

CARTA

DEI SERVIZI

COOPERATIVA SOCIALE LO SCUDO



*COMUNITA' ALLOGGIO
"NEW DREAM"*

INDICE

Chi siamo
Dove raggiungerci
Principi Fondamentali
Mission
Riferimenti legislativi

- Comunità alloggio “New Dream” obiettivi e servizi

- I. A chi si rivolge
- II. Modalità di accesso ai servizi
- III. Obiettivo generale
- IV. Obiettivi specifici
- V. Modalità di funzionamento
- VI. Interventi e attività

- Area Minori – Il percorso dell’ospite

Inserimento/accoglienza
Progetto educativo individualizzato
Diritti degli ospiti
Regole di comportamento degli ospiti
Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione del servizio
Strumenti organizzativi
Standard di qualità

- Organigramma
- Reclami

CARTA DEI SERVIZI

Redatta ai sensi dell’art 10, comma 2, del R.R. 16 novembre 2009, conforme allo schema di cui alla delibera D.G.R.C. Campania n. 1835 del 20.11.2008, Regione Campania n. 11/07 ex art. 26 B.U.R.C.

Chi siamo

La cooperativa sociale lo scudo, si costituisce nel dicembre del 2011, a seguito di una modifica della precedente Cooperativa “Il Sorriso” costituitasi nel luglio del 1997.

La cooperativa è formata da professionisti del terzo settore, che operano a favore delle fasce più deboli da oltre 20 anni mettendo in campo progetti educativi volti a migliorare le condizioni di vita dei ceti svantaggiati.

.

L'obiettivo primario è costruire una valida possibilità e una risposta efficace ai bisogni del territorio e in maniera particolare ai soggetti che vertono in situazioni di disagio. Dopo un lungo periodo d'impegno nel sociale, a contatto con realtà problematiche si è scelto di orientare la mission verso l'esperienza comunitaria.

nasce la struttura residenziale Comunità alloggio per minori, "New Dream"" con sede ad Acerra (NA) in cui trovano assistenza, accoglienza, soggiorno e promozione socio-educativa:

- Minori provenienti dal territorio di competenza della Giustizia Minorile, sottoposti alle misure cautelari e alle misure di sicurezza dell'istituto giudiziario;
- Minori provenienti dall'area civile o segnalati dai Servizi Sociali;
- Minori stranieri non accompagnati;

Dove raggiungerci

La sede si trova nel Comune di Acerra alla Via Molino Vecchio,58

Con i trasporti pubblici venendo da Napoli è possibile servirsi delle linee degli autobus EAV

Con i trasporti privati tangenziale Direzione .Acerra-Nola

Principi fondamentali

La Cooperativa Sociale lo Scudo riconosce dei principi fondamentali per l'erogazione del Servizio:

1. **EGUAGLIANZA**: tutti i Servizi erogati si ispirano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "abito su misura" per il cittadino-minore-utente. 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:** la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.
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:** 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. Per promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.
4. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i minori fruitori del Servizio. La cooperativa "Lo Scudo" s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell'utente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.
5. **IMPARZIALITÀ:** nei confronti dei fruitori del servizio sono adottati criteri di obiettività giustizia ed imparzialità.
6. **RISERVATEZZA:** è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità". Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Mission

Accogliere ragazzi in difficoltà, fragili e vulnerabili, maggiormente esposti al rischio di emarginazione e devianza.

Pone al centro della sua mission lo sviluppo d'interventi a favore di categorie svantaggiate, assicurando con i mezzi più idonei ed efficienti lo sviluppo psicofisico e il naturale processo di crescita umano e sociale.

L'intento è promuovere la cooperazione sociale sul territorio, creare le condizioni per lo sviluppo di un welfare locale efficace in grado di offrire risposte concrete ai bisogni di chi si trova in condizioni di svantaggio ed esclusione sociale. favore delle fasce deboli e disagiate, con particolare riguardo ai minori e ragazzi in condizioni di disagio sociale.

