

# CARTA DEI SERVIZI

## LA CASA DI ANNETTA

**Comunità Educativa a dimensione familiare**

Ente Titolare e Gestore: Fondazione Salvira  
Sede legale: Via Chiatamone, 7 – 80121 Napoli  
C.F.: 95306230632 – P. I.V.A.: IT10475151212  
R.P.G. Prefettura Napoli: n. 1550  
Tel./Fax: 081 19137356  
pec: [fondazionesalvira@pec.fondazionesalvira.it](mailto:fondazionesalvira@pec.fondazionesalvira.it)  
e-mail: [amministratore@fondazionesalvira.it](mailto:amministratore@fondazionesalvira.it)

Sede della struttura: Via Mare Ionio, 1/8 – 84098 Pontecagnano Faiano (SA)  
Tel./fax: 089 2025057 – Mob.: 342 3468707  
Web Site: [www.lacasadiannetta.it](http://www.lacasadiannetta.it)  
pec: [lacasadiannetta@pec.it](mailto:lacasadiannetta@pec.it)  
e-mail: [coordinamento@lacasadiannetta.it](mailto:coordinamento@lacasadiannetta.it)

## INDICE

1. Introduzione	pag. 4
2. Premessa	pag. 5
3. I principi fondamentali	pag. 6
4. Destinatari della Carta dei Servizi	pag. 8
5. Tipologia di struttura e area di attività a cui gli interventi sono destinati	pag. 9
6. Servizi offerti	pag. 11
7. Accesso al servizio	pag. 12
8. Breve storia	pag. 15
9. Descrizione della Comunità Educativa a dimensione familiare	pag. 16
10. Documentazione	pag. 19
11. Figure professionali presenti	pag. 20
12. Modalità di costruzione delle relazioni interne	pag. 23
13. Apertura della Comunità Educativa a dimensione familiare all'esterno	pag. 24
14. Rapporti con la famiglia di origine	pag. 25
15. Rapporti con l'Autorità Giudiziaria e i Servizi Sociali	pag. 26
16. Criteri deontologici	pag. 27
17. Le regole di comportamento dei minori ospiti della struttura	pag. 29
18. Registrazione e gestione delle informazioni	pag. 30
19. La qualità del servizio offerto	pag. 31
20. Costi del servizio erogato	pag. 32
21. Questionario di valutazione	pag. 33
22. Gestione dei reclami	pag. 34
23. Procedure di ricorso e indennizzo	pag. 35
24. Modulo per la presentazione del reclamo	pag. 37

## 1. 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, 24, 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 dalla Delibera n. 1835 della Giunta Regionale della Campania del 20.11.2008, all'art n. 26 della Legge Regionale n. 1 del 2007, all'art. 10 del Regolamento Regionale n. 16 del 23 novembre 2009, al Regolamento n. 4 del 7 aprile 2014. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia di prestazioni, per i destinatari, come previsto dall'art 13 della legge n. 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 dei Servizi 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 "Fondazione Salvira" 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 il loro esercizio;
- semplificare le procedure relative all'accesso ai servizi e al loro esercizio in applicazione delle disposizioni della presente legge;
- garantire l'omogeneità territoriale;
- tempestività delle risposte: accessibilità, correttezza e regolarità gestionale.

La Carta dei Servizi della Comunità Educativa a dimensione familiare "La Casa di Annetta" nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze. 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.

## 2. PREMESSA

Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente 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 e un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume, quindi è utile sia agli 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 e una chiara visione dei propri diritti.

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Attraverso una chiara definizione dei servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte agli 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 Educativa a dimensione familiare "La Casa di Annetta" nell'offerta dei Servizi. La "Fondazione Salvira" 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 I e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici.

Essi sono:

- a) **L'UGUAGLIANZA.** L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Il tipo di rapporto intrattenuto tra gli utenti e gli erogatori di servizi deve essere uguale per tutti; nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato; l'uguaglianza 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, i soggetti erogatori dei Servizi devono adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti.
- b) **L'IMPARZIALITÀ.** I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio.
- c) **LA CONTINUITÀ.** L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione del Servizio, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare, agli utenti, il minor disagio possibile.
- d) **IL DIRITTO ALLA SCELTA.** Il diritto alla scelta deve essere garantito, ove è consentito dalla Legge, per tutti i Servizi.
- e) **LA PARTECIPAZIONE.** Deve essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio, 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. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n 241. L'utente può produrre documenti, 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, secondo le modalità indicate dal titolo II (gli strumenti: adozione degli standard).

- f) L' EFFICIENZA E L'EFFICACIA.** Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi: valutazione e confronto delle risorse impegnate, degli obiettivi prefissati e dei risultati raggiunti.

#### 4. DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La “Fondazione Salvira”, nel richiamare i principi del superiore interesse del minore 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 – Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” – offre ai suoi ospiti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono:

- I minori;
- La famiglia;
- Il Tribunale per i minorenni;
- Il Servizio Sociale di Competenza territoriale del minore;
- L’Ufficio di Piano Ambito Territoriale S04-2 – Comune Capofila Pontecagnano Faiano;
- Il Comune di Pontecagnano Faiano dove è ubicata la struttura.

La Carta dei Servizi è ad accessibilità pubblica:

- a) è pubblicata sul sito web: [www.lacasadiannetta.it](http://www.lacasadiannetta.it);
- b) è data in visione agli ospiti e alle loro famiglie e a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile e adattabile nel tempo, è sottoposta ad aggiornamento periodico. Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell’erogazione dei Servizi e, in ogni caso, annualmente.

L’aggiornamento e le modifiche saranno immediatamente rese note agli utenti e alle loro famiglie, al Tribunale per i Minori, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune di Pontecagnano Faiano e all’Ufficio di Piano Ambito Territoriale S04-2.

