

# Carta dei Servizi

*Centro di Accoglienza  
“Madre Teresa di Calcutta”  
via Assisi 39 - 00181 Roma*

*Tel 06/78851393 - Fax 06/78141140 E-mail: [sfdroma@coopilcigno.it](mailto:sfdroma@coopilcigno.it)-  
Tel: 0547 313101 fax 0547 416344  
Rev.00 del 24/10/2016*



## Indice

### Carta dei servizi

- 01 MISSION
- 02 OBBIETTIVI GENERALI
- 03 OBBIETTIVI SPECIFICI
- 04 SERVIZI OFFERTI
- 05 MODALITA' DI ACCESSO
- 06 INTERVENTO
- 07 RAPPORTO CON I SERVIZI INVIANI
- 08 STRUMENTI
- 09 PRESTAZIONI COMPRESSE NEL SERVIZIO
- 10 GIORNATA TIPO

Gentile Ospite,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

## I PRINCIPI ISPIRATORI

L'Erogazione dei Servizi offerti al Cittadino dalla Cooperativa il Cigno si basano sul rispetto dei principi di parità di trattamento , non discriminazione , trasparenza .

La Carta dei Servizi rappresenta in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione , per orientare gli utenti nelle attività da noi erogate .

La Cooperativa si pone come scopo primario l'integrazione sociale dei cittadini attraverso

l' “accoglienza notturna” incrementata di un percorso finalizzato alla reale integrazione sociale e territoriale, sia della struttura, sia dell'utenza affidata, nel rispetto e nella scrupolosa costruzione e applicazione di un sistema qualità certificato ISO 9001/2000.

Il Centro “Madre Teresa di Calcutta”, si pone lo scopo di stare con chi ha bisogno per condividere la quotidianità per costruire insieme strumenti concreti per uscire dalla condizione di fragilità.

Il Centro di Accoglienza, oltre alla accoglienza notturna si pone come supporto in termini sia burocratici, sia d'organizzazione della vita personale fino al raggiungimento di un percorso di uscita con risorse personali, avendo costruito negli anni diversi percorsi di rete in collaborazione con il XIV dipartimento di Roma Capitale e le reti del volontariato.

Di fatto tale intervento sinergico e di equipe restituisce ai Senza Dimora qualità di cittadini e soprattutto di persone.

## Principi

La Cooperativa si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

**Unità della persona:** la persona Ospite, inserita in Struttura, è primariamente una Persona caratterizzata da una storia e da un'identità personale e sociale; nell'accoglierlo, il personale della Struttura s'impegna a valorizzare la totalità del suo essere, evitando il rischio di un'eccessiva marginalizzazione sociale; s'impegna altresì, a privilegiare un approccio di tipo dinamico e riabilitativo.

**Eguaglianza:** ogni Ospite della Struttura è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, mirata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali nel rispetto delle sue credenze e abitudini. Nessuna discriminazione può essere esercitata per motivi legati a: sesso, razza, scelte religiose (alimentazione, frequenza ai riti), credo politico, ceto sociale, patologia.

**Riconoscimento e valorizzazione della dignità della Persona:** la Persona in temporaneo disagio sociale è testimone che non è la capacità produttiva o l'efficienza o la prestanza fisica a conferire valore all'esistenza e che la vita è degna di cura e attenzione in qualunque fase del suo ciclo. La Persona accolta e la soddisfazione dei suoi bisogni sono **al centro del Servizio**.

**Partecipazione:** è favorita la partecipazione degli Ospiti e degli operatori alla vita della Struttura. Partecipare significa essere protagonisti nel perseguimento di migliori condizioni di vita e di lavoro per tutti. Inoltre, la partecipazione è relativa anche alla formulazione del Progetto Individuale Socio-Educativo alla quale formulazione e redazione la Persona Ospite deve essere favorevole, consenziente e collaborativa nella sua realizzazione.

**Integrazione:** particolare cura sarà dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il Territorio, affinché l'inserimento nella Struttura non costituisca una scelta emarginante e privi la Persona Ospite del diritto ad essere parte viva del proprio contesto sociale.

**Diritto alla libertà e alla sicurezza:** mantenere l'indipendenza e l'autonomia della persona deve essere una priorità dei servizi erogati dalla Cooperativa. Qualsiasi forma di coercizione alla libertà di movimento deve avvenire necessariamente nel rispetto della dignità della persona e può trovare giustificazione solo se la si considera parte di un trattamento e non come misura autonoma. È necessario comprendere che l'obiettivo di garantire la sicurezza e l'incolumità delle persone ospiti talvolta è in conflitto con l'obiettivo di promuoverne l'autonomia e la libertà di movimento. Quando ciò si verifica, è importante effettuare un'attenta valutazione multidimensionale affinché si realizzi un equilibrio tra questi due aspetti, mantenere il più possibile ogni autonomia residua.

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente le forme d'intervento più idonee per allontanarlo dalla fonte di pericolo.