La Cooperativa s'impegna nella realizzazione e nello sviluppo di servizi volti alla promozione e all'inserimento sociale riconoscendo la centralità della dignità umana, del valore delle singolarità e dei percorsi di vita di ciascun soggetto, riconoscendolo come portatore di diritti e doveri e degno di valore e d'interesse. L'intento è creare un'efficace relazione tra il cittadino e i servizi attraverso soluzioni operative per un corretto sviluppo di una cittadinanza attiva. Creare percorsi riabilitativi di senso socioeducativo significa fornire le persone sprovviste di risorse, strumenti e strategie, per essere consapevoli della propria crescita, liberi di emanciparsi e di occupare un posto nella società che non sia ai margini di un sistema.

La Cooperativa riconosce i valori della mutualità e della cooperazione, quelli legati all'esperienza della cooperazione sociale in particolare, si pone come soggetto di confronto e di supporto alle politiche sociali pubbliche.

Promuove i diritti di ogni essere umano al fine di favorire un corretto inserimento sociale.

Opera per il superamento di tutte le forme di esclusione ed emarginazione sociale, s'impegna nella prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale, favorisce e sostiene l'inserimento lavorativo di ragazzi in condizioni di svantaggio.

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.

▪ Comunità alloggio: Obiettivi e servizi

I. A chi si rivolge

La Comunità alloggio “New Dream” è una struttura residenziale di accoglienza per minori dai 13 ai 18 anni d'età, può ospitare fino ad otto utenti di sesso maschile, di nazionalità italiana e non, con problematiche psico sociali:

- 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.

Sono ragazzi che richiedono assistenza continua e sono privi del necessario supporto familiare, per i quali la permanenza nel nucleo familiare è temporaneamente o definitivamente impossibile tale da contrastare il loro sano e corretto progetto di sviluppo individuale.

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 nazionali, in seguito alle attività di contrasto al rischio di mendicizia e protezione dei minori.

II. Modalità di accesso ai servizi

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

I committenti sono gli organi della Giustizia Minorile- Dipartimento Giustizia Minorile, Tribunale per i Minorenni; Servizi Sociali Territoriali dei Comuni.

III. Obiettivo generale

Il servizio ha l'obiettivo principale di rispondere in maniera competente alle esigenze degli ospiti che vivono una condizione di disagio, in rapporto alle esigenze e nel rispetto delle peculiarità dei singoli soggetti organizzando con modalità e tempi diversi interventi specifici volti al raggiungimento dell'autonomia personale e di un corretto e sano inserimento socio lavorativo.

IV. Obiettivi specifici

La Cooperativa per il raggiungimento del suo obiettivo primario articola la sua azione nei seguenti sotto obiettivi:

- Il recupero e reinserimento sociale degli ospiti;
- La valorizzazione delle potenzialità e delle peculiarità di ciascun soggetto;

- L'acquisizione di elementi incoraggianti e il raggiungimento di un sempre maggiore equilibrio psico fisico;
- L'ampliamento delle possibilità relazionali dei minori con il gruppo dei pari;
- L'interazione con il contesto socio territoriale;
- La formazione educativa ad ampio raggio, scolastica, culturale e di approfondimento sui temi di interesse civile;
- La formazione e l'inserimento lavorativo;
- Supporto ad una sana e corretta relazione con la famiglia.

V. Modalità di funzionamento

La Comunità "New Dream" 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 conformità a una turn over che consente la presenza degli operatori sulle 24h.

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. La gestione dei turni per la preparazione dei pasti è organizzata dall'équipe educativa insieme con gli ospiti che gestiscono supervisionati dagli operatori l'organizzazione del pranzo e della cena.