Inoltre, l’aggiornamento sarà pubblicato sul sito web: [www.lacasadiannetta.it](http://www.lacasadiannetta.it)

## **5. TIPOLOGIA DI STRUTTURA E AREA DI ATTIVITA' A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI**

### **DESCRIZIONE**

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” è un servizio educativo residenziale per minori a carattere comunitario e di provenienza dall’area del disagio socio-familiare, di età compresa tra i 4 e i 13 anni, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di bambini, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento che guidano i minori in un percorso di crescita dell’identità sociale favorendone la progressiva responsabilizzazione e autonomia.

### **ATTIVITA'**

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” assicura il funzionamento nell’arco delle 24h per tutto l’anno, l’accoglienza e la cura dei minori, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività socio educative volte a un adeguato sviluppo dell’autonomia individuale, coinvolgimento dei bambini in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a forte valenza educativa, stesura di progetti educativi individualizzati, gestione delle emergenze, socializzazione e animazione.

L’équipe 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 e all’integrazione nel tessuto sociale, tutto caratterizzato da un clima familiare, sereno e stabile.

### **AREA TERRITORIALE INTERESSATA**

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

### **REGOLAMENTO E LEGGI DI RIFERIMENTO**

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” è adeguata al Regolamento Regionale n 4 del 7 aprile 2014, Regolamento di attuazione della Legge Regionale n 11/2007, al Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L. R. n. 11/ 2007, al Regolamento per l’autorizzazione e accreditamento del piano di Zona Ambito Territoriale S04-2 Comune Capofila Pontecagnano Faiano, alle leggi Nazionali sui minori e internazionali e si adeguerà a tutte quelle future.

### **REQUISITI STRUTTURALI E RICETTIVITA'**

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” può ospitare n. 06 minori, di età compresa tra quattro e tredici anni, preferibilmente omogenei per sesso, provenienti da situazioni di disagio socio-familiare, su

richiesta del Servizio Sociale territorialmente competente o per i quali il Tribunale per i Minorenni dispone con Decreto il collocamento temporaneo in Comunità; in assenza del Decreto del Tribunale, per situazioni particolari, l'inserimento può avvenire anche su richiesta dei Servizi Sociali.

La struttura non prevede l'accoglienza di minori con disabilità che presumano l'affiancamento di figure professionali non presenti nell'attuale dotazione organica.

## 6. SERVIZI OFFERTI

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” rappresenta una modalità di accoglienza di tipo familiare per i minori che si trovano nella necessità di doversi allontanare dalla propria famiglia di origine e per i quali non è momentaneamente praticabile l’affido. “La Casa di Annetta” è una struttura di accoglienza simile a una famiglia dove la quotidianità è organizzata in un clima di serenità e di coinvolgimento.

La proposta metodologica della struttura è caratterizzata da un indirizzo socio-culturale di deistituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge 184/1983. In tal senso la Comunità Educativa adotta un procedere pedagogico che diventa un linguaggio mediato, dai tempi e dai gesti condivisi, quale la comunicazione interpersonale privilegiata.

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” offre un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, e realizza un’esperienza di vita che offre molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di condivisione, collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, il luogo che rende possibile la mediazione fra istanze del minore e quelle degli adulti: la vita, quindi, al suo interno è programmata sullo stile familiare, basata sulla compartecipazione di tutti (operatori e ospiti), alla conduzione e alla gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno, il clima familiare porta alla responsabilizzazione della vita, ma soprattutto all’ascolto, alla condivisione e all’affetto. L’inserimento del minore nella Comunità Educativa a dimensione familiare diventa osservazione, ovvero l’opportunità per instaurare una conoscenza profonda, sia delle abitudini acquisite nonché dei vissuti soggettivi più significati, rispetto alla situazione di separazione dalla famiglia. “La Casa di Annetta” si configura come una struttura di passaggio evolutivo, tra situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l’allontanamento), una tappa provvisoria durante la quale anche la famiglia, di provenienza del minore, può trovare adeguati interventi di sostegno. “La Casa di Annetta”, considerando il trauma dell’allontanamento dalla propria famiglia di origine, crea l’atmosfera di una comune famiglia che considera e valuta le esigenze e le difficoltà del minore. Gli operatori garantiscono la propria prestazione in turni e assicurano continuità al Servizio offerto. In questa tipologia di Servizio, le funzioni di accoglienza ed educative sono assicurate dalla presenza costante di professionisti in ambito socio-pedagogico-educativo; gli operatori esperti hanno il precipuo compito di diventare il punto di riferimento dei bambini per il periodo di permanenza nella struttura. Regola comune garantita all’interno della Comunità: il rispetto degli ospiti, della loro privacy e degli spazi individuali per la realizzazione dell’autonomia personale. I diritti degli ospiti sono garantiti: dalla accoglienza, dal rispetto dei ritmi di vita, presenza nel Servizio di personale qualificato, copertura assicurativa, condizioni abitative di igiene e di sicurezza ai sensi del Decreto Legislativo n. 626 aggiornato con il D.L. n. 81/08, cartelle personali e piano educativo individuale (P.E.I.), finalizzato alla promozione dei diritti e delle opportunità per l’infanzia e l’adolescenza. Nel P.E.I. si esplicitano: obiettivi da raggiungere, aree di intervento, azioni da attuare, metodologie, risorse, strumenti, tempi di realizzazione, verifiche, modalità di chiusura.

