



Comunità Alloggio **I lilia** di Camilla  
Contrada Pezze delle Monache SNC

84025 Eboli

Ente titolare e gestore: Il Girasole Società Cooperativa sociale

TELEFONO 0828 1994261

Email. [coopsocialegirasole@libero.it](mailto:coopsocialegirasole@libero.it),  
pec. [coopsocialegirasole@pec.libero.it](mailto:coopsocialegirasole@pec.libero.it),

cell 3339824463

*Niente è più bello di un giglio che  
fiorisce, più malinconico di un giglio  
che appassisce, più immondo di un  
giglio che marcisce.*

*Roberto Gervaso*

**CARTA DEI SERVIZI**

## CARTA DEI SERVIZI

### Introduzione

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana e gli Articoli 8, 10, comma 2, 14, 20, 29, 30, 31, 32 della Convenzione Internazionale sui diritti del Fanciullo del 20 novembre 1989, ratificata dalla Legge 27 maggio 1991 n 176 ed è stata redatta in conformità allo schema di cui alla Delibera n ° 1 835 della Giunta Regionale del 20/11 /2008, all'Art. n 26 della Legge Regionale n 11/2007, all'Art. 10 del R.R. n 16 del 23 novembre 2009, al Regolamento n 4 7 aprile 2014. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari, come previsto dall'articolo n 13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali) che definisce l'accesso ai Servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti. nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. La finalità della Carta dei Servizi è di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto. La Carta è quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori. La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, l'impegno della Cooperativa sociale Il Girasole, che la emette per definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi. Fra questi:

Agevolare l'accesso ai Servizi e al loro esercizio;

Semplificare le procedure relative all'accesso ai servizi e al loro esercizio in applicazione delle disposizioni della presente legge;

Garantire omogeneità territoriale,

Tempestività delle risposte,

Accessibilità: Correttezza e regolarità gestionale.

La Carta dei Servizi della Cooperativa sociale Il Girasole nasce da un lavoro condiviso e di coordinamento, di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva il responsabile, il coordinatore, gli operatori e i soci. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

### Premessa

Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente

R.A.

del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" (sono "pubblici" quei servizi svolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla libertà di comunicazione, alla sicurezza della persona) si determina un grande passo in avanti rispetto alle politiche dei servizi e soprattutto alle strategie di miglioramento della qualità. in una logica di servizi più efficaci ed efficienti. Con l'emanazione di questa direttiva, tutti gli Enti erogatori di Servizi pubblici. sono tenuti a redigere la Carta dei Servizi, che diviene una sorta di guida ai servizi offerti ed un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume, quindi è utile sia a gli utenti, sia all'organizzazione/ istituzione che l'adotta: infatti, se da una parte essa garantisce la partecipazione e facilita l'accesso ai servizi, dall'altra consente all'organizzazione di rendere trasparente le procedure interne ed esterne, di mantenere livelli elevati di prestazioni e di adeguare i propri servizi sulla base della domanda. Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l'ente erogatore e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti.

### Principi Fondamentali

Attraverso una chiara definizione dei servizi disponibili, delle modalità di accesso ai desimi. delle garanzie offerte a gli ospiti, delle possibilità di presentare reclamo poste a tutela dell'utenza e dei familiari. e con la volontà di instaurare un rapporto trasparente. la Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni Obiettivi di Principio che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi della Comunità I lilia di Camilla, nell'offerta dei Servizi. La Cooperativa Sociale Girasole" nello stilare questa Carta dei Servizi. ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi. riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI ( fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. definiti al titolo 1<sup>o</sup> e declamati in sei articoli ) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici. Essi sono

### Eguaglianza.

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non. Invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il Girasole s.c.s adotta iniziative necessarie per adeguare le

R.A

modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente  
Imparzialità.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

#### **Continuità.**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **Diritto di scelta.**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

#### **Partecipazione.**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 24

L'utente può produrre memorie e documenti: prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

#### **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

#### **Gli strumenti.**

Adozione di standard: i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto, (gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento); i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere

R.A.

significativamente sul conseguimento degli standard: i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate e avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi e ne semplificazione delle procedure.

### **Rimborso.**

I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati. Le procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente. Esse sono soggette alla vigilanza dall'Organo o Ente preposto.

### **DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

La Cooperativa Sociale "Il Girasole", nel richiamare i principi del superiore interesse del minore e della necessità di una vita adeguata alla minore età, ha stilato la seguente Carta dei Servizi come strumento di dialogo tra l'insieme delle risorse del territorio e le prestazioni che la struttura residenziale la Comunità alloggio I lilia di Camilla offre ai suoi ospiti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono:

I minori e le famiglie;

Il Servizio Sociale di Competenza territoriale o con presa in carico del minore;

Il Servizio Sociale ambito S03 ex S05 comune capofila Eboli;

Il Comune di Eboli dove è ubicata la struttura.

LA CARTA DEI SERVIZI E' AD ACCESSIBILITA' PUBBLICA E' pubblicata sul sito web: [www.residenzailiminori.it](http://www.residenzailiminori.it)

E' data in visione a gli ospiti e alle loro famiglie ed a chiunque ne faccia richiesta; La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo; è sottoposta ad aggiornamento periodico:

Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione dei Servizi ed in ogni caso annualmente;

RA.

L'aggiornamento e le modifiche saranno, immediatamente, rese note agli utenti ed alle loro famiglie, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune di Eboli e all'Ufficio di piano Sociale Ambito S03 ex S 05 comune capofila Eboli.

Inoltre l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web [www.residenzialiminori.it](http://www.residenzialiminori.it)



## TIPOLOGIA DI STRUTTURA E AREA DI ATTIVITA' A GLI INTERVENTI SONO DESTINATI

### DESCRIZIONE

La Comunità alloggio "I Lilia di Camilla è un servizio educativo residenziale per minori a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

### ATTIVITA'

La comunità alloggio I Lilia di Camilla assicura il funzionamento nell'arco delle 24h per tutto l'anno, accoglienza e la cura dei giovani, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività socio educative volte ad un adeguato sviluppo dell'autonomia individuale, coinvolgimento dei giovani in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a torte valenza educativa inserimento in attività formative e di lavoro, stesura di progetti educativi individualizzati, gestione delle emergenze, socializzazione e animazione. L'equipe che opera nel servizio mette in atto azioni volte a dare risposta ai bisogni dei minori, alla realizzazione del piano individuale, al rientro nei propri contesti familiari. ovvero alla realizzazione di programmi di affido o di adozione.

### REQUISITI DI RICETTIVITA'

4 minori, di età compresa tra 13 e i 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al concepimento del 21<sup>o</sup> anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. La comunità alloggio può ospitare minori sottoposti alle misure

R.A.

di cui al DP R 448/88 0 minori diversamente abili nei limiti del quaranta per cento della ricettività massima.

**AREA TERRITORIALE INTERESSATA** La comunità I Lilia di Camilla è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

## **BREVE**

Il Girasole Società Cooperativa Sociale da giugno 2007 è stato l'Ente titolare e gestore della Casa Famiglia "Camilla", che inizialmente era situata in via Insorti Un2heresi n° 79, Felitto (SA) poi nel Comune di Aquara in località, Mercantella e poi Roccadaspide. Attualmente la società è impegnata nella gestione della Comunità alloggio Le Petit Camilla e Dolce Camilla. Tutti i soci della Cooperativa, con un grande bagaglio di esperienza e consapevoli dell'impegno, hanno deciso di dar vita ad una comunità alloggio per minori basando la metodologia sulla quotidianità e sulla situazione territoriale. due dimensioni in continua integrazione. La quotidianità è intesa come l'insieme delle relazioni interpersonali ed affettive e dal coinvolgimento delle persone accolte nella vita comunitaria, dal sostegno reciproco nelle piccole faccende di ogni giorno ed è organizzata in considerazione del tempo, dello spazio, del clima familiare e delle regole. Il territorio è inteso come luogo del "noi" come sistema di relazioni aperte al "mondo" e rappresenta la completezza del programma educativo.

## **STORIA**

## **REGOLAMENTO E LEGGI DI RIFERIMENTO**

La Comunità alloggio I Lilia di Camilla è organizzata ai sensi del Regolamento n 4 del 7 aprile Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 2007, n 11, al Catalogo dei Servizi residenziali. semiresidenziali. territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, **REGOLAMENTO PER L'AUTORIZZAZIONE e L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI** (*in attuazione del regolamento regionale N. 4 del 7 aprile 2014 di attuazione della legge regionale n. 11/2007 pubblicato sul BURC n. 28 del 28/04/2014*) Approvato dal Coordinamento Istituzionale con deliberazione n. 24 del 05/12/2016

## **DESCRIZIONE DELLA COMUNITA':**

La comunità alloggio I Lilia di Camilla è sita nel comune di Eboli alla via Pezze delle Monache snc ed è ubicata all'uscita dell'autostrada a poche centinaia di metri dal centro città. Eboli frequentato fin dalla preistoria, il territorio costituisce la porzione più estesa della piana del Sele. Conosciuta in tutto il mondo grazie al titolo del famoso libro di Carlo Levi "Cristo si è fermato ad Eboli" pubblicato nel 1945. Per questo motivo il legame fra la città e l'autore torinese è stato sempre profondo.

R.A.

La comunità è posta al primo di un fabbricato con 2 appartamenti, a cui si accede attraverso le scale, che si affacciano sul viale che circondano l'edificio. All'ingresso si trova un ampio salone, suddiviso in cucina soggiorno e salotto, luogo per le attività di socializzazione dei piccoli ospiti. L'appartamento è provvisto di 2 bagni e tre camere da letto: 2 singole, 1 doppia. Il disimpegno posto accanto al soggiorno è organizzato per le attività amministrative.

Tutti gli ambienti sono organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la riservatezza di ogni singolo minore.

La struttura è dotata di acqua calda, energia elettrica, climatizzatori, telefono, postazione computer con collegamento internet a disposizione degli utenti. Ricettività non superiore a dieci utenti, equiparabile a civile abitazione per il requisito relativo all'abbattimento delle barriere architettoniche. Art. 5 Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione punto B Regolamento 7 aprile 2014, n. 4.. In caso di minori diversamente abili saranno rimossi tutti i vincoli strutturali e le eventuali barriere architettoniche di accesso alla struttura conformemente al Decreto Ministeriale 14.06.1989 n 236 "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, adattabilità, e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento delle barriere architettoniche. Trattandosi di un edificio residenziale, la norma, D.M 236/89, richiede che sia soddisfatto il solo requisito dell'adattabilità, vale a dire che è possibile per mezzo di interventi limitati e contenuti nei costi, rendere l'alloggio accessibile, cioè pienamente fruibile anche dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria. Tale requisito, in caso di minori diversamente abili sarà pienamente soddisfatto attraverso l'accessibilità condizionata. A tal scopo all'ingresso delle scale saranno posti i simboli di accessibilità condizionata di cui all'art 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 384/78 (DM 236/89 ART 5 e 7). Il personale della comunità I Lilia di Camilla accompagnerà e aiuterà la persona o il minore diversamente abile nell'utilizzo di uno montascale a cingolo mobile

All'interno, la fruibilità degli ambienti, quali cucina e soggiorno e camera, è garantita da spazi che consentono l'uso di sedia a rotelle. Il bagno ha spazi adeguati per i movimenti delle persone, anche in carrozzina. In caso di minori diversamente abili, la porta d'accesso sarà battente con apertura verso l'esterno, per potere accedere al bagno anche in caso di cadute accidentali. Saranno previsti spazi adeguati per gli apparecchi sanitari (davanti al lavabo ed a lato del wc D.M.LL.PP 1 4 GIUGNO 1989. N 326. ART 5 E 7 anche con la riduzione del numero di minori presenti in struttura

**ACCESSO AL SERVIZIO:**

R.A.

