



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Premessa

Presentazione dell'IPAB

L'assetto Istituzionale: Ruoli e Funzioni

Mission e Valori

Principi fondamentali

L'Impegno concreto

La Comunità Alloggio per minori: Descrizione del servizio, obiettivi e finalità, servizi offerti, chi accoglie, apertura del servizio, modalità di accesso, dimissioni, ubicazione e descrizione dei parametri strutturali, figure professionali, regole della comunità alloggio, diritti e doveri del minore, compiti degli educatori, rapporti con le famiglie.

Casa di Accoglienza per gestanti ragazze madri e donne in difficoltà: Descrizione del servizio, chi accoglie, apertura del servizio, obiettivi e finalità, servizi offerti, il P.E.I., verifica e valutazione dell'attività, modalità di accesso, dimissioni, regolamento della casa di accoglienza, ubicazione e descrizione dei parametri strutturali, figure professionali.

Semiconvitto: Descrizione del servizio, chi accoglie, obiettivi e finalità, servizi offerti, apertura del servizio, modalità di accesso, parametri strutturali, il P.E.I., figure professionali impiegate.

Documentazione

La retta

Monitoraggio e verifica

Il sistema di controllo

Questionario di soddisfazione

Validità della carta dei servizi

Contatti

Come raggiungerci

Galleria fotografica

Premessa

La carta dei servizi, in applicazione dell'art. 13 della Legge 328/2000, ha la finalità di presentare agli utenti, alle loro famiglie, alla comunità territoriale e agli Enti Pubblici le opportunità educative offerte, i servizi erogati, i principi e i valori di riferimento, la metodologia di lavoro utilizzata, l'organizzazione, gli strumenti di monitoraggio e verifica della qualità delle prestazioni erogate.

La carta dei servizi è uno strumento sottoposto a verifica annuale e revisionato ogni qual volta sia necessario.

La carta dei servizi è a disposizione dell'utenza presso le sedi operative dei servizi gestiti e presso gli uffici amministrativi ed è anche pubblicata sul sito internet dell'IPAB "Renda Ferrari" www.ipabrendaferrari.it



Presentazione dell' IPAB

L' IPAB Casa dei Fanciulli "Renda Ferrari" di Partanna nasce, nel 1973, dalla fusione dell'orfanotrofio maschile Ferrari fondato nel 1734 e dell'orfanotrofio femminile Renda fondato nel 1783, con lo scopo di provvedere al ricovero, al mantenimento e all'educazione delle fanciulle orfane o in stato di indigenza.

L'esperienza acquisita in più di due secoli di presenza sul territorio ha determinato la necessità di riconvertire l'IPAB in Casa Famiglia per minori (ora trasformata in Comunità Alloggio per minori) e in Casa di Accoglienza per gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà, in coerenza con i recenti indirizzi di sussidiarietà e di responsabilità del welfare avviato in Sicilia e in rapporto ai nuovi bisogni sociali espressi dal territorio.

L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni

La Casa dei Fanciulli "Renda Ferrari" è un Istituto Pubblico per l'Assistenza e la Beneficenza riconosciuto con Decreto Assessoriale n. 894 del 12 Novembre 1987.

L'IPAB ha sede legale a Partanna (TP) in via Libertà n° 28, è amministrata da un Consiglio composto da cinque membri di cui tre nominati dal Sindaco del Comune di Partanna (TP), uno dalla Prefettura di Trapani e uno dalla Curia Vescovile.

I membri del CDA eleggono il Presidente che rappresenta l'Ente dal punto di vista legale.

Il CDA è organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'IPAB, ha il compito di tradurre in strategie operative gli scopi, le finalità e il progetto dell'Ente secondo quanto stabilito dallo Statuto.

Mission e Valori

L'IPAB "Renda Ferrari" opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

Offre un qualificato servizio nell'ambito dell'intervento educativo allo scopo di:

- Garantire il diritto ad una crescita psico-fisica armonica;
- Favorire la piena espressione delle potenzialità individuali;
- Offrire opportunità di incontro, confronto e crescita fondate sul concetto di una dignità umana da rispettare e difendere.

Il principio etico alla base del nostro agire quotidiano si realizza attraverso:

- Il rispetto per la dignità della persona e dei soggetti interlocutori;
- L'assunzione di responsabilità nei confronti di sé stessi, dell'altro, della collettività;
- La trasparenza e la correttezza nel rapporto professionale e nell'attività gestionale;
- Il radicamento territoriale, elemento indispensabile per la conoscenza del territorio, l'integrazione con le realtà istituzionali e la rete dei servizi.

Principi fondamentali

I rapporti tra l'Ente "Renda Ferrari", quale erogatore di servizi, e l'utenza, si fonda sui seguenti principi fondamentali che l'IPAB si impegna a rispettare

-Uguaglianza: i servizi e le prestazioni erogate sono fornite secondo regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche;

-Imparzialità: il personale dell'Ente, nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;

-Continuità: l'assistenza agli utenti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento;

-Partecipazione: viene favorita la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi offerti, considerate le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni comunicate in modo chiaro e comprensibile;

-Efficacia ed Efficienza: i servizi vengono erogati in modo da rispondere ai criteri di efficacia ed efficienza, valutando e confrontando periodicamente risorse impiegate e risultati raggiunti, valutando altresì risultati raggiunti e obiettivi prefissati.

I principi ed i valori che regolano l'attività degli operatori e dei volontari dell'IPAB con gli utenti sono: l'accoglienza, la condivisione dei loro problemi, la protezione, la rassicurazione, l'aiuto a ritrovare la loro identità siano essi bambini, adolescenti o adulti e a far sì che possano realizzarsi, infine, l'orientare, con rispetto, la loro vita verso i valori fondamentali.

L'impegno concreto

La struttura dell'IPAB "Renda Ferrari" è ubicata nel centro storico della cittadina di Partanna (TP) a pochi passi dal Palazzo Comunale e da tutti i servizi e le istituzioni pubbliche.