La giornata è pianificata come segue:

- dopo la sveglia gli ospiti condividono il primo momento di incontro della giornata consumando insieme la prima colazione, servita nella cucina, in presenza di personale educativo ed eventualmente figure aggiuntive;
- attività mattutine così come da progetto educativo e/o altro;
- pranzo preparato dagli ospiti con la presenza di personale educativo;
- attività pomeridiane: gli ospiti sono coadiuvati nelle differenti attività quali sostegno scolastico, attività sportive, giochi di gruppo, attività manuali, aggregative e ricreative;
- attività varie, passeggiate, partecipazione ad eventi esterni e attività laboratoriali e progettuali;
- cena, organizzazione e preparazione della cena alla presenza del personale educativo;
- condivisione della giornata trascorsa, proiezione film, passeggiate serali, in particolar modo

durante il periodo estivo per partecipazione a feste o manifestazioni;

-assistenza notturna.

VI. Interventi e attività

Gli interventi socio-educativi si articolano con caratteristiche e contenuti specifici a seconda delle problematiche soggettive e delle peculiarità del percorso di vita dei singoli soggetti ospiti.

La Comunità “New Dream” garantisce i seguenti tipi di servizi: ospitalità, definizione del progetto 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 pari sia con le figure adulte di riferimento, a rispondere ai compiti evolutivi tipici delle diverse fasce d’età, a creare azioni orientate a favorire la cultura e la conoscenza, a scoprire forme espressive, a potenziare il valore dell’autonomia, della responsabilità e della dell’accettazione dell’altro, e a porsi in modo progettuale nei confronti del futuro.

Elemento metodologico centrale per gli educatori è 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 “New Dream” 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;
- preparazione dei 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.

■ Area Minori – Il percorso dell’ospite

Inserimento/accoglienza

Nella fase iniziale d’inserimento-accoglienza, per l’equipe educativa è fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita dei casi e predisporre una ottimale e serena accoglienza, al fine di poter in seguito predisporre di un intervento individualizzato, in cui la Comunità non si pone come predefinita ma come ambiente che si adatta e va verso il minore, accoglie e ascolta.

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 e adulte di riferimento. È necessario quindi proporre interventi individualizzati indirizzati dall’attività di supporto e di protezione 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 ed educativo. È fornita al minore quella struttura fondamentale per permettergli di elaborare una conoscenza di sé e del mondo, e quindi di diventare un adulto consapevole e portatore di valori sani.

Progetto educativo individualizzato

Nel momento dell'accesso per ogni minore sarà redatto un verbale d'ingresso e una scheda di ammissione.

Dopo circa trenta giorni sarà redatto un P.E.I., sulla base della conoscenza diretta ed indiretta del minore. Tale progetto è formato, dopo la valutazione del caso, dal Coordinatore/Responsabile della Comunità, in accordo con la famiglia se è presente, 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.

Tale proposta educativa si fonda sulla consapevolezza che non è data una volta per sempre e che la verifica costante della sua validità e storicità è parte integrante del metodo di recupero.

Diritti degli ospiti

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

L'equipe di lavoro è tenuta al rispetto del segreto professionale. In ottemperanza al D.lgs. n.196/2003 - "Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 - integrato con le modifiche introdotte dal D. Lgs

101/2018 recante“ Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)” - la struttura garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici e di quelli sensibili solo ai fini previsti e consentiti dalla legge stessa.

La dignità personale, senza distinzione di razza, lingua, credo religioso e orientamento sessuale degli ospiti deve essere costantemente rispettata.

Regole di comportamento degli ospiti

Gli utenti sono tenuti al rispetto degli altri ospiti della struttura, del personale operante all'interno della stessa, assumere un comportamento civile, educato e corretto nel rispetto dei propri e degli altrui spazi.

In particolare gli ospiti prendono atto del seguente “regolamento interno” il giorno del loro ingresso in comunità.

Il presente regolamento ha lo scopo di migliorare e regolamentare alcune norme di comportamento necessarie alla gestione e alla partecipazione attiva della vita quotidiana in comunità alloggio “Radici”.

Al suo primo ingresso in comunità, il nuovo ospite è invitato ad un colloquio con l'educatore e, poi a leggere e sottoscrivere il regolamento, impegnandosi a rispettarlo.