La comunità I lilia di Camilla è Sita nel comune di Eboli nella contrada Pezze delle Monache facilmente raggiungibile in auto dallo svincolo di Eboli, infatti è ubicata a 200 m dall'uscita dell'autostrada Salerno -Reggio Calabria. Per chi invece volesse raggiungere la comunità I lilia di Camilla con autobus di linea, ci sono diverse corse che partono da Salerno e transitano per Eboli, ma anche diverse corse che partono da Potenza e dalla Calabria e fanno scalo ad Eboli. Per chi invece volesse raggiungere la comunità "I lilia di Camilla" in treno è possibile in quanto ad Eboli fermano tutti i treni della tratta ferroviaria Napoli -Sicignano -Potenza -Taranto. La stazione ferroviaria è vicina alla comunità, di lì è possibile raggiungere la struttura anche a piedi o con mezzi privati e pubblici. Inoltre la Cooperativa sociale "Il Girasole" ha in dotazione un'autovettura di proprietà che consente lo spostamento dei minori e facilita le visite nella struttura stessa.

### Accesso subordinato a valutazione mono professionale:

Per accedere ai Servizi offerti dalla comunità è indispensabile stabilire un primo contatto telefonico con la struttura, seguito poi da un'email di richiesta all'accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall'Ufficio di Piano di Zona o da altri Enti. La domanda di collocazione di un minore può avvenire nell'arco dell'intera giornata e l'operatore di turno avvisa il Coordinatore che, dopo aver accertato la disponibilità all'accoglienza, predispone la verifica della compatibilità tra progetto globale del servizio ed i bisogni del minore anche nell'ottica e nel limite del possibile di un buon clima educativo. L'ammissione in comunità di un ospite, qualunque siano le motivazioni relative all'allontanamento da casa, è un momento molto delicato. L'utente viene a contatto con una realtà sconosciuta che lo intimorisce e gli crea un grande stato d'ansia. È importante in questi momenti creare un clima d'accoglienza e accettazione della sofferenza.

### Collocazione del minore.

Dopo tale verifica, la disponibilità ad accogliere il minore in Comunità è comunicata tramite e-mail o P.E.C. all'Ente preposto, con il quale viene stipulato un accordo di presa in carico comune del minore, in cui viene precisata la retta giornaliera. La modalità di presa in carico di un minore contempla l'elaborazione di un progetto in cui vengono coinvolti gli operatori della comunità, i Servizi Sociali del territorio, e in alcuni casi il Tribunale dei Minori e altri servizi specialistici. Anche il minore sarà coinvolto nelle procedure di ammissione. In particolare, la presa in carico prevede la presentazione del caso da parte dei Servizi Sociali proponenti.

Questi forniscono all'équipe formativa alcuni dati, quali:

Notizie circa la storia della famiglia

La situazione giuridica  
Il profilo psicologico  
La situazione sanitaria  
Le difficoltà e la personalità del minore  
Le motivazioni dell'allontanamento

Il minore viene accompagnato nella struttura dove trova, ad accoglierlo, gli operatori e gli educatori che lo seguiranno per tutto il tempo di permanenza. Nel momento dell'inserimento l'équipe educativa si preoccuperà di rendere tale delicato momento il più sereno e accogliente possibile, in modo da tutelare la salute psicologica del minore. Da questo iniziale momento, tutti gli operatori diventano il riferimento e il supporto nei momenti di difficoltà e di quotidianità. Nel periodo di permanenza in comunità l'utente sarà coinvolto, informato e responsabilizzato nel progetto educativo che è stato stilato per lui, nella misura in cui la sua situazione psico /intellettiva e la sua situazione giuridica lo permettano.

#### La lista di attesa.

Sarà gestita dal Coordinatore in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza ed in considerazione delle esigenze del minore e della disponibilità della struttura.

### PROGETTO EDUCATIVO GLOBALE.

La comunità per minori: PREFAZIONE.

Per definizione il Progetto educativo è lo strumento che sviluppa un processo educativo e anche varie forme di attività all'interno di un contesto comunitario. E' un progetto di lavoro che partendo dai bisogni espliciti ed impliciti di un gruppo discende descrive un percorso atto a realizzare finalità educative mediante il raggiungimento di specifici obiettivi all'interno di una comunità o scolastico. La pratica educativa, in qualsiasi ambito si espliciti -scolastico, socio-assistenziale, di animazione culturale, di formazione, ha come tratto costitutivo la dimensione progettuale. Nell'infinito panorama delle concezioni di educazione emerge su tutti un carattere comune, ossia quello di educazione come attività modificatrice, fonte di metamorfosi, evoluzioni e processi tesi a promuovere lo sviluppo della personalità. In questa cornice il progetto è la struttura fondante e l'elemento indispensabile per ogni situazione che voglia porsi come educativa. La comunità alloggio " I lilia di Camilla" ha come obiettivo primario il benessere psicofisico degli utenti che vi alloggiano. Gli operatori lavorano, in accordo con i servizi competenti, per favorire quando possibile, il rientro del minore presso la famiglia d'origine. Qualora ciò non fosse possibile, gli educatori si occupano di accompagnare e sostenere il

RAA

minore in un diverso percorso progettuale. Le "Linee d'indirizzo" della comunità si fondano sulle seguenti dimensioni: il significato e le implicazioni dell'accoglienza, con particolare attenzione agli aspetti del rispetto dei diritti, della risposta dei bisogni, delle relazioni significative, della progettualità di sostegno inclusivo alla crescita e, nel caso, alla progressiva acquisizione di autonomia. L'accoglienza è concepita come pluralità di percorsi possibili all'interno di una cornice unitaria e come necessaria risposta della società e delle sue istituzioni ai diritti dei "cittadini in crescita" che si trovano temporaneamente fuori dalla propria famiglia. La comunità si propone come luogo fisico e relazionale caratterizzato da un clima sereno e stabile, nel quale il minore può rielaborare i propri sentimenti e le proprie esperienze e gli operatori offrono un affiancamento affettivo ed educativo che consente al minore di sviluppare una nuova identità. Essa si rivolge quindi a minori in situazioni di disagio sociale, familiare e personale, in condizioni di precarietà e fragilità affettiva e relazionale, tali da compromettere un'evoluzione personale equilibrata ed armonica. La struttura accoglie i minori che necessitano di realizzare un percorso educativo fuori dal contesto familiare, con lo scopo di avviare uno sviluppo armonico della personalità, di ripristinare equilibri e abilità, di vincere ostacoli, superare disagi psico-fisici e socio relazionali, di creare un senso di autonomia e di dare delle basi per un futuro migliore. Questo servizio pone al centro il minore e lo vede come persona inserita in un contesto relazionale sia interno sia esterno dal luogo di ospitalità. Da ciò si può evincere che il modello teorico di riferimento della comunità è quello sistemico relazionale, che considera il singolo come persona unica inserita in diversi sistemi di relazione: la comunità è quindi un sistema aperto, che scambia informazioni con l'ambiente circostante e con tutti gli altri servizi di cui il minore quotidianamente usufruisce. La comunità è un luogo "protetto" perché assicura al minore protezione e tutela. E' luogo di vita quotidiana; è l'alternativa all'affidamento; è lavoro di rete tra operatori, genitori e ragazzi; è una nuova casa e la famiglia per i minori; è luogo di incontro e di scontro; è un ambiente di rieducazione e di ascolto; è un insieme di emozioni, affetti e storie di vita differenti in cui si intrecciano creando un sentire comune e un sentimento di accettazione reciproca. La vita di comunità è un'esperienza forte, un'esperienza di appartenenza piena degli uni agli altri, che si realizza attraverso i gesti quotidiani, e costituisce il presupposto perché i minori possano mettere in campo, e gli adulti raccogliere, aspetti di sé che permettono il procedere dell'intervento educativo. La vita di comunità è comunque un presupposto da costruire: non basta convivere sotto lo stesso tetto perché si crei appartenenza, ma è necessaria la partecipazione di tutti nella vita e nelle attività della comunità. Come afferma Wenger «il termine partecipazione si riferisce non tanto al coinvolgimento locale in determinate attività con determinate persone, quanto piuttosto a un processo più inclusivo dell'essere partecipanti attivi nelle pratiche di comunità e nella costruzione d'identità in relazione a queste

R.A.

comunità». L'affermazione di Wenger, seppur generale, può essere ricondotta all'interno delle comunità per minori, le quali, grazie al lavoro degli educatori, puntano allo sviluppo nel minore di un'identità equilibrata e in linea con gli ideali della società. Con la partecipazione, quindi, "si fa famiglia", Wenger, noto promotore e fondatore della teoria delle "comunità di pratica" definisce la partecipazione come il punto di partenza, inteso come un insieme di organizzazioni, di sistemi di apprendimento sociale e di rapporti tra i vari componenti. Le comunità di pratica sono gruppi sociali in cui gli individui mirano ad un apprendimento continuo e alla condivisione di significati. La comunità di pratica ha tre dimensioni: un impegno reciproco, un'impresa comune e un repertorio condiviso, dimensioni importanti per ogni minore di cui la cooperativa sociale Il Girasole se ne assume l'impegno.

Il Piano Educativo è finalizzato ad una "Comunità" che accoglie, con la formula dell'affidamento o della collocazione temporanea, ragazzi di età compresa tra gli 13 ed i 18 anni, in stato di abbandono dovuto essenzialmente a situazioni di disagio psicosociale della famiglia d'origine o per allontanamento dovuto a condizioni economiche. Minori per i quali momentaneamente non è possibile attuare l'affido familiare. Minori stranieri non accompagnati e minori in stato di abbandono.

Le linee generali dell'intervento educativo derivano dall'individuazione di obiettivi e strategie, scanditi da azioni, regole e finalità ben precise; interventi strumentali; interventi normativi; chiedere e dare informazioni; azioni di disconferma, sostegno e cura, interventi che affrontano la realtà del fenomeno migratorio, al fine di rendere più sostenibile l'integrazione nella nuova realtà sociale.

L "inserimento in comunità ha i seguenti obiettivi generali:

Rientro nella propria famiglia di origine, in vista della risoluzione dei motivi che hanno portato il minore fuori dall'ambito familiare, Affidamento familiare; Adozione; Le linee generali della comunità I lilia di Camilla derivano dall'individuazione di alcuni obiettivi specifici che rispondono ai canoni di globalità, coerenza e progettualità del minore. Essi prevedono.

L'opportunità di soddisfare i bisogni primari riguardanti la salute, la cura della persona, il divertimento, secondo un'ottica proiettata verso l'autonomia del minore;

Superamento sereno del disagio relazionale e delle problematiche connesse al minore, al fine di acquisire e valorizzare le proprie abilità e competenze;

La prevenzione del disagio non solo con un'ottica protettiva, ma soprattutto per favorire l'autonomia nelle scelte e la progettazione individuale verso il futuro;

La ristrutturazione e la rielaborazione del passato e l'eventuale creazione di una rete di rapporti affidabili e funzionali alla crescita del ragazzo;

R.A.

Un'attenzione particolare alla dimensione affettiva come componente fondamentale dello sviluppo umano.