**Prevenzione da ogni forma di abuso:** "L'abuso sulle persone in condizione di fragilità sociale è definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come "un'azione singola, o ripetuta, o una mancanza di un'azione appropriata, che avviene all'interno di qualsiasi relazione in cui si sviluppa un'aspettativa di fiducia e che causa danno o dolore alla persona. Può essere intenzionale o meno, e riguarda non solo l'abuso fisico, ma anche quello psicologico ed emotivo, sessuale, finanziario, farmaceutico, nonché la negligenza. Anche la negazione dei diritti civili, la discriminazione e i pregiudizi a causa della manifesta fragilità sociale sono considerati forme di abuso sulle persone ospiti". La Cooperativa nel fornire la propria attività di cura e assistenza s'impegna a prevenire, tutelare e proteggere le persone ospiti da ogni forma di abuso

“intenzionale” e “non intenzionale” permettendo loro di vivere una vita dignitosa nel periodo di permanenza all’interno della struttura.

**Diritto alla dignità, all’integrità fisica e mentale:** tutti i professionisti che operano all’interno del Centro hanno un ruolo fondamentale nel riconoscere e proteggere le persone in condizione di semi-autosufficienza, essi sono responsabili nei riguardi delle persone che assistono, al fine di ridurre al minimo la possibilità di situazioni di abuso controllando tutti gli utenti che potrebbero essere considerati “a rischio”. La Cooperativa sviluppa attività articolate e tesse ad aumentare la consapevolezza dei fattori di rischio e aiutare il proprio personale. Riteniamo che per la prevenzione sia importante coinvolgere tutte le persone impegnate a promuovere il benessere e la dignità della Persona Ospite. Ogni forma di reclami sarà presa in seria considerazione. Anche i programmi di formazione e i corsi di aggiornamento per il personale, aiuteranno a sviluppare la capacità di osservare, individuare e gestire anche i tipi più “invisibili” di abuso e discriminazione sulle persone ospiti.

**Diritto all’autodeterminazione:** il Progetto Individuale Socio-Educativo (PISE) e il Piano Individuale ad esso connesso, deve tenerne in grande considerazione attraverso la possibilità data agli Ospiti di esprimere la loro volontà e opinione e rispettandone i desideri, soprattutto per quanto concerne il modo in cui vogliono essere assistiti, le loro aspettative nei riguardi del Piano Individuale, che comprende ad esempio Il tempo di permanenza, il tipo di attività per il raggiungimento degli obiettivi contenuti all’interno del Progetto Individuale Socio-Educativo, le modalità di Dimissione.

**Diritto alla privacy:** Il rispetto dell’anonimato, della riservatezza e del consenso della persona vulnerabile devono essere le priorità quando si ha a che fare con la protezione dei dati, soprattutto per quanto riguarda l’accesso ai dati di tipo sanitario. Il personale è adeguatamente formato rispetto all’obbligo di non rivelare i dati o le informazioni personali dell’utente, in particolare se questo può essere lesivo per la Persona Ospite.

**Diritto ad informazioni dettagliate e al consenso informato:** L’Ospite, attraverso i responsabili del servizio, ha diritto ad essere tempestivamente e correttamente informato riguardo le proprie condizioni socio-sanitarie, partecipi all’elaborazione del piano di intervento e del Progetto individuale, abbia libero accesso alla Struttura, possa intervenire direttamente in alcune attività assistenziali e possa essere di supporto nell’esercizio dei diritti legali e di voto.

**Diritto alla libertà di espressione, alla libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione:** il retroterra culturale di una persona influenza le sue credenze e valori, la percezione della propria salute, malattia e morte; il significato che dà alla morte e all’esistenza; i limiti riguardanti la privacy; l’autonomia della persona o il modo di comunicare con gli altri. Nell’assistenza alla persona in momentaneo stato di fragilità sociale deve pertanto prevalere un approccio tollerante, così che ogni individuo sia libero di praticare i propri riti religiosi o seguire le proprie tradizioni culturali.

### **La metodologia di lavoro è centrata su:**

- **presa in carico individuale:** per ogni Ospite viene elaborato entro un mese dall'ingresso un piano di assistenza individuale aggiornato al bisogno e comunque con frequenza almeno bimestrale;
- **approccio integrato:** il progetto individuale viene elaborato e sviluppato attraverso l'apporto di tutte le figure professionali presenti all'interno della equipe multidimensionale;
- **lavoro per obiettivi;**
- **continuità assistenziale;**
- **globalità della presa in carico della Persona Ospite-centralità della Persona;**
- **misurazione dei risultati e progetti di miglioramento;**
- **valorizzazione dell'apporto delle Famiglie, del Volontariato e delle Associazioni**

L'equipe professionale

La cooperativa ha da anni avviato un modello organizzativo atto a sostenere l'intero assetto gestionale, con risorse professionali di direzione, e non solo. Nello specifico servizio data la moltitudine di bisogni dell'utenza, ci si è resi conto che il raggiungimento di un buon livello di servizio passa da due elementi cardine, che si uniscono al lavoro quotidiano dell'equipe professionale e sono:

- A. Equipe multidisciplinare
- B. Attivazione delle risorse territoriali (rete)

La qualità dell'assistenza deriva dal contributo delle diverse professionalità contemporaneamente coinvolte sul campo, dove l'unità d'intenti e la condivisione degli obiettivi sono il punto di partenza imprescindibile per garantire il funzionamento di tutto "il sistema servizio".

