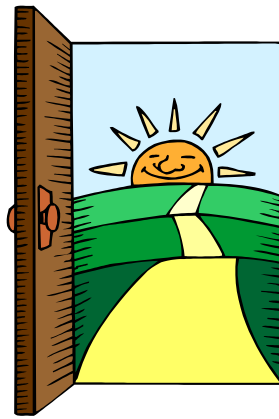


CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio

Raggio di sole



Via Canonico Marciano, 37

Sant'Anastasia (NA)

Tel: 081/3629334

Cooperativa Sociale "PANTA REI"

Via delle Repubbliche Marinare, 340

Napoli

Tel & Fax: 081/3629334



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

INDICE

1. INTRODUZIONE	4
2. AREA DI ATTIVITÀ E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	5
3. MODALITÀ DI ACCESSO	6
4. I SERVIZI OFFERTI	7
5. DIRITTI DEGLI OSPITI	8
6. RISORSE PROFESSIONALI E TECNOLOGICHE	8
7. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI	10
<i>7.1 Ruolo e funzioni dell'educatore</i>	10
<i>7.2 Azioni messe in atto dagli educatori</i>	10
<i>7.3 Metodologie di lavoro</i>	12
8. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	12
9. FINALITÀ PERSEGUITE	12
10. OBIETTIVI SPECIFICI	13
11. LE REGOLE DI VITA COMUNITARIA	14
12. STRUMENTI DI LAVORO	16
13. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	16
14. CRITERI DEONTOLOGICI	18
15. FONTI INFORMATIVE	20
16. RISORSE COINVOLTE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	21
17. ASSICURAZIONE	22
18. PUBBLICITÀ DELLA CARTA	22
19. COSTI	23



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

20. PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE 23

21. RECLAMI 23



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

I. INTRODUZIONE

La Cooperativa Sociale PANTA REI ha alle spalle un sistema a rete, con una pluriennale esperienza di intervento nell'ambito del sociale. La Cooperativa ha contribuito all'attuazione di percorsi di inserimento lavorativo per le fasce più deboli, attivando corsi di formazione per il recupero dell'artigianato locale.

In particolare, la Cooperativa Sociale PANTA REI, è impegnata da diversi anni nella promozione socio-economica, umana e civile del nostro territorio, operando in favore della tutela dei diritti socio-assistenziali e delle problematiche ad essi connesse, dei cittadini, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione (portatori di handicap, anziani, pensionati, invalidi civili e del lavoro, famiglie in difficoltà socio-economica, immigrati ecc.).

La Comunità Raggio di Sole intende dare una risposta alla necessità di fornire azioni adeguate a sostegno ai giovani a rischio di emarginazione e devianza sociale residenti nella provincia di Napoli.

L'equipe educativa della Comunità Raggio di Sole di Sant'Anastasia sostiene i processi di cambiamento dei giovani, realizzando un ambiente quotidiano caldo e accogliente, nel quale viene valorizzato l'aspetto strutturante della routine giornaliera e delle regole. La Comunità utilizza l'inserimento e la partecipazione dei minori ospiti alle attività di quartiere ed, in generale, alla vita sociale come strumento riabilitativo.

All'interno della Comunità vengono accolti giovani provenienti da situazioni di abbandono, maltrattamento e violenza, segnalati ai S.S. di territorio e dal Tribunale per i Minorenni, sezione penale. La prevenzione del disagio minorile e l'integrazione di giovani in difficoltà sono le tematiche principali del progetto ed in generale dell'azione della cooperativa.

La Comunità Raggio di Sole col tempo si è attrezzata per poter gestire progetti a lungo termine, investendo sulla supervisione e "scommettendo" su giovani con un alto livello di sofferenza. Gli operatori con una forte motivazione sono stati incentivati ad investire nel servizio attraverso offerte formative ed economiche.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

2. AREA DI ATTIVITÀ E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

La Comunità Alloggio "Raggio di Sole" accoglie minori di età compresa tra 11 e i 18 anni, di sesso preferibilmente maschile, che per vari motivi sono allontanati dal proprio ambiente familiare o dall'istituto assistenziale, con provvedimento del servizio inviante (Servizio Sociale, Tribunale per i Minorenni, ASL, Centro Giustizia Minorile).