Protezione efficace ed immediata del minore rispetto ai rischi di ulteriore vittimizzazione;

Sostegno adeguato del minore nei momenti critici e nelle fasi più delicate del percorso;

Osservazione e sostegno delle relazioni tra minore e i familiari (se non sospese dall'autorità giudiziaria) e della loro evoluzione nel tempo.

Il percorso educativo inizia al momento del primo contatto con il minore e si conclude al momento della dimissione. In generale, però, si possono distinguere i momenti del percorso educativo che sono:

### Pre accoglienza:

E' il momento in cui la comunità alloggio riceve la segnalazione da parte dei Servizi Sociali di competenza territoriale, e si avviano i colloqui per esaminare la compatibilità tra bisogni del minore e le risorse umane e materiali a disposizione, al fine di instaurare da subito le condizioni di dialogo e le premesse per una progettualità efficace. In questa fase si lavora al fine di acquisire delle informazioni il più possibile complete sul minore, sul nucleo familiare e sulle motivazioni che hanno determinato l'allontanamento dalla famiglia. All'interno della comunità i minori inseriti vengono informati dell'arrivo del nuovo ospite e in tal senso viene organizzato un momento di accoglienza al fine di facilitare e prevenire forme di non accettazione.

### Accoglienza:

Questo momento prevede la presa in carico del minore con i suoi disagi e le sue risorse. Le azioni servono ad aiutarlo ad adattarsi gradualmente alle regole della comunità e del gruppo, serve il giusto coinvolgimento anche degli altri ragazzi nell'importante tentativo di farlo sentire a casa. Inizia così un periodo di osservazione durante il quale si individuano le risorse e le difficoltà del minore, al fine della stesura del progetto educativo individualizzato in collaborazione con il Servizio Sociale inviante. La conoscenza del ragazzo presuppone l'avvicinamento al ragazzo per calarsi nei suoi panni e cogliere la sua visione del mondo e gli eventi che hanno caratterizzato la sua vita, intuendo quali pensieri abbia formulato sugli altri e su di sé; L'equipe educativa informa il minore sul motivo di inserimento in Comunità, lo scopo e i tempi previsti, egli viene aggiornato sulle modifiche successive. Queste comunicazioni considerano l'età e le capacità del minore. Gli obiettivi sono realizzati in un clima di relazioni familiari affinché aiuti il ragazzo a superare problemi di ordine pratico, sociale e psicologico sia a livello relazionale che emotivo.

R.A.

**La destrutturazione e ristrutturazione:** momento che raggruppa gli interventi rivolti alla dimensione psicofisica del minore. Comprendono azioni rivolte al superamento di alcuni limiti che impediscono al ragazzo di esercitare la propria capacità di interagire con il mondo e la sua vita.

**La dilatazione del campo di esperienza** è la fase in cui si concentrano tutte quelle azioni educative volte a rendere più dinamica la vita del ragazzo e che creano delle nuove esperienze che servono a sollecitare nuovi campi di interesse e di comportamenti positivi nel minore; La ristrutturazione della identità che porta ad un cambiamento profondo degli schemi di significato con cui il ragazzo si dirige verso un mondo possibile;

**L'appropriatezza soggettiva** che è la fase in cui il minore costruisce un nuovo punto di vista su sé e sul mondo circostante.

Andando ad approfondire le varie fasi del percorso educativo, il momento fondamentale è quello della conoscenza, in cui l'educatore deve mettersi dal punto di vista del ragazzo e capire quale storia di vita ha alle spalle. In questa fase è importante il primo incontro tra educatore e minore, momento in cui vi è l'inizio di una relazione basata sull'osservazione e sulla costruzione di reciproche rappresentazioni. Questo primo incontro è dominato da un senso di vulnerabilità per quanto riguarda il ragazzo, in quanto si trova in una situazione di inferiorità rispetto all'educatore poiché è all'interno di una relazione asimmetrica, quale quella educativa. Per questo motivo il minore inizialmente mostrerà atteggiamenti di difesa e chiusura. Compito dell'educatore sarà quello di creare un senso di fiducia nel ragazzo di modo da poter iniziare relazione educativa ed è proprio a favore di questo senso di fiducia che l'educatore deve possedere uno "sguardo non pregiudicato". Mettendo da parte pregiudizi e opinioni comuni, in questa prima tappa del percorso educativo esistono delle caratteristiche che riguardano il primo incontro e che non possono essere trascurate. Innanzitutto, in un primo contatto educatore-minore si può sospendere qualsiasi discorso informativo allo scopo di creare una progressiva confidenza. L'educatore dovrà ricercare uno stile comunicativo che sia caratterizzato da una reciproca osservazione e che sia rassicurante per il ragazzo, evitando la richiesta diretta di informazioni altrimenti il minore tenderà a chiudersi sempre di più.

#### **Accoglienza di minori stranieri non accompagnati**

La struttura accoglie in regime residenziale minori non accompagnati dai 13 ai 18 anni (salvo deroghe), fino ad un massimo di 4 ospiti.

Assicura e garantisce servizi quali:  
vitto e alloggio;  
assistenza sanitaria, sociale e legale;

consulenza psicologica;  
attività multiculturali;  
inserimento scolastico;  
mediazione linguistica e culturale;  
progetti per l'inserimento formativo;  
avvio al lavoro.

L'accoglienza ha la finalità di garantire misure di assistenza e di protezione del minore, favorendone il percorso verso il raggiungimento della propria autonomia. Compito primario degli operatori è di creare un clima di fiducia e comprensione con il supporto dei consulenti linguistici e psicologici con i quali si intraprendono percorsi di Mediazione. Per garantire una pacifica e costruttiva convivenza in un ambito di vita comunitaria, agli ospiti è rivolto un regolamento da intendersi come un piano di impegni responsabilità da rispettare. Il coordinatore acquisisce informazioni di base sul caso, attraverso un colloquio preliminare con il Servizio o Ente inviante e valuta, con l'équipe educativa, la richiesta di accoglienza su relazione introduttiva del Servizio Sociale.

## OBIETTIVI GENERALI

Qualsiasi progetto educativo deve considerare importanti le figure parentali nella crescita del minore ponendo, però, molta attenzione alle varie situazioni, per stabilire se un coinvolgimento della famiglia di origine sia possibile per favorire un recupero relazionale. La valutazione di questa possibilità è subordinata alle informazioni fornite dai Servizi Sociali, alle relazioni tra il ragazzo e la famiglia, valutando i contatti e interessandosi di eventuali sviluppi. Il servizio di accoglienza mira a soddisfare come già sottolineato, un bisogno sociale di carattere generale, relativo agli enti per migliorare la qualità della vita. Ha lo scopo di offrire l'opportunità di vivere esperienze di socializzazione più complete e di stimolare al meglio lo sviluppo psico-fisico, la creatività e fantasia, dei propri utenti. I minori vivranno in un ambiente nel quale saranno presenti "figure adulte" che garantiranno la loro crescita in un contesto sociale reale. Ciò agevolerà i processi di integrazione sociale e la promozione di relazioni interpersonali, in modo che ogni ragazzo possa sentirsi a proprio agio e con un proprio spazio personale, per collocarsi ad un livello di maggiore autonomia personale e, soprattutto, per raggiungere un adeguato sviluppo intellettuale, sociale e formativo. E' necessario individuare in modo chiaro e preciso alcuni obiettivi di ampio respiro in rapporto ai quali organizzare con modalità e tempi diversi i successivi interventi specifici. Tali obiettivi che saranno specificati sulla base delle problematiche psicologiche e relazionali possono essere identificate nel modo seguente:

R.A.

Il recupero e il reinserimento sociale dei ragazzi collocati;  
La valorizzazione delle potenzialità di ciascuno;  
L'acquisizione di elementi incoraggianti e il raggiungimento di un sempre maggiore equilibrio;  
L'ampliamento delle possibilità relazionali degli adolescenti,  
L'interazione con il contesto territoriale;  
La preparazione scolastica:  
Uno spazio fisico ma soprattutto relazionale ispirato al modello di riferimento e stabile:

Mettere il minore in condizioni di esprimere quelli che sono i suoi reali sentimenti e disagio;

Gli obiettivi generali per i minori stranieri non accompagnati sono basati su un lavoro di sostegno al percorso di integrazione, da realizzarsi all'interno e all'esterno della struttura e sono caratterizzati dall' intreccio di due particolari metodologie: i Programmi individualizzati di benessere e regolamentazione (PEI) e la Mediazione linguisticoculturale (NILC): entrambi sono considerati indispensabili per garantire ai minori presi in carico il diritto alla partecipazione e alla strutturazione partecipata del percorso di inserimento e di integrazione. La funzione della Mediazione linguistico culturale sarà quella di facilitare e sostenere l'accoglienza, contribuendo a risolvere le difficoltà comunicative dell'ospite nella fase di inserimento, fornendo informazioni sui riferimenti legislativi e sui modelli educativi e culturali. Verranno attuate tutte le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio, nonché con i servizi rivolti ai MSNA al fine di garantire una corretta realizzazione dei piani individuali dell'utente.

**FASI OPERATIVE DEL PROGETTO GENERALE:** Trascrizione nel registro degli utenti, Polizza assicurativa per infortuni, Visita medica ed analisi di laboratorio. Organizzazione della scheda della salute con il nome del medico ed il numero del tesserino sanitario, Colloqui di orientamento ed osservazione sistematica, programma educativo personalizzato, organizzato dall'equipe per gli interventi educativi e formativi da attuare. Organizzazione della scheda degli impegni settimanali di ciascun minori, in cui saranno trascritte tutte le attività oltre ed eventuali variazioni. Colloqui e sostegno per lo sviluppo cognitivo. Sostegno nelle problematiche quotidiane e di socializzazione nei diversi ambiti, attraverso la presenza costante di un educatore professionale. Sostegno per i compiti scolastici. Incoraggiamento alla partecipazione alle attività organizzate dalla scuola e dalle associazioni presenti nel territorio. Incoraggiamento per la creazione di legami di amicizia attraverso l'apertura della struttura all'esterno e la partecipazione attiva alla vita sociale del territorio. Programmazione e realizzazione di attività formative interne ed esterne alla struttura. Riunione di

B.A.

equipe ogni mese per la verifica del lavoro svolto e per eventuali correzioni delle impostazioni. Riunione degli operatori con i ragazzi presenti nella struttura. prima dell'ingresso in struttura di un nuovo ospite, per raccogliere impressioni, fornire suggerimenti, comunicare le decisioni in merito alla sistemazione nella stanza del nuovo ospite. Visite mediche ed in caso di necessità, visite specialistiche su indicazione del medico della struttura. Trascrizione sulla scheda della salute, le visite effettuate durante la permanenza nella comunità. Analisi di routine e attività di gruppo.

