



# CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ EDUCATIVA A DIMENSIONE  
FAMILIARE

## INSIEME

Via Pietro Castellino, 120 Napoli

SUOREDI GESÙ REDENTORE TEL 0815468206

PEC [istreden@legpec.it](mailto:istreden@legpec.it)

EMAIL [COMUNITAINSIEME@SUOREGESUREDENTORE.COM](mailto:COMUNITAINSIEME@SUOREGESUREDENTORE.COM)

## *Comunità Educativa di tipo Familiare*

### ***INSIEME***

#### Sommario

<b>1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI.</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE</b>	<b>2</b>
<b>3. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.</b>	<b>12</b>
<b>4. MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO.</b>	<b>12</b>
<b>5. STANDARD DI QUALITÀ E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA</b>	<b>13</b>
<b>6. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO</b>	<b>15</b>
<b>7. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>16</b>

## **1. Introduzione alla carta dei servizi.**

Le Carte dei Servizi nascono da esperienze maturate in alcuni paesi europei e negli Stati Uniti tra il 1991 ed il 1993, con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi e l'utenza finale.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n.273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi". Tutto ciò è volto a realizzare un sistema integrato di servizi, che risponda ai casi più gravi di emarginazione e che offra aiuto ai cittadini che si trovano ad affrontare un momento difficile o una condizione esistenziale particolare. La Carta dei Servizi, erogata dalla Comunità Educativa a di tipo Familiare Insieme, è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Essa fornisce agli utenti gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dalla comunità.

La Congregazione delle Suore di Gesù Redentore è presente sul territorio campano con finalità preventiva e di recupero del disagio sociale minorile. Essa si distingue dagli altri Enti, in particolar modo, per l'attivazione di un forte sistema di rete che la collega ad enti e istituzioni che operano con il medesimo fine. Infatti opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con la Procura di Minorenni, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale.

## **2. Informazioni sulle prestazioni offerte**

La Comunità Educativa di tipo Familiare Insieme sita in via Pietro Castellino, 120 Napoli (Na) si propone di accogliere 6 minori di età compresa tra i 4 ed i 13 anni che necessitano di un particolare intervento educativo - psicologico; in particolare si accolgono minori non accompagnati che presentano rilevanti difficoltà psicologiche e relazionali in seguito a:

- traumi e sofferenze di natura psicologica e fisica dovuti a violenze subite od assistite;
- prolungata permanenza in contesti familiari caratterizzati da dinamiche gravemente disfunzionali che coinvolgono il minore;
- situazioni di grave trascuratezza relazionale e materiale determinata da profonde insufficienze delle competenze personali e genitoriali.

Le difficoltà devono essere di entità tale da:

- incidere significativamente sul percorso evolutivo del bambino, comportando serie difficoltà nelle relazioni interpersonali;
- comportare rischi involutivi per quanto riguarda le competenze cognitive, le autonomie, l'integrazione sociale e la salute fisica e mentale del minore;

- non potere essere superate con i soli interventi domiciliari c/o l'abitazione della famiglia del minore;
- richiedere una collocazione residenziale del minore che permetta azioni di supporto educative e psicologiche, dotate di particolare intensità, continuità e fortemente integrate con quelle svolte dai servizi territoriali.

I minori accolti nella struttura sono inviati dai Servizi Sociali Territoriali che possono agire sia autonomamente sia per disposizione del Tribunale per i Minorenni.

La Comunità Educativa di Tipo Familiare Insieme è una struttura residenziale che garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno 24 ore su 24 in modo tale da assicurare un supporto ed una risposta concreta alle necessità dei minori. La comunità, si pone come luogo dove i minori con problematiche socio-ambientali e familiari possano sentirsi ospitati e possano avere libertà di espressione comportamentale e di pensiero e dove è possibile esercitare quella faticosa attività di ricostruzione di emozione e di pensiero. Risulta indispensabile che per questa *tipologia di minori* sia opportuno e necessario prevedere progetti educativi individualizzati che presumanano strumenti psicologici e socio-assistenziali, centrati sulla persona, sulla valutazione dell'intervento, sull'analisi dei risultati e sulle rispettive metodologie idonee al fine di garantire la dimissione del minore.