Al suo interno, in locali indipendenti e con rispettivo personale, gestisce attualmente tre servizi, di cui due di tipo residenziale:

- la Comunità Alloggio per minori

- la Casa di Accoglienza per gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà

e un servizio di tipo diurno:

-il Semiconvitto

LA COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI



La Comunità Alloggio per minori rispetta gli standard previsti dalla L.R. n. 22/86, nata dalla recente trasformazione da Casa Famiglia, con decreto provvisorio n. 1392 del 17/06/2015, è in possesso di autorizzazione al funzionamento per lo svolgimento di attività a favore di minori in attesa dell'iscrizione definitiva all'Albo Regionale degli Enti assistenziali pubblici e privati per la stipula di convenzioni con i Comuni.

Descrizione del servizio:

La comunità alloggio per minori è un servizio residenziale avente dimensioni e caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello relazionale della famiglia. Accoglie minori in particolari condizioni esistenziali da non consentirne la momentanea permanenza nel nucleo familiare di origine.

La proposta metodologica è in linea con il nuovo indirizzo socio-culturale di de-istituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge n. 184/83.

In quest'ottica pertanto, si accoglie il minore nella prospettiva, in un tempo ragionevole, di un rientro in famiglia qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l'allontanamento, oppure, se ciò non è possibile, dell'affidamento, dell'adozione o dell'autonomia se il minore è prossimo alla maggiore età.



Obiettivi e finalità:

In un contesto adeguato e sicuro, la Comunità Alloggio vuole offrire al minore relazioni stabili con le figure adulte di riferimento. Attraverso buone prassi, la finalità è quella di investire sul vissuto quotidiano utilizzato come modalità di intervento e mezzo propositivo. Ogni momento della giornata trascorsa all'interno della comunità farà parte della proposta educativa e della modalità di intervento.

Verranno privilegiati dagli educatori momenti di incontro con tutti gli ospiti che serviranno, non solo per discutere i problemi che nascono all'interno di un gruppo ma anche a coinvolgere i minori ospiti nei processi decisionali che riguardano la vita comunitaria aiutandoli a sviluppare il loro senso critico, la partecipazione, la responsabilità, la condivisione ed il rispetto.

La comunità alloggio, accogliendo la storia e la vita della persona con le sue diversità e potenzialità, offre un luogo di sostegno, di aiuto alla crescita e all'armonico sviluppo psico-fisico del minore con problematiche familiari, relazionali, affettive e scolastiche.

I minori ospiti della comunità alloggio svolgono la loro vita con impegni uguali a quelli di tutti i loro coetanei pertanto frequentano le scuole pubbliche del territorio, partecipano alle attività sportive e ludico-ricreative offerte dal territorio, frequentano la parrocchia e le sue attività

formative, quando è possibile, trascorrono il fine settimana e/o le festività presso le loro famiglie.

La comunità mantiene rapporti con il contesto sociale, i servizi, i centri aggregativi, le agenzie educative del territorio e dove è possibile e utile, anche con le famiglie di origine degli ospiti.

Il rapporto con l'esterno consente l'interscambio tra la realtà sociale del territorio e gli ospiti della comunità stessa.

Servizi offerti:

Accoglienza, osservazione e progettazione. Dopo un primo periodo di accoglienza e osservazione e comunque entro novanta giorni dall'inserimento, le figure professionali interne, in accordo con la responsabile della comunità e il Servizio Sociale inviante, stilano il P.E.I. dove vengono individuati ed approfonditi gli aspetti problematici, manifesti o latenti, che hanno determinato il collocamento in comunità e fissati gli obiettivi a breve e lungo termine del lavoro educativo da svolgersi in comunità, le prospettive progettuali per ciascun minore con relative fasi e tempi, eventuali risorse familiari da coinvolgere, individuazione di percorsi alternativi alla permanenza in comunità, il lavoro di rete con le agenzie formali ed informali da attivare, le modalità e i tempi di verifica del progetto educativo.

Gestione dei rapporti con i servizi sanitari e sociali. L'intervento educativo per ciascun minore è progettato con il Servizio Sociale inviante con il quale si mantiene costante contatto, mentre per le prestazioni sanitarie di base e specialistiche, la comunità si avvale del SSN e talvolta, se necessario, anche di specialisti privati. A ciascun ospite, subito dopo il suo inserimento in struttura, è assegnato un medico di base.

Interventi di socializzazione e risocializzazione. La comunità si prefigge l'obiettivo di favorire il rapporto con i coetanei allargando le esperienze sociali attraverso l'inserimento dei minori in gruppi differenti, utilizzando le strutture scolastiche sportive, ricreative e culturali.

Organizzazione del tempo libero. La comunità offre ai minori la possibilità di frequentare palestre, di svolgere attività sportive di vario genere nonché di partecipare a viaggi di istruzione organizzati dalla scuola.

Inserimento scolastico. Gli educatori insieme alla responsabile della comunità, attraverso un confronto con i Dirigenti scolastici, scelgono la scuola sul territorio più adatta alle necessità del minore cercando di integrare il più possibile l'indirizzo educativo della comunità con quello scolastico e mantenendo costanti contatti con gli insegnanti di riferimento.

Supporto psicologico. La psicologa e tutto il personale educativo della comunità rispondono in maniera tempestiva e professionale agli eventuali disagi psico-affettivi che possano scaturire nel minore a seguito della temporanea frattura con il suo contesto sociale e familiare e/o a seguito dello stato o vissuto di abbandono in cui possano trovarsi.

Attivazione di laboratori. Al fine di incentivare e/o potenziare le capacità cognitive di ciascun minore, all'interno della struttura vengono organizzati e programmati laboratori di vario interesse alcuni dei quali possono essere suggeriti dagli stessi ospiti.

Rapporti con il Tribunale per i Minorenni. Viene garantita la massima attenzione ai rapporti con il Tribunale per i Minorenni per tutto ciò che concerne le disposizioni decretate dall'AG, le eventuali richieste di autorizzazione varie, le convocazioni per riferire sull'evoluzione dei casi, e le relazioni di aggiornamento.