Può ospitare massimo sei minori e riserva un posto per la pronta accoglienza.

La Comunità offre ospitalità per 365 giorni l'anno 24 ore su 24 e rappresenta una forte opportunità per accompagnare i percorsi di crescita di quei minori con famiglie caratterizzate da disagi e deprivazioni, promuovendo il rispetto totale dei diritti e della personalità dei giovani ospiti.

In particolare, essa assicura:

- ☺ Servizi di cura alla persona;
- ☺ Attività socio-educative volte allo sviluppo dell'autonomia individuale;
- ☺ La partecipazione all'elaborazione e al monitoraggio dei progetti educativi individualizzati, la cui titolarità resta in capo ai Servizi sociali territoriali;
- ☺ Percorsi formativi e stage presso aziende convenzionate.

La Comunità si trova in Sant' Anastasia (NA), alla Via Canonico Marciano n° 37 in un appartamento di circa 250 mq esclusi balconi e terrazza, suddiviso in:

- ✓ tre camere da letto doppie destinate agli utenti;
- ✓ una camera da letto per l'educatore/operatore della comunità;
- ✓ una camera destinata ad attività collettive e di socializzazione;
- ✓ cucina;
- ✓ tre locali per servizi igienici e una lavanderia.

L'ottima accessibilità rispetto al quartiere di riferimento, offre la possibilità agli ospiti di usufruire dei diversi servizi del territorio e allo stesso tempo facilita la partecipazione socio-culturale del quartiere e la nascita dei rapporti con i coetanei.

L'intervento della Comunità si fonda sull'offerta al giovane ospite di un ambiente di vita che gli garantisca protezione, affetto, istruzione, mantenimento, formazione e inserimento lavorativo, nel rispetto della sua storia e della sua personalità.

Gli utenti partecipano alla gestione della vita comunitaria, che è articolata in modo tale da fornire agli ospiti tempi di vita ordinaria elastici ed agevoli e non impostati sulla rigidità di forme ed orari, pur nel rispetto delle esigenze collettive e dei principi



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

fissati nel progetto educativo generale e individuale. La Comunità alloggio aiuta gli ospiti ad inserirsi in attività esterne quali: istruzione scolastica, stage formativi, corsi di formazione professionale, sport, iniziative per il tempo libero e terapie di riabilitazione, grazie alla fitta rete territoriale costruita nel tempo.

Il progetto educativo individualizzato si presenta come il fulcro del lavoro educativo per e con ogni singolo soggetto. Esso suggerisce un modello di intervento, che intende garantire al giovane ospite in un clima familiare (in cui si riproducono, cioè, i ritmi della vita quotidiana con figure adulte stabili), un percorso di maturazione che faccia sperimentare (o sperimentare di nuovo) quei processi di relazione che sono basilari per l'equilibrio affettivo e per l'acquisizione delle competenze ed abilità cognitive e sociali.

Le attività educative prendono vita dall'interesse del giovane ospite e sono finalizzate all'acquisizione e allo sviluppo delle sue potenzialità.

La realizzazione del lavoro intorno al progetto ha lo scopo ben preciso di evitare che il collocamento nella Comunità si trasformi in una pura e semplice ospitalità ma sia invece una permanenza educativa, con obiettivi definiti, con tappe esplicite, con verifiche programmate, per una reintegrazione più rapida possibile nell'ambiente di vita e nella società.

3. MODALITÀ DI ACCESSO

Rispetto alle modalità di accesso si sottolinea che la Comunità Alloggio "Raggio di Sole" accoglie minori di sesso maschile, di età compresa tra 11 e i 18 anni.

L'invio viene determinato attraverso un provvedimento di un Servizio Sociale Territoriale, del Tribunale per i Minorenni, dell'ASL o del Centro Giustizia Minorile.

La capienza massima è pari otto minori, viene, inoltre, riservato un posto per la pronta accoglienza.

Per quanto concerne l'accesso ai servizi offerti dalla Comunità, esso è sempre subordinato ad una valutazione multiprofessionale che tiene conto delle attitudini degli utenti e della disponibilità (soprattutto nel caso di percorsi formativi e di avviamento al lavoro) delle aziende ospitanti.