* Ogni ospite consegnerà all'ingresso, il denaro, eventuali apparecchi (telefono, registratore ...), farmaci, sigarette. Tutti i generi consegnati saranno riconsegnati al minore in base all'esigenza e alle necessità. Saranno restituiti, comunque all'atto della dimissione dalla struttura.

In base ad una circolare del CGM del 11/02/08 agli ospiti sottoposti a provvedimento penale e in particolare alla misura cautelare (art.22 D.P.R. 448/88) è assolutamente vietato uso e detenzione di telefoni cellulari.

* Le visite solo parentali sono consentite esclusivamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,00. Giorno e orario possono variare in base alle esigenze o alle necessità.

Le suddette visite sono limitate agli spazi della comunità adibiti a tale scopo.

* I farmaci prescritti dal medico saranno custoditi presso la direzione della comunità e il minore si recherà presso essa per assumerli. Non è consentito l'uso di farmaci senza prescrizione medica.

* Lavare e stirare i capi d'abbigliamento è strettamente personale: ogni ospite provvede alla cura e alla pulizia del suo vestiario. È prevista partecipazione obbligatoria al corso d'economia domestica periodicamente organizzata.

* Il regime alimentare comunitario è definito da tabelle dietetiche elaborate dal medico e si caratterizza da due tipi di menù: uno per il periodo estivo e uno per il periodo invernale.

All'interno della comunità è **fatto divieto di assumere bevande alcoliche** ed è prescritto un uso moderato di grassi animali e vegetali. È prediletto il confezionamento di cibi semplici e tradizionali. Sono previsti menù personali solo su prescrizione medica.

La corretta gestione del confezionamento dei pasti è un momento di verifica molto importante per persone che hanno deciso di vivere in autonomia. È importante organizzarsi responsabilmente per rispettare gli orari dei pasti, l'ordine, il decoro e la pulizia della cucina, la giusta gestione e conservazione dei generi alimentari a disposizione, la preparazione della lista del materiale consumato, il conteggio delle presenze, ecc....

* La comunità è un appoggio per ogni ospite finalizzato all'utilizzo del proprio potenziale per identificarsi come essere umano adulto

Questo obiettivo è perseguito principalmente attraverso strumenti **verbali**, secondo la tradizione della clinica psicologica ad orientamento analitico. Ogni ambito dell'organizzazione comunitaria (convivenza, lavoro, animazione culturale e sportiva, sedute psicologiche) è un'opportunità per far partire una relazione verbale: attaccare il cervello alla bocca e dire tutto quello che viene in mente... soprattutto le cose che una parte della nostra mente vorrebbe mascherare. È attraverso questo sforzo che è possibile compiere il cammino che può portarci ad avere meno vergogna e più fiducia in noi stessi.

La comunità offre una serie d'opportunità terapeutiche, sia a livello individuale che a livello grupale. È evidente che l'efficacia di queste opportunità dipende dal grado di collaborazione dell'ospite.

* Il minore ospite è tenuto a relazionarsi con cortesia e disciplina con il personale della comunità. Le relazioni sia di natura libidica, sia di natura aggressiva sono compatibili con l'etica delle relazioni comunitarie esclusivamente se avvengono sul piano strettamente verbale. Non sono

ammessi agiti di natura libidica o aggressiva. La comunità s'impegna, dal canto suo, a non utilizzare in nessuna forma strumenti coercitivi o punitivi sia di natura psicologica che fisica. La permanenza in struttura è assolutamente libera: l'ospite che vuole allontanarsi basta che lo comunichi alla direzione la quale, darà comunicazione al servizio inviante per elaborare un differente programma di recupero. La comunità non trattiene nemmeno l'ospite pervenuto in struttura su dispositivo restrittivo della libertà emesso dalla Magistratura.

* La trasgressione continuata alle norme prescritte nel presente regolamento è intesa come espressione non verbale d'insofferenza alla cura residenziale; pertanto, la struttura si riserva di dissolvere il contratto di cura stipulato con il Servizio inviante e con l'ospite stesso dandone comunicazione al Servizio inviante che individuerà altro idoneo collocamento.