Rapporti con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni. Viene garantita solerzia e tempestività nella segnalazione, oltre che ai Carabinieri, alla Procura, attraverso telefono, fax o e. mail diretta al Magistrato di turno di eventuali problematiche o gravi pregiudizi in cui possano trovarsi i minori (prelevamenti da parte dei genitori non autorizzati, mancato rientro in struttura, allontanamenti ecc). Inoltre la responsabile della comunità, in riferimento alla L. 184/83, ogni semestre, attraverso predisposte schede sintetiche di rilevazione, rendiconta alla Procura sul numero degli ospiti accolti e/o dimessi nel semestre, sulla loro condizione sociale e rapporto con la famiglia, stato di salute, situazione scolastica e su ogni eventuale utile informazione.

Chi accoglie:

La Comunità Alloggio può accogliere 10 minori di ambo i sessi, anche in aggiunta alla ricettività massima, la comunità garantisce l'accoglienza di un altro minore qualora si verificasse uno dei seguenti casi:

- 1) Accoglienza di fratelli
- 2) Impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove

Non è prevista l'accoglienza di disabili fisici psichici o sensoriali



Apertura del servizio:

La Comunità Alloggio è aperta tutto l'anno 24 ore su 24

Modalità di accesso

Il servizio non ha costi a carico dei destinatari, la modalità di accesso avviene attraverso i Servizi Sociali che hanno in carico il minore, le richieste di ammissione vengono valutate e concordate fra l'Assistente Sociale del servizio territoriale inviante e la responsabile della comunità con l'equipe educativa e in sinergia definiranno gli obiettivi del P.E.I..

Il Servizio Sociale inviante, alla richiesta di ammissione, deve accompagnare una relazione sociale aggiornata, la copia del Decreto del TM e ogni eventuale ulteriore utile documentazione. L'ammissione è subordinata ad un impegno di spesa dell'Ente pubblico che dovrà stipulare la convenzione con l'IPAB "Renda Ferrari".

Dimissioni:

Al termine del Progetto Individualizzato, raggiunti gli obiettivi fissati, si procede alle dimissioni del minore di concerto con il TM che ne ha disposto e confermato il collocamento, i Servizi Sociali invianti, la famiglia, qualora sia partecipe, e la rete dei servizi coinvolti nel progetto.

Le dimissioni di un minore possono essere proposte su riserva dell'equipe educativa della struttura, dopo un periodo di osservazione e attente valutazioni di eventuali problematiche emerse, nei seguenti casi:

- Si ritiene che ci sia impossibilità a realizzare l'intervento più consono alle esigenze del minore a causa di sopravvenuti eventi non dipendenti dalle proprie volontà e non precedentemente prevedibili;
- Si ritiene che la permanenza del minore in struttura comprometta o possa compromettere il buon esito dell'intervento educativo degli altri ospiti;
- Si ritiene ci siano gravi condizioni di salute per le quali è opportuno il ricovero in centri specializzati.

Rapporti con le famiglie

Sono consentite, salvo diverso avviso degli Enti invianti, comunicazioni scritte e telefoniche tra il minore e i propri familiari. Le visite dei familiari, ove consentite, avvengono in un contesto predisposto e con il monitoraggio di un operatore.

Al fine di non intralciare lo svolgimento delle attività giornaliere, per le visite dei familiari, vengono individuate e stabilite opportune giornate e fasce orarie che gli operatori si impegnano a far rispettare.

Ubicazione e descrizione dei parametri strutturali della Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio per minori è sita a Partanna (TP), in via Garibaldi 61 all'interno dell'Istituto "Renda Ferrari".

L'ala dell'immobile destinata a tale utilizzo è di circa 200 mq suddivisa in due elevazioni: al primo piano vi è la zona giorno con un'ampia cucina-soggiorno, un antibagno e un bagno, lavanderia, una stanza relax utilizzata anche per gli incontri con le famiglie e un ampio terrazzino. Al secondo piano vi è la zona notte con 4 camere da letto doppie e triple tutte arredate con colorati mobili, un antibagno e un bagno.

Ogni piano è dotato di due grandi armadi a muro adibiti rispettivamente, a dispensa nel piano giorno e a deposito biancheria nel piano notte.

Figure professionali della Comunità Alloggio

- 1 Assistente Sociale coordinatore
- 1 Psicologa
- 4 Educatori Professionali
- 1 Ausiliaria
- 1 Infermiera in convenzione

Regole della Comunità Alloggio

Le regole della vita comunitaria vanno intese come stimolo di crescita cognitiva, emotiva, affettiva e relazionale e non come strumento di controllo e coercizione.

In quest'ottica, i minori accolti saranno guidati all'elaborazione, adozione ed osservanza di semplici regole/obiettivi formativi:

-rispetto della persona umana in ogni sua condizione o situazione di vita e delle cose che lo circondano;

- partecipazione motivata e responsabile alla vita comunitaria;

- rispetto dell'impegno assunto per l'esecuzione di compiti utili alla comunità;

di conseguenza:

-è assolutamente vietata ogni forma di violenza sulle persone e gli animali o il danneggiamento volontario delle cose;

-ai fini della permanenza in comunità, è condizione imprescindibile la partecipazione spontanea, convinta e responsabile di ciascun ospite agli impegni e alle attività della vita comunitaria.

Diritti e doveri del minore

Il minore ospite della struttura ha diritto ad essere informato con indicazioni esaustive e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni cui può accedere, sui tempi e le procedure che lo riguardano, ha diritto all'equità ed imparzialità nel trattamento, ha diritto alla privacy quindi al rispetto dei propri dati personali secondo le disposizioni vigenti in materia.

Nella fruizione dei servizi, il minore ha il dovere di rispettare le seguenti regole di convivenza civile:

- mantenere un comportamento corretto e responsabile;
- rispettare le procedure e gli orari della struttura
- rispettare la professionalità degli operatori;
- rispettare gli altri minori ospiti della comunità attenendosi ad un comportamento sano e collaborativo.