**GLI STRUMENTI** Gli strumenti principali per raggiungere gli obiettivi di fondo sono: Aver cura dei ritmi di vita dei minori e il rispetto dei tempi coglie due aspetti fondamentali; Uno di tipo organizzativo ed uno legato ai bisogni originali dei giovani. Sul primo versante ciò comporta la strutturazione di giornate-tipo fondate sulla consapevolezza di leggi biologiche quali l'alternanza (tra momenti di attività più intense e momenti di attività più calme. Tra situazioni più individualizzate e altre di gruppo. ecc.); sul secondo versante si tratta di valorizzare, come più volte sottolineato, le originali individualità ed i bisogni specifici di ciascun minore. In questo senso, la priorità per il rispetto dei ritmi di vita assume il preciso significato di organizzare l'intervento educativo non a partire da astratte "esigenze di servizio", ma al contrario, in base alla centralità dei bisogni dei minori stessi. La cura della vita quotidiana: il riposo, i pasti, l'alimentazione, la cura del corredo dei giovani rappresentano un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità motorie e relazionali. Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita, pensare razionalmente per una adeguata funzionalità sono elementi che favoriscono nel giovane il controllo. Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale ruolo di mediazione. sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenziale. Non dimentichiamo che, molto spesso, una quotidianità mal vissuta da parte dei minori è fonte di chiaro malessere, di disturbo e disagio da superare proprio in comunità. Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto. Praticare all'interno ed all'esterno della struttura d'accoglienza delle attività, favorisce lo sviluppo globale delle potenzialità espressive dei giovani. La scelta delle attività dovrà tenere conto dell'interconnessione che esiste tra "intelligenza cognitiva intelligenza corporea — intelligenza relazionale" ed operare su tre dimensioni prioritarie: attività della sfera immaginativa; attività della sfera costruttiva, attività della sfera ambientale. I ragazzi in difficoltà sono stati spesso abituati alla paura di provare, alla sfiducia nelle proprie possibilità, ad una disistima. Al contrario, è fondamentale poter rinnovare il concetto di sé". Sviluppare la sfera immaginativa può essere utile per aiutare i ragazzi a domare paure ed angosce: "lasciare dei

R.A

segni" attraverso delle attività costruttive, scoprendosi capaci di fare con le proprie mani realizzando oggetti di utilità pratica o di estetica può essere estremamente significativo. Apprendere ad orientarsi nello spazio e nel tempo, agire in uno spazio divenuto "familiare" o in uno spazio nuovo, può aiutare a conquistare autonomie ed equilibri essenziali. Cercare uno specifico collegamento con la scuola, sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale", è molto importante per evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di interiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei giovani (oltre che negli adulti). La ricerca di una "normalità" scolastica non è, quindi, finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé, della propria auto rappresentazione e della percezione della propria immagine da parte del "mondo esterno". L'uscita da uno stato mentale di "assistiti" che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento. Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine è importante: lo scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché i genitori possano ritrovare creare un suo nuovo equilibrio. la Comunità va intesa come luogo della tutela del minore; che si tratti di un minore in affidamento temporaneo o di un minore in via di adozione, la Comunità deve poter rappresentare uno spazio-tempo di protezione e di tutela del minore in quanto tale.

**LE VERIFICHE.** Gli strumenti che verranno utilizzati sono: le osservazioni sul campo; le riunioni d'equipe (curate dal coordinatore interno all'equipe stessa); le riunioni di supervisione. Il lavoro degli operatori, la loro capacità di relazionarsi ai ragazzi ha senso quando ha espressione di un gruppo di lavoro con obiettivi comuni. I metodi condivisi, gli approcci compatibili, la capacità di garantire la circolazione delle idee e delle informazioni, sono il processo di un compito educativo. Per far ciò, è fondamentale il lavoro d'equipe che assicura: la garanzia della continuità che permette che assenze e turnover tra educatori non si traduca in interruzione del processo educativo; la pluralità degli apporti significa poter contare su un ventaglio più ampio di abilità, sensibilità, analisi, idee, la condivisione del carico di lavoro permette che anche un problema assunto da un singolo educatore divenga assunto da tutta una equipe.

#### **FINALITÀ.**

La Comunità I lilia di Camilla vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, una presenza stabile dal punto di vista affettivo, esperienze di collaborazione. La partecipazione e la responsabilizzazione, in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del fanciullo e quello del mondo degli adulti. I lilia di Camilla vuole promuovere una migliore qualità della vita attraverso la creazione di una situazione ambientale/abitativa serena e stabili (comunità alloggio). Il concetto di qualità della vita orienta un intervento

R.A.

che non si configura come indirizzato ad un particolare tipo di utenza ma, per la sua flessibilità e adattabilità, è utilizzabile in tutti quei contesti che si occupano di persone portatori di un disagio. In sostanza il concetto di qualità di vita sostituisce concetti quali deistituzionalizzazione, normalizzazione o integrazione sociale e ci orienta verso un approccio globale in temi della salute e del benessere.

## IL P.E.I. - PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Per ogni minore accolto nel servizio educativo della Cooperativa viene predisposto un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), elaborato sulla base del Progetto Quadro redatto insieme ai Servizi invianti. Il Progetto Quadro (P.Q.) nello specifico è l'indicazione del percorso che i Servizi invianti, in collaborazione con le altre figure di riferimento che operano per il benessere del ragazzo.. Si tratta di uno strumento operativo che si colloca all'interno del più complessivo progetto di intervento, nei confronti del minore e della sua famiglia. Vengono specificati gli obiettivi generali, i tempi di permanenza, i tempi di verifica e si delineano i rapporti tra Minore e famiglia, Cooperativa e Servizi. Nel PEI vengono individuati gli obiettivi da raggiungere nel periodo di frequentazione della comunità e gli strumenti e le modalità per perseguire tali obiettivi, così da coordinare i bisogni specifici di ciascun minore con le attività generali del gruppo. Nella gestione della nostra struttura si pone molta attenzione all'equilibrio e all'omogeneità del gruppo per favorire le relazioni tra i ragazzi, affinché grazie al buon funzionamento del gruppo si raggiungano più velocemente gli obiettivi per tutti. Le attività di gruppo vengono proposte dagli educatori e discusse con i ragazzi, che quindi sono chiamati a partecipare attivamente e responsabilmente alla vita delle strutture. Si promuovono le relazioni tra i ragazzi e la rete familiare e amici, in modo da ricreare, laddove possibile, l'ambiente ideale per ogni minore seguito. Il PEI viene elaborato, nella sua forma completa, dopo un periodo di osservazione del minore in comunità e viene definito dopo la prima fase dell'accoglienza, che comporta una attenta osservazione del disagio o disturbo del minore, del suo vissuto, delle sue modalità di relazione e l'acquisizione di tutte le informazioni utili per svolgere il ruolo educativo. Esso descrive le modalità per: Aiutare il minore a cogliere il senso della comunità. Curare l'integrazione del minore nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con i coetanei, nonché con gli adulti della Comunità; Sollecitare le autonomie e la cura nella gestione della persona e delle cose; Promuovere e sostenere l'autostima; Supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo; Concordare con i Servizi Sociali e Sanitari competenti le modalità di rapporto degli ospiti con la propria famiglia assicurando loro un adeguato sostegno e tutela;

P.A.

Assicurare il sostegno morale ed educativo negli eventuali percorsi giudiziari; Definire con i servizi territoriali ed in conformità con quanto eventualmente disposto dal Tribunale per i minorenni, le modalità e i tempi degli incontri e dei contatti con la famiglia di origine; Stabilire verifiche con i servizi sociali a cadenza massimo bimestrale. E' strutturato in quattro parti fondamentali: Valutazione multidimensionale;

Definizione degli obiettivi;

Contenuti e modalità dell'interventi;

Piano delle verifiche. La verifica in itinere e il monitoraggio di quanto previsto dal progetto individualizzato verrà effettuata dall'equipe educativa attraverso: Predisposizione del registro degli interventi;

Aggiornamento del diario personale;

Costante collegamento tra servizio inviante e coordinatore/responsabile.

### **SOSTEGNO PSICOLOGICO PER MINORI**

La presenza dello psicologo all'interno della struttura ha come obiettivo principale quello di fornire un sostegno psicologico ai minori ospiti. Gli ospiti presi in carico verranno seguiti attraverso l'osservazione diretta: Osservazione in roaming in altri contesti, durante le varie attività svolte nell'arco della giornata; Osservazione della relazione con altri ospiti e operatori presenti; Identificazione dei casi più vulnerabili. Presa in carico dei casi attraverso incontri di gruppo rivolti a operatori e utenti; Supporto psicologico di gruppo per aiutare le persone a rafforzare le risorse personali. Tale percorso sarà finalizzato ad analizzare i bisogni psicologici, a valutare le risorse e gli interessi personali, a facilitare un riequilibrio dell'aspetto relazionale ed emotivo, seguirà sempre una restituzione degli aspetti emersi dalle osservazioni e una progettazione di intervento, mirato alla risoluzione delle problematiche emerse. L'obiettivo generale è quello di favorire relazioni positive con il minore, la struttura e gli operatori al fine di creare uno sviluppo sano e armonico attraverso un coinvolgimento attivo di tutti gli attori responsabili. Si cercheranno di riattivare le risorse interne ai nuclei familiari, promuovendo atteggiamenti positivi per una sana crescita psicofisica.

#### **Obiettivi specifici:**

+ Supervisione dello staff:

R.A.

- ✚ Valutazione del benessere complessivo del minore tenendo conto della singola condizione, dei tempi a lui necessari per ambientarsi al nuovo contesto, delle sue esigenze/bisogni più impellenti, delle sue paure e delusioni rispetto alle aspettative iniziali;
- ✚ Ridurre il livello di conflitto tra gli ospiti della struttura;
- ✚ Aiutare le persone a trovare un ascolto empatico (operatore/ospite);
- ✚ Dare una risposta professionale che aiuti a rendere lo spazio protetto della struttura in uno spazio dove poter rivedere e ritrovare una propria identità;
- ✚ Aiutare i minori a scoprire le proprie risorse, predisposizioni e potenzialità;
- ✚ Stimolare la fiducia reciproca dei ragazzi,
- ✚ Aiutare i minori a lavorare attivamente al loro progetto di vita.

### Il supporto psicologico inoltre aiuterà i ragazzi a:

- ✚ Riconoscere la sicurezza del contesto;
- ✚ Aiutare le persone ad elaborare l'esperienza traumatica vissuta;
- ✚ Rielaborare la perdita della propria terra e per la famiglia lasciata.

Lo scopo è quello di portare i minori a una maggiore cura di sé stessi, a una maggiore capacità di relazionarsi con gli altri, a ridurre, se presenti, incubi o sbalzi di umore, ad una crescita del senso di protezione, ad un maggiore interesse alle attività proposte e ad una migliore progettazione della propria vita futura emotiva, lavorativa e sociale.

### PROGETTO DIDATTICO:

Il Progetto Didattico prevede:

- L'inserimento scolastico;
- Una valutazione didattica — pedagogica;
- Un sostegno didattico specifico;
- Una fase di verifica.

**LA SCUOLA** L'equipe educativa sceglie la scuola presente sul territorio più adatta ad accogliere il minore sulla base delle sue attitudini e delle sue problematiche, attraverso un confronto con i dirigenti scolastici. Per i MSNA importante è la mediazione linguistica, a supporto degli insegnanti a scuola e dell'insegnante di italiano in struttura, che consentirà agli stessi una più veloce comprensione della lingua italiana. Durante l'anno scolastico, gli incontri periodici avverranno tra gli insegnanti e l'educatore per valutare i risultati, l'inserimento nel gruppo classe, l'emergere di eventuali difficoltà. L'educatore partecipa ai consigli di classe esponendo i successi ottenuti o le difficoltà incontrate. Gli operatori si fanno carico di sostenere i minori da un punto di vista motivazionale e nello svolgimento dei compiti per superare gli ostacoli

R.A.

incontrati. Cercare uno specifico collegamento con la scuola, sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale", è molto importante per evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei ragazzi (oltre che negli adulti), il supporto scolastico, pur nelle sue contraddizioni, rappresenta comunque un passaggio da non sottovalutare. La ricerca di una "normalità" scolastica non è quindi finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé", della propria auto rappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del mondo esterno. L'uscita da uno stato mentale di assistiti che spesso contraddistingue i ragazzi delle comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento. Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine dei ragazzi ospitati. Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché il bambino possa ritrovare o creare un suo nuovo equilibrio. In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo, sia coi servizi sociali che lo tutelano.