Gli ingressi vengono valutati dall'èquipe multiprofessionale della Comunità, formata da:

- 1 psicoterapeuta
- 1 educatrice sociale
- 1 psicologo di comunità
- 1 tecnico dell'accoglienza



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

- I opi
- osa

L'accesso previsto è di tipo ordinario. Le domande vengono valutate entro 24h dalla ricezione della richiesta che viene effettuata presso la sede della Comunità.

Per la valutazione delle richieste devono essere forniti:

- Per l'area penale: relazioni prodotte dall'IPM, diario clinico, provvedimento di collocazione, eventuali verbali di processo.
- Per l'area amministrativa: relazioni prodotte dal servizio inviante, diario clinico, anamnesi, decreto di collocazione.

4. I SERVIZI OFFERTI

Attraverso la solida rete territoriale sviluppata sul territorio (vedi punto 13) su cui insiste la Comunità "Raggio di Sole" è possibile offrire agli ospiti i seguenti servizi:

- Scolarizzazione
- Formazione professionale
- Inserimento lavorativo
- Assistenza sanitaria
- Sostegno psicologico
- Sostegno scolastico
- Sostegno alla genitorialità
- Mediazione familiare
- Mediazione culturale
- Alfabetizzazione informatica
- Attività ludico-ricreative
- Attività sportive
- Educazione alimentare
- Educazione alla legalità
- Educazione ambientale
- Percorsi socio-educativi e culturali
- Attività di carattere educativo – pedagogico - espressione corporea, educazione alla sensorialità
- Attività a contatto con altre realtà presenti sul territorio (centri sportivi, musei, oratori, spazi sociali, biblioteche, ecc.)



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

- Integrazione sul territorio (scuola, gruppi sportivi, oratorio)
- Per necessità particolari (fisioterapia, logopedia, psicomotricità) ci si avvale della consulenza di Centri Specialistici del territorio.

5. DIRITTI DEGLI OSPITI

La Comunità Alloggio "Raggio di Sole" opera nell'osservanza dei seguenti diritti:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- Continuità: il servizio viene erogato in modo regolare e continuo. Vengono adottate tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare dei servizi;
- Equità: gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti;
- Efficienza ed Efficacia: i servizi vengono offerti prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti;
- Umanizzazione: l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.

6. RISORSE PROFESSIONALI E TECNOLOGICHE

La selezione del personale viene fatta tenendo conto dei fattori motivazionali, esperienza pregressa, capacità comunicative, relazionali ed organizzative degli aspiranti. Dopo la selezione si attua un programma di formazione specifica di base che consiste in un primo tirocinio in cui si danno indicazioni sulle attività.

La gestione della Comunità è affidata ad educatori professionalmente qualificati in grado di promuovere il benessere, il recupero e il potenziamento di tutte le componenti e le funzioni dell'essere persona. Nel loro lavoro sono affiancati da altre



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

figure professionali, atte ad assicurare l'attuazione del progetto educativo generale e dei singoli PEI, e da volontari adulti e famiglie, disponibili a partecipare alle attività della Comunità.

La dotazione organica del personale della Comunità Alloggio "Raggio di Sole" e delle relative qualifiche e funzioni è così costituita:

NOMINATIVO	QUALIFICA PROFESSIONALE	FUNZIONE
Sonia Sarpone	Laurea in Psicologia/Specializzazione In Psicoterapia	Coordinatore del servizio
Assunta Borrelli	Laurea in Scienze dell'educazione	Educatrice
Maria Nuzzi	Laurea in Psicologia/Psicoterapeuta	Educatrice
Rocco Antonio del Vecchio	Laurea in Psicologia	Educatore
Fausto Guida	Operatore socio assistenziale	Operatore
Annarita Vello	Tecnico dell'accoglienza	Operatrice

Per quanto concerne la dotazione tecnologica, la Comunità dispone dei seguenti strumenti:

- Pc con collegamento internet ADSL h24
- Stampante laser
- Fax multifunzione
- Scanner
- Macchina fotografica digitale
- Proiettore
- Lettore dvd.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

7. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

7.1 Ruolo e funzioni dell'educatore

Il ruolo dell'educatore prevede soprattutto di stabilire una relazione da persona -a persona e richiede il "mettersi in gioco" costantemente, pur nella consapevolezza del proprio ruolo.