Tutto questo è possibile attraverso l'utilizzo alcuni degli "strumenti" di seguito indicati:

- l'organizzazione di una riunione plenaria a inizio anno, per la presentazione della Vision aziendale, la condivisione del piano di Struttura, dei programmi di aggiornamento e formazione, degli indicatori del servizio, ecc. Le altre due riunioni plenarie, svolte generalmente a metà e fine anno le si utilizzano per valutare il raggiungimento degli obiettivi, mettere in campo le necessarie azioni correttive e condividere i piani di miglioramento;
- l'organizzazione di riunioni di nucleo almeno quindicinali, finalizzate alla verifica dei piani di lavoro, alla condivisione di nuovi strumenti, prassi operative e protocolli
- Incontri di supervisione e analisi del benessere organizzativo;
- la pianificazione e realizzazione di un progetto formativo finalizzato ad aggiornare le competenze e a garantire una formazione permanente delle risorse impiegate nell'erogazione del servizio;
- la realizzazione di incontri informali finalizzati a migliorare la collaborazione tra operatori e ad agevolare l'integrazione fra figure professionali diverse e/o operatori stranieri;

### **Organigramma e Funzionigramma C.A. "Madre Teresa di Calcutta"**

L'organizzazione del servizio viene effettuata attraverso le risorse professionali, che la Cooperativa ha individuato.

Coord. Carmelo Borgia

Laurea Scienza dell'Educazione

Educ. Prof. Roberta De Pasqualis

Laurea Lettere e Scienze dell'educazione

Assistente Sociale

Operatori Sociali con diversi anni di esperienza nel settore dell'accoglienza e del disagio

Addetti alle pulizie

Oltre a stabilire protocolli d’intesa con alcune figure a supporto quali:

Psicologo

Avvocato

Medico

Resp. Qualità E. Rossini

Direttore Tecnico Responsabile Area Lazio

### **Inserimento all’interno della Struttura**

La realizzazione del sistema integrato previsto dalla legge n. 328/00 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” prevede l’avvio di un profondo cambiamento culturale nella società intera.

Tale legge propone un sistema in cui il cittadino è considerato al Centro di una molteplicità di azioni di sistema che:

- assicurano la partecipazione attiva di tutte le persone;
- promuovono la progettualità verso le famiglie;
- potenziano i servizi alla persona;
- favoriscono la diversificazione e la personalizzazione degli interventi;
- promuovono politiche per contrastare l’esclusione sociale e favorire il reinserimento nel tessuto sociale.

In questa ottica, il sistema integrato di interventi e i servizi sociali hanno come destinatari, sia in fase di prevenzione, sia in fase di sostegno, i soggetti in condizione di povertà o con reddito limitato e i soggetti con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mondo del lavoro.

Nelle politiche del sistema integrato di interventi si inseriscono i Centri Di Accoglienza Per Persone Senza Fissa Dimora che hanno la finalità di assicurare l’accoglienza immediata per tutti gli adulti in situazione di grave emergenza e di disagio sociale e abitativo.

La segnalazione e l’invio presso la Struttura, delle persone ospiti con bisogni di assistenza e di emergenza avviene solo tramite segnalazione ed invio della Sala Operativa Sociale del Comune di Roma.

Gli operatori della Sala Operativa Sociale e l’Unità di Valutazione procedono quindi ad avviare le procedure di intervento valutando i bisogni dell’utenza in termini di:



**disagio attuale;**



**tipo di richiesta;**



**risorse residue;**



**contatti di tipo familiare e non;**



**condizione di salute;**



**condizione alloggiativa;**



**condizione economica.**

La Sala Operativa Sociale (di seguito S.O.S.), avvalendosi, se necessario, della collaborazione dell’Unità di Valutazione della U.O. Emergenza Sociale (di seguito U.V.), a seconda della disponibilità di posti letto e

della tipologia del bisogno invia l'utente presso i centri di accoglienza di I° livello (pronta accoglienza notturna) o di II° livello (centri accoglienza con finalità di "punti di transito").

Entro 15 giorni dall'inserimento nel circuito, l'equipe educativa del Centro che ha in carico l'utente, si occupa di elaborare un percorso socio-riabilitativo per ogni utente, valutato in stretta collaborazione con l'U.V. del XIV° Dipartimento.

Tale percorso può quindi prevedere il passaggio al livello superiore con l'elaborazione dei progetti individuali riguardanti l'acquisizione/riacquisizione dell'autonomia sociale e lavorativa, nell'ottica della dimissione graduale dal circuito di assistenza.

Il Coordinatore si rende disponibile, previo appuntamento, a far visitare la Casa e a fornire ogni utile informazione circa il suo funzionamento, a chiunque sia interessato a presentare domanda di inserimento nelle graduatorie.

All'atto della comunicazione d'inserimento di un nuovo Ospite da parte della Sala Operativa Sociale, il posto letto è immediatamente riservato.

La scelta della camera e del posto in base alla disponibilità dei posti e alle necessità degli Ospiti e sarà disposto esclusivamente dall'Equipe educativa, così come gli eventuali spostamenti che si rendessero necessari. L'Ospite dovrà essere fornito di un corredo personale.

#### **Dimissione dalla struttura**

Le dimissioni della Persona Ospite possono avvenire per i seguenti motivi:

- Allontanamento Spontaneo;
- Assenza Prolungata 48h;
- Allontanamento dal Centro;
- Trasferimento in altre strutture;
- Alloggio autonomo;
- Ricovero Ospedaliero;
- Traduzione in Carcere;
- Rimpatrio assistito;
- Inserimento Lavorativo;
- Incompatibilità della Struttura;
- Fine periodo di Permanenza.

