

CARTA DEI SERVIZI
Delibera n.1835 Regione Campania
Legge Regionale 11/09

COMUNITA' ALLOGGIO



"Nuova Vita" Società Cooperativa Sociale a r.l.

Sede legale: Via Libertà n.31, 80033 Cicciano (Na) Tel. 0818261384

Sede operativa: Via G. Bruno n.3, 80033 Cicciano (Na) Tel/Fax 0818261430

Premessa

La seguente Carta dei Servizi è stata elaborata seguendo le indicazioni dello schema di cui alla delibera della Giunta Regionale della Campania del 20 novembre 2008, n. 1835 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania). Lo scopo è consentire il monitoraggio costante della qualità delle prestazioni erogate presso la Comunità Alloggio per Minori gestita dalla nostra Cooperativa e per garantire un lavoro di continua verifica e costante miglioramento delle attività svolte.

Grazie a questo strumento è possibile offrire una visione chiara e trasparente a coloro che sono interessati al Servizio offerto. Attraverso la Carta dei Servizi, i nostri utenti, le loro famiglie, i Servizi Sociali e gli Enti pubblici possono conoscere i servizi che offriamo, i valori di riferimento a cui ci ispiriamo, i metodi e le tecniche di lavoro utilizzate, le opportunità educative e terapeutiche offerte. La Carta dei servizi non va considerata soltanto come uno strumento di conoscenza dei servizi offerti ma allo stesso tempo rappresenta una garanzia di qualità per l'utente che ha la possibilità di verificare la presenza dei servizi dichiarati nel documento e di stimolare l'ente a migliorare il servizio, attraverso dei processi di valutazione.

La Cooperativa

La Società Cooperativa Sociale “*Nuova Vita*” a r.l. intende realizzare i propri scopi sociali svolgendo una attività di gestione di servizi sociali ed educativi in particolare, in favore di minori coinvolti in situazioni di disadattamento e di devianza, di anziani e di persone diversamente abili. In tale ambito, la cooperativa fin dal 2008, anno della sua nascita si è occupata prevalentemente delle problematiche che coinvolgono i minori occupandosi della gestione di Comunità Alloggio e da quel momento l’impegno, non si è mai fermato. Nel corso degli anni ha collaborato con i Servizi Sociali di molti comuni della Campania, con i Servizi della Giustizia Minorile ed ha inoltre gestito attività di assistenza scolastica a ragazzi diversamente abili.

La cooperativa ha scopo mutualistico e non di lucro e il suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini.

Nello svolgimento della propria attività la cooperativa si ispira ai principi di mutualità, di solidarietà, di associazionismo tra cooperative, di rispetto della persona, di tolleranza e accoglienza.

Area di attività

La Cooperativa sociale Nuova Vita offre servizi di accoglienza residenziale attraverso la realizzazione di Comunità Alloggio per minori di età compresa tra gli 11 e i 18 anni. La Comunità è una struttura per l’accoglienza di minori in difficoltà , temporaneamente allontanati dai genitori o accolti in misura alternativa alla detenzione.

L'obiettivo è sostenere gli ospiti nel percorso di crescita personale, consentendogli di vivere una vita serena e di appropriarsi degli strumenti necessari per modificare il proprio percorso di crescita. La comunità ha il compito e l'obbligo di creare un ambiente protetto in cui il minore si senta accolto e in cui possa trovare dei riferimenti adeguati che potranno aiutarlo a vivere serenamente la propria età.

I ragazzi hanno bisogno di accoglienza ma allo stesso tempo, di un ambiente che sia contenitivo e normativo e che riesca a rispondere ai loro bisogni. L'intervento che si realizza all'interno della comunità, pur facendo riferimento ad un progetto educativo globale, viene elaborato in maniera individuale tenendo conto dei bisogni e delle possibilità di ogni ragazzo.

La Comunità non deve essere considerata come un luogo in cui saranno risolti tutti i problemi di una persona, ma come un momento del percorso di vita in cui poter riflettere e stare lontani dai contesti di appartenenza, che non sempre offrono modelli di riferimento positivi. Il periodo di permanenza in comunità avrà l'obiettivo di riattivare un percorso interrotto o di favorire la crescita personale del minore ospite.

I destinatari

La Comunità Alloggio per minori "I have a dream" accoglie ragazzi di età compresa tra gli 11 ed i 18 anni allontanati temporaneamente dal proprio nucleo familiare, su disposizione del Tribunale per i Minorenni.

L'accoglienza è rivolta a

- Minori che vivono situazioni di disagio sociale o familiare inviati dai servizi sociali competenti;
- Minori sottoposti a misura cautelare con collocamento in comunità (sospensione del processo e messa alla prova; misura di sicurezza del riformatorio giudiziario);
- Minori extracomunitari.