L'obiettivo deve essere quello di instaurare un rapporto empatico, autentico con i giovani ospiti, basato sull'accettazione dell'altro nella sua interezza e diversità, per essere capace di favorire cambiamenti progressivi.

L'educatore assume il ruolo non solo di chi deve far fare, ma di chi vive le cose che si stanno facendo assieme agli ospiti.

Il ruolo degli educatori si esplica in una serie di azioni:

- azioni di sostegno e cura
- interventi normativi
- azioni strumentali
- azioni ludiche
- azioni di disconferma e rifiuto
- azioni di tipo organizzativo rivolte agli altri educatori

Lo scopo di questa codifica è naturalmente sotteso alla necessità di analizzare il "quotidiano" per offrire agli educatori modalità e strumenti di riflessione. Le osservazioni e la loro codifica forniscono agli educatori la possibilità di riflettere sulle proprie azioni e su quelle dei ragazzi.

7.2 Azioni messe in atto dagli educatori

a) Azioni di sostegno e cura

- gesti d'affetto
- sostegno empatico
- ascoltare
- parlare
- cura personale



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

b) Interventi normativi

- richiamare alla regola
- stabilire un sistema normativo basato su premi e punizioni
- stabilire orari e compiti

c) Azioni strumentali

- insegnare
- spiegare
- motivare
- fare insieme

d) Azioni ludiche

- giocare e scherzare
- stimolare la creatività
- prendere in giro in modo affettuoso

f) Azioni organizzative degli educatori

- Collaborazione - accordo
- Descrizione della giornata
- Passaggio di consegne
- Attuazione delle decisioni prese durante le riunioni



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

7.3 Metodologie di lavoro

La metodologia educativa si fonda sulla dimensione della quotidianità e sulla dimensione del territorio: due dimensioni che si integrano continuamente.

La quotidianità è intesa come luogo della "normalità" delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento delle persone accolte nella vita comune, dell'accoglienza reciproca nelle piccole vicende di ogni giorno e dell'educazione all'essenzialità nell'uso delle cose. La vita quotidiana è organizzata tenendo conto del tempo, dello spazio, del clima familiare, della routine e delle regole.

Il territorio è, invece, inteso come luogo del "noi", come un sistema di relazioni aperte oltre la "comunità d'accoglienza". Il lavoro si articola con tutti gli enti che a vario titolo collaborano con la Comunità e che contribuiscono a renderla un anello importante della rete territoriale.

8. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La formazione degli educatori è permanente: infatti, parallelamente alla formazione di base individuale, sono programmati incontri di formazione d'equipe centrati sull'acquisizione di abilità tecnico-operative, sulla rielaborazione dell'esperienza personale e l'approfondimento delle dinamiche relazionali del gruppo.

La Comunità, inoltre, favorisce la partecipazione volontaria degli operatori a tutte le occasioni formative esterne (convegni, seminari, corsi di formazione) ritenute utili per l'arricchimento della professionalità e ne sostengono in parte i relativi costi economici. Inoltre, al fine di agevolare i percorsi di aggiornamento, la Comunità ha provveduto a stilare protocolli con alcuni Enti di formazione, di seguito specificati nel paragrafo 14 della presente carta dei servizi.

9. FINALITÀ PERSEGUITE

L'obiettivo principale è quello di sviluppare le potenzialità della ragazza e di offrire un ambiente sereno e ricco di stimoli positivi per favorire ascolto, comprensione e nuovi modelli adattivi. Inoltre, la Comunità si pone come mezzo educativo per far



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

comprendere alle giovani ospiti il rispetto di sé e degli altri in modo da sviluppare sentimenti e propositi di solidarietà ed atteggiamenti interpersonali altruistici. La Comunità si pone come luogo di protezione, tutela e rispetto dove le ragazze possono acquisire e sperimentare competenze relazionali, emotive e cognitive. Per ogni utente ospite viene predisposto un Progetto Educativo Individuale le cui caratteristiche sono illustrate nel paragrafo seguente.

10. OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi specifici dell'intervento educativo vengono fissati attraverso la stipula di un Progetto Individualizzato.

Dopo un iniziale periodo di osservazione del minore, l'equipe comunitaria, in collaborazione con i Servizi Sociali territorialmente competenti o con l'USSM, elabora e propone il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).