Compiti e ruoli degli educatori

L'educatore, punto di riferimento di "autorità autorevole", facilitatore degli scambi psicosociali e punto di riferimento affettivo e di sicurezza per ciascun minore, ha il dovere di:

- favorire i rapporti interpersonali all'interno della comunità, a scuola e nel tessuto sociale;
- fondare l'azione educativa sul dialogo;
- rendere partecipi i minori del loro percorso educativo;
- favorire l'adattamento spontaneo alla vita comunitaria;
- preservare l'identità culturale del minore e della sua individualità;
- costruire con i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione;
- responsabilizzare il minore dandogli fiducia e libertà di espressione;
- favorire l'autostima e il senso critico.

Attraverso la supervisione delle azioni educative, la continuità delle riunioni d'equipe, la partecipazione ad attività formative specifiche e di aggiornamento, si provvede a stimolare gli operatori in un costante percorso di crescita professionale e a consolidare le loro rispettive competenze pedagogiche, psicologiche, sociologiche, preventive e di animazione.

LA CASA DI ACCOGLIENZA PER GESTANTI, RAGAZZE MADRI E DONNE IN DIFFICOLTÀ

La Casa di Accoglienza rispetta gli standard previsti dalla L.R. n. 22/86 e pertanto è **iscritta al n. 3180 dell'Albo Regionale** degli Enti Assistenziali pubblici e privati per la stipula di convenzioni con i Comuni, per lo svolgimento di attività a favore di gestanti, ragazze madri e donne in difficoltà.

Descrizione del servizio

La Casa di Accoglienza, è un servizio di tipo residenziale orientato alla condivisione della vita quotidiana in cui si segue un modello di tipo familiare sottolineando, in questo modo, la matrice strutturale dell'agire educativo, inteso come saper tirare fuori dal soggetto le proprie potenzialità.

È un servizio che nasce dalla necessità di offrire accoglienza a donne con vissuti di disagio economico e sociale o vittime di violenze e maltrattamenti, a madri con difficoltà di assunzione del ruolo genitoriale, a mini nuclei composti da madri e figli in situazione di difficoltà, in condizione di grave svantaggio o di abbandono familiare. Ha come scopo accogliere la donna aiutandola ad affrontare la sofferenza che prova, a far sì che possa ritrovare un equilibrio con sé stessa e con i figli anche per restituire ad essi la serenità.

Il servizio offre garanzia di ospitalità ed assistenza ai bisogni di alloggio, vitto e tutela e favorisce l'inserimento in una vita comunitaria parzialmente autogestita.



Chi accoglie

La Casa di Accoglienza può accogliere **6 donne** maggiorenni o prossime alla maggiore età, in stato di gravidanza, con o senza figli minori a seguito, donne che soffrono disagi di vario tipo come: solitudine per assenza di reti amicali o parentali di sostegno, povertà, incapacità genitoriale.

Le accoglienze vanno distinte essenzialmente in due tipologie:



- accoglienza di donne sole o mini nuclei allontanati a causa di violenze subite e/o assistite o per ragioni collegate a problematiche socio-ambientali;
- accoglienza di mini nuclei per ragioni di protezione e tutela del minore e di sostegno alla madre, ove decida di seguire il figlio, nell'assunzione del ruolo genitoriale. In questo caso il fine è la valutazione della relazione madre-figlio che permetterà all'AG minorile di acquisire maggiori informazioni circa la responsabilità e consapevolezza nell'assunzione del ruolo genitoriale materno.

Apertura del servizio:

La Casa di Accoglienza è aperta tutto l'anno 24 ore su 24



Obiettivi e finalità

- tutela sociale della maternità attraverso l'accoglienza residenziale di donne senza distinzione di nazionalità e religione e nel rispetto delle convinzioni etiche, morali e religiose delle stesse;
- protezione di madri e figli in caso di maltrattamenti, trascuratezza, deprivazione sociale e culturale, assenza di risorse economiche;
- favorire l'autonomia personale della donna e della coppia madre-bambino attraverso l'acquisizione della consapevolezza del ruolo materno e l'educazione sul piano morale e psico-affettivo
- favorire lo sviluppo di capacità critica per una corretta risocializzazione nella prospettiva di una

progettazione futura e del definitivo reinserimento sociale.

In relazione alla specifica tipologia dell'utenza, il servizio risponde, quindi, alle seguenti aree di bisogno:

- Assistenza. E' il caso di madri che non sono in grado, da sole, di provvedere alla cura della propria prole.
- Supporto educativo. Si garantisce un aiuto e un sostegno allo sviluppo affettivo, cognitivo, emotivo e relazionale.
- Tutela. Non ci si limita ad una protezione di tipo esclusivamente assistenziale ma ci si pone in una visione progettuale che incorpora il passato, agisce sulla realtà educativa presente nell'ottica di una prospettiva futura.

Servizi offerti

Agli Enti invianti offriamo:

- la stesura del P.E.I. dove, in sinergia e accordo al Servizio Sociale di riferimento, dopo un periodo di osservazione, vengono tracciati gli obiettivi da raggiungere a medio e lungo termine;
- incontri periodici di verifica e monitoraggio del percorso fatto dalla donna come singola o in quanto madre;
- relazioni periodiche di aggiornamento;
- collaborazione e gestione dei rapporti tra l'equipe e i vari Enti: Servizi Sociali referenti, TM, ASP, CTU, agenzie scolastiche del territorio, Enti religiosi e parrocchie, associazioni di volontariato.
- residenzialità in pronto intervento in caso di gravità e urgenza;

Alle ospiti offriamo:

- alloggio in camere confortevoli e arredate, vitto, biancheria da letto e da bagno oltre che abbigliamento personale e per i figli, espletamento delle prassi burocratiche per l'assegnazione del medico di base e per ottenere l'eventuale certificato di esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria se privi di reddito;
- colloqui individuali di sostegno;
- supporto alle capacità genitoriali
- supporto alle donne ed ai loro bambini nella fase dell'inserimento scolastico
- attivazione di interventi volti al raggiungimento di un'autonomia totale o parziale del mini nucleo in rete con i servizi del territorio e quelli invianti;
- orientamento della donna nei percorsi di ricerca del lavoro;
- vigilanza e cura del minore nei momenti in cui la madre è assente per lavoro o per altre ragioni;
- sostegno psicologico;
- incontri periodici tra le ospiti e gli operatori;
- possibilità di partecipare alle attività ricreative proposte dal territorio.