* Nel primo mese il Servizio Sociale di riferimento del minore e i responsabili della struttura appronteranno un primo P.E.I Individualizzato per il minore. Esso sarà migliorato e modificato ogni volta sarà ritenuto necessario. Il responsabile della comunità invierà al Servizio Sociale di riferimento del minore una relazione mensile. Invierà relazioni semestrali al Tribunale per i minori di riferimento.

Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione del servizio

Elementi strutturanti di natura valutativa del lavoro dell'équipe educativa della Comunità sono:

- il progetto metodologico della comunità, comune all'équipe educativa, 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 con relativa riunione d'équipe (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;
- supervisione giornaliera del responsabile educativo;
- 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 organizzativo e di archiviazione dei documenti;

Strumenti organizzativi

- Incontri dei gruppi di lavoro come strumento

Le riunioni d'équipe e dei gruppi di lavoro costituiscono lo strumento cardine di ricomposizione del lavoro di fronte sia ai cambiamenti (auspicati e non) fisiologicamente connessi con l'erogazione dei servizi, sia alle necessità di riorganizzazione, intese come ricerca di forme più efficaci/efficienti di organizzazione del modello operativo iniziale.

A questa categoria appartengono le seguenti tipologie di incontri:

Riunione ordinaria dell'équipe del servizio, finalizzata alla disamina delle variazioni apportate all'erogazione ordinaria del servizio. Lo strumento utilizzato è il verbale. Gli educatori si incontrano settimanalmente per la progettazione e la verifica degli interventi. La riunione è uno strumento di lavoro indispensabile perché costituisce un'occasione di confronto fra gli operatori.

Incontri di supervisione psicologica: gli educatori, svolgendo un lavoro molto impegnativo dal punto di vista emotivo, hanno la necessità imprescindibile di un momento di supervisione, guidato da una psicologa esperta in dinamiche di gruppo. Tale riunione offre loro la possibilità di analizzare i loro vissuti emotivi e di rielaborarli in maniera funzionale al fine di migliorare il loro lavoro quotidiano con gli utenti.

Gli strumenti organizzativi obbligatori per la gestione e organizzazione della Comunità sono accompagnati da strumenti facoltativi progettati dall'équipe per il miglior funzionamento organizzativo:

REGISTRI/compilazione quotidiana o all'occorrenza:

1. foglio firme del personale educativo (controllato, ma non vidimato)
2. Registro dei volontari (vidimato dalla procura)
3. registro delle uscite (vidimato dalla procura)
4. registro incontri all'interno della Comunità (vidimato dalla procura)

AGENDE/compilazione quotidiana:

--Diario di bordo

--Agenda delle spese effettuate

- FASCICOLO UTENTE (anamnesi: dati socio anagrafici e di presa in carico, documenti burocratici, data e modalità di accesso al servizio, motivazione della richiesta dell'intervento, tipo di attività svolte, eventuali cambiamenti osservati, annotazioni varie e storia pregressa, situazione psicologica, la storia nei servizi residenziali)

Strumenti pedagogici

- PEI
- OSSERVAZIONE (DIARIO DI BORDO, AGENDE, VERBALI, RELAZIONI)
- RELAZIONE IN CONCERTAZIONE CON L'ASSISTENTE SOCIALE

STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DATI QUANTITATIVI E QUALITATIVI

Gli strumenti per la rilevazione dei dati obbligatori sono accompagnati da strumenti facoltativi progettati dall'équipe per il miglior esito della raccolta dati:

SCHEDA

1. SCHEDA PROCURA/compilazione semestrale (dati anagrafici, informazioni sull'ingresso e la dimissione, notizie sui familiari, notizie sui referenti istituzionali, informazioni sugli incontri, dati sulla provenienza della segnalazione delle famiglie che hanno rapporti con gli utenti, percorso evolutivo, aspettative del minore, obiettivi condivisi con l'assistente sociale)
2. SCHEDA INCONTRI/compilazione giornaliera o all'occorrenza (incontri con i familiari, con i tutori, rientri in famiglia)

RELAZIONI:

RELAZIONI AI SERVIZI SOCIALI

RELAZIONI AL TRIBUNALE

Standard di qualità

QUALITÀ	OBIETTIVI-STRUMENTI-AZIONI	INDICATORI	STANDARD
Rispondenza con la normativa	La struttura segue i dettami del regolamento 04/	Presenza del provvedimento autorizzativo al funzionamento ai sensi del reg. 16/09	Presenza del provvedimento autorizzativo al funzionamento ai sensi del reg. 16/09.
	La struttura possiede i requisiti Di sicurezza		
		Presenza di un piano di sicurezza e di un Documento di Valutazione dei Rischi	
Accessibilità	La struttura è facilmente raggiungibile e centrale rispetto ai servizi territoriali	Quantità di collegamenti di mezzi pubblici e privati	Presenza di almeno tre collegamenti di mezzi pubblici e vicinanza con strade importanti del quartiere e con il varco della tangenziale
		Varietà del tipo di collegamenti	È possibile raggiungere la struttura a piedi, in auto, in autobus e il quartiere è raggiungibile con la metropolitana
		La collocazione della struttura, che consente accesso a molti servizi del territorio da parte dei ragazzi	I ragazzi possono accedere agevolmente a piedi almeno al 50% dei servizi pubblici e privati del quartiere e il quartiere stesso è centrale e ben collegato con altri servizi in città e provincia.
Accoglienza e calore	La struttura è curata	Presenza di attività dedicate alla cura della casa all'interno del progetto educativo	Lo staff educativo e tutti gli utenti partecipano alle attività di cura della casa
		Presenza di operatori specificamente incaricati dell'organizzazione e della cura della casa	Presenza di un operatore dedicato (addetto materiale)
	La struttura è gradevole e ben arredata	Attenzione ai particolari nell'arredo	La casa è dotata di suppellettili e decori
		Gli spazi sono suddivisi, definiti e riconoscibili	Sono presenti spazi notte separati, zona giorno e accoglienza e servizi
	Gli utenti possono personalizzare i propri spazi e decidere insieme abbellimenti per gli spazi comuni	Presenza di una manutenzione regolare	L'Associazione si impegna a provvedere per la manutenzione ordinaria
		Presenza di spazi dedicati alla personalizzazione	Presenza di almeno 1 spazio personalizzabile per ogni ragazzo
Alta definizione della progettazione ex ante	Aumento della capacità di individuazione/definizione dei bisogni nel dettaglio	Gli obiettivi sono dettagliati e precisi	Il numero medio di items da analizzare al fine di progettare in maniera definita è superiore a 10
		Gli strumenti progettati per il monitoraggio sono vari e numerosi	La qualità degli strumenti progettati ex ante per realizzare il monitoraggio del servizio è superiore a 4
		Gli standard sono verificabili	Il numero degli standard specifici (verificabili dal singolo utente e con presenza di valore soglia) è superiore a 5

Progettazione partecipata	La progettazione è frutto di una tiene conto del contenuto di più attori concertazione che	Presenza di riunioni di équipe, di miniequipe psicosociali	La Comunità usa le riunioni di équipe e il confronto nelle mini equipe come strumento privilegiato di lavoro
		Sono previsti momenti di progettazione partecipata con gli utenti	Sono previsti colloqui individuali di confronto ai fini della progettazione individualizzata; e riunioni mensili di gruppo
Congruenza con i bisogni degli utenti	Esiste un'attenzione al bisogno che viene espresso, raccolto e analizzato	Sono presenti strumenti di raccolta del bisogno del singolo utente	Sono previsti con gli utenti almeno 6 colloqui individuali l'anno. Gli utenti hanno a disposizione uno strumento per raccontarsi (quadernino individuale)
		Sono presenti nell'équipe professionisti competenti nella lettura del bisogno	Nell'équipe sono presenti educatori, pedagogista, psicologi, operatori d'infanzia, animatori sociali.
	Flessibilità della progettazione educativa in itinere	Le riunioni d'équipe sono periodiche e regolari	1 incontro quindicinale con la presenza del supervisore esterno. 1 incontro a settimana (riunione di staff)
		Presenza di PEI aggiornati	L'équipe aggiorna il PEI ogni 6 mesi
Efficacia nei risultati valutata ex-post	Valutazione del raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi	È presente un sistema di monitoraggio e valutazione dei risultati di raggiungimento degli obiettivi	Sono stati raggiunti almeno l'80% degli obiettivi
	L'intervento ha prodotto cambiamenti	è presente un sistema di monitoraggio e valutazione dei cambiamenti avvenuti all'atto della dimissione dell'utente	Si è prodotto negli utenti almeno 1 cambiamento migliorativo

