

COOP. SOCIALE “LA MONGOLFIERA” (ONLUS)

via A. Stellato - San Prisco (CE) 81054 - Telefax. 0823 810310

www.lamongolfieraonlus.org - info@lamongolfieraonlus.org

Partita i.v.a. 01609380611. N° iscrizione Albo Cooperative: A140324

lamongolfieraonlus.org



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO
“LA MONGOLFIERA”

COOPERATIVA SOCIALE LA MONGOLFIERA

O.N.L.U.S.

La Cooperativa Sociale “La Mongolfiera”, con sede in San Prisco (CE) alla via Agostino Stellato, nasce il 23 maggio 1986 con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini. L'obiettivo primario è quello di fornire Servizi sempre più completi ed avanzati a tutti gli utenti e, nel contempo, fornire ai soci lavoratori migliori condizioni lavorative, sia dal punto di vista economico sia da quello professionale.

Dopo un lungo periodo di impegno svolto nel campo della devianza minorile presso l'Istituto Penale Minorile “Angiulli” di Santa Maria C.V. , si è giunti all'esperienza della Comunità.

Il progetto iniziale, infatti , prevedeva presso la struttura sopra indicata :

- la gestione – mediante l'operato di Animatori di Comunità ed Assistenti Sociali - del servizio di animazione del tempo libero dei minori ivi collocati, attraverso la programmazione e la realizzazione di attività ricreative- educative da svolgere durante il tempo libero al fine di rieducare i minori ospiti attraverso situazioni di svago.
- la gestione - mediante l'operato di Istruttori e Tutor - del progetto di formazione professionale, prevalentemente di tipo artigianale, consona alle attitudini del minore, che potesse consentire loro un migliore inserimento lavorativo all'esterno dell'Istituto.

L'esperienza comunitaria nasce il 5 aprile 1993 con la gestione della Comunità – Alloggio per minori “La Mongolfiera” con sede in S. Prisco (CE), in cui trovano assistenza, accoglienza, soggiorno e promozione educativa :

- Minori provenienti dal territorio di competenza della Giustizia Minorile per la Campania ed il Molise, sottoposti alle misure cautelari e alle misure di sicurezza del riformatorio giudiziario;
- Minori provenienti dall'area civile o segnalati dai Servizi della Giustizia Minorile per esecuzione di programma di messa alla prova;
- Minori stranieri non accompagnati

Attualmente la struttura ospita minori provenienti dall'area civile.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

La legge 328/00 all'art. 1 sancisce "la Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire pari opportunità, non discriminazione e diritti dei cittadini, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare".

In tale contesto LA CARTA DEI SERVIZI diviene il principale strumento di un Ente pubblico, di un'organizzazione, e , in questo caso, del privato sociale, la cui finalità è quella di informare i cittadini circa le Politiche Sociali e l'insieme dei progetti e degli interventi posti in essere ai sensi della legge 328/00, le attività a disposizione, le modalità di accesso e di intervento.

L'art. 13 della legge 328/00 recita: "Nella carta dei Servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

L'art.26 della l.r. n. 11 del 23 Ottobre 2007 stabilisce: "Al fine di tutelare i diritti della cittadinanza e consentire ai cittadini di effettuare delle scelte appropriate, ogni soggetto erogatore e gestore dei servizi adotta e pubblica la Carta dei Servizi".

LA CARTA DEI SERVIZI è pensata quindi per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. Essa rappresenta, pertanto, l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati;
- Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- Gestire i reclami.