## 7. ACCESSO AL SERVIZIO

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” è sita nel comune di Pontecagnano Faiano (SA), in Via Mare Ionio, n. 1/8, facilmente raggiungibile in auto sia dallo svincolo della Tangenziale di Salerno, uscita Litoranea, da cui dista km 2,6, che percorrendo la Strada Provinciale n. 175, Litoranea di Pontecagnano. Per chi, invece, volesse raggiungere La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” con autobus di linea, ci sono diverse corse che partono da Salerno (FS BusItalia) o da Napoli e arrivano a Pontecagnano Faiano, ma anche diverse corse che partono da Potenza e dalla Calabria e che fanno scalo a Pontecagnano Faiano. Per chi invece volesse raggiungere “La Casa di Annetta” in treno, è possibile in quanto a Pontecagnano Faiano fermano quasi tutti i treni sia della tratta ferroviaria Napoli-Sicignano-Potenza-Taranto, che della tratta Napoli-Salerno-Reggio Calabria e poi dalla stazione ferroviaria è possibile raggiungere la struttura con i servizi di autolinee urbane. Inoltre la “Fondazione Salvira” 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

Quando non sussistono situazioni di emergenza, per accedere ai Servizi offerti dalla comunità è indispensabile stabilire un primo contatto telefonico con la struttura, seguito poi da una e-mail o p.e.c. di richiesta all’accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall’ Ufficio di Piano di Zona o dal Tribunale per i Minorenni o da altri Enti; la domanda di collocazione di un minore può avvenire nell’arco dell’intera giornata, l’operatore di turno avvisa il Responsabile Legale o il Coordinatore che, dopo aver verificato la disponibilità all’accoglienza, predispone con gli educatori la verifica della compatibilità fra progetto globale del servizio e i bisogni 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 e viene anche stabilita la retta giornaliera. Nella fase iniziale della sua permanenza in Comunità, per facilitarne l’inserimento, il minore sarà accompagnato dalla competenza dello Psicologo della Comunità. L’équipe di educatori, oltre che occuparsi della gestione della Comunità Educativa, si riunisce per valutare la situazione iniziale del minore e procede entro tre mesi alla stesura del P.E.I. sulla base dell’osservazione del minore, dell’analisi dei dati raccolti con i Servizi Sociali e della valutazione dei comportamenti riguardo le aree cognitiva – emotiva – relazionale – autonomia.

Il P.E.I. viene periodicamente verificato e modificato in relazione ai cambiamenti osservati nel minore. Particolare attenzione viene prestata alle attività laboratoriali utilizzate come ulteriore strumento per il raggiungimento degli obiettivi preposti nel P.E.I. Tali laboratori vengono verbalizzati e opportunamente archiviati. Ogni minore avrà una propria cartella contenente i dati personali, amministrativi, sanitari, sociali, psicologici e il P.E.I. Nella cartella verranno indicati gli obiettivi da raggiungere, i contenuti, le modalità dell’intervento e il piano delle verifiche; inoltre, saranno

raccolte anche le pagelle scolastiche, i disegni, le foto e tutto ciò che è stato prodotto dal minore durante la sua permanenza nella Comunità, per creare una continuità nella sua “storia di vita”.

Compito dell’equipe è anche di tenere i rapporti con i Servizi Sociali e il Tribunale per i Minorenni e di collaborare con essi per il progetto sul minore, valutare e preparare eventuali dimissioni o il passaggio ad altre realtà. I rapporti con la famiglia di origine, gli eventuali rientri periodici in famiglia, i rapporti telefonici, sono concordati con i Servizi Sociali e monitorati dall’equipe, che valuterà la situazione.

Il programma educativo può avere diversi possibili esiti:

- a) il ritorno presso la famiglia d’origine: qualora il Servizio Sociale inviante o il Tribunale per i Minorenni intraveda la possibilità di ripristinare la relazione fra il minore e i propri consanguinei. In questo caso il programma di cura prevede una serie di incontri fra il minore e i familiari per favorire il ripristino della convivenza sulla base di una maggiore assunzione di responsabilità reciproca.
- b) l’affidamento del minore: laddove i servizi inviati su disposizione del Tribunale per i Minorenni dispongano l’inserimento del minore in nuove realtà familiari.
- c) l’adottabilità del minore: laddove il Tribunale per i Minorenni, in una ai servizi inviati, disponga l’inserimento del minore in nuove realtà familiari;
- d) le dimissioni perché il comportamento del minore (grave e con comprovato motivo) arreca danno agli altri ospiti in seguito a reiterate violazioni delle regole fondamentali di convivenza civile;
- e) le dimissioni perché si ravvisa la necessità di un trasferimento del minore presso altra Comunità.

## COLLOCAZIONE DEL MINORE

Il minore viene accolto nella struttura a seguito di un Decreto del Tribunale per i Minorenni o su disposizione degli Organi di Competenza e, quando viene accompagnato in Comunità, trova ad accoglierlo gli educatori che lo seguiranno per tutto il tempo di permanenza.

Al minore viene offerto:

- un luogo di soggiorno adeguato;
- accudimento fisico;
- l’inserimento nel gruppo dei minori presenti nella struttura, attraverso attività volte a favorire lo scambio relazionale e la capacità di adattamento con individuazione all’interno della programmazione di opportune aree di intervento;
- osservazione, assistenza sanitaria;
- progetto educativo individuale (P.E.I.), elaborato dall’equipe multidisciplinare.

I Servizi erogati dalla Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” sono retribuiti dal Comune o dall’Ente di competenza territoriale o dagli Organi che ne hanno disposto il collocamento in struttura, a seguito della fattura emessa dalla “Fondazione Salvira”.

### **LA LISTA DI ATTESA**

Essa sarà gestita dal Responsabile della struttura in collaborazione con il Servizio Sociale o il Tribunale per i Minorenni di competenza e in considerazione delle esigenze del minore e della disponibilità della struttura.