Gli obiettivi di crescita individuati per ciascun giovane ospite sono sostanzialmente:

- Acquisizione dell'autonomia;
- Accettazione e cura del proprio corpo;
- Raggiungimento di un'adeguata formazione didattico-professionale;
- Acquisizione ed accettazione delle regole di convivenza civile;
- Raggiungimento di una maggiore consapevolezza rispetto ai propri agiti;
- Responsabilizzazione delle proprie azioni;
- Potenziamento dell'autostima e strutturazione della propria identità;
- Recupero e reinserimento sociale della ragazza;
- Rafforzamento della rete affettivo-relazionale.

Le aree di intervento su cui si agisce, invece, sono:

- ✓ Famiglia: attraverso interventi di mediazione familiare e sostegno alla genitorialità;
- ✓ Contesto sociale: inserimento in percorsi di volontariato e/o in attività sportive e laboratoriali;
- ✓ Istruzione scolastica e/o formazione professionale;
- ✓ Sostegno psicologico;
- ✓ Comunicazione e linguaggio: Superamento delle difficoltà relazionali e contenimento analogico e verbale degli atteggiamenti.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

Tale progetto viene periodicamente verificato attraverso:

- Osservazione individuale e partecipata;
- Incontri con i referenti esterni con i quali i giovani ospiti interagiscono;
- Interazione periodica con i Servizi Sociali Territoriali e/o Servizi Sociali dell'U.S.S.M.;
- Incontri di équipe;
- Colloqui individuali;
- Focus group;
- Brainstorming;
- Care manager.

II. LE REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Le regole generali che tutti i residenti sono tenuti ad osservare sono le seguenti:

- ✚ ognuno ha il dovere di svolgere i propri compiti lavorativi e formativi prestabiliti, nei limiti delle proprie possibilità e nel rispetto degli orari e delle regole della Comunità. Non si può abbandonare il compito assegnato senza motivi validi ed è dovere di ciascuno svolgere le proprie mansioni nel miglior modo possibile, con costanza e continuità;
- ✚ bisogna prestare massima attenzione al linguaggio quotidiano evitando bestemmie, offese, linguaggio scurrile e quanto altro possa urtare l'altrui sensibilità;
- ✚ è necessario evitare schiamazzi ed urla nel corso della giornata, non gridare per chiamare gli altri né in casa né fuori. E' buona norma non parlare delle persone assenti e non tenere un atteggiamento giudicante o ironico nei confronti delle difficoltà altrui;
- ✚ le attività del tempo libero saranno concordate con gli operatori e organizzate in attività di gruppo o, comunque, tenendo conto delle naturali attitudini degli utenti ospiti.
- ✚ La visione dei programmi televisivi è consentita, solo previa autorizzazione dell'operatore. I programmi da vedere sono, per lo più, scelti dall'operatore dopo aver consultato il gruppo dei residenti.
- ✚ i pasti sono consumati ad orari prestabiliti, secondo un menù settimanale fisso le cui eventuali variazioni devono essere concordate con l'operatore e tutti gli



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

ospiti. E' l'operatore a definire l'inizio e la fine dei pasti, tenendo conto degli impegni di ciascun utente; si mangia tutti insieme e si chiede all'operatore il permesso di alzarsi da tavola.

