

CARTA  
DEI SERVIZI  
**CASA PACI**

## INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi contiene la presentazione di Polo9 - Società Cooperativa sociale Impresa sociale e la sua organizzazione, i criteri per l'accesso ai servizi offerti, le linee guida per lo svolgimento delle attività, i criteri di trasparenza adottati per la tutela degli utenti. La Carta dei Servizi è rivolta ai beneficiari dei servizi e agli Enti Istituzionali interessati; essa è resa pubblica sul sito [www.polo9.org](http://www.polo9.org) ed attraverso affissione sul luogo dell'attività.

La Carta dei Servizi della Comunità di accoglienza per detenuti ed ex detenuti Casa Paci presenta il servizio offrendo informazioni dettagliate, chiare e complete, con l'obiettivo primario di informare gli utenti del servizio, ma anche gli operatori del sociale e la cittadinanza in generale. La Carta rappresenta inoltre uno strumento attraverso il quale vengono esplicitati i requisiti minimi di qualità del servizio, ovvero i valori che definiscono il livello di qualità che il Centro si impegna ad osservare costantemente e a migliorare continuamente.

## VALORI DI RIFERIMENTO

Polo9 è una cooperativa sociale - impresa sociale che opera nella regione Marche a seguito della fusione di tre cooperative storicamente impegnate sul territorio per l'innovazione degli interventi e l'affidabilità dei servizi.

Polo9 mette al centro la persona nella sua complessità e ricchezza, non limitandola al suo stato di bisogno, favorendone l'emancipazione, la crescita e la relazione con la comunità locale.

Crede nell'importanza della formazione continua e del lavoro multi-professionale. Investe in azioni di studio e di ricerca.

Agisce per un costante miglioramento dei processi organizzativi e per l'innovazione di servizi e progetti sociali.

Collabora con le reti locali e nazionali per realizzare interventi di qualità, integrando la sua esperienza con la storia del territorio.

Mira ad estendere lo scopo mutualistico e solidaristico della cooperazione ad ogni dimensione della vita sociale: alla cultura, all'economia, alla politica.

Lavora per promuovere una società equa e inclusiva, rispettosa dell'ambiente, aperta alla riflessione e al confronto, disposta al cambiamento.

## COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA CASA PACI

### VISION

Le persone ospitate a Casa Paci presentano una situazione di isolamento sociale dovuta principalmente a problematiche legate a periodi di detenzione più o meno lunghi o a situazioni di deprivazione economica, sociale, culturale.

A situazioni concrete di difficoltà rappresentate dal carcere, da situazioni di povertà, dall'immigrazione, si accompagnano, nella maggior parte dei casi, anche delle difficoltà relazionali e di autoefficacia.

Casa Paci aiuta l'ospite a ri-sviluppare una progettualità, di cui è il primo responsabile, attraverso la risposta a diritti fondamentali, come un luogo dove vivere e avere il necessario per soddisfare i bisogni primari della persona.

Le parole chiave dell'intervento sono:

- ~ empowerment;
- ~ responsabilità;
- ~ autoefficacia.

Ogni persona viene aiutata ad individuare ed attivare le proprie risorse.

## VISION

La Comunità di accoglienza Casa Paci è aperta dal 1991 ed è stata sostenuta dalla sinergia tra Comune di Pesaro, Caritas, Casa Circondariale di Pesaro, Casa di Reclusione di Fossombrone e UEPE di Ancona. È gestita da Polo9 - società cooperativa sociale Impresa sociale, già I.R.S. L'Aurora società cooperativa sociale.

Casa Paci è un centro di ospitalità educativo e relazionale, per detenuti ed ex detenuti; offre un appoggio e un aiuto a chi, uscito dal carcere, con l'intenzione di operare un cambiamento di vita, non ha una rete di supporto (familiare, amicale, sociale).

## Collocazione e raggiungibilità

Casa Paci è sita a Pesaro, Strada Del Montefeltro n. 26/28 ed è facilmente raggiungibile. Provenendo dall'autostrada uscita Pesaro, dista dal casello circa 1 km in direzione Urbino. È ben collegata con i mezzi pubblici sia in direzione Pesaro che Urbino. La fermata dell'autobus è proprio all'ingresso della struttura e vi è possibilità anche di parcheggio interno. La struttura ha la disponibilità anche di due mezzi utili alle attività di accompagnamento degli ospiti.

## Descrizione della struttura

La struttura è disposta su due piani: al piano inferiore, oltre all'ufficio degli operatori, è presente un'ampia sala da pranzo e salotto, con televisione, divani e bigliardino, una dispensa e la cucina; al piano superiore vi sono 6 camere da letto, tre bagni ed una stileria. La struttura è dotata di un ampio giardino che circonda la casa. È presente anche un garage con biciclette a disposizione degli ospiti.

## Prestazioni alberghiere

La Comunità offre vitto e alloggio con un servizio di preparazione pasti internalizzato. Nel rispetto della vigente normativa (D.lgs 193/2007 "controlli in materia di sicurezza alimentare") la cooperativa adotta nelle sue strutture il "Manuale di autocontrollo" che rappresenta il risultato dell'applicazione del sistema HACCP all'attività di ristorazione e si propone di fornire tutte le indicazioni sulle procedure di gestione e mantenimento del piano di autocontrollo. È previsto un menù quindicinale, ma vengono somministrati pasti personalizzati per particolari esigenze dietetiche legate a situazioni sanitarie specifiche e/o prescritte dal medico o dal nutrizionista. Viene garantita anche la possibilità seguire una dieta compatibile con la propria appartenenza religiosa o per scelta di diversi regimi alimentari.

