



***CARTA DEI SERVIZI  
COMUNITÀ ALLOGGIO OHANA***

*i membri dell' Ohana, come i germogli del Taro, derivano tutti dalla stessa radice*

*“ Mary Kawena Pukui ”*

***Indice:***

***1. Definizione della Carta dei Servizi***

***2. Chi siamo***

***3. Mission***

***4. Principi fondamentali***

***5. Comunità Alloggio Ohana***

***6. Ubicazione e accessibilità***

***7. La struttura***

***8. Destinatari del Servizio***

***9. Criteri e modalità di accesso***

***10. L'equipe educativa***

***11. Organizzazione del servizio***

***12. Qualità e privacy***

***13. Protezione dei dati personali***

## **1. Definizione della Carta dei servizi**

La carta dei servizi è il documento con il quale un'organizzazione, comunica agli utenti i servizi offerti, i relativi standard di qualità, le modalità di accesso e fruizione di tali servizi, nonché i diritti e doveri reciproci tra l'organizzazione e gli utenti stessi. In sostanza, è uno strumento di comunicazione e trasparenza che fornisce una guida chiara e completa su come l'organizzazione opera e come gli utenti possono interagire con essa. La carta dei servizi può essere considerata come un impegno dell'organizzazione verso gli utenti, poiché stabilisce le basi per un rapporto trasparente, responsabile e rispettoso tra le parti coinvolte.

inoltre è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, utilizzato come strumento di tutela dei clienti stessi e finalizzati ad un processo continuo di miglioramento del servizio.

## **2. Chi siamo**

La cooperativa sociale Noi Insieme, nasce con l'obiettivo di rispondere alle esigenze sociali emergenti nel nostro territorio. fondata da un gruppo di professionisti del terzo settore mira a trasmettere valori affettivi, in particolare al minore, necessari a far sperimentare un clima di fiducia e reciproca serenità, corredati da quel valore aggiunto rappresentato dal nucleo di intimità e stabilità fondamentale alla trasmissione di valori condivisi informando massimamente la propria attività ai valori della famiglia.

## **3. Mission**

La comunità alloggio per minori "Ohana" è pronta ad accogliere chi, privo di nucleo familiare o impossibilitato alla presenza temporanea o permanente nello stesso, ri-trova quelle figure di riferimento, necessarie e centrali rispetto alle delicate fasi di passaggio adolescenziali. la nostra mission è progettata per rispondere all esigenze di minori in situazioni di svantaggio socio-ambientale e la promozione del benessere attraverso l'attivazione di percorsi di sostegno finalizzati al raggiungimento dell'autonomia personale e sociale.

## **4. Principi fondamentali**

Il documento che presentiamo riflette i principi cardine sui quali si fonda l'offerta di servizi della nostra Cooperativa, assicurando un impegno invariato verso:

- Eguaglianza e imparzialità: si ispira a criteri di obiettività e giustizia, imparzialità e uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.
- Rispetto: ogni persona è assistita e trattata con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della stessa e della sua dignità. Il rispetto è richiesto e ricevuto nei confronti degli ospiti, personale in servizio, ambienti e regole interne. Il rispetto è al centro di ogni semplice interazione quotidiana e di tutte le relazioni significative costruite nello spazio e nel tempo.
- Tutela dei diritti: ovvero il diritto all'educazione, alla salute e alla cultura, il diritto di vedere rispettata la propria personalità e dignità. Diritto alla Crescita e alla serenità.
- Continuità: l'erogazione dei Servizi viene assicurata in modo continuo e regolare.
- Partecipazione: il coinvolgimento di tutte le parti in causa del processo educativo nella Progettazione e verifica dell'intervento è fondante in quanto base del continuo miglioramento del Servizio e della risposta ai bisogni dei propri ospiti.
- Tutela della privacy: raccogliamo e gestiamo i dati personali degli utenti nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679.