La gestione della casa per ciò che concerne le pulizie ordinarie è affidata alle ospiti le quali, oltre agli spazi comuni, dovranno provvedere al riordino e pulizia della propria camera ed effetti personali. La cucina e la preparazione dei pasti è affidata alle ospiti con la collaborazione degli educatori ed operatori.

Il P.E.I.

Il progetto educativo individualizzato viene tracciato dall'equipe della struttura in accordo con il Servizio Sociale inviante e con il coinvolgimento dell'utente che deve dividerne i contenuti ed assumersi un impegno.

In sinergia viene effettuata la verifica e l'eventuale ri-progettazione del percorso.

La casa di accoglienza, costruita su un modello di tipo familiare parzialmente auto gestita è il contesto privilegiato dove, in una dimensione quotidiana, poter osservare e far affiorare nella persona le risorse su cui far leva e le criticità da abbattere e su cui lavorare.

La quotidianità diventa aspetto fondamentale per un servizio di aiuto alla persona.

Si parte proprio dalla quotidianità come metodologia e strumento imprescindibile per ogni agire educativo.

Fondando l'esperienza educativa sul "qui ed ora" della quotidianità, nel P.E.I. di ciascuna ospite, vengono tracciati gli obiettivi da raggiungere a medio e lungo termine dando valore:

- alle capacità di convivenza e condivisione,
- alla capacità di collaborazione e fare empatico,
- alla capacità di cura dell'igiene di spazi comuni biancheria della casa, personale, cura dell'igiene personale e dei figli,
- alla capacità a rispettare le norme e le regole e a saper, a sua volta, trasmetterle ai figli,
- alla capacità di accudimento e adeguata vigilanza dei figli,
- alla volontà di partecipare alle attività proposte dalla struttura,
- ove opportuno, alla capacità a riattivare e/o mantenere i rapporti con l'ambiente di provenienza cercando di utilizzare al meglio le risorse sociali e le reti relazionali in vista delle dimissioni e risocializzazione,
- alle capacità di rielaborazione del vissuto attraverso colloqui individuali con personale specializzato,
- alla capacità di superare eventuali conflitti che possono insorgere durante gli incontri con i familiari,
- alla capacità ad intraprendere e svolgere attività lavorativa esterna.



Verifica e valutazione dell'attività

I processi di verifica e valutazione delle attività si attuano su tutte le fasi del progetto concordato con i servizi invianti e prevedono: una riunione settimanale di confronto con tutti gli operatori sulla gestione globale delle ospiti e degli eventuali loro figli a seguito, incontri settimanali di supervisione della coordinatrice con le educatrici e i volontari, incontri per la valutazione del progetto con i servizi invianti e l'ospite, valutazione degli educatori di riferimento con il singolo ospite sul raggiungimento degli obiettivi individuati nel progetto.

Modalità di accesso

Si accede all'ospitalità su richiesta inoltrata dai Servizi Sociali che hanno in carico la persona e il suo nucleo familiare. Alla richiesta deve seguire una relazione sulla situazione psico-sociale e sulle motivazioni che sono alla base dell'invio.

L'equipe valuta con tempestività le domande e comunica l'eventuale disponibilità all'accoglienza, subordinata

all'accettazione, da parte dell'ospite, delle norme interne e di un progetto individualizzato (P.E.I.) concordato con i servizi invianti.

Al momento dell'inserimento, all'ospite viene chiesto di fornire documento di riconoscimento e di compilare e firmare una scheda in duplice copia dove viene richiesto di inserire le generalità della persona e degli eventuali figli a seguito e la data di ingresso in struttura. Tale scheda sarà trasmessa al Comando di Polizia Municipale del comune di Partanna in rispetto alla normativa vigente in materia.

Inoltre, al momento dell'inserimento l'utente dovrà avere con sé la tessera sanitaria, il libretto sanitario, lo stato di famiglia, documentazione medica utile, certificato di nascita e tesserino delle vaccinazioni del/ dei figli/o.



Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire secondo modalità concordate o non concordate

- **concordate:** con i servizi invianti e l'ospite
- **concordate:** nel caso in cui si verifichi una situazione non gestibile sia per forti regressioni del soggetto, sia in casi di valutazione di non idoneità al progetto e in tale caso, la responsabile del servizio avvisato il CDA, gestisce le dimissioni.
- **non concordate:** nel caso di abbandono del progetto e decisione di lasciare i figli sia volontariamente che per disposizione dell'AG minorile.

In tale caso l'Ente garantisce al Servizio Sociale che ha in carico il minore, continuità di trattamento per il periodo di tempo necessario per trovare la collocazione più idonea per il minore.

L'espulsione dalla struttura avviene solo in casi molto gravi e comunque dopo aver opportunamente informato i servizi invianti.



Regolamento della Casa di Accoglienza

Si riporta di seguito il regolamento che viene sottoscritto dall'ospite al momento dell'inserimento:

1. Questa è una casa in cui puoi sentirti al sicuro e dove ci sono delle regole da rispettare.
2. Il regolamento che ti proponiamo è alla base del vivere in comune in questa casa. E' uno strumento per aiutarci a convivere pacificamente e a rispettarci.
3. Da oggi trascorrerai qui la maggior parte del tuo tempo: al tuo fianco ci saranno le operatrici, la coordinatrice e le volontarie che ti accompagneranno in questo difficile momento della tua vita.
4. Se tu vuoi, hai la possibilità di chiedere il sostegno gratuito di una psicologa e di un avvocato.
5. Puoi essere ospitata per il periodo di tempo necessario alla risoluzione dei tuoi problemi.
6. Insieme a te vengono ospitate altre donne e i loro bambini. Non vi siete scelte come compagne, ti chiediamo però di rispettarvi, ognuno ha le sue abitudini e i suoi modi di fare. Se sorgeranno dei problemi dovrai impegnarti a superarli, anche parlandone con le operatrici, con le volontarie e con la coordinatrice.
7. Al fine di concentrarti sugli obiettivi da raggiungere è opportuno usare il meno possibile il cellulare pertanto sappi che è consentito il suo utilizzo in una determinata fascia oraria e subito dopo riconsegnato alle operatrici.
8. Per rendere questa casa un luogo dove ogni persona possa sentirsi accolta ti chiediamo:

di rispettare tutto ciò che si trova in casa;

di collaborare alle pulizie e di non tralasciare la cura personale;

di fare attenzione a non disturbare i vicini, non tenendo quindi troppo alto il volume della radio, della televisione e del cellulare;

di non sprecare cibo, detersivi, acqua, luce e gas;

di non fumare in casa, ma di utilizzare gli appositi spazi all'esterno;

il pranzo e la cena sono momenti importanti da condividere con chi è in casa;

periodicamente ci sarà una riunione con le operatrici, le volontarie e la coordinatrice per un confronto sereno sui problemi che possono sorgere e per lo scambio di impressioni sulla vita comunitaria.