I PRINCIPI

La Cooperativa Sociale La Mongolfiera, nello stilare la Carta dei Servizi della Comunità Alloggio, riconosce dei principi fondamentali per l'erogazione del Servizio:

1. **EGUAGLIANZA**: le regole che determinano i rapporti tra i fruitori ed i gestori del Servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
2. **CONTINUITÀ**: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzione nel rispetto della programmazione stabilita e dell'orario di lavoro degli addetti. Saranno adottate tutte le misure volte alla prevenzione ed alla tempestiva soluzione degli eventuali disservizi.
3. **PARTECIPAZIONE**: la Cooperativa si pone come obiettivo il miglioramento continuo e si impegna a raccogliere in modo positivo, reclami, suggerimenti sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso.
4. **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: la Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.
5. **IMPARZIALITÀ**: nei confronti dei fruitori del servizio sono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

COMUNITA' ALLOGGIO

La Comunità Alloggio offre accoglienza a minori in situazione di grave pregiudizio che necessitano di ospitalità, mantenimento, protezione, accudimento, in attesa di un eventuale rientro in famiglia o diversa collocazione; a minori in difficoltà psicologico – relazionali, familiari e sociali.

La Comunità è una struttura residenziale educativo – assistenziale che costituisce una risorsa nella rete dei Servizi Sociali.

La Comunità opera:

- in sostituzione della famiglia, dove siano presenti inidoneità a soddisfare i bisogni dei figli;
- a protezione del minore, nei casi di conflitti e comportamenti pregiudizievoli dei genitori per il suo sviluppo armonico.

Descrizione fisica della Struttura

Considerando la primaria importanza dell'ambiente nel quale va a svolgersi la vita della comunità, dopo attenta analisi, si è deciso per una struttura autonoma composta da un doppio piano abitativo con alle spalle un ampio cortile privato. La struttura scelta è ubicata in un centro abitato per facilitare i rapporti col territorio e quindi l'inserimento dei minori nel tessuto sociale. Dista 05 min. di cammino dalla fermata degli autobus che collegano con altre zone della città e con la stazione ferroviaria di Caserta.

L'abitazione è una villetta a due piani, è costituita da due appartamenti, al primo piano è situata la zona giorno che si compone di: 2 stanze adibite ad ufficio, aula multimediale, un ampio salone adibito a zona ludico-ricreativa con televisore, lettore dvd, playstation e pc designato ai colloqui con le famiglie, alla lettura e al pranzo; una cucina; una dispensa; 2 bagni e la zona lavanderia, un ampio terrazzo attrezzato con tavolo e calcio balilla.

Il piano superiore è composto da: 5 camere da letto; 2 bagni e 1 salone dotato di televisore.

A chi si rivolge

La Comunità può ospitare otto minori, di età compresa tra gli 13 e i 18 anni che vivono:

- un'emergenza socio-educativa;
- situazioni pregiudizievoli per la loro crescita e realizzazione;
- situazioni di rischio;
- situazioni di abbandono o comunque urgente bisogno di ospitalità e protezione.

Inoltre la Comunità può accogliere minori su richiesta del Tribunale per i Minorenni, delle Questure, e su richiesta delle forze di polizia, e dei servizi sociali territoriali, in seguito alle attività di contrasto della mendicizia e protezione dei minori.

Modalità di accesso al Servizio

Si accede al Servizio mediante segnalazione da parte dei Servizi Sociali territoriali e/o richiesta da parte degli organi competenti.

Obiettivi

L'obiettivo principale del servizio è quello di rispondere in maniera competente alle esigenze degli ospiti che vivono una condizione di disagio. Inoltre le azioni poste in essere mirano a:

- svolgere una funzione socio-educativa per singolo utente preso in carico;
- migliorare la qualità della vita dei minori che per problematiche diverse sono a rischio di emarginazione sociale;
- collaborare ad un eventuale programma di reinserimento nel nucleo di provenienza e/o in ambienti esterni e autonomi.

Modalità di funzionamento:

La Comunità si caratterizza per un'organizzazione di vita di tipo familiare, e per la presenza di un'équipe educativa di operatori che condividono i tempi e gli spazi della comunità in base a una turnazione.

La suddivisione degli spazi abitativi e la loro destinazione d'uso facilitano la vita di socializzazione e di relazione dei minori, attraverso la condivisione di ambienti comuni accoglienti, dall'altro garantiscono la privacy e il rispetto delle personali esigenze degli ospiti.