## **5. Comunità alloggio Ohana**

La parola "Ohana" incarna un profondo significato culturale, originario delle Isole Hawaii, che rappresenta il concetto di famiglia in un senso esteso, includendo non solo i legami di sangue ma anche quelli affettivi che uniscono le persone in una comunità solidale e amorevole. "Ohana" significa che nessuno viene lasciato indietro o dimenticato, evidenziando l'importanza dell'accoglienza, della cura reciproca, e dell'interdipendenza. Questa è la filosofia che ci guida a creare una comunità dove ognuno è visto, ascoltato, e valorizzato, contribuendo ad un ambiente in cui ogni membro può prosperare, sostenuto da legami di cura e rispetto reciproco.

## **6. Ubicazione e accessibilità**

La Comunità Alloggio per minori “Ohana” è situata a Piano di Montoro in provincia di Avellino in via Risorgimento n 9, centrale ed equidistante rispetto a tutte le attività commerciali. La posizione strategica garantisce una facile accessibilità per le famiglie e per gli operatori coinvolti, grazie alla comodità del trasporto non solo autonomo, ma bensì di bus (a soli quattro minuti a piedi dalla struttura) e di una stazione ferroviaria (a soli sei minuti) permettendo anche la partecipazione dei minori alla vita sociale del territorio.

## **7. La struttura**

L'appartamento è disposto su due piani ampi, luminosi e soleggiati, offre un ambiente confortevole e funzionale. La struttura è dotata di uno studio amministrativo, di quattro camere da letto, due bagni, un ripostiglio, una cucina abitabile e una sala da pranzo con salone per momenti di intrattenimento e relax.

## **8. Destinatari del servizio**

La comunità può ospitare 6 minori, (ed un ulteriore posto letto per motivate esigenze educative) di età compresa tra i 13 e 18 anni (estesa fino ai 21 in prosieguo amministrativo), allontanati dalle famiglie previo decreto del TM, in regime semi residenziale, minori immigrati non accompagnati e minori sottoposti alla messa alla prova su segnalazione del Centro di Giustizia Minorile.

## **9. Criteri e modalità di accesso**

Per quanto concerne l'accesso ai servizi offerti dalla Comunità, a seguito dell'invio della relazione, dopo la presentazione del ragazzo da parte dei servizi sociali, si valuterà l'eventuale accettazione, sia in base alla reale necessità del ragazzo che alla compatibilità dello stesso con la struttura ed il gruppo già esistente. Se il ragazzo sarà accettato, si passerà alla conoscenza del minore e della sua famiglia, attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale referente. La fase successiva sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità di Accoglienza ed il graduale inserimento del ragazzo in essa. Inizierà quindi un periodo di vicendevole conoscenza ed osservazione, al termine del quale, grazie ai dati raccolti, sarà possibile per entrambi, rifiutare o scegliere e quindi attivare l'ammissione e la compilazione del progetto educativo

personalizzato. Dopo un periodo iniziale di permanenza in Comunità, gli educatori ed i Servizi Sociali in collaborazione progetteranno e promuoveranno interventi specifici in risposta ai bisogni individuali, sotto tutti gli aspetti necessari: psicologico, medico e sociale. Nel caso in cui il minore ne presentasse necessità, il Servizio Sociale territoriale metterebbe a disposizione dello stesso il necessario supporto psico- medico, attraverso i servizi integrati.

Nella fase di ingresso in comunità sono richiesti all'Assistente Sociale del comune di provenienza i seguenti documenti:

- fotocopia dello stato di famiglia, della carta d'identità/passaporto/permesso di soggiorno
- fotocopia del codice fiscale, tessera sanitaria
- libretto sanitario con indicazione del medico curante
- documentazione scolastica o libretto di lavoro
- relazione dell'Assistente Sociale del comune di provenienza

Il progetto educativo (P.E.I) sarà redatto dalla rete dei servizi che si occupano del ragazzo e dovrà indicare le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in comunità, gli obiettivi e gli interventi divisi per area: cognitivo Intellettiva, corporea affettiva, relazionale, dell'autonomia.

L'inserimento del minore in comunità avviene in modo graduale, così anche le dimissioni vanno adeguatamente programmate e preparate. In particolare vengono concordate dal Responsabile e dall'equipe assieme ai Servizi Sociali.