## Servizi sanitari

Gli ospiti della Comunità di accoglienza hanno diritto all'assistenza sanitaria temporanea per motivi sanitari e sono seguiti dal medico di base del territorio.

Il centro si avvale dei seguenti servizi sanitari presenti nel territorio per prestazioni sanitarie a favore degli ospiti, qualora richieste dal medico di base:

- ~ Ospedali di Pesaro e Fano;
- ~ Distretto sanitario di Pesaro;
- ~ Guardia medica di Pesaro;
- ~ Strutture sanitarie convenzionate.

## A CHI SI RIVOLGE

Casa Paci è una Comunità di accoglienza per detenuti e ex detenuti.

La casa ha una capacità ricettiva di 10 posti per un'ospitalità completa e/o diurna, per individui adulti maschi, provenienti dalla Regione Marche.

È aperta tutto l'anno.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimento normativo è la vigente delibera della Regione Marche riguardante l'Autorizzazione all'esercizio delle strutture sociali di cui all'art. 7, comma 1, lettera C, della legge regionale 30 settembre 2016. Casa Paci è in possesso dell'autorizzazione all'esercizio n.117 del 02/10/2020 rilasciata dal Comune di Pesaro.

## FINALITÀ

Casa Paci offre un supporto a detenuti ed ex detenuti nella fase di reinserimento sociale attraverso progetti individualizzati che favoriscano il reinserimento sociale e lavorativo, con il coinvolgimento dei servizi presenti sul territorio e attraverso il sostegno e l'accompagnamento per affrontare le problematiche psicologiche ed esistenziali. Tale intervento si presenta come un ponte fra il carcere e la società, un momento di transizione durante il quale la persona si ristruttura per poter tornare alla società come cittadino.

Le finalità sono:

- ~ la centralità della persona destinataria dell'intervento nella sua globalità e peculiarità, che permette di renderla protagonista attiva e non solo oggetto di assistenza;
- ~ il lavoro come mezzo di reingresso nel contesto sociale, di autonomia personale, di relazione con gli altri e come accettazione delle regole e riconoscimento del valore reale del denaro;
- ~ la professionalità, indispensabile per un inserimento produttivo nel mondo del lavoro;
- ~ la trasmissione di una cultura non deviante, con un recupero di valori socialmente importanti.

## LAVORO IN RETE E RELAZIONE CON IL TERRITORIO

Casa Paci formula il Progetto Individualizzato con l'ospite ed in rete con i servizi competenti (Servizio Sociale Professionale Territoriale, UEPE, Direzione del carcere). Gli operatori/ici svolgono il ruolo di accompagnamento e monitoraggio del progetto; sono previste verifiche periodiche sia con l'ospite che con i servizi competenti. La struttura è in rete con i servizi alla Persona del Comune di Pesaro, con la Caritas di Pesaro, con le FF.OO del territorio, con gli Istituti di Pena della Regione Marche, con l'UEPE di Ancona, con il Patronato Acli di Pesaro e con l'ATS1.

La Comunità di accoglienza può inoltre contare su tutta una rete di relazioni che la cooperativa Polog sviluppa a livello locale, regionale e nazionale, attraverso collaborazioni dirette, partenariati in attività progettuali sviluppatasi negli anni, partecipazione a tavoli di lavoro tematici, presenza (in qualità di ruoli istituzionali ricoperti) negli organi amministrativi di alcune organizzazioni:

- ~ Confcooperative Federsolidarietà Nazionale e Regionale – Membro Consiglio Nazionale e Regionale
- ~ AGCI (Associazione Generale delle Cooperative Italiane) – Membro Consiglio Regionale
- ~ CGM (Consorzio Nazionale Gino Mattarelli)
- ~ C.N.C.A (Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienza) – Membro Consiglio Nazionale e Regionale
- ~ FIOPSD (Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora) – Membro Consiglio Nazionale
- ~ Idee in rete (Consorzio Nazionale)
- ~ Co.So. Comunità Solidale
- ~ Consorzio Solidarietà – Senigallia
- ~ Banca Etica
- ~ DIESMN (Distretto Economia Sociale Marche Nord)
- ~ GAL Flaminia Cesano
- ~ WEMPU (Welfare nelle Marche – Università di Urbino)
- ~ Fondazione Fano Solidale – Membro consiglio di amministrazione
- ~ CONAGGA ((Coordinamento nazionale gruppi per giocatori d'azzardo).