La giornata è organizzata per gli ospiti in modo familiare e comunitario, e strutturata nel rispetto del progetto educativo e secondo gli interessi dei singoli ospiti:

- dopo la sveglia gli ospiti condividono il primo momento di incontro della giornata consumando insieme la prima colazione, servita nella sala pranzo, in presenza di personale educativo ed eventualmente figure aggiuntive;
- attività mattutine così come da progetto educativo e/o altro;
- pranzo, presenza di personale educativo;
- break pomeridiano: gli ospiti sono liberi di intrattenersi negli spazi comuni e/o nelle rispettive camerette per la pausa del pomeriggio;
- attività varie, quali sostegno scolastico, attività sportive, giochi di gruppo, attività manuali aggregative e ricreative, lettura, passeggiate ed altro;
- cena, presenza di personale educativo;
- condivisione della giornata trascorsa, proiezione film, tv, passeggiate serali, in particolar modo durante il periodo estivo per partecipazione a feste o manifestazioni;
- assistenza notturna.

La presenza dell'operatore è assicurata sulle 24H.

Inserimento/accoglienza

Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'équipe educativa risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita dei casi e delle loro problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato, in cui la Comunità non si pone come predefinita ma come ambiente che si adatta e va verso il minore.

Ogni minore infatti arriva in Comunità con i propri personali disagi psico-relazionali-sociali, avendo vissuto spesso vicende personali caratterizzate da discontinuità, rifiuto, abbandono nei rapporti con le figure parentali. Risulta necessario quindi proporre interventi individualizzati indirizzati dall'attività tutoria e protettiva delle figure educative.

L'equipe educativa si pone con una funzione di strutturazione del processo di costruzione di conoscenze da parte del minore, fornendo contenimento, costruzione di una storia comune, cura personale, supporto all'apprendimento, supporto sociale, sostegno emotivo. Viene fornita al minore quell'impalcatura fondamentale per permettergli di elaborare una conoscenza di sé e del mondo, e quindi di crescere.

Progetto Educativo Individuale

Nel momento dell'accesso per ogni minore sarà redatto un verbale d'ingresso.

Dopo circa 30 giorni sarà redatto un P.E.I., sulla base della conoscenza diretta ed indiretta del minore. Tale progetto viene formato, dopo la valutazione del caso, dal Coordinatore/Responsabile della Comunità, in accordo con la famiglia, con i Servizi Sociali Territoriali, con l'equipe Educativa della Comunità e tenuto conto di eventuali provvedimenti giudiziari.

Il P.E.I. comprende un'ipotesi di progetto socio-educativo-terapeutico. Il progetto non è, comunque, rigido ma sottoponibile a modifiche sulla base delle verifiche condotte da tutti gli attori sociali coinvolti.

Il progetto comprende obiettivi, azioni, soggetti coinvolti, strumenti, metodi, tempi di realizzazione e criteri di verifica, seguendo determinati criteri:

- a) favorire, nel rispetto degli elementi positivi del suo carattere, la crescita ordinata di ogni singolo soggetto, nei confronti del quale la Comunità rappresenta solo un elemento di confronto;
- b) individuare ed accrescere i valori dei quali il minore è portatore mediante l'acquisizione progressiva di nuovi valori quali la responsabilità, la lealtà, l'onestà, la sincerità e il rispetto reciproco;
- c) favorire il cambiamento dinamico-armonico del carattere del minore volto a conseguire aspetti originali e autonomi di equilibrio personale e di relazione con gli altri e con la realtà circostante;
- d) accettare le inevitabili crisi individuali assumendo il ruolo di contenitore delle stesse. La verifica del fallimento del progetto deve essere trasformata in 'momentanea difficoltà', nella consapevolezza che la proposta educativa non è data una volta per sempre e che la verifica costante della sua validità e storicità è parte integrante del metodo di recupero.

Interventi ed Attività:

Gli interventi socio-educativi si articolano con caratteristiche e contenuti specifici a seconda delle problematiche e dell'età.

La Comunità garantisce i seguenti tipi di servizio: ospitalità, definizione del contratto educativo, individuazione dei bisogni e delle linee d'intervento, rapporti con i Servizi, rapporti con la famiglia d'origine in accordo con i Servizi Sociali, presa in carico della quotidianità (scuola, lavoro, cura sanitaria, tempo libero, attività, laboratori, collaborazione e vita in comunità).

