

# CARTA DEL SERVIZIO

## OPEN-RESTART

### 1. Finalità servizio Open-Restart

L'idea progettuale del servizio e delle attività è nata da una riflessione comune tra l'allora Servizio Sociale dell'ASL e la Cooperativa, sul bisogno emergente di offrire accoglienza a mamme sole per sostenerle e accompagnarle sia in percorsi di autonomia economica e abitativa, sia nel ruolo genitoriale. Nel corso degli anni di attività di questo servizio vi sono stati cambiamenti significativi che hanno riguardato la tipologia di clienti, i bisogni portati e soprattutto l'approccio all'interno del servizio. Si è infatti passati da un servizio improntato almeno inizialmente ad una risposta prevalentemente assistenziale e di tutela del cliente ad un lavoro di sostegno socio educativo maggiormente orientato nella ricerca di autonomia e di un possibile inserimento nel territorio

### 2. Le clienti

Le clienti del servizio sono donne maggiorenti sole e/o con minori a carico in carico ai servizi sociali del Comune di Reggio Emilia che necessitano di un alloggio temporaneo semitutelato per ricostruire il proprio progetto di vita.

### 3. Prodotti offerti

#### *Accoglienza abitativa temporanea accompagnata e semi tutelata*

Con accoglienza abitativa temporanea e semi tutelata si intende l'offerta di ospitalità con permanenza massima di 18 mesi, organizzata in spazi destinati ad uso comune e spazi personali dedicati al singolo /nucleo. Il personale educativo presente in struttura quasi quotidianamente ed in fasce orarie differenti, accompagna le ospiti sia nella gestione degli spazi, comuni ed individuali, sia nella costruzione di relazioni interne alla convivenza che siano improntate al rispetto ed alla collaborazione reciproca, favorendo il più possibile la conoscenza e lo scambio di esperienza tra le ospiti.

*Sostegno ed accompagnamento socio educativo alla costruzione con le clienti ed i servizi sociali di progetti individuali finalizzati all'autonomia del nucleo/persona accolta e alla funzione genitoriale.*

Il Servizio sociale, l'equipe educativa impiegata nel servizio e il nucleo familiare, pur con competenze e responsabilità diverse, lavorano insieme per elaborare e condividere il progetto di sostegno e quello legato alla permanenza in struttura. La gestione offre spazi d'incontro

all'interno del servizio con il nucleo familiare ed i Servizi Sociali per favorire la conoscenza reciproca, l'ascolto delle aspettative, la costruzione dei primi obiettivi di progetto e l'individuare le risorse delle parti da mettere in campo. Il personale educativo lavora con le ospiti per raggiungere gli obiettivi indicati nel progetto individuale. Gli obiettivi potranno riguardare la conoscenza del territorio e la capacità di accedere ai suoi servizi, la costruzione di percorsi di formazione professionale, l'apprendimento della lingua italiana nel caso di nuclei stranieri, la ricerca del lavoro e di soluzioni abitative, e, più in generale, la cura di quegli aspetti che aiutano la famiglia a costruire una possibile autonomia. La condizione di residenzialità del servizio Open offre un osservatorio privilegiato rispetto alla gestione quotidiana del percorso di vita, alle modalità di relazione con i figli ed alla costruzione di relazione con le altre ospiti. L'osservazione di eventi e situazioni particolari offre elementi importanti per i momenti di valutazione, progettazione e nella stesura delle relazioni per i servizi sociali.

#### 4. Gli spazi e la gestione organizzativa

Le clienti sono ospitate in appartamenti ubicati nel territorio del Comune di Reggio Emilia provvisti di requisiti strutturali che rispondono alle normative di riferimento richieste per la civile abitazione in base alla normativa edilizia vigente compresa la normativa sulla sicurezza degli impianti. Il personale educativo è presente negli appartamenti per complessive 16 ore settimanali da lunedì al sabato; la gestione non è presente nelle ore notturne e nei giorni festivi, quando è comunque attivo un servizio di reperibilità. I turni di presenza sono distribuiti con flessibilità in fasce orarie mattutine, pomeridiane e serali, tenendo conto dell'eventuale orario lavorativo e/o di altri impegni delle signore ospitate. In quest'ottica le presenze possono variare in base al gruppo di ospiti per garantire un presidio efficace del personale educativo rispetto al lavoro di sostegno alla convivenza e di progettazione individuale. Le visite di persone esterne alla convivenza sono vietate da regolamento e comunque sono eventualmente regolamentate e previste solo in accordo con la gestione ed alla presenza delle educatrici e nel caso possono avvenire negli spazi comuni. Questa regolamentazione delle visite è improntata a garantire una permanenza nel servizio il più possibile tutelata e serena di tutte le ospiti indipendentemente dal loro percorso pre-ingresso.