## QUALITÀ

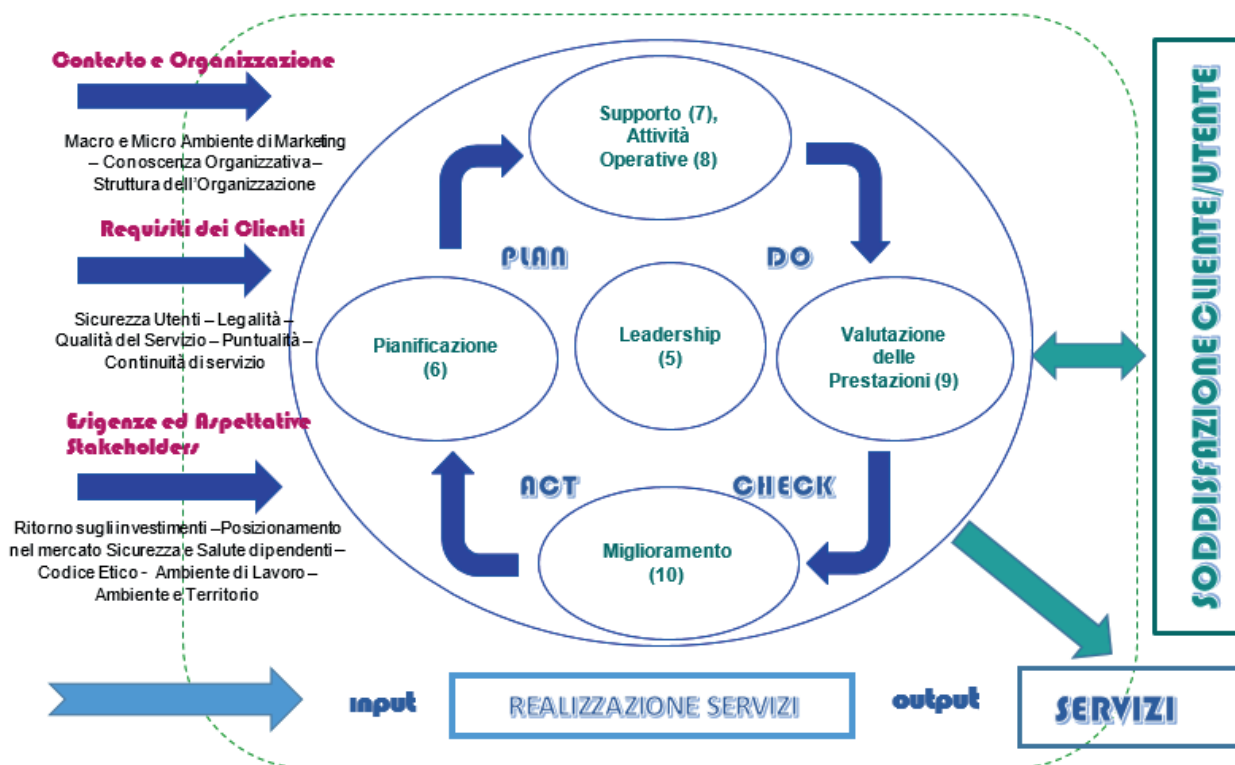
La cooperativa Polog ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo le norme UNI EN ISO 9001, allo scopo di perseguire un'efficace gestione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione degli stakeholders coinvolti (utenti, famiglie, Enti Pubblici e privati, partner in rete) e una ottimale efficienza operativa.

I principi sui quali si fonda tale sistema sono:

- ~ Gestire la cooperativa in ottica aziendale e strategica puntando all'efficacia ed all'efficienza dell'organizzazione;
- ~ Garantire la trasparenza, la correttezza e l'equità dei rapporti di lavoro, la valorizzazione delle professioni e adottare scelte gestionali vincolate alla condivisione e alla responsabilità.

Il Sistema di gestione è certificato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 da SGS ITALIA S.p.A., Certificato IT 09/0569.00.

I processi gestiti attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità possono essere così schematizzati.



## Miglioramento continuo

I processi di miglioramento delle attività si fondano sul ciclo PDCA (Plan - Do - Check - Act) e trovano continue progressioni nelle azioni di monitoraggio e valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare e dalla raccolta di input provenienti dal cliente.

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi oltre ad essere uno strumento di conoscenza della Comunità e dei suoi servizi, è garanzia di qualità per l'utente. Infatti consente una precisa individuazione dei servizi, mostra la costante tensione al miglioramento, favorisce un costante ascolto delle ragioni di utenti e famiglie, fornisce uno strumento per verificare l'applicazione dei principi e delle pratiche qui espone.

## Documentazione attività

L'attività della Comunità risulta adeguatamente documentata, in particolare attraverso:

- ~ la Cartella personale;
- ~ la Scheda personale;
- ~ il Progetto individualizzato di reinserimento sociale;
- ~ il Monitoraggio del Progetto individualizzato;
- ~ i verbali equipe;
- ~ il Registro di presenza delle ospiti.

## Standard di qualità

Gli standard di qualità individuati in relazione agli stakeholders esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati ai beneficiari dei servizi erogati dalla Comunità. In base alla definizione delle dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) sono stati individuati gli standard specifici di qualità del servizio ai quali sono collegati gli indicatori che ne misurano, con cadenza annuale, le dimensioni.