La Comunità "INSIEME" ha sede nel Comune di Napoli ovvero nel cuore della città. L'appartamento, con ingresso autonomo, è ubicato al secondo piano e si compone di numero 3 camere letto per i minori più una camera per l'educatore; salone per le attività comuni e cucina; ampio disimpegno; bagni; ambiente lavanderia. La Comunità è circondata da un ampio giardino con orto che la rende non solo un ambiente esclusivo ma anche particolare in quanto permette di attivare una serie di laboratori che arricchiscono i minori accolti. La comunità inoltre è ben collegata in quanto è circondata da innumerevoli servizi che la città offre quali scuole, pullman, metropolitana ed è quindi facilmente raggiungibile sia per realizzare varie attività sia per avviare e/o ripristinare incontri con i genitori.

La Comunità Educativa *Insieme* si pone la finalità di rispondere alla specifica domanda di accoglienza in ambito residenziale per minori con problematiche relazionali, familiari, affettive e di diniego societario che spesso sfociano in comportamenti distruttivi e lesionisti. Il minore che viene ospitato nella comunità può provenire da un ambiente familiare altamente compromesso, e/o da una famiglia incapace di gestire i rapporti affettivi, sociali e/o di provvedere al regolare sostentamento del minore. La comunità, dunque, si propone di accogliere minori soli non accompagnati che presentano rilevanti difficoltà psicologiche, relazionali e comportamentali. La Comunità INSIEME si propone di accogliere minori in stato di abbandono o bisognosi di sostegno e segnalati dai Servizi Sociali Territoriali e/o dal Tribunale per i Minorenni

Gli obiettivi principali che la Comunità INSIEME si prefigge di realizzare sono essenzialmente:

- Garantire un'adeguata attenzione alla individualità e ai bisogni affettivi e relazionali del minore;

- -Sostenere ogni minore sia sotto il profilo psicologico sia sotto il profilo educativo;
- Garantire il proseguimento del percorso scolastico e conseguimento dei titoli legali riconosciuti;
- Promuovere l'interesse e l'approfondimento culturale;
- Favorire l'accettazione di sé, educare alla convivenza e all'accettazione degli altri;
- Valorizzare le proprie capacità ed attitudini;
- Promuovere la capacità di scelte libere e responsabili;
- Favorire le diverse esperienze del sé in vari contesti (dall'attività ludica all'aria aperta, allo sport, alla frequenza di associazioni presenti sul territorio);
- Educare ai valori universali umani;
- Educare ai valori religiosi cattolici, nel rispetto delle altre religioni;
- Recupero, ove possibile, dei rapporti con il proprio nucleo familiare (in accordo con i Servizi Sociali).
- Offrire agli utenti, ospiti, un ambiente sicuro ed accogliente che soddisfi i loro bisogni fondamentali e che stimoli la loro emotività e creatività;
- Supportare i minori adeguatamente al fine di garantire il superamento delle problematiche tipiche del minore ed il ripristino di un equilibrio tale da migliorare la propria qualità di vita;
- Garantire il proseguimento del percorso scolastico e conseguimento dei titoli legali riconosciuti;
- Sviluppare l'autonomia rispetto alla cura di sé (pulizia personale, innalzamento della propria autostima ...) e del proprio ambiente di vita quotidiana;
- Educare alla convivenza e all'accettazione degli altri;
- Valorizzare le attitudini e le capacità proprie del minore;
- Promuovere la capacità di scelte libere e responsabili;

La Comunità Educativa di Tipo Familiare INSIEME garantisce a tutti gli ospiti le seguenti prestazioni e servizi di base:

Il primo servizio offerto al minore, subito dopo l'accoglienza in comunità, è la presenza di un ambiente e di un clima familiare, presupposto fondamentale per facilitare la realizzazione di una condizione di collaborazione, alla base dell'andamento di ogni famiglia. Contribuiscono a ciò anche ambienti logistici di tipo familiare, igienicamente sani e sicuri, a norma delle vigenti leggi.

Di fondamentale importanza è, inoltre, l'appoggio giornaliero, realizzato grazie all'ausilio di personale specializzato che si alterna quotidianamente, al fine di non far mancare mai il sostegno necessario ad un adeguato andamento scolastico.

Particolare attenzione viene rivolta all'individualità e ai bisogni affettivo-relazionali del minore, rispettando, assicurando ed armonizzando le competenze e le doti di ciascuno.

Viene svolta, ancora un'azione pedagogica personalizzata, con le elaborazioni di progetti educativi individualizzati (P.E.I.) che tengono in considerazione le esigenze personali di ogni singolo ospite.

Di particolare interesse è, poi, la valutazione psicologica che viene elaborata attraverso interventi individualizzati o di gruppo.