Nella programmazione educativa sono previste una serie di attività volte a far acquisire capacità relazionali sia verso i coetanei sia con gli adulti, a rispondere ai compiti evolutivi tipici delle diverse fasce d'età, a creare azioni orientate a favorire la cultura e la pratica del gioco, a scoprire forme espressive, a scoprire il valore dell'autonomia, della responsabilità e della diversità, e a porsi in modo progettuale nei confronti del futuro.

Elemento metodologico centrale per gli educatori è quello di porre attenzione al benessere complessivo del minore e ai suoi bisogni essenziali:

- rispetto dei tempi individuali,
- riconoscimento dell'aspetto relazionale e della funzione del gruppo nel processo di crescita,
- bisogno di sicurezza affettiva da parte dell'adulto
- bisogno di sperimentare e sperimentarsi.

In sintesi, la Comunità assicura:

- ✚ funzionamento e reperibilità del personale nell'arco delle 24 ore con accoglienza dal lunedì alla domenica;
- ✚ assistenza tutelare diurna e notturna;
- ✚ disponibilità di spazi funzionali e idonei alla permanenza degli ospiti;
- ✚ somministrazione pasti;
- ✚ corredo personale, laddove necessario;
- ✚ sostegno socio-psico-pedagogico;
- ✚ organizzazione ed assistenza del tempo libero (attività sportive, ricreative e aggregative, culturali);
- ✚ continuità, per quanto possibile, delle attività scolastiche e formative eventualmente in corso;
- ✚ interventi socio-assistenziali educativi temporaneamente sostitutivi delle famiglie;
- ✚ ipotesi di programma socio-educativo individualizzato, concordato con i Servizi Sociali competenti;
- ✚ lavoro di rete, laddove possibile, con le famiglie dei minori, le agenzie territoriali, le reti sociali formali ed informali

Rapporti con l'esterno

Per un'efficace presa in carico dell'utenza, si deve considerare la Comunità come un sistema che dipende dal funzionamento di tutte le sue parti (cioè il territorio nei vari aspetti: fisico, demografico, istituzionale, dei servizi ed anche psicologico e antropologico-culturale rispetto al clima relazionale, ai simboli condivisi, ai modelli di riferimento, all'autostima).

In quest'ottica, attivare collaborazioni per la messa a punto di un lavoro di rete diviene strumento necessario per la progettazione sociale e per far comprendere, che ognuno nella propria specificità, condivide lo stesso progetto e le stesse scelte.

Titolare dei rapporti con i Servizi, con le famiglie, con la scuola e le istituzioni educative e con le strutture giuridiche è il Coordinatore/Responsabile della Comunità.

Il Coordinatore trasmette, mensilmente, relazione aggiornata sulle condizioni del minore e sullo stato della progettazione individualizzata.

Il Coordinatore, inoltre, trasmette semestralmente, alla Procura dei Minori, c/o il Tribunale per i Minorenni di Napoli, l'elenco dei minori presenti nella Comunità Alloggio.

Documentazione

Per ogni minore ospite viene tenuto il registro delle presenze, quello delle visite ricevute, quello delle telefonate ricevute, la cartella socio-sanitaria, le comunicazioni con la scuola, il PEI, le relazioni e segnalazioni ai Servizi, all'Autorità Giudiziaria e alle Forze dell'Ordine.

Inoltre, al fine di permettere un lavoro di rete e una programmazione condivisa, viene tenuto un diario quotidiano per il passaggio di consegne fra gli educatori, un diario del Coordinatore relativo alle informazioni con i Servizi, un resoconto delle supervisioni e dei coordinamenti mensili, vengono inoltre relazionate le visite familiari e i fatti salienti della vita del minore.

Valutazione

Per quanto riguarda il minore, periodicamente viene valutato e modificato il PEI e le relative relazioni di aggiornamento sulla condizione del minore. Inoltre, mensilmente l'équipe si incontra al fine di valutare l'evoluzione della situazione e dello stato del minore. Si effettua quindi una valutazione a breve e a medio termine.