### INTEGRAZIONE SOCIALE

Si parte dal presupposto che in diverse situazioni ed in conseguenza delle diverse problematiche che hanno portato all'inserimento in Comunità, alcuni ragazzi hanno perso i contatti con il mondo esterno e la capacità stessa di ricostruirli: l'obiettivo fondamentale di I lilia di Camilla è diretto a promuovere i rapporti positivi con i coetanei, a favorire esperienze sociali costruttive, con l'inserimento in gruppi differenti attraverso strutture scolastiche, sportive, ricreative, culturali, al fine di sostenere l'integrazione e la socializzazione. I lilia di Camilla pone un'attenzione particolare nel far emergere gli interessi e focalizzare le attività non solo all'interno della struttura, ma di sostenere e incoraggiare le relazioni esterne, secondo percorsi di autonomia e responsabilizzazione personale. Per i minori stranieri che hanno lasciato il loro paese abbandonando abitudini, famiglia e amici, il progetto proposto dalla comunità prevede una serie di incontri presso le scuole appartenenti al sistema di istruzione primaria, centri di aggregazione e altro. Alcuni MSNA presentano esigenze particolari e condizioni di vulnerabilità ulteriori rispetto a quelle derivanti dallo status di M.S.NA, quali per esempio: minori vittime di tratta, di torture, stupri o altre forme di violenza psicologica, fisica o sessuale: minori affetti da disturbi psichici o disabilità.

Il progetto di accoglienza così stilato garantisce attivazione di tutte le misure specialistiche più idonee per gestire tali fragilità, in modo da assicurare un'effettiva protezione e tutela, attraverso il coinvolgimento di figure

professionali altamente specializzate (medici e psicologi con specializzazioni adeguate, anche in etnopsichiatria ecc.) e attraverso uno stretto raccordo con le strutture sanitarie di riferimento (dipartimento di salute mentale e relativo servizio di neuropsichiatria infantile, strutture sanitarie specializzate. Il progetto promuove l'integrazione sociale delle persone di diversa etnia, in un'ottica di rispetto delle differenze e di tolleranza". con i seguenti obiettivi:

Educare alla multi etnicità cultura attraverso la conoscenza di alcuni aspetti di culture extraeuropee;

Accogliere la diversità culturale attraverso i valori del rispetto e della tolleranza;

Favorire la valorizzazione della diversità culturale e della dimensione internazionale;

Facilitare l'inserimento sociale e scolastico degli studenti extracomunitari;

Promuovere l'educazione alla legalità e alla solidarietà;

Agevolare il passaggio di informazioni e lo scambio costruttivo di esperienze;

A conclusione del progetto si attendono i seguenti risultati;

Miglioramento dell'accoglienza degli alunni stranieri e accolti nella Scuola, nei centri di aggregazione e sportivi:

Intensificazione della sensibilizzazione all'interculturalità e ai valori del rispetto delle diversità:

Valorizzazione della presenza immigrata: - Scambio costruttivo di esperienze.

### **PROGETTO di FORMAZIONE**

Il progetto di formazione è finalizzato all'inserimento lavorativo del minore ed in genere è concordato con il Servizio Sociale di competenza territoriale. Il progetto formativo considera le inclinazioni e le attitudini del minore.

### **DIMISSIONI DALLA STRUTTURA**

Programma di sostegno per l'uscita dalla struttura:

Tale programma aiuta il minore nel doloroso distacco dalla comunità e dalle figure adulte significative, che rimangono comunque per lui una possibilità di sostegno. L'impegno è rivolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del minore attraverso percorsi personali, documenti e la relazione finale del P.F.I. all'uscita del minore dalla struttura, in originale sono consegnati al Servizio Sociale di Competenza mentre una copia è trattenuta nell'archivio della comunità, per il periodo previsto dalla Legge. Al raggiungimento della maggiore età, la documentazione è consegnata al ragazzo all'uscita dalla casa famiglia ed è redatto un verbale con la descrizione della stessa, che viene firmato dalla persona uscente.

R.A.

## PROGRAMMA SULLA GESTIONE DELLE EMERGENZE SOCIALI

La Comunità alloggio I lilia di Camilla assicura il funzionamento nell'arco delle h24 per tutto l'anno, garantendo accoglienza e cura dei minori, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, anche per i minori che si trovano in una condizione di emergenza. Il collocamento in emergenza è finalizzato all'accoglienza di minori in condizioni di pericolo, ai sensi dell'art 403 c.c. sul piano socio-educativo e sul piano dell'integrità fisica e psicologica, che ne richiede l'urgente collocazione in un luogo protetto. La permanenza in struttura può avere un carattere di temporaneità in vista della necessità di collocare il minore in una struttura diversa. La comunità alloggio I lilia di Camilla ha stilato un programma di accoglienza, che in modo immediato garantisce ospitalità e tutela del minore, che deve essere allontanato con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti, o che, trovato, privo di figure adulte di riferimento quali i MSNA. Il programma risponde alle seguenti finalità e assolve alle seguenti funzioni: Superare la fase di bisogno improvviso; offrire ospitalità e assistenza qualificata sul piano educativo -relazione per il tempo necessario ad individuare e mettere in atto l'intervento più favorevole per il minore. L'intervento è caratterizzato da relazioni interpersonali tranquille, stabili e rassicuranti e da un supporto mirato a garantire un riferimento sicuro in una situazione di emergenza. L'inserimento del minore in comunità è caratterizzato dall'immediatezza della risposta accogliente, indipendentemente dalla possibilità di aver acquisito elementi esaustivi sulla condizione del minore. Garantire funzione di accoglienza; offrire una dimensione caratterizzata da un clima sereno, stabile e positivo; prevedere tempestivamente una visita medica ed eventuali visite specialistiche per la rivelazione di eventuali situazioni di maltrattamento; comunicare tempestivamente al Servizio Sociale istituzionalmente competente qualsiasi evento rilevante che riguardi la condizione del minore.

Tutti i programmi sono organizzati e sottoposti a verifica da parte del Servizio Sociale inviante o dall'Ente di Competenza.

### LA GIORNATA IN COMUNITA'.

La comunità alloggio I lilia di Camilla ritiene educativamente importante aiutare i minori a strutturare il tempo. Per questo motivo, le giornate sono scandite da attività e proposte che si articolano in varie aree. In linea con i riferimenti educativi della comunità stessa, si va a proporre un insieme di attività che hanno come obiettivo l'assunzione di responsabilità, di impegni

R.A

stabili e il raggiungimento di un'autonomia personale. Gli impegni giornalieri rivolti alla cura degli spazi comuni, la preparazione del pranzo, il rispetto dei tempi di vita della casa all'interno di un contesto il più possibile simile a quello di una famiglia, con regole di vita comune, compiti, ruoli e funzioni riscontrabili in un normale nucleo familiare. Questa è una area che chiaramente attraversa e sottolinea tutte le altre aree di lavoro che si concentrano su aspetti e finalità più specifici e mirati. L'area della formazione scolastica e culturale raccoglie l'insieme di attività volte al sostegno, all'alfabetizzazione, alla riapertura o alla ripresa dei percorsi scolastici interrotti. Questa area si struttura come un'offerta personalizzata prevalentemente all'interno della comunità, ma anche con la possibilità di costruire collaborazioni con le scuole del territorio. In pratica la giornata è strutturata all'interno della casa e coinvolgerà i minori che saranno impegnati nelle faccende domestiche come la gestione della propria cameretta, collaborazione negli spazi comuni, sia in attività ludico ricreative. Naturalmente i minori che frequentano la scuola seguiti nello svolgimento dei compiti e quelli che hanno interrotto il percorso di studi saranno incentivati per accedere a corsi formativi. Oltre allo studio, i minori saranno coinvolti in attività di socializzazione e svago, al fine di consentire una migliore integrazione attraverso la partecipazione ad attività organizzate da associazioni sportive e culturali locali. Molta importanza sarà data ai laboratori occupazionali, che hanno come obiettivo di offrire ai minori la possibilità di sperimentarsi praticamente: si imparare facendo. Per alcuni ragazzi è anche l'occasione per sperimentarsi nella fatica a tenere dei ritmi nell'allenamento al lavoro e alle consegne, come pure al confronto con altri adulti. La cooperativa sociale Il Girasole grazie ad esperti tra i soci sperimenterà ed attuerà la fattoria didattica. L'area del tempo libero è l'insieme di tutte quelle proposte legate al rafforzamento dell'aggregazione, del gruppo e del benessere sia all'interno del gruppo dei pari che tra adolescenti e adulti: possibilità di praticare sport, di realizzare attività hobbistiche, di organizzare uscite e vacanze.

### Regolamento interno

La comunità sarà dotata di una progettazione comunitaria che regolerà la vita al suo interno, tutti i minori saranno informati dell'esistenza dello stesso all'atto del loro ingresso. Il regolamento sarà composto da poche precisazioni chiare e essenziali. Oggetto del regolamento è la gestione degli orari, dei turni per lo svolgimento e la gestione delle attività domestiche, le telefonate, ecc. Qualora determinate circostanze renderanno necessario l'adeguamento, i minori saranno partecipi della discussione sulle nuove regole da adottare



### **DOTAZIONE ORGANICA:**

La Comunità alloggio I lilia di Camilla adotta la seguente dotazione organica ai sensi del catalogo dei servizi residenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R n 1 1/2007. La cooperativa sociale Il Girasole nella persona del Legale rappresentante assicura: che tutti gli operatori che entrano in contatto con i minori non hanno riportato condanne definitive per i delitti non colposi di cui al libro II, titoli IX, XI e XII del codice penale, per i quali non è intervenuta la riabilitazione, né condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis. 600-ter. 600-quater. 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori. Il

*R.A.*

servizio prevedere, durante le ore diurne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello) ogni 4 minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello). di tali figure il 60% deve essere di II livello e il 40% di III livello.

Responsabile Legale: Coordinatore; Educatore professionale. Figure professionali di II livello; operatori di I livello, Altro personale: Figure professionali o volontari funzionali alla realizzazione dell'oggetto sociale.

### OPERATORI RUOLO E FUNZIONI.

Ogni operatore deve essere:

Un riferimento di "autorità autorevole"  
(relazione) Un facilitatore di cambi psico-sociali  
(amplificatore)

Un riferimento affettivo e di sicurezza (contenitore)

Un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali (mediatore). Complessivamente agli operatori che sono impegnati, la Cooperativa Il Girasole assicura un supporto formativo in grado di garantire il consolidamento di competenze:

- Pedagogiche: per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione
- Psicologiche: per gestire la dimensione affettiva. emotiva del lavoro
- Sociologiche: per analizzare e costruire realistiche reti di intervento
- Di animazione: per affrontare la relazione anche in termini di attività
- Preventive: per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- 1) la supervisione del servizio
- 2) la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro
- 3) la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte dalla Cooperativa Il Girasole.
- 4) la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne". L'obiettivo di fondo resta quindi quello di attivare "dei cambiamenti nella persona attraverso l'acquisizione di nuove forme di pensiero, di comportamento, di auto-rappresentazione e relazione quotidiana", per valorizzare in questo modo il senso duraturo di una struttura fondamentale "di transizione" come la Comunità Alloggio.

## **OPERATORE DI II° LIVELLO: RUOLO E FUNZIONI.**

L'operatore di II livello svolge attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità di ogni minore. Favorisce i processi di inserimento e di partecipazione sociale. Progetta e gestisce in accordo con l'educatore tutte le attività di carattere socio-educativo.