- + l'abbigliamento deve essere decoroso, non è consentito lasciare in giro in maniera disordinata scarpe e vestiti né nelle camere né in altri luoghi della casa. E' dovere di ciascuno mantenere pulito e in ordine il proprio letto, l'armadio, il comodino, il posto scarpe e lavare i propri indumenti almeno una volta a settimana, evitando di accumulare biancheria sporca;
- + l'igiene personale è tenuta in alta considerazione, il tempo ad essa dedicato è distribuito regolarmente nell'arco della giornata. Uscendo dalla doccia è obbligatorio indossare l'accappatoio e durante la doccia usare le ciabatte. Assicurarsi sempre di lasciare il bagno ed il lavandino puliti. I prodotti per l'igiene personale e oggetti e prodotti di uso quotidiano sono sempre a disposizione, conservati negli appositi contenitori e riforniti al bisogno;
- + i farmaci sono conservati in un luogo custodito il cui accesso è consentito solo agli operatori;
- + durante i primi 15 giorni di permanenza in Comunità i ragazzi non possono ricevere visite dai familiari, salvo diversa predisposizione dell'équipe. I familiari possono avere notizie dei residenti telefonicamente dagli operatori e dare loro eventuali comunicazioni per i residenti. Dopo i primi 15 giorni i residenti potranno comunicare con le loro famiglie o con altri esterni, ricevendo visite una volta e telefonate per due volte a settimana, nonché avendo la possibilità di stare con i propri familiari durante il fine settimana e durante le feste dove possibile;
- + gli incontri con i familiari e i rientri a casa sono previsti con la frequenza stabilita dai singoli progetti educativi e previo accordo con gli operatori;
- + l'eventuale ingresso di visitatori estranei deve essere autorizzato dagli operatori della Comunità e nel momento in cui vengono accolti devono rispettare le regole fondamentali della Comunità medesima;
- + è possibile uscire per delle passeggiate, queste devono essere concordate e autorizzate dagli operatori e secondo quanto indicato nel progetto educativo individuale;
- + gli incontri con le famiglie saranno regolari e settimanali, preferibilmente nel fine settimana, per ferie o per brevi periodi, da identificarsi in previsione della dimissione.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

12. STRUMENTI DI LAVORO

La Comunità, nell'esercizio delle proprie funzioni e per l'organizzazione del lavoro, si avvale dei seguenti strumenti di lavoro:

1. Riunione settimanale degli educatori con il gruppo di coordinamento per verifica e programmazione della settimana, discussione su eventuali problematiche emerse;
2. Riunione settimanale dei minori per discutere insieme di: impegni assunti, eventuali disaccordi intercorsi nei giorni precedenti, modalità e tempi dei programmi scolastici e sportivi intrapresi;
3. Riunione dell'èquipe socio-psico-pedagogica per stesura delle relazioni, valutazione dei nuovi inserimenti, programmazione degli incontri di formazione, discussione dei casi;
4. Riunioni periodiche con gli enti esterni con i quali la Comunità collabora;
5. Incontri di supervisione periodici;
6. Colloqui di sostegno psicologico individuale;
7. Consulenza psico-sociale;
8. Incontri periodici con la famiglia di origine e l'assistente sociale assegnato al giovane ospite, per uno scambio di informazione e analisi della situazione.

13. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Raggio di sole si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

La Comunità ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- ✓ umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- ✓ efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- ✓ diritto all'informazione e alla partecipazione;
- ✓ obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- ✓ formazione ed aggiornamento del personale.

Nel realizzare il piano di monitoraggio si provvede a:



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

1. Favorire il coinvolgimento dei diversi attori presenti nel progetto (gli operatori, gli Enti istituzionali, gli utenti e le loro famiglie);
2. Raccogliere elementi utili alla riprogettazione dei percorsi educativi.

Il piano di monitoraggio verifica periodicamente raggiungimento degli obiettivi, nonché la qualità percepita dai diversi attori coinvolti. Si valuta, dunque:

- l'efficacia: intesa come il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- l'efficienza: intesa come il rispetto dell'articolazione delle attività previste in sede progettuale e la qualità percepita.

Dal momento che riconosciamo la valutazione come aspetto qualificante del nostro lavoro, siamo convinti che la valutazione degli interventi effettuati debba considerare il miglioramento della qualità di vita, poiché ci occupiamo di persone, delle loro sofferenze, dei loro comportamenti, ma anche dei loro sogni. L'esperienza ci insegna che spesso gli obiettivi prefissati non si raggiungono direttamente perché, alla loro realizzazione, concorrono una serie di fattori in cui la componente soggettiva è molto elevata.

Per questo intendiamo la valutazione come un processo continuo volto a verificare se e come gli interventi riescano a produrre maggior benessere.

A tal fine riconosciamo come indicatori significativi e comuni a tutte le attività:

- la capacità di costruire e mantenere relazioni sociali significative
- la capacità di autodeterminarsi ed acquisire autonomia
- la coesione dell'équipe di lavoro

Ciò premesso, il progetto verrà periodicamente verificato attraverso:

- Osservazione individuale e partecipata;
- Incontri con i referenti esterni con i quali si interagisce;
- Incontri di équipe;
- Colloqui individuali;
- Focus group;
- Brainstorming;
- Care manager.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

14. CRITERI DEONTOLOGICI

Ciascun operatore deve attenersi ai criteri deontologici di seguito elencati.