PROSPETTIVA BSC	STAKEHOLDERS COINVOLTI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
<b>ECONOMICA</b>	COOPERATIVA	Rispetto del budget ricavi	Fatturato	Euro
		Rispetto del budget costi	Costi	Euro
		Marginalità	Margine	Euro o % su fatturato
<b>CLIENTE</b>	TRINUNALI/UEPE	Qualità servizi erogati / Rispetto del mandato (Convenzione)	Indice di occupazione	%
			% Accoglimento richieste	
			% Dinieghi per assenza di requisiti	
	OSPITI	Qualità nella erogazione di servizi socio assistenziali e sanitari	Indice di esito (n. di ospiti che hanno terminato il percorso/ su il numero degli usciti)	%
Indice di allontanamento (n. ospiti allontanati - n. ospiti usciti)				
<b>PROCESSI INTERNI</b>	FORNITORI CRITICI (Supervisore, Professionista esterno)	Monitoraggio qualità Prestazione fornitore	Indice di soddisfazione (Supervisore e valutazione Professionista esterno)	N.
		Costi prestazioni fornitore	Costi (Supervisore, Professionista esterno)	Euro o % su fatturato
	COOPERATIVA	Impiego Risorse / Produttività	Costo del personale	Euro o % su fatturato
		Gestione ambiente fisico / Manutenzioni	N. interventi di manutenzione	N.
<b>PERSONE</b>	OPERATORI	Prevenzione stress /Burn out	Indice di clima organizzativo	%
		Formazione e crescita professionale	N. ore formazione / operatore	N.
		Stabilità del personale	Turn over personale	N. o % su totale impiegati

## PRIVACY

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo della Cooperativa Sociale Polo9 nei confronti della riservatezza dei dati personali e sensibili dei cittadini che si rivolgono alla struttura. L'accesso, l'acquisizione e il trattamento dei dati (cartacei e informatici) sono trattati secondo l'Art. 9 del GDPR (Il Trattamento di categorie particolari di dati personali) previo consenso dell'interessato.

I dati personali potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati interni, ai Servizi sociali dei Comuni, all'Autorità Giudiziaria, all'UEPE, ai Servizi Pubblici o ogni altro Ente che ha in affidamento il soggetto.

I dati personali non saranno diffusi e saranno conservati, in archivi protetti come per legge, per scopi di tutela legale e finalità previdenziali.

L'utente, o chi ne fa le veci, può in qualsiasi momento revocare il consenso al trattamento dei propri dati personali. Il responsabile del trattamento dati è il DPO (Data Protection Officer) della Cooperativa (vd informativa Privacy). Per qualsiasi informazione in merito è possibile contattare l'ufficio dedicato:

**privacy@polo9.org**

Il/la Responsabile della struttura e possono autorizzare la visione e la consegna di documenti a terzi, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy e segreto professionale, soltanto se questo rientra nella prassi relativa alla cura del soggetto interessato.

L'accesso ai dati cartacei ed informatici è gestito come prevede la normativa ed è perciò protetto da chiavi di accesso personalizzate. Tutto il personale della cooperativa è tenuto a rispettare il Regolamento Aziendale in materia di trattamento dei dati personali e il Disciplinare relativo, adottati dalla cooperativa Polog ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del provvedimento del Garante della Privacy (Delibera n.13 del 01/03/2007).

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

L'interessato, nell'esercizio dei propri diritti, può richiedere l'accesso ai propri dati (art. 15 del regolamento europeo 2016/769). La richiesta va rivolta al Titolare, Polo9 Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale, all'attenzione del Dipartimento Compliance, tramite email all'indirizzo **privacy@polo9.org**

Alla richiesta verrà dato riscontro entro 30 giorni.

## RECLAMI

La cooperativa Polog considera i reclami indicatori importanti del livello di soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti, spunti di miglioramento delle attività erogate.

Il reclamo può pervenire alla cooperativa Polog in forma scritta:

- ~ con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [reclami@polog.org](mailto:reclami@polog.org) compilando il modulo Reclami disponibile nel sito web della cooperativa [www.polog.org](http://www.polog.org)
- ~ attraverso il modulo Reclami compilato può essere inserito nell'apposita cassetta presente all'interno del centro oppure inviato via fax al numero 0712801260 o per posta all'indirizzo:

**Polo9 società cooperativa sociale impresa sociale Dipartimento Compliance**  
**Piazza della Repubblica 1/D 60121 Ancona**

La cooperativa Polo9 garantisce che i dati saranno trattati in osservanza di ogni misura cautelativa della loro sicurezza e riserva.

Individuate le cause e le azioni per la risoluzione del problema la persona che ha presentato reclamo verrà informata dal Coordinatore del servizio sulle procedure seguite per la risoluzione del problema in forma scritta, attraverso una lettera firmata per approvazione anche dal Responsabile Qualità.

La risposta verrà inviata entro 20 gg dal ricevimento del reclamo.



## RECLAMI

### Normativa di riferimento

Il personale impiegato nella struttura è in possesso di requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa della Regione Marche relativa all'Autorizzazione all'esercizio: DGR 940/2020 Allegato A Disposizioni attuative L.R.21/2016 in riferimento alle strutture a carattere sociale.

## COMUNITÀ ALLOGGIO PER DETENUTI ED EX DETENUTI

### codice paragrafo C A D E D

#### REQUISITI MINIMI ORGANIZZATIVI

- 12** Il responsabile della struttura deve essere in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio: area sanitaria (L/SNT2 Professioni sanitarie della riabilitazione (educatore professionale)) o titoli equiparati o equipollenti secondo la vigente normativa; area umanistico-sociale ( L-19 Scienze dell'educazione e della formazione; L-24 Scienze e tecniche psicologiche; L-37 Scienze sociali per la cooperazione, lo sviluppo e la pace, L-39 Servizio sociale, L-40 Sociologia) o titoli equiparati o equipollenti secondo la vigente normativa.

Il responsabile della struttura, deve altresì aver maturato una esperienza almeno biennale nell'ambito dei servizi socio-assistenziali e/o socio-educativi residenziali o semiresidenziali. (I Responsabili delle Comunità alloggio per detenuti ed ex-detenuti già in servizio alla data di entrata in vigore dei presenti requisiti devono essere in possesso di diploma di maturità con almeno d anni di esperienza nella qualifica).