Si garantisce, inoltre, ai minori, l'inserimento in attività integrative e di animazione e/o sportive in collaborazione con associazioni di volontariato e enti del privato sociale che lavorano in collaborazione con la comunità nonché attività estive.

Costanti sono il collegamento e la collaborazione con le strutture educative del territorio, per il pieno inserimento sociale dei minori, come la scuola e la parrocchia di appartenenza per le attività di socializzazione.

Relativamente all'assistenza sanitaria, la comunità fa riferimento alle strutture pubbliche presenti sul territorio, nonché all'azione di alcuni specialisti che collaborano con l'Ente.

Per quanto riguarda l'assistenza sociale, è garantita una buona collaborazione con le strutture del territorio dei vari comuni da cui provengono i minori, e con i servizi sociali di riferimento.

La comunità educativa di tipo familiare INSIEME si connota per la forte integrazione delle competenze socioeducative con quelle psico-attitudinali.

Le attività educative e psicologiche infatti sono strettamente collegate con gli interventi sociali svolti in modo fortemente integrato con i servizi territoriali. Le attività sono realizzate in ogni fase. Le fasi durano circa due anni. Ogni minore è accolto per un periodo che varia da un minimo di quattro mesi ad un massimo di due anni. Tale temporalità varia in virtù di diversi fattori legati alla famiglia, allo stato psichico del minore, alle caratteristiche fisiche dell'utente.

La metodologia prevede tre fasi:

#### **Fase I. Inserimento, accoglienza e valutazione della richiesta d'aiuto;**

L'inserimento del minore in comunità avviene, su invio dei servizi sociali di competenza nonché dal Tribunale dei Minorenni che decreta l'inserimento del minore in comunità. Il minore può essere segnalato agli assistenti sociali ma la comunità può accoglierlo solo dopo aver valutato opportunamente il caso con il Servizio Sociale.

La Comunità, quindi, dopo un'attenta valutazione della situazione segnalata, al fine di poter definire un primo "contratto d'inserimento" deve documentarsi sul caso in questione richiedendo una relazione scritta all'assistente sociale ed il decreto d'ammissione del minore in comunità.

Fondamentale è, quindi, la relazione di presentazione da parte dell'assistente sociale incaricato, dove sono riportati i dati anagrafici e la storia del ragazzo nella famiglia d'origine e, per quanto possibile, nel contesto extrafamiliare che frequenta.

Tutti gli ospiti sono informati del regolamento interno e dell'importanza del rispetto di questo. E' ovvio che in base alle caratteristiche socio-demografiche del minore si utilizzeranno adeguati strumenti e tempi giusti per illustrare il tutto. L'accoglienza è organizzata dagli operatori/trici, dalla coordinatrice e psicologo della comunità.

**L'Accoglienza** è un momento sociale d'incontro nonché un ambiente di maturazione e motivazione per la persona, i familiari e gli altri soggetti significativi per il minore. Accogliere, accompagnare, guidare e soprattutto promuovere attivamente la persona, il suo ambiente relazionale, le strutture sociali, stimolare le varie agenzie educative e sanitarie ad organizzarsi in una rete di sostegno e aiuto concreto con obiettivi condivisi e strumenti appropriati è quanto necessario effettuare in tale fase. La gradualità è essenziale perché l'accoglienza diventa coinvolgimento, condivisione, impegno e motivazione. L'accoglienza del minore, dunque, viene fatta da un'equipe composto dalla coordinatrice, e dallo psicologo della comunità. La Coordinatrice rappresenta sia la comunità verso l'esterno sia verso l'interno in quanto coordina le attività previste nei progetti educativi individualizzati, organizza e sostiene gli educatori e le figure di supporto, si occupa del raccordo con i servizi territoriali sanitari e sociali, garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli ospiti. Lo psicologo di comunità assicura una presenza nella struttura, attivando, quando richiesto nel progetto educativo individualizzato, interventi di supporto diretto al minore, alla sua esperienza di vita in comunità, alle sue relazioni con le figure genitoriali e con la scuola. In ogni caso egli sostiene gli educatori nell'analisi delle dinamiche connesse alla relazione educativa. La comunità attraverso varie forme di collaborazione tra la responsabile e lo psicologo, garantisce l'accesso ai servizi, produce prestazioni e servizi appropriati, qualificati e centrati sulla persona, garantendo una presa in carico effettiva; nello specifico, lo psicologo, nella prima fase di accoglienza eroga le seguenti prestazioni:

- consulenza psicologica;
- valutazione psicologica delle relazioni familiari e delle capacità genitoriali;
- valutazione psicologica del minore e diagnosi delle sue condizioni di rischio;
- trattamento psicologico del minore e della sua famiglia;

Nel caso in cui la famiglia d'origine non fosse capace di gestire tale situazione si suggerisce una terapia familiare anche per prepararli all'eventuale successivo rientro del minore.