Finalità perseguite

La Comunità Alloggio è una struttura per l'accoglienza di minori con vissuti di disagio o devianza, abbandonati o temporaneamente allontanati dalle famiglie, che mette a disposizione le proprie risorse per la realizzazione di un programma di intervento. La comunità opera per un recupero individuale e sociale dei minori accolti che vengono posti al centro del processo educativo, affinché possano essere sostenuti nel percorso di crescita e in alcuni casi possano prendere coscienza dei propri errori e delle ripercussioni avute sulla propria vita e su quella dei propri familiari. Il fine è l'accompagnamento dei ragazzi in una nuova fase della vita, attraverso un percorso che possa aiutarli a trarre, dalle esperienze passate, sia positive che negative dei momenti di riflessione. La comunità deve favorire la riattivazione di un percorso evolutivo, in qualche modo spezzato o reso impossibile e che li porti a riprendere in mano la propria vita per poter essere più autonomi, alla conclusione del percorso comunitario. La comunità deve lavorare in funzione della dimissione del minore, deve pensare al dopo e deve preoccuparsi di creare una rete di contatti sul territorio di provenienza.

Obiettivi dell'intervento

Come già detto in precedenza, la comunità deve lavorare in funzione del “dopo” per favorire un cambiamento e per permettere al minore di pensare al proprio futuro in modo nuovo, attraverso un programma di intervento finalizzato al raggiungimento degli obiettivi stabiliti. L'equipe educativa della Comunità fissa degli obiettivi che devono tener conto delle problematiche del ragazzo e della sua famiglia, delle risorse e degli strumenti a disposizione. Un aspetto importante è il fattore tempo, che risulta essere fondamentale al fine della progettazione di un intervento terapeutico, infatti spesso le brevi permanenze non portano al raggiungimento delle mete stabilite. Il processo terapeutico viene periodicamente sottoposto a verifica, per apportare le dovute modifiche e per valutare il raggiungimento degli obiettivi. L'equipe educativa diventa un riferimento per i minori e ha il compito di creare un ambiente accogliente e protettivo e di promuovere la crescita e lo sviluppo psicologico ed emotivo. Inoltre deve educare al dialogo, alla riflessione, prestando particolare attenzione all'impegno scolastico, promuovendo l'acquisizione di un'autonomia personale legata agli aspetti quotidiani. Molto importante è la relazione con le altre persone, la possibilità di confrontarsi sperimentando se stessi in contesti diversi, condividendo regole e valori e per il raggiungimento di una maggiore responsabilità.

Definizione delle Tariffe

La Comunità Alloggio è una struttura che offre servizi di accoglienza residenziale i cui costi sono a carico degli enti invianti. Le tariffe dei servizi erogati dalla comunità sono concordate con gli enti competenti, prima dell'ingresso del minore in struttura .

La retta giornaliera minima procapite è pari a euro 93.00 (novantatre/00), come stabilito dalla Deliberazione N.1351 del 20 luglio 2007, salvo eccezioni straordinarie .

Ammissioni e Dimissioni

I criteri e le modalità di accesso al servizio e le dimissioni dei minori accolti in comunità, saranno concordate con i servizi di riferimento. L'accoglienza del minore in comunità sarà richiesta dal Servizio Sociale di competenza e dal Tribunale per i Minorenni. Dopo una fase iniziale di conoscenza e di accoglienza del nuovo ospite, si procederà ad un'attenta analisi delle condizioni, dei bisogni e delle risorse del ragazzo in modo da poter predisporre un progetto terapeutico individualizzato. Periodicamente si procederà insieme al servizio inviante, a verificare l'andamento del percorso e ad apportare, se necessario le dovute modifiche.

La dimissione del minore dalla struttura avviene in accordo con i servizi sociali di riferimento, su decisione del Tribunale per i minorenni e su decisione dell'equipe educativa, nel caso in cui si riscontrassero comportamenti non adeguati al contesto comunitario o pericolosi per gli altri ospiti.

Descrizione dell'assetto organizzativo

La Comunità cerca di dare risposte ai bisogni dei diversi utenti seguendoli in tutte le attività previste dai piani educativi. Il momento dell'ingresso in comunità è la fase più complessa del percorso comunitario, sia per l'equipe educativa che dovrà porsi in modo "attento" nei confronti del nuovo ospite, sia per i ragazzi che a malincuore affrontano questa esperienza. Il nuovo ospite sarà accolto dall'equipe educativa e dagli altri ospiti, visiterà la comunità e sarà informato sulle regole da osservare. Successivamente sarà informato sull'organizzazione generale della comunità e effettuerà un colloquio di ingresso con la psicologa della struttura. Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del minore nel contesto comunitario e in quello territoriale; si prevede quindi, dopo la fase d'accoglienza, la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata dall'equipe in accordo con gli altri Enti coinvolti. La giornata di ogni ospite è organizzata in modo differenziato a seconda delle attività previste dal piano educativo individualizzato, ma in linea generale le giornate sono scandite da attività che si articolano in aree comuni. L'area delle attività educative ha come obiettivo l'assunzione di responsabilità e di impegni per il raggiungimento di un'autonomia personale. Quotidianamente i ragazzi dovranno occuparsi della cura degli spazi comuni, aiuteranno gli operatori durante la preparazione dei pasti e nel riordino della cucina. La vita dei ragazzi si svolgerà all'interno di un contesto simile a quello di una famiglia. L'area della formazione prevede attività volte all'inserimento dei minori in percorsi di reinserimento scolastico e di inserimento in attività di formazione professionale e di orientamento lavorativo. L'area del tempo libero prevede attività