## 8. BREVE STORIA

La “Fondazione Salvira” non ha scopo di lucro e viene costituita con la finalità di onorare in modo idoneo e duraturo la memoria di Salvatore Ruggiero ed Elvira Sica, per dare continuità al loro esempio di discreta ma operosa “ansia” di condivisione sociale del loro benessere.

La “Fondazione Salvira”, con Decreto Prefettizio n. 18014 del 19 gennaio 2022, ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica ai sensi del D.P.R. n. 361/2000 ed è iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Napoli al n. 1550.

Nello specifico, l’immobile, poi destinato ad accogliere “La Casa di Annetta”, fu voluto da Salvatore Ruggiero ed Elvira Sica quale residenza estiva per poter garantire ai loro nipoti e ai loro amici tutti uno spazio sereno e libero, ma vigilato e protetto in cui vivere la stagione estiva a diretto contatto col mare.

Cinquant’anni dopo, i fondatori della “Salvira” ne hanno voluto un’accurata ristrutturazione per adeguarla ai tempi e riportarla, così, al vecchio splendore, mantenendone, per funzione sociale, l’originale destinazione, di “far casa serena” per un’infanzia felice.

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” è stata autorizzata e accreditata presso l’Ufficio di Piano – Ambito Territoriale S04-2 – Comune Capofila Pontecagnano Faiano (Autorizzazione al Funzionamento n. 165 del 09/11/2023; Accreditamento Istituzionale n. 245 del 006/12/2023).

## 9. DESCRIZIONE DELLA COMUNITA' EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE

L'immobile destinato allo svolgimento dell'attività di Comunità Educativa a dimensione familiare per minori è un villino unifamiliare (reso dalla fusione di due immobili), destinato a civile abitazione, ubicato in Via Mare Ionio, n.1/8 nel comune di Pontecagnano Faiano (SA), all'interno del parco chiuso "Villaggio del Sole" circondato dal verde.

"La Casa di Annetta", inclusa in un bel giardino privato, interamente recintato, si sviluppa su due livelli fuori terra e un livello seminterrato.

Il giardino ha due ingressi dal viale condominiale, di cui uno carrabile. In esso sono ubicati:

- l'aiuola delle palme;
- l'aiuola delle piante grasse;
- l'aiuola dei fiori e delle piante acquatiche con fontanella;
- l'aiuola del piccolo orto;
- uno spazio cucina esterno predisposto per momenti di convivialità;
- una piccola vasca/fontana;
- uno spazio docce;
- accesso esclusivo alla spiaggia.

Al livello seminterrato è collocata la sala macchine in cui sono allocati i seguenti impianti:

- climatizzazione centralizzata;
- trattamento delle acque antilegionella, riserva idrica, gruppo di pressurizzazione per l'acqua fredda;
- produzione, riserva e pressurizzazione ACS (acqua calda sanitaria);
- batterie di accumulo energetico e inverter di impianto fotovoltaico;
- terminale di colonnina per ricarica di veicoli elettrici in collegamento con spazio carrabile privato.

Sempre al livello seminterrato vi è uno spazio cantina/deposito.

Al primo livello fuoriterra sono ubicate:

- una sala soggiorno suddivisa in uno spazio per le attività collettive e di socializzazione, lo spazio per le attività amministrative e quattro postazioni informatiche a disposizione degli utenti;
- una cucina equipaggiata con cappa di filtraggio a tiraggio esterno e filtri ai carboni attivi, frigorifero, lavastoviglie, piastre di cottura a induzione;
- un patio/veranda con struttura mobile in vetro a taglio termico, climatizzata estate/inverno e attrezzata per una capienza di dodici posti a tavola per consumare i pasti; in questa un banco di servizio è attrezzato con acqua

corrente e impianto di filtraggio/refrigerazione per l'erogazione "in continuo" di acqua potabile liscia e gassata, forno a microonde, erogatore di bevande calde per la prima colazione;

- uno spazio lavanderia con lavatrice, asciugatrice e tinozzo;
- una camera per le attività amministrative, munita di bagno in camera;
- una camera da letto per gli operatori, equipaggiata con bagno in camera, due letti, due punti studio, armadio e cassetiera.

Al secondo livello fuoriterra sono ubicate:

- tre camere da letto ciascuna equipaggiata con bagno in camera, due letti, due punti studio, armadi e cassettiere;
- uno spazio guardaroba per la biancheria pulita/sporco.

Tale livello è servito da scala interna in collegamento con il salone del primo livello e da scala esterna quale via di fuga.

Il piano copertura è stato interamente destinato a un impianto fotovoltaico di ultima generazione tale da garantire la pressoché totale autonomia energetica della struttura.

Tutte le camere da letto sono servite da impianto di chiamata d'emergenza a letto e nel bagno, in collegamento con display identificativo nel soggiorno/area comune, tacitabile esclusivamente dall'interno della camera.

L'intero immobile è servito di climatizzazione con controllo locale e telecontrollo, gruppo di continuità elettrico, luce tampone di emergenza.

Un centralino telefonico con linea esterna garantisce le comunicazioni fra tutti i vani.

Un impianto wi-fi fornisce copertura di accesso alla rete internet nell'immobile e nell'area esterna.

L'intero immobile è in Classe Energetica A++ ed è fornito di infissi con vetrocamera al cui interno sono collocate tapparelle oscuranti elettriche del tipo anta-ribalta.

La sicurezza della struttura è garantita da impianto di antifurto-anti intrusione, porte blindate, vetri antisfondamento e, a tutti i vani finestra persiane del tipo veneziano in acciaio inox con maniglia e serratura.