## **IL RESPONSABILE LEGALE: RUOLO E FUNZIONI**

Partecipa alle riunioni per il buon andamento della struttura;  
Cura i rapporti con gli altri Enti o con le associazioni di volontariato;  
Provvede agli adempimenti amministrativi e contabili della comunità alloggio;  
Svolge le funzioni di segretariato amministrativo.  
Dichiara la disponibilità ad accogliere i minori in struttura.  
Si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione.

## **COORDINATORE DEL SERVIZIO: RUOLO E FUNZIONI**

Il professionista che assolve funzioni di coordinamento è responsabile dei programmi, delle attività e dell'organizzazione del servizio, redige le relazioni, gli atti ed i rapporti richiesti dal comune e dall'ufficio di Piano territorialmente competente, dalla regione Campania, dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni e da ogni altra autorità competente, secondo le direttive proprie dell'autorità stessa. Favorisce il rispetto dei ritmi di vita di ogni ospite; garantisce contratti di lavoro e accordi integrativi, assicura la presenza nel servizio di personale qualificato. In accordo con il Responsabile legale predispone l'accoglienza dei minori.

Il coordinatore deve garantire una presenza presso il servizio di almeno 12 ore settimanali.

## **L'EDUCATORE: OPERATORE DI III LIVELLO RUOLO E FUNZIONI.**

L'educatore è una persona professionalmente preparata, aggiornata ed in grado di costruire rapporti interpersonali significativi, che stimolano l'aspetto relazionale dei minori.

L'educatore deve considerare:

Di rappresentare un modello a cui i minori fanno riferimento, di legittimare il proprio e l'altrui ruolo; di saper stabilire una valida relazione con il minore.

L'educatore si prende in carico il minore con attenzione particolare agli aspetti della vita quotidiana: egli, essendo un punto di riferimento, aiuta il minore ad acquisire conoscenze e lo stimola a migliorare le proprie capacità relazionali. Con la sua presenza quotidiana, l'educatore favorisce lo sviluppo affettivo del minore e promuove, curando e personalizzando l'ambiente di vita, il controllo degli impulsi emotivi. Egli predispone il progetto educativo individuale fornisce informazioni, relative all'andamento educativo di ogni minore, al

P.A.

coordinatore che redige le relazioni. L'educatore partecipa alle riunioni con le assistenti sociali di competenza territoriali e con gli insegnanti. Cura la stesura ed è responsabile del Progetto Educativo Individuale: assicura l'attuazione e le verifiche con il Servizio Sociale inviante. Predispone, nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, le cartelle personali contenente la documentazione e i progetti dei minori. Provvede alla formazione ed al sostegno dell'equipe, attraverso incontri individuali e di gruppo a cadenza mensile, al fine di monitorare il lavoro svolto con ogni singolo minore nonché di individuare e di gestire le personali esigenze dello stesso e degli operatori.

### **MEDIATORE CULTURALE: RUOLO E FUNZIONI.**

E' un operatore bilingue che media tra i minori appartenenti a comunità linguistiche differenti ad una conversazione, all'interno della struttura. Il suo compito è quello di facilitare la comprensione. E' informato su entrambe le culture, sia quella dei minori sia quella della realtà italiana. Dal punto di vista dell'intervento sociale, il mediatore culturale ha il compito di facilitare l'inserimento dei minori stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei minori e le risposte offerte della comunità. Il mediatore interculturale diventa l'insegnante che, con consapevolezza si interroga e si attrezza per favorire non tanto la transizione da una cultura all'altra quanto la sintesi - dove è possibile - tra culture, allo scopo di creare momenti pedagogici capaci di andare oltre le reciproche differenze.

### **CRITERI DEONTOLOGICI:**

I criteri deontologici degli educatori ed operatori ( inclusi tirocinanti e volontari ) sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali di appartenenza e adeguati a quelli della comunità alloggio come qui di seguito riportati.

Art. 1 - Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori ( inclusi tirocinanti e volontari ) ed educatori, della comunità alloggio: dunque, chiunque operi, in qualsiasi modo, all'interno o per la comunità è tenuto alla loro conoscenza, e l'ignoranza delle medesime non esime dalla responsabilità disciplinare.

Art. 2 - L'inosservanza delle regole stabilite nei presenti criteri deontologici ed ogni azione o omissione, contrarie al decoro, alla dignità ed al corretto esercizio della professione educativa sono punite con l'esclusione dalle attività della comunità ed espulsione dalla medesima.

Art.3 - L'educatore e qualsiasi operatore della comunità operano per migliorare la capacità delle persone utenza) di comprendere se stessi e gli altri, di comportarsi in modo congruo, consapevole ed efficace. L'educatore (e

R.A.

l'operatore) è consapevole della responsabilità sociale e morale derivante dal poter intervenire significativamente nella vita degli altri: pertanto deve prestare attenzione particolare ai fattori personali, sociali, morali, organizzativi, economici, religiosi e politici, al fine di evitare l'uso inappropriato della sua influenza e l'uso indebito della fiducia e/o bisogno dipendenza degli utenti destinatari della sua opera. L'educatore (e l'operatore) è direttamente responsabile dei suoi atti e delle loro prevedibili conseguenze.

Art.4 - Nell'esercizio della propria professione l'educatore (e l'operatore) rispetta la dignità, il diritto alla privacy, alle opinioni e credenze, astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori: non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, orientamento sessuale, abilità o disabilità. In caso di conflitto di interesse tra l'utenza e la comunità, l'educatore (e l'operatore) deve esplicitare alle parti, con chiarezza, i termini delle proprie responsabilità ed i vincoli a cui è professionalmente è dovuto.

Art.5 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto a conservare un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione permanente proposti dalla comunità. Riconosce i limiti della propria competenza professionale e rispetta la competenza degli altri educatori.

Art.6 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto al segreto professionale: pertanto, non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale.

Art. 7 - L'educatore (e l'operatore) adotta condotte non lesive alle persone di cui si occupa professionalmente (neppure indirettamente) e non utilizza il proprio ruolo per procurare a sé o ad altri indebiti vantaggi.

Art 8 - L'educatore (e l'operatore ) evita commistioni tra ruolo professionale e vita privata, che possano interferire con l'attività svolta in comunità o comunque arrecare nocimento all'immagine e all'onorabilità della comunità. All'educatore (e all'operatore) è vietata qualsiasi attività che, in ragione del rapporto professionale, possa procurargli indebiti svantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non. Costituisce grave violazione deontologica intrattenere in ragione del suo rapporto professionale relazioni significativa e di natura personale, in particolare affettiva-sentimentale e/o sessuale.

Art.9 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto all'adempimento professionale a cui è vincolato in ragione della tipologia di contratto definito con la cooperativa.

Art. 10 - I rapporti tra gli educatori e altre figure professionali (di vario genere, inclusi tirocinanti e volontari) che operano nella comunità o per essa devono ispirarsi al reciproco rispetto, alla lealtà e alla comune finalità.

Art. 11 - L'educatore (e l'operatore) si impegna a contribuire al mantenimento e allo sviluppo delle risorse globali della comunità così da garantirne la continuità educativa e di accoglienza nel tempo.

R.A.

Art. 12 – Nell'esercizio delle attività professionale e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la comunità a qualsiasi titolo l'educatore (e l'operatore) è tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale ed umana.

Art. 13 - L'educatore (e l'operatore) si impegna a rispettare e a proporre i principi ispiratori da cui trae la sua forza il carisma della Comunità.

Art. 14 - I Criteri Deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella o per la comunità.

La Comunità sono previste diversi tipi di polizze assicurative:

Polizza Infortuni, per i minori ospiti

Polizza Rischi Diversi e da Responsabilità Civile per i minori e gli operatori  
Copertura INAIL per gli operatori.

### **METODOLOGIA DI LAVORO**

Peculiarità della struttura è un approccio integrato psico-educativo, che caratterizza tutte le fasi dell'intervento. Ciò si realizza mediante la presenza, all'interno dell'équipe della comunità I lilia di Camilla, dall'educatore professionale e lo psicologo che operano in stretta connessione costituendo, con il coordinatore del servizio, l'équipe stabile per ciascun minore.

A partire dall'inserimento del minore nel contesto comunitario si sviluppano due distinte fasi di lavoro, che procedono congiuntamente sia sotto il profilo educativo che sul versante psicologico: osservazione e valutazione della qualità della relazione tra il ragazzo e gli operatori, dove la centratura è posta sull'analisi delle caratteristiche del rapporto tra l'adulto ed il minore.

Presa in carico del ragazzo, mediante la stesura di un progetto educativo e riabilitativo individualizzato, condiviso con l'utente e con la rete di servizi coinvolti nella gestione dell'intervento. Il processo che accompagna il raggiungimento degli obiettivi delineati è sostenuto sia mediante l'accompagnamento educativo nell'agire quotidiano sia attraverso i colloqui di sostegno psicologico che supportano "il fare" con il "pensare".

Il lavoro educativo all'interno delle comunità è orientato al riconoscimento e alla valorizzazione delle risorse di ciascun accolto, in una prospettiva di autonomia. La finalità è quella di rispettare e far sperimentare al ragazzo il suo spazio di responsabilizzazione. Elementi metodologici particolarmente rilevanti sono:

- la quotidianità: tutto quanto viene detto o fatto in comunità vuole avere una valenza educativa; il tempo di lavoro con i ragazzi è la quotidianità, in cui l'educatore propone stimoli e possibilità, pone vincoli e confini, ascolta e accoglie i bisogni e lo supporta nell'acquisire gli strumenti per affrontare il percorso di autonomia;

RA.

- i colloqui individuali: si tratta di uno spazio formale dedicato al progetto di ciascun minore, se le circostanze lo richiedono, in cui restituire quanto osservato e condividere gli obiettivi intermedi e le modalità attraverso cui è possibile perseguirli concretamente;

L'intervento educativo risponde ad elementi espressi all'interno di una Progettazione

Educativa Individualizzata (PEI) che tiene conto di precise fasi e procedure a partire dalla presentazione dell'ospite da parte del Servizio inviante

### ARTICOLAZIONE DEI COMPITI ED ORGANIZZAZIONE.

La caratteristica principale è, nella nostra prospettiva, di porsi come "ambiente di vita" dove, la quotidianità e le attività si integrano. In questo modo l'aspetto centrale è la configurazione della comunità come una struttura educativa dove la relazione quotidiana permette la manifestazione e la cura di comportamenti diversificati ed autonomi, nel quadro di progetti che investono la vita reale dei minori. La vita in comunità, quindi, si organizza attorno ad "un ambiente quotidiano caldo e accogliente nel quale viene valorizzato l'aspetto strutturante delle routine quotidiana e delle regole", al fine di sostenere processi di cambiamento in quei minori ai quali è necessario offrire un'alternativa stabile e sicura. Il nodo centrale delle modalità di intervento educativo, sono le regole: non come "espressione di un potere normativo degli educatori", ma, piuttosto, come, la somma di comportamenti idonei a risolvere i problemi di tutti i giorni, condivise ed accettate da educatori e ragazzi, soprattutto quando si realizzano nella condivisione di attività affettivamente ed emotivamente coinvolgenti. Si genera una realtà condivisa di abitudini e regole che serve a costruire un archivio di conoscenze sociali a cui i minori, nella loro evoluzione e scoperta del possono attingere e riferirsi. A questa realtà va aggiunto che forse per la prima volta, i ragazzi fanno esperienza di una interazione comunicativa ed emotiva stabile e continua con gli adulti, cioè, imparano a costruire, insieme a degli adulti significativi, una immagine appropriata di Sé, come degni di stima, di affetto e di fiducia: nonché l'immagine di una realtà più positiva, non emarginante, nella quale la violenza non è né una forma di comunicazione, né un modo per ottenere nulla: ed infine, un'immagine degli altri come più disponibili. La comunità alloggio I lilia di Camilla inoltre promuove l'autonomia decisionale delle parti e facilita le competenze, la motivazione al dialogo, alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi, di conflittualità o di allontanamento. L'azione educativa, nel periodo di permanenza del minore nella Comunità fa leva sull'importanza dei rapporti educativi: relazioni educative che si caratterizzano come dinamiche (in continuo divenire), coinvolgenti, che toccano cioè il cuore dei minori