Per quanto concerne i rapporti con la famiglia gli educatori devono favorire, ove è possibile, i rapporti tra i minori e le loro famiglie. A tale scopo, nel rispetto della vita comunitaria e degli impegni assunti dai minori, le visite dovranno essere concordate, per ciascuno, in maniera individualizzata. Periodi di permanenza presso le famiglie (fine settimana, festività) non previste nel P.E.I. o nel decreto del T.M., dovranno essere autorizzate dall'autorità che ha disposto l'inserimento. Brevi permessi riguardanti ordinarie attività quotidiane, saranno concessi a cura del Coordinatore

## 10. L'equipe educativa

La comunità alloggio Ohana garantisce una copertura nell'arco delle 24 ore prevedendo la presenza di un educatore ogni quattro minori. L'equipe degli operatori, il cui compito è di lavorare insieme per il bene dei minori, è composta da:

- un Coordinatore
- Educatori
- Operatori socio ausiliari - Assistente Sociale
- Mediatore culturale

Inoltre faranno parte della struttura:

- ragazzi del servizio civile
- volontari e tirocinanti
- famiglie volontarie (ben formate) che accolgono i minori che non possono rientrare in famiglia durante i week-end e nei periodi di vacanza.

L'equipe educativa rappresenta il contesto di lavoro "privilegiato" delle figure professionali che intervengono nella vita quotidiana e nella progettazione educativa dei minori accolti nella comunità. L'equipe educativa si riunisce settimanalmente in un incontro di due ore durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo e dei singoli utenti, la metodologia di lavoro con i minori ospiti e stilare la programmazione settimanale degli impegni e delle attività educative da svolgere con i ragazzi. Vengono, quindi, affrontati tali aspetti: organizzativi della vita quotidiana in comunità; di progettazione educativa sui singoli ragazzi; di supervisione psicologica del gruppo degli educatori; di formazione del gruppo degli educatori.

Durante la riunione si rivedono collettivamente le relazioni per i Servizi Sociali, i PEI e il Progetto di Comunità. La riunione d'equipe serve inoltre a organizzare la quotidianità, gli orari e tutti i vari aspetti e le varie linee lavorative.



## 11. Organizzazione del servizio

La Comunità Ohana ritiene educativamente importante aiutare i minori a strutturare il tempo. Per questo motivo, le giornate e i periodi dell'anno, sono scanditi da attività e proposte che si articolano in varie aree.

1. L'area pedagogico educativa: in linea con i riferimenti educativi della comunità stessa, va a proporre un insieme di attività che hanno come obiettivo l'assunzione di responsabilità, di impegni stabili e il raggiungimento di un'autonomia personale: gli impegni giornalieri rivolti alla cura degli spazi comuni, la preparazione del pranzo (apparecchio/sparecchio), 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 un'area che chiaramente attraversa e significa tutte le altre aree di lavoro che si concentrano su aspetti e finalità più specifici e mirati.

2. 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. Uno dei servizi per l'autonomia è l'orientamento al lavoro. Laboratori formativi (ad esempio, formazione pratico-esperienziale verso le professioni) e orientamento lavorativo in generale come progetto lavorativo, "come si scrive un CV".

3. L'area dei laboratori: ha come obiettivo di offrire ai minori la possibilità di sperimentarsi praticamente, di "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.

- Laboratori di attività agricole, manuali, creative (ad esempio, falegnameria, lavorazione della carta, riciclo creativo, giardinaggio);
- Laboratori di cucina; Laboratori tecnologici (ad esempio, tecniche digitali, informatica (uso di Word, Excel, Power Point .....));
- Laboratori artistici (pittura/scultura/bricolage);
- Laboratori psicoeducativi di gruppo (ortoterapia, arteterapia, danza movimento terapia, pet therapy .....)
- Giornata cinema
- Fotografia e web
- Attività di volontariato;

Di pari passo ai laboratori, contempliamo anche dei percorsi, attraverso attività come gruppi di parola/gruppi tematici, ossia dei moduli dove vengono affrontate diverse tematiche,

- Percorsi di educazione sessuale;
- Percorsi di educazione civica e ambientale
  - Percorsi di prevenzione: uso di sostanze;
- Percorsi di consapevolezza: gestione della rabbia e dell'impulsività.