Sono presenti nella struttura operatori qualificati in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio: area sanitaria (L/SNT2 Professioni sanitarie della riabilitazione (educatore professionale)); area umanistico-sociale (L-19 Scienze dell'educazione e della formazione, L-24 Scienze e tecniche psicologiche, L-37 Scienze sociali per la cooperazione, lo sviluppo e la pace, L-39 Servizio sociale, L-40 Sociologia) o titoli equiparati o equipollenti secondo la vigente normativa.

- 13** (Gli operatori già in servizio alla data di entrata in vigore dei presenti requisiti debbono essere in possesso di diploma di maturità con almeno due anni di esperienza nei servizi sociali di accoglienza residenziale per adulti oppure di diploma di maturità e qualifica professionale conseguita dopo corsi post-diploma in materia socio-educativa e/o socio-assistenziale, riconosciuti dallo Stato o dalle Regioni).
- 14** È presente almeno un operatore qualificato per 6 ore al giorno nei giorni feriali escluse le domeniche, in quanto il Centro è parzialmente autogestito
- 15** L'attività degli operatori è volta a stimolare la progressiva autonomia e assunzione di responsabilità da parte degli ospiti, anche utilizzando personale volontario.



## FUNZIONIGRAMMA

All'interno della struttura sono previste più figure professionali con diverse funzioni:

### Responsabile della struttura

Il/La responsabile della struttura ha il compito di rappresentanza istituzionale, sia nei confronti del contesto esterno che del Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa:

- ~ è referente della coordinatrice ed ha potere decisionale su tutte le questioni che riguardano la struttura;
- ~ partecipa alle riunioni di equipe ed alla supervisione quando se ne ravvisi la necessità;
- ~ raccoglie ed elabora i dati utili per i report e le statistiche;
- ~ risponde della gestione del servizio nei confronti del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa;
- ~ progetta la formazione del personale.

### Coordinatore/ice

Svolge funzioni di Coordinamento generale e delle attività:

- ~ coordina il lavoro delle figure professionali che operano nella struttura, compresi eventuali volontari, persone che svolgono il servizio civile, ecc...;
- ~ promuove e coordina le attività di programmazione e verifica dell'andamento generale della struttura;
- ~ promuove la formazione permanente del personale addetto;
- ~ rappresenta la struttura nei rapporti con l'esterno.

### Operatori/ice qualificati

Hanno il compito dell'accoglienza e della gestione degli ospiti:

- ~ forniscono un supporto e un sostegno agli ospiti nella fase dell'inserimento nella struttura, nel periodo di permanenza e nella fase di avvio del progetto di recupero dell'autonomia economica e sociale;
- ~ garantiscono un clima relazionale che faciliti la co-abitazione tra persone diverse;
- ~ accompagnano gli ospiti nelle attività del quotidiano (visite mediche, ricerca lavoro, ecc.).

Tutte le figure professionali fanno parte dell'equipe che si riunisce periodicamente o ogni volta che se ne ravveda la necessità, per una verifica sul lavoro svolto e la programmazione, sia in termini organizzativi che di intervento.

## ORGANIGRAMMA

### Allegato 1

### PERSONALE E TURNI DI SERVIZIO

Attualmente l'equipe è composta delle seguenti figure professionali:

Responsabile: Simona Cardinaletti

Coordinatrice: Michela Manganelli

2 operatori: Anna Rita Montagna e Lucia Caldari

1 Assistente Sociale: Gloria Mazzarini.

La presenza degli operatori è assicurata dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15 (con estensione di orario introdotto nel corso del 2020 ad alcuni pomeriggi infrasettimanali fino alle h.18.00) e il sabato dalle 9 alle 13. È comunque garantita la presenza di un operatore durante le festività esclusa la domenica.

La responsabile è in costante contatto con la coordinatrice ed è presente in sede qualora necessario.

La coordinatrice è presente almeno 5 giorni a settimana con reperibilità in caso di emergenze.

## CRITERI DI SELEZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO

Per la selezione del personale sono rispettati i criteri di:

- ~ Professionalità, intesa come possesso di idonei titoli di studio
- ~ Competenza, riferita ad esperienze curriculari o formative
- ~ Motivazione, rilevata mediante colloqui specifici.

La selezione si attiene al rispetto delle procedure del Sistema Qualità: PR 029 Selezione e valutazione Fornitori di beni e servizi e PR 031 Selezione e valutazione del nuovo personale.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale adeguatamente formato e competente in ambito specifico, è costantemente sottoposto ad aggiornamenti continui, con obbligo di ECM, ove previsti, e partecipa periodicamente a convegni e corsi di formazione specifici.

Annualmente i bisogni formativi del personale impiegato vengono raccolti dal Dipartimento Formazione che provvede alla predisposizione del Piano formativo annuale che consiste in:

- ~ attività formative rivolte alle équipes con particolare attenzione alle specificità del servizio, alle procedure e agli indicatori di qualità (riflessione sui progetti e sui processi lavorativi, sull'assetto organizzativo e sulla divisione dei compiti, supervisione casi etc.);
- ~ attività formative trasversali su tematiche specifiche e sul rispetto delle normative vigenti (sicurezza, privacy, primo soccorso, antincendio, ecc.);
- ~ partecipazione a corsi, seminari, convegni esterni su tematiche attinenti l'area sociale, l'organizzazione, le principali teorie di riferimento;
- ~ attività formative per le figure con ruoli di responsabilità.