1. La professione si fonda sul valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e sull'affermazione delle qualità originarie delle persone: libertà, uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione.
2. La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.
3. L'operatore pone la persona al centro di ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico.
4. L'operatore svolge la sua azione professionale senza discriminazione di età, di sesso, di stato civile, di etnia, di nazionalità, di religione, di condizione sociale, di ideologia politica, di minorazione psichica o fisica, o di qualsiasi altra differenza o caratteristica personale.
5. Nell'esercizio delle sue funzioni l'operatore non esprime giudizi di valore sulle persone in base ai loro comportamenti.
6. L'operatore deve impegnare la sua competenza professionale per promuovere la piena autodeterminazione degli utenti, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

7. Nella relazione di aiuto l'operatore ha il dovere di dare, tenendo conto delle caratteristiche culturali e delle capacità di discernimento degli interessati, la più ampia informazione sui loro diritti, sui vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti dell'intervento professionale, per il quale deve ricevere esplicito consenso, salvo disposizioni legislative e amministrative.
8. L'operatore, nel rispetto della normativa vigente, e nell'ambito della propria attività professionale deve consentire agli utenti l'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura di proteggere le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti.
9. L'operatore deve mettere al servizio degli utenti la propria competenza e abilità professionali, costantemente aggiornate, intrattenendo il rapporto professionale solo fino a quando la situazione problematica lo richieda o la normativa glielo imponga.
10. Qualora la complessità di una situazione lo richieda, l'operatore si consulta con altri professionisti competenti. Nel caso l'interesse dell'utente lo esiga, l'operatore trasferisce, con consenso informato e con procedimento motivato, il caso ad altro collega, fornendo ogni elemento utile alla continuità del processo di aiuto.
11. La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e dovere dell'operatore, nei limiti della normativa vigente.
12. L'operatore è tenuto ad esigere l'obbligo della riservatezza e del segreto d'ufficio da parte di coloro con i quali collabora e/o che possono avere accesso alle informazioni o documentazioni riservate.
13. L'operatore deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconosce e sostiene la famiglia quale risorsa primaria.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

14. L'operatore deve contribuire a sviluppare negli utenti la conoscenza e l'esercizio dei propri diritti-doveri nell'ambito della collettività, promuovere e sostenere processi di maturazione e responsabilizzazione sociale e civica, favorire percorsi di crescita anche collettivi che sviluppino sinergie e aiutino singoli e gruppi, anche in situazione di svantaggio.
15. L'operatore intrattiene con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali collabora rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione.
16. L'operatore deve adoperarsi affinché le sue prestazioni professionali si compiano nei termini di tempo adeguati a realizzare interventi qualificati ed efficaci ed in un ambiente idoneo a tutelare la riservatezza dell'utente.
17. L'operatore è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso scientifico, metodologico e tecnologico.

15. FONTI INFORMATIVE

La Comunità predispone e mantiene procedure documentate finalizzate ad una sistematica raccolta ed organizzazione di dati e materiali che consentono agli operatori di accumulare materiale utile alle varie fasi di valutazione delle scelte operative e di comunicare ad altri le scelte tecniche specifiche utilizzate.

Tale documentazione è rappresentata da:

- I. La cartella personale del minore che contiene:
 - scheda d'ingresso;
 - scheda informativa;
 - disposizioni del Tribunale per i Minorenni;
 - relazioni comportamentali;
 - scheda sanitaria;
 - progetto educativo;
 - anamnesi familiare



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

2. Diario giornaliero:
 - diario delle consegne
 - diario di bordo
3. Verbali delle riunioni d'equipè
4. Documentazione amministrativa:
 - Registro delle presenze giornaliere degli utenti;
 - Registro delle presenze giornaliere degli operatori
5. Convenzioni e protocolli di intesa con gli Enti Locali
6. Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

16. RISORSE COINVOLTE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

La Comunità Raggio di sole promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli utenti e delle loro famiglie.