Trattandosi di un immobile con ricettività non superiore a 10 utenti, equiparabile a civile abitazione per il requisito relativo all'abbattimento delle barriere architettoniche( art. 5 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 D.M. 14.06.1989 n.236 " Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento delle barriere architettoniche. Trattandosi di un edificio residenziale unifamiliare, la norma D.M. 236/89, richiede che sia soddisfatto il solo requisito dell'adattabilità, vale a dire che sia 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.

Le porte d'ingresso sono di larghezza superiore a 90 cm facilmente accessibili attraverso il vialetto del giardino, le porte interne, larghe più di 80 cm consentono, di fatto, già a oggi, la "visitabilità" della struttura; per cui sarà sufficiente intervenire su un bagno con la sostituzione dei sanitari e l'allargamento della porta, per rendere l'alloggio idoneo anche a ospiti con disabilità motorie o sensoriali.

Per la sicurezza è stato definito il documento di valutazione dei rischi. La Comunità si è dotata del piano di autocontrollo per la cucina (denominato H.A.C.C.P.) atto a garantire che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate adeguate procedure di sicurezza degli alimenti avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi ed il controllo dei punti critici. La comunità è situata in un contesto sociale e territoriale idoneo e servito da tutte le strutture necessarie, sia a livello sanitario, sia a livello ricreativo, scolastico e sportivo con la presenza di parrocchie che svolgono molteplici attività socio – culturali – ricreative. La comunità educativa è aperta 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

## 10. DOCUMENTAZIONE

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” custodisce in armadio blindato tutta la documentazione, accurata ed aggiornata, di ogni minore, raccolta in una Cartella Personale, nella quale sono riportati: la documentazione completa d’ingresso, Decreti e Ordinanze delle Autorità competenti; il Progetto Educativo Individualizzato; una scheda informativa; il diario delle attività specifiche svolte dal minore; le relazioni periodicamente comunicate al Tribunale e ai Servizi Sociali; eventuali interventi di consulenza attivati; documenti scolastici; clinici e qualunque altra comunicazione riguardante il minore durante la sua permanenza.

L’équipe educativa si fa garante della privacy su tutte le informazioni personali del minore ospite, che potranno essere consultate solo dal personale autorizzato della Comunità e non dai volontari, né dai tirocinanti, o da altri in quanto persone che non devono rispondere personalmente degli oneri dettati dal mandato istituzionale e dalla deontologia professionale, e quindi non “perseguibili” in caso di negligenza o abuso. Tutti i documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della Comunità sono tutelati dall’art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 s.m.i.

Inoltre, la Comunità ha in uso un “Registro del personale”, con l’indicazione dei turni e delle relative mansioni e un “Quaderno giornaliero” delle consegne e delle informazioni tra gli operatori.

I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nello spazio amministrativo.

## 11. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

### OBBLIGHI GENERALI

La “*Fondazione Salvira*”, 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.

### PERSONALE IN ORGANICO

La Comunità Educativa a dimensione familiare ha predisposto di adottare quale dotazione organica minima quella prescritta ai sensi del catalogo dei servizi residenziali, territoriali e domiciliari di cui al regolamento di attuazione della L. R. n. 11/2007 che garantisce una presenza 24 ore su 24, con copertura notturna. Inoltre, saranno presenti: Educatori/Operatori Professionali, uno Psicologo esperto di problematiche adolescenziali, un Assistente Sociale, un Medico oltre al Coordinatore Responsabile di struttura. Gli operatori si alterneranno in turni, garantendo flessibilità di orari, concordati in équipe in base a specifiche esigenze del momento e mantenendo una turnazione stabile nel tempo.

### I COMPITI DEL RAPPRESENTANTE LEGALE

- dichiara la disponibilità all’accoglienza del minore;
- 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 Educativa a dimensione familiare;
- si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione;
- garantisce i contratti di lavoro e gli accordi integrativi ;
- assicura la presenza nel servizio di personale qualificato;
- la sua presenza è costante.

### I COMPITI DEL MEDICO

Il medico è responsabile della cura e della salute fisica dei minori:

- programma le visite specialistiche e di controllo ;
- accompagna i minori presso gli studi medici per le visite specialistiche;
- spiega agli operatori i tempi e la posologia dei farmaci da somministrare;
- effettua medicazioni e prima visita;

- redige un programma alimentare sano ed equilibrato ;

la sua presenza è garantita in tutte le situazioni di necessità.

### **I COMPITI DELL'EDUCATORE/OPERATORE**

- accogliere il minore;
- curare il minore;
- leggere i bisogni del minore e provvedere al loro soddisfacimento;
- realizzare gli obiettivi del P.E.I.;
- relazionarsi con la famiglia;
- relazionarsi con le agenzie educative frequentate dal minore;
- assicurare agli ospiti una relazione significativa e affettiva;
- organizzare quotidianità e attività ludico-ricreative;
- utilizzare gli strumenti di osservazione;
- cura e pulizia della casa;
- preparazione pasti;
- assicurare igiene del vestiario.

### **I COMPITI DELLO PSICOLOGO**

- valutare la salute psichica all'ingresso del minore;
- valutare la salute psichica familiare;
- sostenere i minori con eventuali percorsi individuali.

### **IL COORDINATORE/RESPONSABILE**

- gestire le relazioni con gli Enti ( Comune, Servizi Sociali, Tribunali, etc.);
- verificare e monitorare il lavoro di équipe;
- redigere il P.E.I. con l' educatore di riferimento;
- definire, organizzare e supervisionare i compiti di ogni singolo educatore (turni, approvvigionamento, manutenzione casa, etc.);
- gestire le dinamiche di équipe.