4. 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.

- Summer Camp (gite e progetti speciali per il periodo estivo di chiusura delle scuole)
- Attività sportive e Laboratori Extra (ad esempio, Calcio, Basket, Nuoto, Arti Marziali, Crossfit, con la collaborazione dei volontari e delle associazioni del territorio).

Nel periodo scolastico, dal lunedì al venerdì, le giornate sono strutturate nel modo seguente:

Ore 6:45	Sveglia
Dalle 7:15 alle ore 7:40	Colazione
Ore 7:45	Invio o accompagnamento dei minori presso scuole/corsi di formazione/lavoro
Dalle ore 8:00 alle ore 13:00/14:00	Scuola/Lavoro
Dalle ore 14:00 alle ore 15:00	Pranzo
Dalle ore 15:00 alle ore 16:00	Relax (tv, riposo)
Dalle ore 16:00 alle ore 18:00	Studio e/o attività
Dalle ore 17:00 alle ore 17:30	Merenda
Dalle ore 18.00 alle ore 19:30/20:00	Sport/palestra/passeggiate/uscite con gli operatori
Dalle ore 20:00 alle ore 21:00	Cena
Dalle ore 21:00 alle ore 22:30/23:00	Relax
Ore 23:00	Rientro nelle proprie stanze, riposo notturno

Nei fine settimana, sabato e domenica, la sveglia è fissata per le 8:30/9:00.

## **12. Qualità e privacy**

Per assicurare elevati standard qualitativi, la Comunità si impegna a:

- Promuovere il benessere individuale, valorizzando la competenza e la professionalità degli operatori e tutelando la loro libertà da influenze esterne che possano condizionare le loro convinzioni morali, politiche e religiose.
- Aggiornarsi costantemente per rispondere alle esigenze dei minori con attenzione, flessibilità e capacità di adattarsi a contesti in evoluzione.
- Garantire che i servizi siano erogati in ambienti adeguati, accoglienti, confortevoli e sicuri.
- Implementare un efficace sistema di raccolta e monitoraggio dei feedback, inclusi i reclami, per identificare e attuare azioni correttive e migliorare continuamente l'organizzazione.
- Questo include la raccolta periodica di dati sulla soddisfazione dei beneficiari per rilevare aree di miglioramento.
- Operare in conformità con tutte le normative relative al personale, agli strumenti di lavoro, alla sicurezza e alla tutela dell'ambiente.

### **13. Protezione dei dati personali**

La Comunità Alloggio per minori "Ohana", specificatamente per l'offerta rivolta ai minori di età compresa tra i 13 e i 18 anni, si impegna a garantire la protezione e il rispetto nella gestione e conservazione dei dati personali dei propri ospiti, in linea con la legislazione attuale sulla privacy, che comprende la legge del 31 dicembre 1996, n. 675, e il Codice in materia di protezione dei dati personali, stabilito dal Decreto Legislativo n. 196 del 2003. I dati personali raccolti sono archiviati in appositi sistemi di archiviazione, sia fisici che elettronici, adeguatamente protetti secondo le normative vigenti per prevenire l'accesso da parte di soggetti non autorizzati. La custodia dei dati si attiene al principio di minimizzazione, assicurando che la loro conservazione non superi il tempo strettamente necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti e trattati.

#### ***Comunità alloggio Ohana***

Via Risorgimento 9, Piano di Montoro  
(da Google Maps Via Fiumiciello Vietri, 9 Piano di Montoro)

Tel. 082 5704319 - Cel. 320 931 6322  
Email [noiinsiemecooperativasociale@gmail.com](mailto:noiinsiemecooperativasociale@gmail.com)  
Pec [noiinsiemecoopsoc@pec.it](mailto:noiinsiemecoopsoc@pec.it)