La cooperativa è in possesso dell'Accreditamento per l'esercizio delle attività di orientamento e formazione professionale per le macro-tipologie Formazione Superiore e Formazione Continua (DGR 62/01 - DGR 2164/01 - DGR 1449/03 - DGR 1071/05 - DGR 868/06 - DGR 974/08), rilasciato dalla Regione Marche con Decreto del Dirigente della P.F. Istruzione, Formazione, Orientamento e Servizi territoriali per la Formazione e Servizi per il mercato del lavoro (Centri impiego) n. 1106 del 04 luglio 2019.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Casa Paci ha un'organizzazione di tipo familiare.

La gestione degli spazi comuni è affidata, a turnazione agli ospiti (pulizie spazi interni ed esterni, cucina), inoltre ogni ospite è tenuto alla cura del proprio spazio privato (camera da letto).

Gli orari dei pasti e del rientro serale sono definiti nel regolamento e per i sottoposti a misure alternative dal piano di trattamento.

Gli operatori/ici accompagnano gli ospiti nelle attività previste dal progetto individualizzato. Ogni attività dovrà essere preventivamente concordata con gli operatori/ici.

## Modalità di ammissione

La richiesta di ammissione a Casa Paci può avvenire in modo scritto o verbale, informale e formale, da parte del detenuto o dal suo legale, da parte dei servizi del territorio, dell'autorità preposta (UEPE) o dell'equipe educative dal carcere.

Il Coordinatore, una volta raccolte le informazioni, sentiti i pareri tecnici (operatori, educatori del carcere, istituzioni, ecc.), elabora infine la risposta, positiva o negativa, ai fini di un possibile inserimento nella struttura. La risposta viene inoltrata all'interessato.

L'organo competente (magistrato, giudice) decide e autorizza per iscritto l'ingresso a Casa Paci.

### Criteri di inclusione

Le condizioni sociali che sono prese in considerazione per eventuali ingressi sono le seguenti:

- ~ detenuti in regime di semilibertà o ammessi al lavoro esterno (per i momenti della giornata non occupati da attività lavorativa: come il pranzo, il pomeriggio, la cena, notte esclusa);
- ~ detenuti in "permesso premio" (3-15 giorni) può essere anche una giornata oppure solo ore diurne;
- ~ semiliberi in licenza;
- ~ detenuti in regime di detenzione domiciliare o di affidamento in prova al Servizio Sociale;
- ~ imputati in regime di arresti domiciliari;
- ~ ex detenuti.

### Criteri di esclusione

Per garantire l'efficacia operativa di una proposta educativa mirata, non sono ammessi tossicodipendenti attivi, compresi gli alcolisti, e persone con patologia psichiatrica grave.

### Gestione della lista di attesa

Per far fronte alle richieste in rapporto ai posti letti disponibili in struttura e alle tempistiche giudiziarie, è stata istituita una lista d'attesa in ordine cronologico, cui fa fede la data di ricezione delle domande che rimangono in lista generalmente per un anno, salvo eccezioni.

### Ammissione

Al momento dell'ingresso, gli ospiti sottoscrivono il Regolamento interno che contiene le regole della struttura e l'impegno a collaborare per la costruzione del proprio progetto e il modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali.

### Dimissione

L'ospite viene dimesso quando raggiunge una sufficiente autonomia personale in base agli obiettivi definiti all'ingresso.

Il tempo di permanenza massima all'interno della struttura è generalmente di 12 mesi può eventualmente aumentare o diminuire a seconda delle valutazioni e indicazioni dell'équipe e dei servizi sociali.

### Regolamento

L'ospite al momento dell'ingresso è tenuto a sottoscrivere il presente regolamento:

Casa paci è un centro educativo e relazionale che offre un appoggio e un aiuto a chi, proveniente dal carcere, non ha altri punti di riferimento ma ha intenzione di tornare a vivere nella società in maniera corretta. Non esistono invece presupposti per avviare un progetto con soggetti tossicodipendenti, alcolodipendenti e con problematiche psichiatriche, perché non potrebbero essere adeguatamente seguiti e curati all'interno della struttura.

Casa Paci, nei modi concordati con l'utente al momento dell'ingresso, vuole offrire ospitalità e un aiuto concreto al reinserimento sociale nei tempi stabiliti e ritenuti necessari dal progetto individualizzato formalizzato con l'ospite con il fine dell'autonomia personale economica e lavorativa. Il progetto verrà costruito e condiviso passo per passo con ogni ospite. Il primo periodo di permanenza nella casa serve per ambientarsi e per conoscersi meglio. L'ospite chiarisce con l'équipe i progetti per il futuro e insieme si programmano i tempi e i modi per la loro realizzazione.

Casa Paci non è solo un centro alternativo al carcere ma un centro educativo di aiuto alla risocializzazione. Nessuno è obbligato a restarvi se non lo desidera e se non vuole utilizzare questa struttura in maniera positiva, corretta e costruttiva.