### **I COMPITI DEL CONSULENTE LEGALE:**

- fornire consulenza in merito agli aspetti giudiziari riguardanti inserimenti concordati con l’Autorità giudiziaria, a beneficio di una migliore definizione degli obiettivi di vita raggiungibili e del percorso da attuare;
- fornire la propria assistenza presso i Tribunali e le altre istituzioni interessate.

È prevista per tutte le figure professionali impegnate un’adeguata formazione periodica attraverso formatori esperti interni e/o esterni.

## 12. MODALITA' DI COSTRUZIONE DELLE RELAZIONI INTERNE

Le relazioni, che si instaurano tra gli operatori e i minori, sono di tipo educativo e sono intese come un insieme di percorsi volti allo sviluppo globale della loro personalità. I rapporti educativi considerano la situazione, le difficoltà di ciascun minore senza rassegnarsi alle sconfitte e agli insuccessi, con la fiducia che anche i piccoli progressi sono un aiuto e una promozione della persona. Le relazioni interpersonali sono caratterizzate dall'amicizia, dall'affetto e dalla fiducia e si esprimono non solo nel servizio, ma anche nella condivisione: non basta "fare per" ma occorre "fare con" e in particolare "vivere con" così viene superata ogni forma di assistenzialismo. Le relazioni con i ragazzi si costituiscono nel quotidiano: si passa, nei diversi momenti della giornata, dall'accudimento primario, al sostegno scolastico, agli spazi dedicati alle attività di gruppo, alla condivisione delle loro situazioni emotive attraverso i colloqui, all'ascolto delle opinioni personali su avvenimenti e realtà interne ed esterne. Attraverso le attività di gruppo si creano caratteristiche modalità di stare insieme, importanti, in modo particolare, nelle prime fasi di conoscenza reciproca: il gruppo favorisce la ricostruzione cognitiva, la percezione del sé, influenza positivamente l'autostima, la comunicazione e le relazioni tra i minori e offre stimoli per l'inserimento sociale. La costituzione di un gruppo garantisce la difesa psicologica, dovuta all'affetto, all'amicizia e al sostegno che si instaurano tra i componenti, tutto ciò mette i minori al riparo dall'isolamento e dall'esclusione. Inoltre, la comunicazione nel gruppo ha come obiettivo aiutare il minore a rileggere quanto vissuto nel corso della giornata. Sono previsti anche colloqui personali tra il minore e l'educatore, spesso questi incontri sono generati da episodi particolari o dalla necessità del minore di confrontarsi con un adulto. All'interno della struttura sono attuati programmi per la costruzione o la ricostruzione dei rapporti con i genitori e i familiari, attraverso incontri e colloqui con lo psicologo, e in collaborazione con il Servizio Sociale inviante. La Comunità Educativa a dimensione familiare La "Casa di Annetta" segnala tempestivamente al Servizio Sociale inviante, eventuali scollamenti nel rapporto con le famiglie, al fine di offrire costantemente un feed-back, prezioso per il lavoro da svolgere.

### **13. APERTURA DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE ALL'ESTERNO**

La “Casa di Annetta” ha progettato di attivare rapporti di rete 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 progetto. 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 Educativa a dimensione familiare, 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 “Casa di Annetta”, dovranno 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: quindi, i volontari devono dimostrare una partecipazione ragionata, che possa offrire una continuità nel rapporto con la Comunità Educativa a dimensione familiare. 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 laboratoriali e/o ricreative come corsi di musica, teatro, sport, arte e immagine, gite o escursioni;
- Logistico: manutenzione della casa.

Le modalità di apertura della Struttura tengono in considerazione il diritto di riservatezza del minore durante alcune fasi della giornata, e la necessità degli operatori di svolgere il loro lavoro.

#### **14. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE**

La valenza sostitutiva della funzione familiare, assunta dalla Comunità, 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 brevi possibili, il rientro del minore nella propria famiglia. Consapevole della propria funzione, la Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” mantiene relazioni con i genitori del minore che, a seconda dei casi, 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, a eccezione dei casi di allontanamento o su disposizione dei Servizi Sociali di Competenza;
- incontri periodici con l’educatore o con lo psicologo per informarli sul percorso educativo-assistenziale.

Per evitare che i genitori o i parenti intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, le visite sono consentite in opportuna fascia oraria stabilita dalle 16:00 alle 17:30. Nell’interesse del minore, gli altri compiti della Comunità Educativa a dimensione familiare 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.

## **15. RAPPORTI CON L'AUTORITA' GIUDIZIARIA E I SERVIZI SOCIALI**

La Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” – consapevole dell’importanza del concetto di “rete” e nell’espletamento del proprio servizio – si impegna a creare e a mantenere i rapporti con i Servizi Sociali e gli 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 (5 novembre/ 5 maggio);
- produrre relazioni semestrali di verifica del progetto educativo individualizzato, le relazioni finali in sede di dimissioni e 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.

## 16. CRITERI DEONTOLOGICI

I criteri deontologici degli educatori e operatori (inclusi tirocinanti e volontari), sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali rispettivamente di appartenenza e riferiti a quelli della Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” 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 Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta” 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”, e ogni azione od omissione comunque contrarie al decoro alla dignità ed a 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 di comprendere sé stessi, di comportarsi in modo congruo, consapevole ed efficace. L’educatore (e l’operatore) è consapevole della responsabilità sociale e morale derivante dal fatto di 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 e i vincoli a cui è professionalmente dovuto.

**Art.5** - L’educatore (e l’operatore) è tenuto a mantenere 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 vantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non. Costituisce grave violazione deontologica intrattenere in ragione del suo rapporto professionale relazioni significative di natura personale, in particolare affettivo, 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 "Fondazione Salvira", Ente Gestore e titolare della Comunità.