Diritti degli ospiti

Ogni ospite della Comunità sarà puntualmente informato sugli orari della Comunità, sulle attività, le persone a cui rivolgersi a seconda dei casi e delle esigenze, e riguardo quant'altro ritenuto utile per migliorare la conoscenza dell'ambiente in cui si trova e favorire il miglior inserimento possibile.

Il personale è tenuto al rispetto del segreto professionale. In ottemperanza al D.lgs. n.196/2003 la struttura garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici e di quelli sensibili solo ai fini previsti e consentiti dalla legge stessa.

La dignità personale degli ospiti deve essere costantemente rispettata. Il personale è tenuto alla massima cortesia nei confronti degli ospiti e al rispetto assoluto delle loro idee.

Regole di comportamento degli ospiti.

- Rispetto degli altri ospiti della struttura;
- Rispetto del personale operante all'interno della struttura;
- Comportamento civile, corretto, disponibile.

Nel quotidiano in particolare:

- comunicare all'operatore di turno qualsiasi necessità;
- tenere possibilmente in ordine il proprio armadio;
- lasciare in ordine la toilette dopo l'uso;
- rispettare il divieto di ingresso in locali dove è espressamente indicato.

Particolare attenzione è prestata all'adozione di specifiche dotazioni tecniche e corrette misure preventive per assicurare la massima sicurezza possibile agli utenti.

IGIENE

Pulizia e sanificazione degli ambienti secondo protocolli standard.

ANTINCENDIO

Adeguate dotazione di mezzi antincendio

Specifiche preparazione del personale alle procedure di pronto intervento antincendio.

ELETTRICITA'

Tecnica degli impianti a norma di legge

ORGANIGRAMMA

- N° 1 Educatore / Responsabile del Servizio
- N° 2 Assistenti Sociali
- N° 1 educatore professionale
- N° 2 Animatori Sociali
- N° 1 Operatore dell'infanzia
- N° 1 Psicoterapeuta
- Altre figure professionali e/o volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

Elementi di qualità del Servizio:

Elementi qualificanti del lavoro dell'équipe educativa della Comunità sono:

- **il progetto metodologico** della comunità che definisce la metodologia di lavoro adottata, l'orientamento educativo generale con la definizione dei valori di riferimento, le regole e le sanzioni previste nella gestione del quotidiano;
- la cura dei rapporti con il territorio secondo la **metodologia di rete**;
- **frequenti occasioni di scambio e confronto** tra gli educatori:
 - ✓ supervisione educativa e/o psicologica (a cadenza quindicinale);
 - ✓ supervisione individuale a educatori nuovi o impegnati in progetti di supporto;
 - ✓ incontri finalizzati a monitorare e armonizzare il clima relazionale dell'équipe;
 - ✓ riunione organizzativa settimanale;
- **la formazione di base e permanente** dell'équipe;
- **la formazione e il coordinamento** del gruppo dei volontari, dei volontari in servizio civile e dei tirocinanti;
- **un sistema di archiviazione** in formato digitale;
- spazi strutturati di programmazione e verifica degli interventi.

PARTE ECONOMICA

La retta giornaliera è a carico dell'Ente che dispone il collocamento del minore.

L'importo della retta è determinato, caso per caso, nel rispetto dei minimi e massimi indicati sul bollettino ufficiale dalla Regione Campania N. 48 del 03 settembre 2007.

Le variazioni sono determinate da elementi individuali del minore da accogliere:

- condizioni psico-fisiche che richiedono la variazione del rapporto utente - operatore;
- prescrizioni mediche che richiedono accompagnamento per terapie a lungo termine;
- prescrizioni farmaceutiche non prescrivibili;
- terapie psicologiche fuori distretto sanitario;

RECLAMI

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Coordinatore della Comunità Alloggio
- segnalazione telefonica al numero 0823810310 o via fax al numero **08238**10310
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 10 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 10 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

San Prisco, gennaio'15