Si specifica che la dimissione, se non in occasioni eccezionali e di gravità oggettiva, viene proposta dall'equipe educativa e validata collegialmente con i referenti del Dipartimento XIV U.O. Emergenza Sociale del Comune di Roma.



## IL CENTRO NOTTURNO

**GIORNATA – TIPO (A TITOLO ESEMPLIFICATIVO):**

<b>18.00 – 19.00</b>	<i>Accoglienza</i>
<b>19.00 – 21.00</b>	<i>Cena</i>
<b>21.00 – 23.00</b>	<i>Attività</i>
<b>23.00 – 07.00</b>	<i>Riposo</i>
<b>07.00 – 09.00</b>	<i>Risveglio</i> <i>Igiene personale</i> <i>Colazione</i> <i>Uscita</i>
<b>08.00 – 16.00</b>	<i>Sviluppo progetti condivisi con la persona ospite, l'U.V. e i Servizi Socio-Sanitari Territoriali</i>

## IL CENTRO DIURNO

**Giornata Tipo**

<b>09.00 – 09.30</b>	<i>Incontro organizzativo con gli operatori</i>
<b>09.30 – 12.30</b>	<i>Attività strutturate e non strutturate parte dei Progetti individuali</i> <i>Laboratori in occasione di eventi</i> <i>- culturali-ricreativi</i>
<b>12.30 – 13.30</b>	<i>Pranzo</i> <i>Riordino dei locale mensa</i>
<b>13.30 – 17.30</b>	<i>Laboratori, attività ludico-ricreative</i>
<b>17.30 – 18.00</b>	<i>Riordino locali</i>

### Regole di vita comunitaria

Un clima di cordialità e rispetto sono le basi per una buona convivenza tra personale, Ospiti e Familiari della Casa, ai quali chiediamo collaborazione su alcuni punti:

Gli ospiti del Centro di Accoglienza sono tenuti alla scrupolosa osservanza delle disposizioni contenute nelle Norme di Comportamento.

Le Norme di Comportamento vengono consegnate in presa visione agli ospiti all'atto dell'inserimento in struttura richiedendogli:

- ✓ la sottoscrizione firmata delle Norme di Comportamento;
- ✓ la fotocopia di un valido documento di riconoscimento o permesso di soggiorno ove possibile, o in alternativa la denuncia di smarrimento degli stessi.
- ✓ la fotocopia del documento sanitario ove possibile
- ✓ la compilazione della scheda anagrafica personale.

La permanenza degli ospiti nel Centro di Accoglienza è subordinata all'accettazione del Progetto formulato dal servizio sociale territoriale e/o da altri servizi in concerto con il gruppo educativo.

La non accettazione o il rifiuto dell'espletazione di tale Progetto, ed in esso quanto contenuto, costituisce motivo di mancato ingresso o di dimissione dalla struttura.

E' parimenti condizione di dimissione dalla struttura, la mancata consegna della certificazione sanitaria derivante dall'accesso ai servizi sanitari, tale documentazione è necessaria per consentire alla struttura di tutelare sia la persona interessata che gli altri ospiti presenti, oltre a coadiuvare i progetti di reinserimento sociale.

**PER LA CIVILE CONVIVENZA, AL FINE DI MANTENERE UN CLIMA ACCOGLIENTE E DI RISPETTO RECIPROCO, GLI OSPITI SONO TENUTI OBBLIGATORIAMENTE ALL'OSSERVANZA DELLE SEGUENTI NORME DI COMPORTAMENTO.**

**È consentito:**

- Uscire dalla struttura comunicando all'operatore di turno il momento dell'uscita e del rientro. L'assenza ingiustificata per oltre due giorni (48 ore) comporta la dimissione dalla struttura.
- Ricevere visite all'interno della struttura solo se concordate con il personale educativo.
- Assentarsi dalla struttura per motivi strettamente sanitari e/o lavorativi, legati al progetto individuale e dietro comunicazione e autorizzazione da parte dell'equipe educativa.

**Non è consentito:**

- Introdurre in struttura armi di nessun genere; introdurre e/o consumare droghe ed alcolici; di entrare in struttura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- Lasciare incustoditi soldi o oggetti di valore poiché la struttura di accoglienza non si assume la responsabilità di furti;
- Giornalmente non espletare la firma del registro presenze, ubicato all'ingresso della struttura a fianco dell'ufficio accoglienza, la mancata apposizione della firma se non supportata da valide ragioni comporta la dimissione dalla struttura.
- A seguito di chiamata, da parte della struttura, del servizio 118 e/o di ricovero ospedaliero rientrare in struttura senza consegnare copia della certificazione sanitaria rilasciata dai relativi servizi.
- Introdurre e/o custodire cibo nelle stanza, anche dentro gli armadi, dove viene assegnato il posto letto;
- Usare il telefono della struttura per motivi personali;