R.A.

intenzionali (contraddistinte non da impulsività ed emotività, ma da scelte ben ponderate in base a priorità ed obiettivi prefissati). amorevoli (contraddistinte dall'accoglienza incondizionata, dalla condivisione di gioie e dolori, da capacità di tradurre in segni l'amore educativo, al fine di far capire al ragazzo di "essere amato"). L'amorevolezza è il clima: non si ama per educare, ma si educa perché si ama. La qualità della relazione è, quindi, al centro del programma e la persona è al centro della relazione. La metodologia educativa è basata sulla quotidianità: per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata in comunità è metodicamente organizzata, secondo ritmi a misura di minore e regole proprie di una qualunque altra famiglia. Attraverso un primo colloquio individuale viene analizzata insieme la proposta educativa più confacente alle sue esigenze, attitudini ed aspettative: per ogni minore è fatto obbligo la scelta tra formazione scolastica e/o formazione al lavoro. Sono assicurate attività esterne sportive e/o ludico ricreative a tutti i ragazzi, come momento di crescita fisica armonica e di aggregazione. nel rispetto reciproco

### Formazione degli educatori e degli operatori.

La scelta di un cammino di formazione costante corrisponde al riconoscimento della necessità di un continuo accompagnamento nell' appropriazione di competenze e nella riflessione sull'esperienza. Il programma annuale di formazione è discusso dall'equipe educativa, e il coordinatore si fa portavoce delle istanze formative, espresse da tutte le persone che operano nella struttura. Tale programma è reso operativo, con incontri mensili, nel rispetto dei modi e dei tempi più congeniali a tutti. Inoltre, l'equipe adotta piani per la formazione e strategie di inserimento del personale neo-assunto, attività di tutoraggio e formazione per il personale volontario nonché colloqui psicologici per la riduzione del tur over. Gli obiettivi della formazione: Sviluppare le competenze degli educatori per la raccolta di dati e informazioni per conoscere e individuare i bisogni dei minori. Sviluppare le competenze di progettazione orientata a progetti individualizzati, alle dinamiche relazionali e alla cura degli ambienti e delle micro comunità di vita quotidiana. Sviluppare le competenze relazionali per favorire interventi di sostegno alla espressione nella relazione con se stesso e con l'altro. Sviluppare le competenze degli educatori nell'ascolto e nella comunicazione per favorire un interscambio di esperienze, del vissuto, e per supportare la famiglia nell'osservazione e negli interventi sul proprio figlio per favorire la sua autonomia e libertà di espressione.

## STRUMENTI DI LAVORO

Sono costituiti da documenti ufficiali ed indispensabili:

**Il registro delle consegne o diario di bordo:** per comunicare e condividere la quotidianità, documento ufficiale nel quale vanno registrate tutte le comunicazioni da passare ai colleghi in turno in materia di gestione operativa e

R.A.

straordinaria della comunità e dei minori; l'avvenuta realizzazione o il motivo della mancata attuazione del programma giornaliero, sono registrate le osservazioni delle situazioni.

**il registro dei verbali di equipe:** documento ufficiale, memoria storica del lavoro svolto e del suo percorso evolutivo.

**Le cartelle utenti:** documento ufficiale, che attestano il percorso dell'ospite e contengono archiviati i documenti personali, amministrativi, le relazioni dei servizi sociali, della comunità, psicologiche, nonché i documenti sanitari.

**Registro telefonate:** documento ufficiale. nel quale vanno annotati ora, destinatario e data, rispetto alle telefonate concesse ai ragazzi e a chi li autorizza.

**Registro protocollo:** documento ufficiale, nel quale vanno annotati tutti i documenti in entrata ed in uscita, con numero di progressivo, data, mittente, destinatari, oggetto della comunicazione in entrata e in uscita.

**Cartelle documenti comunità:** documento ufficiale, nel quale vanno archiviati il Progetto Educativo Generale e Regolamento della Comunità, Autorizzazione al Funzionamento. Circolari della Procura, documentazioni di altre Istituzioni . Verbali delle visite di controllo. Protocolli di intesa con altri Enti Pubblici o del Privato Sociale. Ricevute di trasmissione delle schede minori alla Procura:

**Cartella del personale:** documento ufficiale, contiene l'organigramma aggiornato, i curricula del personale, i documenti del personale.

**Scheda degli impegni settimanali:** è una scheda dove l'educatore riporta gli impegni settimanali di ogni minore e le eventuali variazioni. La scheda riporta gli impegni scolastici, gli orari e le ore di studio all'interno della struttura, le attività esterne alla struttura, ed eventuali partecipazioni ad attività sportive con luoghi ed orari.

**Scheda della salute fisica:** è una scheda compilata dal medico della struttura, in cui vengono riportate le generalità del medico curante, il numero del tesserino sanitario, le visite. le visite specialistiche, le analisi e tutte le prestazioni sanitarie in ordine cronologico.

Inoltre nella scheda vengono riportate le visite e gli interventi da effettuare.

**Registro delle presenze del personale:** è un registro dove vengono annotate le presenze degli operatori. con indicazione dei turni e delle relative mansioni.

R.A.

## I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI

La definizione del ruolo sociale di una struttura che accoglie dei minori è senza dubbio condizionata, da un lato, dalla specificità dei bisogni ai quali deve rispondere e, dall'altro lato, dal tipo di rapporto che la struttura è in grado di stabilire con gli altri "attori" del territorio che ruotano attorno ai minori. Oggi si è diffusa, positivamente, la consapevolezza che essa rappresenta, in realtà, una risorsa all'interno di una rete complementare di servizi, capace, proprio per la sua interazione, di offrire ai ragazzi adeguate e risposte ai loro bisogni, in termini di coerenza globale e di specificità al tempo stesso. Occorre quindi essere consapevoli del ruolo di risorsa sociale della comunità in una sorta di "rete di reti" realmente operativa. La struttura, quindi, si impegna a mantenere rapporti con i soggetti e gli enti che operano sul territorio. L'integrazione, tra le figure che operano all'interno della struttura e le risorse del territorio adeguatamente stimolate alla continua riflessione e verifica, costituisce un elemento importante del nostro impegno. Se gli educatori della struttura sono coloro che garantiscono la professionalità dell'intervento, avendone il carico della responsabilità, dell'attuazione, della continuità e della stabilità della comunità, i volontari e le relazioni con l'esterno rappresentano la completezza per un progetto di vita, che ha come obiettivo la crescita armonica del minore, partecipe del suo tempo e del suo territorio. I volontari, le persone o le associazioni, che si impegnano a collaborare con la comunità, devono affiancare il "fare" con "il pensare" e mostrare la volontà di essere coinvolti in un percorso impegnativo, riflettendo continuamente su ciò che si fa e sulla consapevolezza della complessità dell'intervento sociale. A tal proposito, le modalità di accoglienza di un volontario prevedono la valutazione e la gestione delle attività formative -educative da parte dello psicologo in collaborazione con le diverse figure professionali. Dopo l'iniziale valutazione e formazione, l'approccio del volontario è previsto in modo diversificato nei vari ambiti:

Educativo: come supporto scolastico:

Ricreativo: per attività ricreative come corsi di musica, gite o escursioni:

Logistico: manutenzione della casa.

Le modalità di apertura della comunità tengono in considerazione il diritto di riservatezza del minore.

### RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D' ORIGINE.

La valenza sostitutiva della funzione familiare, assunta dagli operatori, è caratterizzata dalla temporaneità ed è finalizzata a creare il miglioramento delle condizioni sociali e/o economiche del nucleo familiare originario che, consentono nei tempi più breve possibili, il rientro del minore nella propria casa.

R.A.

Conscia della propria funzione, la comunità mantiene relazioni con i genitori del minore che per ogni caso, possono consistere in:

Attivazione di alleanze educative con i genitori, valutati recuperabili e di aiuto al minore nel riconoscimento del cambiamento avvenuto.

Consenso dei genitori al progetto educativo, ad eccezione dei casi di allontanamento o per disposizione dei Servizi Sociali di Competenza:

Incontri periodici con l'educatore o il coordinatore per informarli sul percorso educativo -assistenziale.

Per i minori stranieri non accompagnati saranno attivate tutte le forme di comunicazioni, al fine di mantenere un costante rapporto con la famiglia di origine. Per evitare che i genitori o i parenti intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, le visite sono consentite in opportune fasce orarie, quali dalle 16:00 alle 17:30. Nell'interesse del minore, gli altri compiti della comunità sono: Esercizio attivo della vigilanza, rispetto a possibili intromissioni o interferenze di adulti pregiudizievoli, in accordo con il Servizio Sociale inviante, Monitoraggio dei contatti e delle visite tra i genitori e i figli e la loro registrazione.

## **RAPPORTO CON I SERVIZI SOCIALI ED AUTORITA' GIUDIZIARIA.**

Il lilia di Camilla, consapevole dell'importanza del concetto di "rete" e nell'espletamento del proprio servizio, si impegna a creare ed a mantenere i rapporti con i Servizi Sociali e Enti preposti, le agenzie educative territoriali e l'Autorità Giudiziaria per: Valutare i programmi educativi elaborati nella struttura; Effettuare un monitoraggio del percorso compiuto insieme ai Servizi Sociali; Produrre le schede semestrali da inviare alla Procura della Repubblica presso il tribunale per i Minorenni, entro i termini stabiliti (30 giugno/ 30 dicembre); Produrre relazioni di verifica del progetto educativo individualizzato, le relazioni finali in sede di dimissioni ed ogni altra relazione richiesta dal servizio sociale inviante e dal Tribunale per i Minorenni; Effettuare comunicazioni sull'andamento scolastico; Comunicare le visite mediche ed eventuali situazioni di emergenza.

## **REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI**

All'ingresso i dati anagrafici del minore vengono trascritti nel registro degli utenti, il numero di registrazione viene riportato nella cartella e rappresenta un codice di riferimento della struttura. Le informazioni indispensabili all'attuazione dei piani educativi generali ed individuali, alla struttura e alla vita comunitaria, consentono agli operatori di adeguare le attività ai bisogni dei minori; l'archiviazione dei dati personali, della scheda sociale, della salute, delle attività settimanali, le relazioni educative e psicologiche è fondamentale per costruire il percorso personale del minore. I dati personali e le schede, su

R.A.

supporto cartaceo, sono contenuti in cartelle, chiuse in un armadietto blindato, a cui possono accedere i professionisti dell'equipe. La struttura adotta la Gestione documentale, con la quale è possibile archiviare e consultare in modo facile e immediato e gestire l'intero processo di conservazione con la garanzia del pieno rispetto della normativa.

### Tutela della privacy.

I documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della comunità sono tutelati dall'Art. 13 del Dlgs. -196,2003.