In particolare, gli utenti e le loro famiglie sono:

- coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia
- sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso.

Inoltre, la comunità locale viene coinvolta nella realizzazione degli interventi anche attraverso la stipula di partenariati e protocolli di intesa.

Nello specifico, la Comunità Raggio di sole ha, negli anni, avviato collaborazioni con:

- Croce Rossa Italiana
- DSM ASL NA4
- Parco Nazionale del Vesuvio
- Associazione sportiva "Danny e Lucy Dance"
- Associazione di promozione sociale "IncontrArci"
- Società di ristorazione e di trasformazione di prodotti tipici "E Curti s.a.s."
- Cooperativa Sociale "Gulliver"



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

- Centro Diurno "Time Out"
- Stazione Carabinieri di S. Anastasia
- Parrocchia S. Antonio di Padova
- Cooperativa Sociale "Approdo"
- Cooperativa Sociale "Panta Rei"
- Associazione "L'Alternativa"
- Cooperativa Sociale "Mondo Solidale"
- Associazione Culturale A.C.I.I.E.F.
- Associazione A.S.S.S. Fortitudo
- Ente di formazione professionale ASSOFRAM
- Pasticceria "Del Pino"
- Ristorante "Hosteria Sopraffino"

17. ASSICURAZIONE

Per ogni ospite della Comunità Alloggio viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio.

18. PUBBLICITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi viene fornita in copia agli ospiti ed eventualmente alle loro famiglie ed è esposta all'interno della Comunità.

Informare le famiglie sui criteri di accesso ai servizi al fine di garantire all'utenza pari opportunità di accesso e di esigibilità al servizio.

L'informazione consentirà un trattamento imparziale e non discrezionale dell'utenza che in via prioritaria è destinataria del servizio.

Attraverso la carta dei servizi verrà attuato il principio di trasparenza, tramite l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli Artt. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

19. COSTI

Per ciascun ospite viene richiesta una retta giornaliera in ottemperanza alle attuali normative regionali. La cifra comprende, oltre al vitto e all'alloggio, anche i costi sostenuti per visite mediche e spese sanitarie (es. cure dentistiche e oculistiche), le quote per attività ricreative, come cinema, pizza, passeggiate, altro.

Le tariffe saranno successivamente adeguate in misura delle variazioni annuali dell'Indice Costo Vita ISTAT, degli aumenti contrattuali e di ulteriori oneri gestionali.

20. PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE

L'autorizzazione al funzionamento della Comunità Alloggio "Raggio di sole" è stata concessa dal Comune di Sant'Anastasia (NA) in data 24/01/2005 (Prot. n°1417).

Tale autorizzazione è stata rinnovata in data 12/02/2009 (prot. n°3284) e aggiornata con Decreto Sindacale n 7 in data 15/02/2013

21. RECLAMI

I reclami debbono essere inviati per iscritto, ovvero consegnati presso la sede legale della Cooperativa Sociale PANTA REI, garante delle relazioni con Enti e persone fisiche, previo rilascio di ricevuta.

Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che la Cooperativa mette a disposizione dei richiedenti. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente e/o dell'ente in questione, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del ricorrente.

La Cooperativa è tenuta a prestare assistenza al richiedente nella predisposizione del reclamo, assicurando, in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali.



Sede legale:
Via Repubbliche Marinare, 340
80146 Napoli
Recapito anche Fax:
+390813629334
P. IVA: 05807961213
coop_coordinamento@libero.it
pec: pantarei@gigapec.it

Sede operativa:
Comunità alloggio
"Raggio di sole"
Via Canonico Marciano, 37
80048 Sant'Anastasia (NA)
Recapito anche fax:
+390813629334
coop_coordinamento@libero.it

Cooperativa Sociale ONLUS

La Cooperativa provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione, inoltrando tempestivamente la decisione motivata al richiedente per iscritto.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella decisione la Cooperativa indica i tempi, comunque non superiori a 5 giorni lavorativi, entro i quali la stessa provvede alla sua sistemazione, con l'indicazione espressa delle attività che intende porre in essere.

La Cooperativa si impegna a trasmettere mensilmente all'Ambito territorialmente competente l'elenco dei reclami eventualmente ricevuti e l'esito degli stessi.