- ascoltare radio e/o televisione ad alto volume;
- Rientrare in struttura oltre le ore **24.00** salvo diverse indicazioni del personale educativo.
- Usare violenza fisica e verbale verso gli altri ospiti, le cose e verso tutto il personale addetto alla gestione delle strutture, bensì è doveroso mantenere un comportamento rispettoso e cordiale verso tutti;
- Introdurre animali;
- Fumare in struttura;
- Non è ammesso custodire farmaci che non fanno parte di una terapia farmacologia prescritta dal medico curante e, che non sia stata comunicata agli operatori della struttura.
- Rifiutare di effettuare le visite mediche e di adempire alle relative prescrizioni, compreso l'assunzione delle terapie farmacologiche, sia per accertamenti pregressi all'accoglienza in struttura, sia per accertamenti successivi, in quanto attività che fanno parte del Progetto individuale e che sono funzionali, oltre che per la tutela della comunità, al raggiungimento dell'autonomia e al re-inserimento sociale.
- Astenersi dai colloqui e dalle attività previsti ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Progetto individuale.
- Lavare, asciugare e stirare i vestiti in luoghi diversi dagli spazi preposti.
- Danneggiare beni mobili della struttura. Gli ospiti che danneggiano questi beni sono tenuti a provvedere alla riparazione o alla sostituzione del bene danneggiato.
- Assegnare il proprio posto letto a persone estranee;
- Astenersi dal mantenere sempre pulito ed in ordine il proprio posto letto e la stanza dove è ubicato. Al momento dell'uscita dalla struttura il posto letto e la relativa stanza devono essere riconsegnati in appropriate condizioni igieniche. Gli ospiti hanno l'obbligo di rispettare la turnazione stabilita per la pulizia degli spazi comuni della struttura;
- Al momento della dimissione lasciare i propri effetti personali e bagagli nella stanza in cui si trova il posto letto che si era occupato. Qualora non si possa portare via al momento della dimissione tutti i propri effetti personali non di valore, la struttura dà la possibilità di poterli lasciare depositati in magazzino per un periodo massimo di 15 giorni dopo la data di dimissione (si veda Deposito Bagagli).

#### Consenso Informato

L'acquisizione del consenso informato personale, esplicito, consapevole, attuale e documentato ha fondamento giuridico:

- Nell'art 2, 13 e 32 della Costituzione;
  - Nell'art 5° del codice penale e nell'art 5 del codice civile;
  - Negli articoli 5-10 della Convenzione del Consiglio d'Europa sui diritti dell'uomo del 19/11/96, ratificata in Italia con legge 145/2001
  - Nel codice di deontologia medica 18/05/2014 Titolo IV
  - In varie sentenze della Cassazione fra cui la sentenza n. 384 del 15/01/97 Cassazione Civile sezione III e sentenza n. 168824 del Tribunale di Milano sezione VII del 14/05/98 Cassazione Civile
- Per trattamenti sanitari che prevedono l'acquisizione del consenso informato sarà cura del Medico di diagnosi e cura:
- Dare tutte le informazioni necessarie, tenuto conto del suo livello culturale, fornendo tutti gli elementi che lo mettano nella condizione di comprendere il proprio stato e decidere autonomamente.
  - Far sottoscrivere la parte di Cartella Clinica Individuale in cui è prevista la prescrizione medica

prima della sua applicazione.

Si specifica che il consenso deve essere richiesto direttamente solo o:

- all'assistito capace di intendere e volere;
- al tutore legale interdetti secondo l'art. 414 del codice civile.

Non esiste un potere di rappresentanza dei prossimi congiunti rispetto al soggetto titolare del diritto di consentire.

Si ribadisce che la sottoscrizione dell'interessato o del suo rappresentante legale della prescrizione medica motivata deve precedere la sua applicazione.

Norma sulla tutela della Privacy

In base alla normativa sulla privacy L. 196/2003, i dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato, del suo Referente o Amministratore di sostegno. Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso, all'Ospite, attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge; verrà altresì richiesta la firma di una liberatoria relativa all'utilizzo dell'immagine per la riproduzione di fotografie, filmati che potranno essere realizzati nell'ambito delle attività di animazione.

La Cooperativa è inoltre in possesso del documento programmatico per la sicurezza dei dati (DPS) redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

### **Conclusioni:**

In caso di ripetute infrazioni o di gravi violazioni alle vigenti Regole di Comportamento, è previsto l'allontanamento immediato dell'ospite dalla struttura. Il provvedimento è adottato ed attuato dal personale educativo della struttura, eventualmente coadiuvato dalle forze dell'ordine.

## **Servizi Accessori**

### **Servizio di Cambio Lenzuola**

*La Cooperativa affida il lavaggio e il noleggio della biancheria piana ad una Ditta esterna*

Il servizio si svolge ogni giovedì dalle 20.00 alle 21.00

Il servizio comprende:

- |   |  |   |                    |
|---|--|---|--------------------|
| ∂ | messa a disposizione dei capi necessari: | € | lenzuola singole   |
|   |  | € | federe             |
|   |  | € | telo da bagno      |
|   |  | € | coperte di lana    |
|   |  | € | copriletto singolo |

∂ lavaggio, trattamento antistatico, stiratura, manutenzione e rammendo;

∂ biancheria pulita consegnata in confezioni con polietilene termosigillato;

∂ sostituzioni dei capi usurati per normale uso.