Ti auguriamo buona permanenza

Firma

Ubicazione e descrizione dei parametri strutturali della Casa di Accoglienza

La casa di accoglienza è sita a Partanna (TP) con ingresso dalla via Libertà n. 28, ubicata all'interno dell'Istituto "Renda Ferrari".

L'ala dell'immobile destinata a tale utilizzo di circa 200 mq e localizzata al primo piano, è composta da:

un ampio soggiorno per uso collettivo con tv e divani, un locale per gli incontri con i familiari degli ospiti, una cucina con annessa saletta da pranzo, cinque ampie camere da letto triple e doppie, 4 servizi igienici 3 cabine doccia, una lavanderia, sala giochi per i piccoli, un piccolo ufficio per la direzione, un ampio terrazzino parzialmente coperto.

Figure professionali:

Assistente Sociale coordinatrice

Psicologa

1 Ausiliaria

1 Operatore sociale

1 Assistente all'infanzia

1 Assistente ai servizi tutelari

1 Operatore socio-assistenziale

1 Infermiera professionale in convenzione

IL SEMICONVITTO

Il semiconvitto rispetta gli standard previsti dalla L.R. n. 22/86 pertanto la struttura è iscritta al n. 1744 dell'Albo regionale degli Enti assistenziali per la stipula di convenzione con i Comuni per lo svolgimento di attività assistenziale a favore di minori per la tipologia Istituto di Ricovero.

Descrizione del servizio

Il semiconvitto è un servizio di accoglienza semi-residenziale, diurna, per minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni di ambo i sessi, in situazione di disagio familiare, sociale, scolastico a rischio di emarginazione e/o devianza.

Chi accogliamo:

Il semiconvitto può accogliere **28 minori**



Obiettivi e finalità

Il servizio di semiconvitto ha l'obiettivo di accogliere i minori per l'intera giornata ed offre loro un sostegno educativo continuato. Gli educatori garantiscono il supporto nelle attività quotidiane di studio e favoriscono, con attività mirate, interne ed esterne alla struttura, lo sviluppo dell'autonomia personale e la costruzione di reti sociali nel territorio di appartenenza di ciascun minore.

Servizi offerti

- supporto educativo scolastico;
- collegamento con la scuola;
- attività ricreative e ludiche;
- attività esterne ed escursioni fuori struttura;
- vitto adatto, per qualità e quantità, alle esigenze dei minori, nel rispetto della tabella dietetica approvata dall'ASP;
- trasporto dalla struttura a casa;
- sostegno alle famiglie con incontri periodici di gruppo su tematiche sociali e colloqui singoli mirati alla responsabilità genitoriale in tutti i suoi aspetti: giuridici, morali, sociali ecc
- stipula polizza assicurativa a favore dei minori contro gli infortuni e per responsabilità civili;
- raccordo con le strutture sanitarie per gli eventuali controlli da programmare (controllo della vista, vaccinazioni, visite dentistiche, visite presso la NPI ecc);

Per ciascun minore, all'atto dell'inserimento, viene predisposta una cartella tenuta costantemente aggiornata e contenente dati anamnestici psico-sociali, documenti sanitari, scolastici, anagrafici e tutto ciò venga ritenuto necessario per l'acquisizione di informazioni sul minore e la sua famiglia.

L'equipe del servizio stila annualmente una relazione programmatica sull'attività da svolgere e semestralmente una relazione sull'attività svolta.

L'equipe del servizio si preoccupa di segnalare tempestivamente al Servizio Sociale competente e/o all'AG eventuali situazioni problematiche e pregiudizievoli riguardanti i minori accolti e gli eventuali casi di assenza continuativa oltre i 15 giorni.

All'interno del servizio è predisposto, oltre al registro delle presenze dei minori inseriti, anche il diario giornaliero in cui viene annotata l'attività quotidiana svolta e gli eventuali accadimenti degni di nota.

Apertura del servizio

Il servizio è attivo da gennaio a dicembre nelle seguenti fasce orarie:

da settembre a giugno è aperto dalle ore 12,00 alle ore 19,00
nei mesi di luglio e agosto dalle ore 10,00 alle ore 19,00



Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene attraverso i Servizi Sociali del territorio che hanno in carico il minore su segnalazione diretta o su disposizione dell'AG a seguito di Decreto del Tribunale per i Minorenni.

Parametri strutturali del servizio di semiconvitto

Le attività del semiconvitto vengono svolte nei locali del Renda Ferrari ubicati al piano terra. I locali destinati a tale utilizzo possiedono:

una sala appositamente arredata per lo studio, una stanza dotata di 5 postazioni computer, una ludoteca dove intrattenere i più piccini, un ampio salone per gli incontri con le famiglie e dove si organizzano feste per le varie ricorrenze, conferenze, attività di animazione, un'ampia sala pranzo, una grande cucina, servizi igienici di cui uno per disabili, un ampio cortile interno per attività sportive e ricreative di gruppo quando il clima e la stagione lo consente.

Il P.E.I.

Dopo un breve periodo di osservazione viene stilato il P.E.I..

Nel P.E.I. vengono tracciati gli obiettivi da raggiungere a medio e lungo termine concordati, in sinergia, con il Servizio Sociale inviante e con gli insegnanti di riferimento.