**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.

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

**Art.13** - L'educatore (e l'operatore) si impegna a rispettare e a proporre i principi ispiratori da cui trae la sua forza la Comunità Educativa a dimensione familiare "La Casa di Annetta".

**Art.14** - I Criteri Deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella o per la Comunità Educativa a dimensione familiare "La Casa di Annetta".

Nell'ambito della Comunità sono previste diversi tipi di polizze assicurative:

- Polizza Infortuni Tutto Campo per i rischi da infortunio per i minori ospiti;
- Polizza Rischi Diversi e da Responsabilità Civile per i minori e gli operatori;
- Copertura INAIL per gli infortuni degli operatori. I rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali.

## 17. LE REGOLE DI COMPORTAMENTO DEI MINORI OSPITI

La permanenza dei minori in Comunità Educativa a dimensione familiare non è mai vincolata ad azioni coercitive. Essi sono e saranno sempre ospiti di una “casa” e membri di un gruppo che è *“come se fosse una famiglia”*: ogni idea, ogni azione, ogni spazio o tempo, sono “a misura” dei singoli minori.

Ma questo non vuol dire, per loro, una permanenza anarchica e autogestita.

Il sentirsi membri di un gruppo passa attraverso la conoscenza delle regole, che ogni minore, di qualsiasi età e con qualsivoglia storia personale, è chiamato a rispettare: chiunque, nel gioco della vita, ha il proprio posto e il proprio ruolo, attraverso il quale impara a costruire relazioni forti e stabili. Ma passa anche attraverso la compartecipazione alla vita quotidiana della “famiglia”: ogni minore, al momento dell’ingresso in Comunità Educativa a dimensione familiare, partecipa al gruppo (che si ripeterà poi periodicamente) insieme a tutti gli altri ospiti, come momento di conoscenza reciproca, durante il quale viene informato della scansione dei nostri ritmi giornalieri; dell’organizzazione dell’équipe e delle attività che svolgiamo; dell’apporto collaborativo in casa; dei compiti giornalieri da svolgere e delle modalità di gestione degli spazi comuni. Ogni minore è chiamato a discutere, sia durante il gruppo che quotidianamente con gli educatori e/o coordinatore, delle proprie aspettative e richieste rispetto alla vita in Comunità.

L’équipe, sovrana nella discussione e scelta del Progetto Educativo Generale e Individuale, detta le linee di indirizzo comportamentale che ogni minore è tenuto a rispettare. Ogni minore, attraverso un rapporto comunicativo costante con gli educatori, è spronato al confronto e al rispetto dell’altro; al decoro personale e alla non violenza, bandita dalla nostra Comunità in quanto inutile sia nella gestione delle situazioni stressanti per il minore, sia come azione “educativa” per l’équipe.

## 18. REGISTRAZIONI E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

All'ingresso i dati anagrafici del minore vengono trascritti nel "Registro degli ospiti". 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 e individuali, alla struttura e alla vita della Comunità, 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 supporto cartaceo e/o elettronico, sono contenuti in cartelle, chiuse in un armadietto blindato, a cui possono accedere solo i professionisti dell'équipe.

### Tutela della Privacy:

I documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della Comunità Educativa a dimensione familiare sono tutelati dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 s.m.i. In particolare, i professionisti dell'équipe della Comunità Educativa a dimensione familiare "La Casa di Annetta", autorizzati ad accedere a 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 nello spazio amministrativo;
- 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 nello spazio amministrativo, chiuso a chiave e accessibile agli 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 deve essere autorizzato 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;
- le telefonate riguardanti i minori della Comunità Educativa a dimensione familiare devono essere effettuate nello spazio amministrativo, in modo che i minori o le persone presenti non riescono a sentire il motivo della telefonata;
- le lettere, che riguardano i minori collocati in struttura, devono essere prima visionate dall'operatore e poi consegnate ai minori ;
- il registro dei Reclami e la modulistica sono conservati in un armadio di cui il Legale Rappresentante della "Fondazione Salvira" è responsabile.

## 19. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

La consapevolezza di avere un obiettivo globale impegnativo fa generare delle linee guida che la “Fondazione Salvira” tiene sempre presente nello svolgimento dei propri servizi. Queste linee guida rappresentano la Politica per la Qualità della Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta”. La “Qualità” per “La Casa di Annetta” è un elemento indispensabile che nasce dall’unione di diversi fattori, tutti ugualmente importanti: il livello tecnico del servizio, le capacità comunicative, la formazione costante e la soddisfazione e il benessere del minore, che viene considerato come “il centro del proprio agire” a cui l’organizzazione fornisce informazioni, garantisce partecipazione, condivisione e opportunità. Il “vivere con” invece del “fare per” permette il successo di questo rapporto. “La Casa di Annetta” attua indicatori di qualità misurabili nel tempo, che vanno a controllare e coordinare tutte le attività, al fine di raggiungere obiettivi comuni e specifici: indici per la struttura, indici per operatori, gestione delle relazioni interpersonali, piano educativo, attività di gruppo, rispetto del piano di sicurezza, formazione. Il metodo di valutazione della qualità del servizio è caratterizzato dai questionari, che la struttura periodicamente esegue, al fine di migliorare le attività volte ai bisogni dei minori. I questionari per la qualità del servizio vengono redatti dall’equipe multidisciplinare e servono a valutare il lavoro di ogni singolo operatore. La “Fondazione Salvira” propone una metodologia d’incentivazione del personale, premiando i comportamenti positivi e costruttivi. I questionari per gli operatori vengono compilati dagli stessi per una valutazione del modus operandi e delle relazioni tra i collaboratori. Per gli ospiti, il questionario è volto al miglioramento delle attività degli operatori nei confronti degli stessi.