Si precisa che ogni servizio, dal ritiro alla riconsegna della biancheria, dovrà essere effettuato dalla Ditta con propri mezzi, inoltre dovrà essere assicurato, in caso di emergenze, il ritiro e la consegna della biancheria in

un lasso di tempo inferiore alle 48 ore, indipendentemente dai giorni fissati per il regolare ricambio della biancheria.

### **Servizio Lavanderia**

Si svolge con 4 turni giornalieri dietro prenotazione presso l’Ufficio Accoglienza..

Si basa nel consentire un recupero di una «soglia di dignità» delle persone ospitate, in stretta relazione con il Servizio di Distribuzione Vestiario, in un connubio pedagogico volto a favorire delle azioni di cambiamento nello stile di vita delle persone.

Si favoriscono gli ospiti che svolgono un’attività lavorativa, in modo da permettere a tali persone di presentarsi in condizioni socialmente accettabili sui posti di lavoro, garantendo così una stabilità lavorativa.

Per la messa in opera del servizio la Cooperativa “Il Cigno” ha dotato il centro di una lavatrice e di una asciugatrice professionale e di prodotti biochimici di alta qualità, per il lavaggio degli indumenti.

### **Distribuzione Vestiario**

Si svolge tutti i mercoledì dalle 20.00 alle 22.00 e/o all’occorrenza dietro disposizione dell’equipe educativa. La maggior parte del vestiario è derivante dalle donazioni di singoli privati e recuperato dal territorio. Prima di essere ridistribuiti i capi di vestiario vengono selezionati e sterilizzati attraverso apposito lavaggio. In tal senso l’attività principale del Centro di Accoglienza e del personale operante al suo interno, è stata ed è a tutt’oggi *la sensibilizzazione del quartiere* dove è ubicato il centro e del territorio in genere. Il risultato di tale attività, oltre ai buoni rapporti di vicinato e la solidarietà che gli abitanti del quartiere riversano sugli ospiti più fragili, è la permanente consegna di vestiario, scarpe e accessori per l’abbigliamento, che ha permesso in tal modo la realizzazione di un piccolo “Atelier” a disposizione delle persone ospitate. Tale servizio in concerto con il sopra descritto servizio di lavanderia formano una *sinergia pedagogica importante*, nell’ottica delle attività di reinserimento socio-alloggiativo-lavorativo

### **Servizio di ristorazione**

Segue i seguenti orari:

- Colazione: dalle ore 06.30 alle ore 08.30;
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 (Solo per gli Ospiti inseriti in Regime diurno);
- Cena dalle ore 19.00 alle ore 21.00.

*“Il Cigno Coop. Soc.”, garantisce, il Servizio ristorazione di prima colazione, pranzo (per chi è inserito in regime diurno) e cena, attraverso apposita convenzione con una Ditta di ristorazione, in grado di offrire un servizio altamente qualificato, curato con competenza da personale specificatamente formato per collaborare anche con medici e dietologi nella definizione di regimi nutrizionali speciali.*

La Ditta garantisce una gestione attenta alle problematiche igienico-sanitarie per garantire la qualità totale degli alimenti: dall’origine e selezione delle materie prime, ai processi e strumenti di preparazione, al confezionamento e trasporto, attraverso il Sistema Cook and Chill.

### **Servizio di pulizie**

Segue i seguenti orari:

dalle ore 09.00 alle ore 16.00 dal lunedì alla domenica.

***Il Servizio viene svolto con personale, mezzi ed attrezzature appartenenti alla Cooperativa.***

L'attività viene effettuata durante gli orari di chiusura del Centro notturno in modo da non intralciare gli utenti, essere d'ingombro, impedimento o rallentamento alle attività del personale.

*Inoltre i prodotti utilizzati hanno un'elevata qualità tecnica bio-chimica, studiati e formulati per rispondere al meglio all'esigenze igienico-sanitarie, che caratterizzano un Centro di "Pronta" Accoglienza per persone senza fissa dimora, in modo da emarginare e ridurre al massimo il rischio per qualsiasi forma di parassitosi e/o di contaminazione batterica.*

La Cooperativa "Il Cigno", se la Committenza lo riterrà opportuno e/o farà richiesta allegherà al presente progetto le schede tecniche dei prodotti utilizzati per la messa in opera del servizio di pulizia.

Tutti i prodotti e le attrezzature saranno a norme CEE e corredate di schede tecniche e di sicurezza.

**Laboratorio per la ricerca occupazionale, lavorativa e alloggiativa**

Si effettua dietro prenotazione della Persona Ospite, dalle ore 09.30 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì.

Il Laboratorio Permanente è pensato come modulo satellitare ed integrativo delle attività del Centro di Accoglienza ed ha lo scopo di affiancare, sostenere e orientare le persone aiutandole a trovare soluzioni lavorative e alloggiative autonome, nel pieno rispetto di un intervento complesso di reinserimento sociale.

***Sportello di Prossimità***

Il compito degli operatori non può limitarsi all'individuazione ed alla proposta di interventi, ma deve strutturarsi in una *complessa azione di "accompagnamento" della persona, almeno nelle fasi di avvio del suo percorso.*

La presenza di uno "sportello di prossimità" è pensata come un'occasione di aggancio e di informazione nonché di promozione e sostegno alle politiche di "riduzione del danno", attraverso *informazioni, distribuzione di depliant, distribuzione di materiale per la prevenzione di malattie e la cura di sé, ecc.*

**Servizio Legale**

Il servizio viene attivato all'occorrenza dietro valutazione dell'equipe educativa.