#### 5. Personale impiegato

Il personale impiegato nel servizio è composto da un coordinatore, educatrici e da un servizio di reperibilità attivabile nelle ore notturne ed in caso di necessità delle ospiti, garantito attraverso il personale di altri servizi della cooperativa con presenza educativa h24.

##### ***L'equipe di lavoro***

L'equipe si incontra a cadenza regolare, presieduta dal Coordinatore, e prevede la condivisione delle necessarie informazioni, l'analisi e l'approfondimento delle situazioni e delle problematiche organizzative e della convivenza con una definizione chiara degli orientamenti operativi.

#### 6. Tutela del cliente

Si sottolinea che in caso di problemi o richieste particolari, le clienti possono rivolgersi al personale in servizio e/o al coordinatore secondo le modalità previste dall'organizzazione.

#### 7. Modalità di documentazione e conservazione dei dati e privacy

Tutti i dipendenti sono autorizzati al trattamento dei dati riguardo ai dati personali di terzi e all'elaborazione degli stessi ai quali si ha accesso nell'espletamento della propria funzione ai sensi

dell'art. 29 del Regolamento (UE) 2016/679 e si sono formalmente impegnati nei seguenti termini:

Il trattamento dei dati personali di cui si verrà a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle proprie funzioni dovrà avvenire sempre in modo lecito e corretto e nel rispetto delle direttive impartite dalla Cooperativa, oltre che nel rispetto delle procedure e direttive aziendali per l'utilizzo degli strumenti informatici e cartacei.

Si dovrà osservare scrupolosamente tutte le misure di sicurezza, tecniche ed organizzative, già in atto, o che saranno successivamente comunicate dalla Cooperativa, in particolare per quanto riguarda i trattamenti effettuati con l'ausilio di strumenti informatici.

Il trattamento dei dati personali per il quale si è autorizzati dovrà avvenire esclusivamente per le finalità indicate dalla Cooperativa e dovrà realizzarsi unicamente per lo svolgimento delle mansioni affidate.

Si dovrà osservare scrupolosamente quanto indicato nelle principali istruzioni operative e procedure aziendali (attuali e future), che integrano la presente nomina, e si potrà eseguire i trattamenti esclusivamente rispettando quanto in esse indicato.

Si dovrà mantenere un atteggiamento che garantisca la totale riservatezza dei dati trattati, in considerazione dei consensi espressi dall'interessato e delle finalità delle basi giuridiche esplicitate nell'informativa.

Si ricorda che, operando la Cooperativa in un contesto di sostegno ai soggetti deboli, l'obbligo di riservatezza è una priorità assoluta e non saranno tollerate violazioni.

La conservazione dei dati avviene in modo accurato, in apposito sito chiuso a chiave ove solamente gli addetti al lavoro possono accedervi. Non saranno utilizzati per altri fini e/o scopi che esulino dal lavoro e dalla progettualità degli utenti.

## 8. Riferimenti e contatti

**Denominazione Ente:** Dimora d'Abramo SCS

**Natura Giuridica:** Società Cooperativa Sociale

**Sede Legale:** Via Normandia 26, 42124 Reggio Emilia; tel. 0522/308082

**Pec:** dimoradabramo@pec.it

**Data di Costituzione:** 29 Dicembre 1988

Estremi Iscrizione Prima Sezione del Registro di cui all'art.42- D. Lgs 25/07/1998: A/272/2003/RE

Altre certificazioni/ Iscrizioni a Registri/Albi:

- CERTIFICATO nr.5010013822 rilasciato da TUV ITALIA SRL- GRUPPO TUV SUD- VIA CARDUCCI, 125 PAL.23 -20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI) – www.tuv.it
- CAMERA DI COMMERCIO AL NR. 01367610357- REA RE-180553
- ALBO NAZIONALE DELLE SOCIETA' COOPERATIVE al nr. A119885
- REGISTRO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI al nr.100 (Decreto 933/94)