Il questionario dei Servizi Sociali di competenza territoriale del minore è diretto al fine di avere una valutazione esterna del modus operandi de “La Casa di Annetta”. L’eventuale presenza dei fattori poco soddisfacenti porterà la struttura a riformulare e controllare gli stessi. La valutazione della qualità del servizio viene effettuata in scala, in ordine crescente, da uno (1), che rappresenta il valore più basso, fino a dieci (10), che indica l’ottima erogazione del servizio. I tempi e gli strumenti adottati per le verifiche sono: la riunione di équipe ogni quindici (15) giorni, formazione e conforto degli operatori con il supervisore, ogni mese. Gli utenti e le loro famiglie possono produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in tal modo “La Casa di Annetta” acquisisce periodicamente la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio reso e soprattutto ne può elevare i livelli di qualità, in una logica di efficacia ed efficienza.

## **20. COSTI DEL SERVIZIO EROGATO**

I costi dei servizi gestiti dalla “Fondazione Salvira” per l’area interessata sono rette giornaliere concordate con l’Ente inviante.

## **MODALITA’ D’INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

“La Casa di Annetta” può essere contattata telefonicamente ai seguenti numeri:

Tel./fax: 089 2025057 – Mob.: 342 34687007

Per qualsiasi emergenza è sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il responsabile e/o il coordinatore della comunità educativa ai quali si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

Napoli, 26 giugno 2023

Il Presidente della Fondazione Salvira

*Roberto Forlenza*

## 21. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Fondamentale è la constatazione della soddisfazione dell'utente. Lo strumento di indagine adottato è il questionario di valutazione, di cui di seguito è riportata una copia, che sarà somministrato periodicamente agli utenti, la cui elaborazione dei dati permette di rilevare il livello di soddisfazione e di procedere, eventualmente, all'attuazione degli accorgimenti necessari per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia.

<u>Valutazione</u>	<u>Scarso</u>	<u>Insufficiente</u>	<u>Sufficiente</u>	<u>Buono</u>	<u>Ottimo</u>
Facilità di accesso alla struttura					
Comodità e confort dell'ambiente					
Qualità dell'alloggio					
Qualità del vitto					
Cortesia del personale					
Competenza del personale					
Condizioni igienico-sanitarie della struttura					
Disponibilità del Responsabile/ Coordinatore					
Gestione del tempo libero					

## 22. GESTIONE DEI RECLAMI

La struttura garantisce ai Servizi inviati, a chi esercita la tutela legale sugli ospiti, nonché agli organi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto (mediante un modulo allegato) al responsabile della gestione dei servizi. Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile, su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive. I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponderà comunque entro 30 giorni. Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale o al Tribunale per i Minorenni inviante o a chi esercita la tutela legale sul minore, sia verbalmente che con lettera indirizzata e inviata per posta ordinaria o per posta elettronica. La "Fondazione Salvira" ha predisposto una procedura per raccogliere eventuali reclami da parte degli utenti che segnalino carenze organizzative o comportamenti scorretti così sintetizzata.

### **23. PROCEDURE DI RICORSO E INDENNIZZO**

- a) Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta al Legale rappresentante della "Fondazione Salvira";
- b) 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 della "Fondazione Salvira", previo accordo telefonico;
- c) "La Casa di Annetta" ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante della "Fondazione Salvira";
- d) il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o e-mail ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;
- e) non verranno presi in considerazione i Reclami presentati in forma anonima;
- f) è fatto divieto di aggravio del procedimento, la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione;
- g) dopo l'acquisizione, il reclamo viene registrato in forma 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 tipo di rapporto con "La Casa di Annetta";
  - 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.
- h) La risposta al reclamo da parte del Legale Rappresentante della Fondazione sarà data nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato. Il Legale Rappresentante della Fondazione, effettuati gli approfondimenti con gli operatori e con l'équipe educativa, in caso di accertati motivi validi, rimuove, 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, le famiglie o i Servizi Sociali di riferimento, in caso 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;
  - Procura della Repubblica per il Tribunale per i Minorenni;
  - Servizio Sociale di Competenza.
- i) Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale. La “Fondazione Salvira” nella persona del legale Rappresentante si impegna a trasmettere mensilmente, all’Ambito Sociale S04-2 Comune Capofila Pontecagnano Faiano, l’elenco dei Reclami e l’esito degli stessi. Nell’ipotesi di violazione degli standard, a seguito di un reclamo specifico – e ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni – la “Fondazione Salvira”, Ente titolare gestore della Comunità Educativa a dimensione familiare “La Casa di Annetta”, corrisponderà all’utente la somma di € 250,00 (somma aggiornata trimestralmente ai parametri I.S.T.A.T.).

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Alla cortese att.ne

**Sig. Roberto Forlenza**

**Legale Rappresentante p.t. della “Fondazione Salvira”**

**Ente titolare e gestore della Comunità Educativa a dimensione familiare**

**“La Casa di Annetta”**

### Dati anagrafici della persona che intende presentare il reclamo:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Luogo di nascita \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Prov.) \_\_\_\_\_ Data di nascita \_\_/\_\_/\_\_ Cod.Fisc.: \_\_\_\_\_  
Residenza in \_\_\_\_\_ Prov. (\_\_\_\_) c.a.p. \_\_\_\_\_ alla Via \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Tipo di rapporto che ha con la comunità “La Casa di Annetta”

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Fatto contestato: descrizione dell’evento causa del reclamo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**L'interesse che si intende tutelare:**

---

---

---

---

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

---

---

---

---

**Gli operatori e i minori interessati al reclamo:**

---

---

---

---

**Altro:**

---

---

---

---

**Luogo e data** \_\_\_\_\_

**Firma**