Servizio di *consulenza gratuita* all'interno del Centro o collegato con esso, che si rivolge principalmente a separati, divorziati e immigrazione, ad esempio per le pratiche relative ai permessi di soggiorno, ai ricongiungimenti familiari, etc., attraverso l'attivazione di Protocolli di intesa con i Patronati e gli sportelli sindacali (rispetto ai quali si prevede un accesso facilitato per l'utenza, anche grazie all'accompagnamento da parte del tutor), per quanto riguarda la tematica della tutela legale in ambito lavorativo.

**Servizio Taxi Socio-Solidale**

Il Servizio viene attivato dietro valutazione dell'equipe educativa, attraverso la macchina di servizio in dotazione al centro di accoglienza, messo a disposizione della persona/ospite per:

- ☞ → *Accompagno per visite sanitarie;*
- ☞ → *Accompagno Udienze in tribunale;*
- ☞ → *Accompagno per visite medico-legali;*
- ☞ → *Accompagno presso i Servizi Sociali Territoriali;*
- ☞ → *Accompagno/Trasferimento, presso cliniche sanitarie, case di riposo, RSA.*

Tale servizio, per non pregiudicare l'autonomia delle persone/ospiti che non presentano particolari fragilità, *sarà supportato dagli educatori del Centro* e rivolto solamente ai “*fragilissimi*”, per la maggior parte anziani e/o portatori di handicap che hanno problemi di spostamento autonomo con mezzi di trasporto pubblici.

### **Servizio Pronto Cassa**

Con l'esperienza maturata sino ad oggi dalla Cooperativa, abbiamo potuto constatare che la non disponibilità da parte della persona/ospite di piccole risorse economiche utili a risolvere necessità di tipo burocratico e/o sanitario, hanno un impatto decisivo nel percorso di reinserimento sociale. Nel senso, che spesso rileviamo negli utenti l'impossibilità di fare un documento di identità, di acquistare marche da bollo, di usufruire dei mezzi di trasporto, di poter acquistare farmaci e riscontriamo che questa indisponibilità finanziaria incide pesantemente nei tempi di attuazione dei piani d'intervento. La Cooperativa “Il Cigno”, per velocizzare i percorsi a favore delle persone/ospiti, intende destinare, specificatamente dedicati al finanziamento delle spese relative a:

- €→ *rifacimento dei documenti di identità;*
- €→ *acquisto di titoli di viaggio;*
- €→ *pagamento ticket sanitari e farmaci;*
- €→ *ritiro cartelle cliniche.*

Tale servizio è regolato ed erogato dietro apposito progetto socio-educativo e relativa valutazione da parte dell'Unità di Valutazione, in accordo con l'Equipe multidisciplinare, questo servizio consente di abbattere drasticamente i tempi di accoglienza.

### **Dispensario Farmaci da Banco**

Il servizio viene erogato all'occorrenza ed in forma gratuita, solo tramite la presentazione di apposita prescrizione bianca del medico di base o da medici appartenenti al sistema sanitario nazionale, tale condizione è necessaria, oltre che per la tutela e l'incolumità della persona ospite, anche perché all'interno della struttura non è previsto personale medico, ma solo personale a carattere e professionalità strettamente sociale.

### **Deposito Bagagli**

Il Servizio offre la possibilità di depositare i propri bagagli in eccesso all'interno di un apposito spazio, per tutto il periodo di permanenza della Persona Ospite all'interno della struttura, inoltre, è possibile per la persona che ha finito il proprio periodo di permanenza lasciare in deposito i propri effetti personali per un periodo di 15gg, dalla data di Dimissione. All'interno del deposito non è possibile custodire oggetti di valore. Infatti, si farà firmare apposito modulo deposito bagagli dove la persona dichiara di non detenere oggetti di valore all'interno dei suddetti bagagli. A scadenza del periodo sopra indicato la struttura, oltre ad essere sollevata da ogni responsabilità, si potrà disfare degli oggetti e dei bagagli nel modo che riterrà più opportuno.

### **Medico**

Il servizio viene erogato da Medico volontario, iscritto regolarmente all'albo dei medici di base della Regione Lazio, con cui la Cooperativa “Il Cigno” ha sviluppato uno specifico protocollo di collaborazione. Solitamente per quanto riguarda le prescrizioni mediche di qualsiasi natura si prediligono i medici di base

scelti dalla persona ospite, nel caso in cui tali figure sono assenti, dietro valutazione dell'equipe educativa e all'occorrenza si ricorre al medico volontario per le prescrizioni necessarie, in seguito invitando e inviando la persona Ospite a fare la scelta del medico, ove è possibile.

### **Podologo**

Il servizio viene erogato da Personale altamente qualificato, la Cooperativa "Il Cigno", ha sviluppato uno specifico protocollo con un Professionista che è presente in struttura in maniera programmata e all'occorrenza in base alla valutazione effettuata dall'equipe educativa.