finalizzate alla socializzazione e all'aggregazione, come ad esempio le attività sportive, ricreative e le uscite. I minori frequenteranno istituti scolastici e formativi presenti sul territorio di riferimento della comunità e in territori limitrofi. Gli operatori della comunità si alternano su tre turni di servizio dalle ore 09.00 alle 15.00, dalle 15.00 alle 21.00 e dalle ore 21.00 alle ore 09.00. La scelta degli orari di turnazione è motivata dalla necessità di adeguarli alle attività svolte dai minori e che prevedono l'accompagnamento e il prelievamento da parte degli operatori, come ad esempio l'attività scolastica. Pertanto può essere soggetta a variazioni.

Modalità di accesso di persone esterne alla struttura

I minori ospiti potranno ricevere visite dai membri della propria famiglia e da famiglie inviate dal T.M. all'interno della Comunità, secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Individuale, previa autorizzazione dell'autorità competente e in accordo con il Coordinatore della Comunità.

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario o con qualsiasi altra forma di collaborazione, potrà accedere alla comunità previo accordo con il coordinatore della struttura e a seguito di un periodo di formazione.

Organigramma dell'ente

L'organigramma dell'ente è costituito dalle seguenti figure:

- Presidente e C.D.A.
- Coordinatore Struttura
- Educatore Professionale
- O.P.I.
- Psicologa
- Tecnico Accoglienza Sociale
- Consulenti Esterni
- Volontari

Profili Professionali

- Educatore Professionale
- Operatore d'Infanzia
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Tecnico Accoglienza Sociale
- Avvocato
- Medico

Fattori di Qualità

La Soc. Cooperativa Sociale Nuova Vita individua per la Comunità Alloggio "I have a dream" i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione:

- accoglienza dei minori e dei familiari;
- gli ambienti della comunità devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili agli utenti;
- gli spazi devono essere adeguati alle esigenze dei minori ospiti;
- qualità dei cibi introdotti in struttura;
- pianificazione della fase di accoglienza degli ospiti;
- creazione di un regolamento interno per ospiti ed operatori;
- predisposizione del progetto educativo individualizzato entro 45 giorni dall'inserimento dei minori in struttura;
- verifica periodica del PEI;
- attenzione alle esigenze e disponibilità all'ascolto;
- coinvolgimento delle famiglie nel percorso dei ragazzi per favorire il reinserimento futuro sia familiare che sociale;
- personale qualificato;
- aggiornamento e formazione del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali locali e nazionali;
- strategie per l'inserimento del personale neo assunto;

- somministrazione di questionari di gradimento compilati dalle famiglie dei minori ospiti;
- creazione di una rete per favorire il reinserimento dei minori nei territori di appartenenza.

Valutazione della Qualità

La Cooperativa, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti, al personale ed ai partner esterni. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. In particolare agli utenti viene richiesta una valutazione rispetto agli aspetti organizzativi, ambientali, relazionali e strutturali del servizio; agli operatori, oltre a quelli citati viene richiesta una valutazione sul lavoro educativo svolto e sulla relativa programmazione. Ai partner esterni, viene richiesta una valutazione sugli esiti percepiti e sulla dimensione amministrativa. I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dalla Cooperativa che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

Pubblicità della Carta dei Servizi

La Soc. Cooperativa Soc. Nuova Vita si impegna a pubblicizzare la presente carta dei servizi attraverso la comunicazione al Comune capofila dell'Ambito sociale territoriale e al Comune di Cicciano . La Carta dei Servizi verrà esposta all'interno della struttura , al fine di rendere pubblico il suo contenuto. Inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne faranno richiesta e sarà disponibile on line sul portale residenziali.minori.it .

Nuova Vita Società Cooperativa Sociale

Pasquale Mastropasqua

APPENDICE

- **GESTIONE RECLAMI**
- **MODULISTICA**

L'ISTITUTO DEL RECLAMO

Qualora dovessero presentarsi difformità rispetto a quanto enunciato dalla presente carta, gli utenti o gli Enti referenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti ed ai partner del servizio, uno strumento per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Cooperativa dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Il trattamento dei dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e a fornire informazioni sull'esito del reclamo. Il conferimento dei dati non è obbligatorio ma l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della richiesta.

SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Chi segnala

Cognome _____

Nome _____

Residente a _____

Via _____ **c.a.p.** _____

Tel. _____

Per chi segnala

Cognome _____

Nome _____

Residente a _____

Via _____ **c.a.p.** _____

Tel. _____

Eventuale grado di parentela _____

Evento segnalato _____

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti.

L'Azienda invierà una risposta scritta solo nel caso di presentazione di un reclamo.

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").

"Il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili

si

no

Luogo e data

Firma