Per ciascun minore frequentante il semiconvitto il rispettivo piano educativo individualizzato mirerà al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- apprendimento scolastico previa verifica e valutazione delle eventuali lacune;
- raggiungimento dell'autonomia nello studio;
- acquisizione dell'autonomia nelle abilità sociali;
- socializzazione con i pari;
- interiorizzazione delle regole sociali e di comportamento;
- ri-socializzazione nel contesto sociale di appartenenza;

Figure professionali impiegate in rapporto alla ricettività di 28 minori

1 Assistente Sociale responsabile delle attività di coordinamento

1 Pedagogista

1 assistente alla vigilanza

1 ausiliaria

1 cuoco

1 addetto alla lavanderia, stireria e guardaroba

1 operaio addetto alla manutenzione

1 portinaio custode

1 animatore socio culturale in convenzione

1 medico in convenzione

Documentazione

La responsabile e coordinatrice dei servizi gestiti dall'IPAB è tenuta a custodire la seguente documentazione:

Cartella personale utente, custodita in forma riservata, costantemente aggiornata dall'equipe educativa e costituita dalle seguenti sezioni:

- amministrativa riguardante documenti anagrafici come certificato di nascita, stato di famiglia, carta di identità, Decreti del Tribunale per i Minorenni;
- sociale e psicologica riguardante le relazioni prodotte dai servizi invianti e le relazioni di aggiornamento prodotte dall'equipe della struttura per i servizi territoriali e per il Tribunale per i Minorenni nonché le registrazioni scritte dei colloqui sociali e/o psicodiagnostici.
- educativa riguardante il P.E.I., la documentazione del lavoro espletato, l'evoluzione del soggetto nel percorso educativo;
- sanitaria riguardante la documentazione prevista dal protocollo come libretto sanitario, tessera sanitaria, certificato delle vaccinazioni. Nella sezione sanitaria vengono custodite inoltre tutte le eventuali certificazioni diagnostiche utili e un apposito registro personale di somministrazione farmaci contenente eventuale data di visita medica, diagnosi, terapia farmacologica prescritta, posologia, data, ora e firma dell'operatore che somministra il farmaco.

Registro delle presenze degli ospiti

Registro dei visitatori autorizzati

Registro presenze di volontari e tirocinanti

Diario delle consegne

Diario di bordo

Registro delle spese effettuate da rendicontare all'economo dell'Ente

La Retta

L'applicazione della retta avviene secondo i parametri stabiliti annualmente dalla Regione Sicilia per ciascuna tipologia di servizio prevista dalla L.R. n. 22/86

La retta include le seguenti prestazioni:

- alloggio adeguato agli standard regionali;
- vitto secondo predisposta tabella dietetica;
- fornitura di vestiario;
- istruzione scolastica e/o professionale (libri, ticket refezione, assicurazione)
- spese per il trasporto scolastico urbano e/o extra-urbano;
- cure sanitarie attraverso il SSN e l'acquisto di farmaci di base;
- attività estive organizzate dalla struttura;
- attività sportive;
- attività di qualificazione del tempo libero e di laboratorio in struttura.

Sono escluse dalla retta le seguenti voci:

- acquisto di protesi, montatura e lenti da vista, interventi di ortodonzia, analisi di laboratorio e/o strumentali non coperte dal SSN;
- costi del personale per l'assistenza ospedaliera nei casi in cui viene richiesta la copertura sulle 24 ore giornaliere e quando trattasi di ospiti adulti;
- viaggi di istruzione organizzati dalle scuole frequentate dagli ospiti.
- Piccole spese quotidiane (sigarette, tutto ciò che non è fornito dalla comunità o che è fornito ma non è di gradimento dell'ospite ecc)



Presso la sede operativa di ciascun servizio gestito dalla struttura, il menù giornaliero previsto, rispetta una tabella dietetica predisposta dall'ASP. L'unica differenza sta nel fatto che nella Casa di Accoglienza la preparazione delle pietanze, pur nel rispetto della suddetta tabella dietetica, è demandata alle ospiti.

Per ciascun ospite dei servizi di Casa di Accoglienza e Comunità Alloggio, viene costruito un book fotografico su CD in cui vengono inserite tutte le foto che lo riguardano in tanti momenti vissuti in comunità e che gli viene donato al momento delle dimissioni. Questo ha lo scopo di far sì che il periodo trascorso in comunità non sia considerato come un vuoto temporale, ma al contrario una tappa della vita di ciascun ospite da ricordare in quanto "vissuta" e fondamentale per costruire la sua storia.

Presso ciascun servizio è istituito il diario dei compleanni che permette agli operatori di ricordare, con una festa, la lieta ricorrenza di ciascun ospite.

L'intera struttura, è dotata di impianto di riscaldamento attivato secondo la normativa vigente in materia.

Tutti i locali dei servizi di Comunità Alloggio e Casa di Accoglienza adibiti a spazi comuni e quasi tutte le camere da letto della struttura sono dotati inoltre di impianto di aria condizionata.

Nell'azione quotidiana all'interno dei tre servizi gestiti, l'IPAB si avvale dell'aiuto di un piccolo gruppo di volontari coinvolti in specifici ambiti e progetti. La coordinatrice dei servizi, previa breve formazione ed informazione sui servizi erogati e finalità da perseguire, organizza l'attività dei volontari, predispone il registro firme e si riserva di incontrarli periodicamente per la rilettura delle dinamiche relazionali onde individuare le giuste modalità di approccio con l'utenza

L'IPAB "Renda Ferrari" attualmente ha attivato convenzione per il tirocinio formativo con i seguenti rispettivi atenei: Università degli studi di Palermo per vari rami del corso di laurea in scienze della formazione e Università di Pisa per il corso di laurea in scienze del servizio sociale e politica sociale.

Gli studenti presentano una formale richiesta di tirocinio all'Ente che si riserva di autorizzare uno studente per corso di laurea fino ad un massimo di tre a semestre.