## Diritti degli utenti

Gli operatori della sede operativa, ognuno secondo il suo ruolo specifico, avranno cura di assicurare ad ogni ospite accolto:

- ~ conoscenza puntuale e dettagliata del programma personalizzato adottato presso la sede nonché delle regole comunitarie;
- ~ il diritto alla privacy come dal codice della privacy e da informativa relativa;
- ~ un trattamento dignitoso e comunque rispettoso della persona con esclusione di ogni coercizione fisica;
- ~ la partecipazione propositiva alla formulazione del proprio progetto di reinserimento;
- ~ la facoltà di interrompere il percorso assumendone le conseguenze;
- ~ il diritto di curarsi, di accedere al medico e di seguire le terapie prescritte;
- ~ il diritto di presenziare ad eventuali processi giudiziari e non che lo chiamassero in causa;
- ~ la libertà di esercitare le pratiche religiose e di seguire una dieta compatibile con la propria appartenenza religiosa;
- ~ il diritto ad essere informato sulle attività svolte in materia di sicurezza e igiene alimentare;
- ~ il diritto di richiedere copia della propria cartella personale.

## Doveri degli utenti

Gli ospiti con la sottoscrizione del regolamento assumono l'impegno di:

- ~ accettare regole e le abitudini di vita del gruppo;
- ~ accettare il ruolo degli operatori;
- ~ collaborare alle attività proposte in generale e nello specifico a quelle di pulizia, cucina, lavanderia, cura degli spazi comuni e del verde circostante secondo la programmazione settimanale, che sarà pianificata secondo turni equamente ripartiti, tenuto conto delle eventuali esigenze lavorative e/o similari di ciascuno;
- ~ partecipare ai momenti comuni di tipo educativo, formativo, ricreativo o conviviale;
- ~ rispettare le istruzioni e le indicazioni direttive in materia di qualità, sicurezza e igiene alimentare;
- ~ accettare la destinazione della camera che viene decisa dagli operatori e mantenere in buone condizioni camera e corredo assegnato;
- ~ risarcire eventuali danni;
- ~ non spendere più denaro di quello che si possiede;
- ~ impegnarsi a corrispondere un contributo pari al 10% delle entrate personali giornaliere;
- ~ accettare le conseguenze relative alle eventuali trasgressioni.

## Regole di convivenza

**1)** Non è ammessa nessuna forma di violenza fisica e verbale.

Le discussioni devono mantenersi entro i limiti del rispetto reciproco, senza ricorrere a insulti, bestemmie, minacce, ricatti e offese in genere. Nessuno esercita potere o ordina niente a nessuno. Non è ammessa alcuna forma di discriminazione razziale e sessuale.

**2)** I problemi, le incomprensioni che dovessero insorgere tra gli ospiti devono essere discussi con gli operatori, che medieranno per la soluzione degli stessi. L'équipe sollecita caldamente l'ospite ad aprirsi rispetto a eventuali fasi di difficoltà in tal senso, per cercare aiuto e soluzioni possibili a comportamenti che rischiano di compromettere e bloccare il suo futuro.

**3)** Non è ammesso, durante il periodo di permanenza a Casa Paci, l'uso di sostanze stupefacenti o alcol o l'adozione di comportamenti di dipendenza da gioco d'azzardo.

Gli ospiti che risiedono nella struttura devono accettare, se richiesto, di sottoporsi alle analisi ed ai controlli atti ad accertarne un eventuale utilizzo. Un esito positivo sarà comunicato ai competenti organi dell'Amministrazione Penitenziaria e all'Autorità Giudiziaria. Se trattasi di ospiti liberi e senza restrizioni, questo può comportare anche l'immediato allontanamento dalla casa.

**4)** Gli ospiti elaborano, insieme agli operatori, i turni di pulizia della casa, degli spazi interni e dell'area esterna. Ognuno, in qualità di co-abitante, dà il suo contributo nella pulizia e nella cura dell'ambiente in cui vive, in rapporto al livello di impegni settimanali.

**5)** Le camere assegnate dagli operatori dovranno rimanere aperte. La cura e la pulizia delle stesse è a carico degli occupanti e deve essere fatta regolarmente e con impegno. L'operatore può visionare le stanze per motivi inerenti le proprie responsabilità anche senza preavviso. Nessuno è autorizzato ad entrare nelle camere altrui senza permesso.

**6)** Il periodo che si trascorre a Casa Paci, serve per rientrare nel circuito lavorativo, per risparmiare e per sistemarsi autonomamente. A tal fine l'ospite è invitato a risparmiare parte dei suoi proventi che serviranno per il reinserimento sociale dopo Casa Paci. Periodicamente, l'ospite verifica con gli operatori l'andamento del risparmio.

**7)** Quanti degli ospiti hanno un'occupazione lavorativa o altre fonti di reddito, si impegnano a versare un contributo simbolico mensile alla struttura che ammonta al 10% delle entrate personali giornaliere; questo gesto non è richiesto solo in quanto contributo concreto per le spese della struttura e dei suoi abitanti, ma è prima di tutto un modo per riprendere familiarità con quelli che saranno i meccanismi e le richieste della realtà esterna, una volta riacquisita la completa autonomia.

**8)** Nessuno è autorizzato a far entrare nella struttura familiari, parenti, conoscenti e amici, tranne che in presenza di un operatore, su previo accordo.

**9)** Gli ospiti (ovviamente in conformità alle loro misure giudiziarie) sono tenuti a limitare i giorni e/o le notti di assenza dalla struttura, per dare senso alla richiesta di bisogno e accoglienza da essi formulata inizialmente. Periodi di assenza prolungati e non comunicati potranno dare avvio a una revisione del progetto di accoglienza.