QUALITÀ	OBIETTIVI- STRUMENTI -	AZIONI	INDICATORI	STANDARD
Autonomia e cura	Possibilità da parte degli utenti degli utenti di effettuare scelte individuali	Le modalità di accesso, di permanenza e di uscita sono condivise e possono essere personalizzate	Presenza di percorsi individualizzati condivisi	Presenza di un percorso personalizzato per ogni minore e impegno a condividerlo riguardo le scelte fondamentali
	Acquisizione da parte degli utenti della capacità di introiettare le regole e di agirle in autonomia	Presenza di regole strutturate e chiare e rispetto delle stesse	Rispetto delle regole	Rispetto
	Acquisizione della capacità di progettare autonomamente	Offerta di sostegno e strumenti per attivare la capacità di progettare	Presenza di una progettualità individuale	Presenza di una progettualità individuale in almeno il 30% degli utenti

	Acquisizione della capacità di prendersi cura di sé	Offerta di sostegno e strumenti per attivare la capacità di prendersi cura di sé	Gli utenti hanno cura del proprio corpo	Presenza di segni di cura del sé in almeno l'80% degli utenti
	Raggiungimento dell'autonomia emotiva	Supporto psicologico qualora i casi lo richiedano	Incontri con la psicologa	Presenza di una psicologa a sostegno delle attività della Comunità
Relazione	Costruzione da parte degli utenti di nuove relazioni, in particolare con le figure educative	Creare una capacità di affidamento da parte degli utenti	Si tiene conto dell'aspetto relazionale in fase di progettazione e verifica	Le relazioni non sono conflittuali oppure ci si impegna a lavorare sulla risoluzione dei conflitti
		Accoglienza e calore	La relazione si svolge su di un piano emotivo-affettivo oltre che cognitivo	All'aspetto relazionale è dedicata una parte di ogni incontro di staff
		Rimanere riferimento rispetto alla struttura e per la struttura	Continuità di rapporto con i singoli educatori o con gli altri utenti	Costruire un rapporto durevole con almeno 1 persona

Organigramma

- 1 Coordinatore/Responsabile, Educatore Professionale, Laurea in Scienze dell'educazione;
 - 1 Educatore Professionale e mediatore culturale, Laurea in Scienze dell'educazione;
 - 1 Educatore Professionale, Laurea in Scienze dell'educazione;
 - 1 Operatori Sociale, con qualifica di Animatore Sociale;
 - 1 Operatori Sociale, con qualifica di Educatore per l'Infanzia;
 - 1 Psicoterapeuta, Laurea in Psicologia, con specialistica in Psicoterapia, Iscritta all'albo (supervisore esterno);
- Altre figure professionali e/o volontari funzionali alla realizzazione delle attività.
- 1 Assistente socio materiale.
 - Personale Volontario
 - Volontari in Servizio Civile

▪ 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 3282342698
- mail o pec cooperatva.loscudo@gmail.com/ cooperativa.loscudo@pec.it
- 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. L'associazione s'impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003 - integrato con le modifiche introdotte dal D. Lgs 101/2018 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" - , immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

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

Allegato A

MODULO PER IL RECLAMO

All'attenzione di:

Servizio: _____

Generalità dell'Utente

Nome	Cognome	Data di nascita
Comune di residenza	Indirizzo	Tel.

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO

[illegible]

Data:_____