In particolare, i professionisti dell'equipe della comunità autorizzati ad accedere ad informazioni e documenti contenenti dati sensibili dovranno osservare quanto di seguito prescritto.

I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nella stanza delle attività amministrative.

Il diario di bordo, il registro delle presenze relativo agli operatori, il registro delle entrate e delle uscite dei minori sono conservati in un armadietto nella camera per le attività amministrative, chiuso a chiave ed accessibile ai soli operatori. sotto la responsabilità dell'operatore di turno.

L'accesso ai documenti relativi ai minori per controlli istituzionali, da parte di persone non facenti parte della struttura, devono essere autorizzati dall'Autorità Giudiziaria.

I documenti che vengono visionati ai fini dell'erogazione dei servizi,devono essere posti immediatamente nel fascicolo da cui sono stati prelevati e posti di nuovo sotto chiave. I registri delle consegne non possono essere lasciati in giro, devono essere utilizzati solo nel momento che si ritiene di dovervi riportare delle informazioni e devono essere sempre sotto controllo.

### QUALITA' DEL SERVIZIO

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare costantemente l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La comunità ha predisposto una serie di misure, procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti-clienti. Per I lilia di Camilla la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impegnate

La Qualità Organizzativa assicura:

La valutazione iniziale e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio.

Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.

L'apertura di un fascicolo informatizzato e cartaceo all'entrata nel Servizio. Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento. Le attività di raccordo tra personale educativo. Cadenza delle riunioni d'équipe. Presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.

**La professionalità del personale è garantita da:**

Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.

Formazione permanente di tutto il personale. aggiornamento annuale.

Procedure di controllo per l'assunzione del personale.

Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipe, con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.

Valutazione del personale e dei responsabili: valutati i bisogni formativi. viene programmato un piano annuale per la formazione.

**La Qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:**

Il Coordinatore del Servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente ed il responsabile dell'ente inviante.

Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione.

Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente.

Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza mensili.

Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche.

Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio.

La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.

Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.

La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.

Sono previste e programmate sia riunioni d 'équipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'équipe. Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i servizi. La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate. I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy , secondo i criteri del D. Lgs 196/03.

I costi dei servizi gestiti dalla Cooperativa Il Girasole per l'area interessata sono rette giornaliere per ogni minore di Euro 90,00 Iva inclusa.

Eboli 6.12.2023

**IL GIRASOLE**  
Società Cooperativa sociale  
Via Roma, 89 - Felitto (SA)  
P.IVA/CF.: 04410770657  
ALBO SOC. COOP. N° 177935



## PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO

1 ) Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero tatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta al Legale rappresentante P.T. della società Cooperativa Sociale Il Girasole Avino Rita:

2) il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari indicati o in struttura attraverso un incontro con il Legale rappresentante P.T della Cooperativa Il Girasole, previo accordo telefonico:

3 ) La comunità I Lilia di Camilla ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante della società cooperativa sociale Il Girasole,

4 ) il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax o e.mail ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano:

5) Non vengono presi in considerazione i Reclami presenti in forma anonima;

6) E' fatto divieto di aggravio del procedimento, la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione;

7) dopo l'acquisizione, il Reclamo viene registrato in toma cronologica nell'apposito registro dei reclami, e poi riportato nel registro del protocollo generale della struttura. All'utente che ha esposto reclamo, la risposta e la copia del Reclamo con numero di protocollo vengono consegnate con mezzo equivalente a quello usato per la presentazione.

Il reclamo come dettagliatamente descritto dal modulo di presentazione della domanda deve descrivere:

Il fatto contestato;

la difformità che si ritiene di aver riscontrato alle condizioni di servizio assicurate;

L'interesse che si intende tutelare:

Il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo;

Gli operatori o i minori interessati dai fatti oggetto del Reclamo;

Presentato il reclamo, sarà formalizzata una copia del reclamo con numero di protocollo.

La risposta del Legale Rappresentante del Girasole S.C.S sarà consegnata nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato.

Il Legale Rappresentante P.T effettua gli approfondimenti con gli operatori e con equipe educativa. in caso di accertati motivi validi, rimuove, e. in collaborazione con la stessa le cause del reclamo. La risposta conterrà gli interventi che verranno introdotti da parte del soggetto erogatore nonché i tempi che saranno necessari per la risoluzione degli eventi. che hanno portato l'utente alla presentazione del Reclamo. Gli utenti o i Servizi Sociali di riferimento, in caso

R. A

di mancata o insufficiente risposta o di ritardo rispetto ai tempi indicati dalla presente possono indirizzare il proprio reclamo alle seguenti Autorità:

Tribunale per i minorenni di competenza territoriale:

Procura della Repubblica per il tribunale per i minorenni di competenza territoriale;

Servizio Sociale di Competenza del minore

Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale.

La società cooperativa sociale Il Girasole nella persona del legale Rappresentante P.T. si impegna a trasmettere mensilmente, all'Ambito Sociale S03 ex S05, l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi.

Nell'ipotesi di violazione degli Standard, a seguito di un reclamo specifico ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, Il Girasole S.C.S Ente titolare gestore della comunità "I lilia di Camilla" corrisponderà all'utente la somma di Euro 400.00 (Somma aggiornata trimestralmente ISTAT).

#### **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI:**

Responsabile della gestione dei reclami: Avino Rita

Recapiti telefonici: 0828 1994261 cell. 333 9824463 Fax 0828 1999040.

e.mail. [coopsocialegirasole@libero.it](mailto:coopsocialegirasole@libero.it) Pec. [coopsocialegirasole@pec.libero.it](mailto:coopsocialegirasole@pec.libero.it)

Recapito postale: Comunità Alloggio I lilia di Camilla via Pezze delle Monache SNC 84025 Eboli

Gli orari in cui è possibile consegnare a mano il reclamo: giovedì dalle ore 10.00 alle Ore 12.00

Eboli 06.12.2023

**IL GIRASOLE**  
Società Cooperativa sociale  
Via Roma, 89 - Felitto (SA)  
P.IVA/CF.: 04410770657  
ALBO SOC. COOP. N° 177935



## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Alla Cortese attenzione  
Del Legale Rappresentante Avino Rita  
Società cooperativa sociale Il Girasole  
Ente titolare e Gestore della Comunità **I lilia di Camilla**

Dati Anagrafici della persona che intende presentare reclamo

Nome:

Cognome:

Indirizzo:

Tipo di rapporto che ha con la comunità **alloggio I lilia di Camilla**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Il fatto contestato; descrizione dell'evento causa del reclamo

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

La difformità che si ritiene di aver riscontrato rispetto alle condizioni di servizio

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

R.A.

.....  
.....  
.....

L'interesse che si intende tutelare

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Il momento in cui si sono verificati i fatti, oggetto del reclamo

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Gli operatori ed i minori interessati al reclamo

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Luogo e data

**IL GIRASOLE**  
Società Cooperativa sociale  
Via Roma, 89 - Felitto (SA)  
P.IVA/CF.: 04410770657  
ALBO SOC. COOP. N° 177935



## STANDARD DI QUALITA'

Il lavoro della cooperativa sociale il Girasole è orientato a concepire il servizio erogato nel rispetto dell'utenza e in garanzia dei giovani ospiti e in tale ottica sono stati individuati, nel corso degli anni, tre elementi: la relazione, il processo di erogazione, la struttura. Ciascuno di questi elementi racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per rendere coerenti la progettualità con le procedure operative. In particolare è posta attenzione sugli aspetti rilevanti al grado di soddisfazione e alla percentuale della qualità del servizio da parte degli utenti.

Componenti del servizio	Dimensioni della qualità
Relazione	Accoglienza e Rispetto
Percorso	Trasparenza, professionalità, continuità, adeguatezza tempestività, integrazione,
Struttura	Confort / accessibilità

Dalle dimensioni della qualità si possono dedurre le proporzioni che specificano ulteriormente l'impegno che la comunità I lilia di Camilla ha deciso di assumere. I criteri di qualità sono in tal modo direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente e possono essere formulati come espressioni facenti parte di un decalogo al quale il servizio deve attenersi.

DIMENSIONE DELLA QUALITA' COINVOLTA	CRITERI
Accoglienza	Al minore deve essere garantito un buon sistema di accoglienza
Rispetto della persona	Al minore deve essere garantita una relazione rispettosa
Trasparenza	Al minore deve essere garantita la trasparenza sulle decisioni e gli orientamenti
Tempestività	Al minore deve essere garantito un intervento tempestivo
Integrazione	Al minore deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	Al minore deve essere garantita la continuità assistenziale
Professionalità	Al minore deve essere garantita

P.A.

	professionalità
Adeguatezza	Al minore deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Confort	Al minore deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	Al minore deve essere garantita facilità di accesso al servizio

Per controllare il livello di qualità relativo ad un criterio sono selezionati gli indicatori, cioè informazioni e dati che registrano fenomeni ritenuti indicativi di un criterio di qualità. In relazione agli indicatori reperiti presso fonti organizzate e tramite indagini sul campo (questionari di soddisfazione degli utenti, schede di accesso, schede di rivelazione del bisogno) che rappresentano quindi le variabili quantitative o i parametri qualitativi, sono fissati gli standard. Lo standard è un valore atteso per un certo indicatore, un punto di riferimento per orientare ragione del servizio, una garanzia per l'utenza in quanto rappresenta un obiettivo che la comunità I lilia di Camilla si impegna a raggiungere.

CRITERI	INDICATORI	STANDARD
Al minore deve essere garantito un sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori	Disponibilità degli operatori con competenze tecniche e relazionali
Al minore deve essere garantita una relazione rispettosa	Esistenza di un ambiente che consente la riservatezza dei colloqui	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per i colloqui
Al minore deve essere garantita la trasparenza	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio, manifestato dalla popolazione di riferimento	Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento
Al minore deve essere garantito un interventi tempestivo	Giorni intercorrenti tra la domanda e la risposta del servizio	Il servizio è in grado di fornire risposte al bisogno presentato con tempestività
Al minore deve essere la professionalità dell'intervento	Impegno di operatori con competenze adeguate	Effettivo utilizzo di personale adeguato
Al minore deve essere garantito un sistema	Gestione unitaria degli accessi,	Presenza di luoghi unificati per l'accesso

R.A

integrato	attivazione di aree di integrazione	e la rete territoriale per la presa in carico
Al minore deve essere garantito la continuità assistenziale	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	Assenza di interruzioni nell'erogazione del servizio
Al minore deve essere garantito un servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta del bisogno rilevato	Il grado di soddisfazione dell'utenza non deve essere inferiore a 8/10
Al minore deve essere garantita la facilità di accesso al servizio	Collocazione della struttura in prossimità del fermate di trasporto	Effettiva accessibilità della struttura a luoghi presso cui sono erogati i servizi
Al minore deve essere garantita una struttura confortevole	Presenza di ambienti che consentono situazioni di benessere	Effettiva presenza di ambienti che consentono situazioni di benessere

Infine vengono di seguito indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio:

Fattori di Qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza dell'orario di disponibilità all'accoglienza	24h su 24h per 365 giorni all'anno
Formazione professionale delle risorse umane	Corsi di aggiornamento specifico teorico/pratico. Formazione costante	100% operatori coinvolti
Informazioni all'utenza	Identificazione del personale	Agevolazione con cognome, nome e funzioni visibili

Eboli 06.12.2023

**IL GIRASOLE**  
 Società Cooperativa sociale  
 Via Roma, 89 - Felitto (SA)  
 P.IVA/CF.: 04410770657  
 ALBO SOC. COOP. N° 177935