Monitoraggio e verifica

Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, l'IPAB attua un monitoraggio costante attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- somministrazione di questionario di gradimento agli utenti, alle loro famiglie (ove possibile), ai referenti dei Servizi e al personale interno dipendente dall'IPAB;
- incontri periodici con l'utente;
- incontri periodici con i referenti dei Servizi;
- incontri periodici con l'equipe per la verifica degli obiettivi raggiunti;
- formazione continua di tutto il personale;
- valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste nella presente carta dei servizi

Il sistema di controllo

L'IPAB "Renda Ferrari" vuole impegnarsi a migliorare costantemente la qualità del servizio erogato al fine di renderlo sempre più rispondente ai bisogni dell'utenza e del territorio.

La politica della qualità si basa su tre principi cardine da cui scaturiscono gli obiettivi e le modalità operative:

- l'utente viene posto al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione;
- tutti gli stakeholders partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- la qualità del servizio va migliorata costantemente al fine di accrescere efficacia ed efficienza e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

Le dimensioni che vengono considerate sono relative a:

- personale (qualità professionale)
- processo di aiuto (qualità relazionale)
- informazione e accoglienza
- prestazioni (qualità educativa)
- la Comunità Alloggio, la Casa di Accoglienza, il Semiconvitto (qualità della struttura).

Per migliorare la qualità del servizio occorre "conoscere" le eventuali criticità pertanto, l'IPAB "Renda Ferrari" effettua una rilevazione annuale mediante questionario al fine di elaborare informazioni sull'andamento dei servizi erogati, sull'efficacia, sulla soddisfazione degli utenti delle loro famiglie e dei servizi sociali invianti onde predisporre eventuali interventi di adeguamento e/o miglioramento.

Il questionario che verte sugli aspetti organizzativi, strutturali, educativi ed amministrativi, prevede una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dal CDA che insieme alla coordinatrice redige una relazione e formula conseguenti proposte di intervento

Questionario di soddisfazione

Gentile ospite contiamo sulla sua collaborazione chiedendole di compilare periodicamente il seguente questionario e di riporlo nell'apposita cassetta predisposta.

Riteniamo molto importanti le sue opinioni sugli argomenti toccati dal questionario che diverranno motivo di stimolo per eventuali cambiamenti nella nostra organizzazione.

Per il rispetto della riservatezza di ciascuno, il questionario potrà essere redatto in forma anonima, chi volesse, naturalmente, potrà, in ogni caso, compilare il questionario inserendo anche con i dati anagrafici.

Il questionario non vuole riferirsi all'aspetto tecnico del lavoro effettuato, bensì alle generali condizioni di trattamento.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Data di compilazione _____

Cognome e nome _____

Luogo di residenza _____

Questionario compilato da : ospite ● familiare ●

1) Come valuta il sistema informativo proposto sui servizi offerti dalla Comunità al momento del suo inserimento?

☐ ottimo ☐ buono ☐ insufficiente ☐ sufficiente

2) Come giudica il trattamento complessivo ricevuto durante il primo periodo di inserimento?

☐ ottimo ☐ buono ☐ insufficiente ☐ sufficiente

**3) In modo particolare, come giudica i primi contatti con:
il Coordinatore?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ insufficiente ☐ sufficiente

gli educatori?

☐ ottimo ☐ buono ☐ insufficiente ☐ insufficiente

l'ausiliaria?

☐ ottimo ☐ buono ☐ insufficiente ☐ insufficiente

**4) Come giudica il trattamento ricevuto dagli operatori in riferimento a:
disponibilità**

☐ ottimo ☐ buono ☐ insufficiente ☐ sufficiente

capacità di ascolto

☐ ottimo ☐ buono ☐ insufficiente ☐ sufficiente

rispetto della persona

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

rispetto del pudore

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

rispetto della riservatezza

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

professionalità

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

5) Come ritiene sia stato il comportamento degli operatori della comunità per quanto riguarda la disponibilità a rilevare i suoi bisogni?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

6) La disponibilità generale è stata?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

7) Come giudica il lavoro svolto dagli educatori?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

8) Come giudica il trattamento ricevuto dal Coordinatore durante la sua permanenza in comunità?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

9) Come giudica l'organizzazione del servizio?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

**10) Come giudica il vitto per:
qualità**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

quantità

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

varietà

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

orario dei pasti

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

11) Come giudica i servizi igienici la pulizia dei locali?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

**12) Come giudica l'arredamento, nello specifico:
della sua stanza**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

del soggiorno

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

della cucina

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

di tutti gli altri ambienti

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

13) Come giudica il rispetto della sua privacy?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

**14) Come giudica la disponibilità degli operatori rispetto ai tempi e agli spazi per
i colloqui personali?**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

le riunioni di gruppo?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

15) Come giudica la disponibilità degli operatori rispetto l'assistenza interna?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

**16) Come giudica i tempi e gli spazi dedicati a:
le escursioni culturali**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

le escursioni ricreative

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

le attività ludiche e/o di laboratorio

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

le attività sportive

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

17) giudichi il soggiorno in struttura disturbato da rumori?

Si, ed eccessivi talvolta mai

18)Giudichi il microclima delle stanze per temperatura

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

umidità

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

ventilazione

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

19) Giudichi il periodo di permanenza nella Comunità complessivamente:

☐ positivo ☐ utile ☐ inutile ☐ negativo

Suggerimenti

Segnalazione lamentele

Validità della Carta dei Servizi

Questo documento ha validità di un anno.

Potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

L'IPAB "Renda Ferrari" si impegna ad effettuare una revisione della presente carta dei servizi ogni anno.

Contatti :

IPAB Casa dei Fanciulli “Renda Ferrari” via Libertà n. 28 C.A.P. 91028

Partanna (TP)

Telefono e fax: 0924/ 49142

Cellulare: 3420014804

E-Mail: info@ipabrendaferrari.it

PEC: ipabrendaferrari@pec.it

Coordinatrice e responsabile dei servizi gestiti dall'IPAB è

L' Assistente Sociale Dott.ssa Anna Maria Leone

Come raggiungerci:



Galleria fotografica della struttura

Ambienti accoglienti, confortevoli, allegri e colorati perché i nostri ospiti possano davvero sentirsi a casa e possano trovare nelle nostre comunità un modello di famiglia nella quale crescere in modo sano.