### **Eventi artistici e culturali**

All'interno della Struttura durante l'anno, in occasione di festività, vengono svolti diversi eventi a carattere di socializzazione territoriale, durante tali periodi vengono attivati, vari laboratori artistici e tematici, finalizzati alla sperimentazione di forme di inclusione sociale e di integrazione utili a sviluppare le capacità emotive e di empatia delle Persone. Per tanto si chiede alla persona ospite la disponibilità a collaborare e rendersi persone attive, in modo da favorire processi di cambiamenti positivi.

### **GLI STAKEOLDERS**

Nel suo impegno alla creazione di valore e alla soddisfazione dell'utente/cliente il soggetto gestore assicura con iniziative e strumenti formalizzati e documentati la partecipazione, anche alla redazione/modifica della Carta dei Servizi ed ai percorsi di valutazione della qualità; adottando come metodo il confronto continuo e sistematico e un atteggiamento positivo e ricettivo verso tutti gli Stakeholders (Associazioni, Volontariato, Comune, AUSL, ecc.) portatori di proposte di innovazione e progettualità.

Tutte le persone interessate possono visitare la Struttura previo appuntamento o durante gli Open Day organizzati per far conoscere i servizi della CRA alla Comunità locale e al Territorio.

Il Coordinatore, sentito il servizio Anziani e/o l'Asl, può chiedere il trasferimento di un Ospite, che a causa di un peggioramento delle sue condizioni psico-fisiche non è più compatibile con i livelli assistenziali forniti; in tal caso sarà il Servizio Anziani che si occuperà della ricerca di soluzioni alternative.

L'allontanamento di un Ospite può essere richiesto dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa anche in presenza di gravi conflitti, fra operatori e Utenti/Famigliari, che possono compromettere la fiducia e vanificare il lavoro di cura verso l'Ospite, nonché per reiterate inadempienze nel pagamento della retta (vedi Allegato 02 "Retta").

In caso di dimissioni a qualsiasi causa dovute, i Responsabili della Struttura saranno a disposizione di chi accoglierà l'utente per fornire ogni informazione utile affinché la continuità assistenziale sia garantita.

La Cooperativa "Il Cigno" ha implementato da oltre un decennio attraverso la Certificazione UNI EN ISO 9001-2008 un sistema **atto a garantire che ogni attività gestita, sia chiaramente identificata, attuata, verificata, corretta e migliorata.**

All'inizio di ogni anno, infatti, prima gli operatori sono coinvolti in una riunione di presentazione della Vision annuale elaborata dal Coordinatore e validata dal Consiglio di Amministrazione, che illustra a grandi linee i progetti del nuovo anno, gli obiettivi del Servizio, i piani e tutti gli strumenti che saranno utilizzati per monitorare l'andamento dello stesso. Per rispondere inoltre all'attività di vigilanza e controllo dell'Ente concessionario, la Cooperativa predispone una Relazione mensile che evidenzia gli obiettivi raggiunti e la valutazione del posizionamento del Servizio rispetto ad alcuni indicatori di risultato individuati come base minima a livello regionale.



L’espletamento del “debito informativo”, l’elaborazione della “relazione annuale”, il monitoraggio dei risultati degli indicatori e l’elaborazione delle Azioni Correttive sono un obiettivo fondamentale nel processo di autovalutazione interna, ma anche un’occasione di valutazione da parte dei familiari e dei Servizi Esterni, consentendo all’Ente gestore di:

- far conoscere il Servizio alla Committenza
- rendicontare gli impegni assunti
- garantire l’aggiornamento delle informazioni riguardanti gli utenti assistiti
- garantire in fase di auto valutazione e di valutazione esterna le informazioni necessarie per comprendere l’efficacia delle azioni intraprese e per valutare quanto la persona viva bene all’interno del Servizio.

La Cooperativa utilizza una procedura ormai consolidata che prevede una gestione dei reclami attraverso: la raccolta, la registrazione in apposito programma informatico, raccolta e analisi delle informazioni, individuazione degli interventi correttivi, (Allegato 01 “*Modulo reclami e suggerimenti*”).

Nell’atrio della Struttura è posta una cassetta delle lettere nella quale gli ospiti possono inserire i propri reclami / suggerimenti o ringraziamenti. Il Coordinatore o la Direzione Tecnica della Cooperativa si impegna a rispondere entro 20 giorni ad ogni segnalazione non anonima.

Il nostro obiettivo è di rendere la permanenza della Persona ospite presso la Struttura la più serena e confortevole possibile, riteniamo quindi fondamentale conoscere l’opinione degli utenti sui Servizi, Amministratori di Sostegno, ecc. che eroghiamo e sulla qualità degli interventi fornita.

Le segnalazioni e i suggerimenti sono uno strumento fondamentale per fare in modo che il Servizio erogato si avvicini sempre più alle aspettative del nostro Ospite e a questo scopo, oltre ai questionari di soddisfazione, è possibile effettuare segnalazioni e suggerimenti tramite un colloquio diretto con il Coordinatore della Struttura.

**Il Centralino/reception della struttura viene garantito tutti i giorni dell’anno 24 h al giorno**

**Tel 06/78851393; Fax 06/78141140.**

**Numero Verde, Sala Operativa Sociale: 800440022.**

*Questa Carta dei servizi viene consegnata ai nostri Ospiti:*

*- al momento dell’ingresso in Struttura;*

*- tutte le volte che viene aggiornata.*