**10)** Gli ospiti accettano eventuali controlli, anche notturni, di Questura e Carabinieri sull'osservanza delle misure alternative al carcere.

**11)** La struttura non prende in custodia gli effetti personali e di valore quindi la responsabilità è dell'ospite.

**2)** È vietato fumare all'interno della struttura.

Gli ospiti sono invitati a consumare i pasti insieme, perché ogni scambio umano è arricchente e perché è un'occasione per recuperare la dimensione della relazione con l'altro in modo adeguato in vista di un prossimo rientro nel mondo esterno.

L'ospitalità presso Casa Paci può venire meno nei seguenti casi:

- 1** mancato rispetto delle regole di convivenza e quindi del presente regolamento;
- 2** mancato rispetto dei compiti assunti in base al progetto d'ingresso.

## METODOLOGIA DELL'INTERVENTO

Gli obiettivi principali di Casa Paci sono la socializzazione e il reinserimento sociale degli ospiti.

Questi obiettivi vengono perseguiti attraverso l'offerta dei seguenti servizi:

- ~ Attività di reinserimento socio-lavorativo: Casa Paci accompagna gli utenti in percorsi di graduale apertura al mondo esterno, sia aiutandoli nella ricerca di una casa e di un lavoro, sia favorendo la nascita di rapporti interpersonali che sono la base per un effettivo allontanamento dall'emarginazione. L'iter di reinserimento presuppone la presenza, stabile nel tempo, di operatori di riferimento qualificati, che possano seguire le persone individualmente, instaurare con esse rapporti di fiducia e fornire loro sostegno e affiancamento nelle attese e nelle diverse fasi operative.
- ~ Attività educative-relazionali: all'interno della struttura il personale operativo propone agli ospiti uno stile di vita basato sulla pratica della condivisione, della solidarietà, della non violenza e della scoperta dei valori positivi presenti nell'altra persona.
- ~ Attività professionali: sono le funzioni, le attività e le prestazioni dell'Assistente Sociale della struttura, che opera in concerto con enti istituzionali e risorse territoriali.

I percorsi individualizzati vengono monitorati e supervisionati dall'equipe della struttura che si riunisce almeno 1 volta al mese ed ogni qualvolta si renda necessario.

La cartella personale contiene:

- ~ modulistica d'ingresso;
- ~ documenti personali;
- ~ documentazione sanitaria;
- ~ documentazione giudiziaria;
- ~ Scheda personale;
- ~ Progetto individualizzato di reinserimento sociale;
- ~ Monitoraggio del Progetto individualizzato;
- ~ Registrazione colloqui;
- ~ Documentazione relativa alle attività formative svolte;
- ~ Documentazione Formazione HACCP, sicurezza e covid-19.

## SERVIZI OFFERTI

**Sportello Casa Paci:** colloqui in carcere di Segretariato sociale e di valutazione delle richieste di inserimento in struttura.

**Progetti individualizzati residenziali:** progetti per il reinserimento sociale per soggetti in misura cautelare, in misura alternativa (detenzione domiciliare, affidamento, semilibertà, permessi premio), fine pena.

Al momento della presa in carico, il nuovo ospite: concorda e sottoscrive un progetto individualizzato che tiene conto delle sue risorse, dei bisogni, della situazione giuridica; accetta e sottoscrive il regolamento interno della struttura, che costituisce a tutti gli effetti un impegno alla condivisione del percorso di reinserimento.

La Comunità offre trattamenti di tipo assistenziale ed educativo-relazionale. Propone attività educative, formative, relazionali, assistenziali, di orientamento e programmi personalizzati di inserimento socio-lavorativo.

## CRITERI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA E VISITE DI PARENTI E CONOSCENTI

Le visite di familiari o conoscenti devono essere concordate con il/la coordinatore/ice.

### RETTA GIORNALIERA

L'importo della retta in vigore ammonta al 10% delle entrate personali giornaliere ed è a carico dell'ospite.

La retta comprende vitto e alloggio, presenza di un operatore qualificato per 6 ore al giorno nei giorni feriali, escluse le domeniche e i festivi, in quanto il Centro è parzialmente autogestito.

Le spese personali sono a carico dell'ospite.

### POLIZZA ASSICURATIVA

La cooperativa Polo9 è titolare di una assicurazione per Responsabilità civile:

Polizza n. 381164456 – Assicurazioni Generali.

### CONTATTI

#### Responsabile

Dott.ssa Simona Cardinaletti

[simona.cardinaletti@polo9.org](mailto:simona.cardinaletti@polo9.org)

#### Coordinatrice

Dott.ssa Michela Manganelli

[michela.manganelli@polo9.org](mailto:michela.manganelli@polo9.org)

Via Strada Del Montefeltro, 26 - 61122 Pesaro

tel 0721 202552 – Fax 0721 202552 (dalle 9.00 alle 14.00)

[casapaci@polo9.org](mailto:casapaci@polo9.org)

[polo9@pec.polo9.org](mailto:polo9@pec.polo9.org)

[www.polo9.org](http://www.polo9.org)





piazza della Repubblica 1/D  
60121 Ancona  
tel 071 2802615/071 2800688  
fax 071 2801260  
c.f./p.iva 00474850419  
info@polog.org  
polog@pec.polog.org  
**www.polog.org**

*Aggiornamento del 23\_03\_2021*