L'Accoglienza è, anche un incontro con altri minori in cui la conoscenza del proprio vissuto, della propria storia è indispensabile per garantire una corretta realizzazione del PEI ovvero **P**rogetto **E**ducativo **I**ndividualizzato.

I minori ospiti sono sostenuti in tutti gli aspetti di problematicità che il rientro in famiglia può comportare, anche attivando le opportune modalità organizzative. Gli obiettivi del progetto educativo individualizzato sono ordinati in una scala di priorità, indicando ogni volta che sia possibile, una scadenza temporale per il loro raggiungimento. Viene effettuata la formulazione del PEI, individuando gli obiettivi su determinati

assi (la cura del Sé, la famiglia, il lavoro, la scuola ...), le modalità e periodicità dei momenti interni ed esterni di verifica del raggiungimento degli obiettivi, le forme del raccordo con i servizi esterni interessati e gli strumenti più idonei per realizzarli. Il progetto è formulato, dunque, dopo un adeguato periodo di osservazione durante il quale viene prestata attenzione alla situazione dello stesso.

Gli obiettivi del progetto sono perseguiti attraverso vari interventi:

- Psicologico attraverso colloqui individuali e di gruppo.
- Educativo- comportamentale attraverso la partecipazione alle mansioni quotidiane di vita domestica e il rispetto delle regole.
- Sociale attraverso la partecipazione ai laboratori, alle attività di gruppo, alle attività ricreative esterne, alle uscite, ...

In questa fase l'équipe socio-educativa è in una posizione di ascolto e di osservazione dell'analisi dei bisogni e delle potenzialità dell'ospite. Egli è invitato ed aiutato a partecipare alla vita della Comunità e alle sue diverse attività sia psicologiche che di autogestione. Questa fase è fondamentale in quanto il minore da semplice spettatore diviene attore del proprio vissuto, della propria storia, delle proprie esperienze, della propria educazione. Inoltre le figure educative e la responsabile della comunità non si pongono nei confronti del minore come maestri, tecnici specializzati, esperti con metodologie rigide e poco flessibili ma come persone che, pur avendo una funzione di aiuto e accompagnamento, condividono un'esperienza di vita e una filosofia di relazione. L'Accoglienza è un lavorare con i minori, la famiglia, i servizi sociali, il tribunale, le ASL di competenza territoriale mettendo al primo posto il diritto di ogni minore di essere rispettato, guidato e curato nonché istruito e formato adeguatamente.

## **Fase II. Attività di Permanenza**

L'attività di permanenza si basa sul presupposto che la terapia si attua nel gruppo e attraverso il gruppo; accanto perciò agli interventi individuali la Comunità INSIEME utilizza strumenti che hanno a che fare con la residenzialità, la partecipazione alla vita comunitaria, l'appartenenza ad un gruppo.

### ***La metodologia utilizzata in tale fase consta di tre strumenti:***

1. *Colloqui di gruppo*: si collocano su un continuum che va dai colloqui strutturati con lo psicologo agli scambi verbali significativi meno strutturati. Tendenzialmente si invita il minore ad utilizzare lo strumento del colloquio con i propri referenti, per evitare di riproporre una dispersione e una frammentazione che può essere già propria del mondo interno del minore stesso. Questo naturalmente non esclude la possibilità di uno scambio e di una relazione significativa con tutti gli operatori, compatibili con i bisogni del minore. Inoltre è indispensabile che l'operatore stili le relazioni riguardanti i comportamenti osservati in situazioni particolari; tale relazione aiuta l'équipe a redigere il



progetto individualizzato per una sua maggiore efficacia in quanto l'obiettivo del gruppo è quello di lavorare sinergicamente e coerentemente, rilevando e valutando insieme i fatti, per elaborare e attuare strategie condivise, sostenendosi reciprocamente per le applicazioni emozionali derivanti dalle azioni a favore del minore.

*I colloqui di gruppo* sono necessari per far emergere e risolvere problematiche intergruppo ed infragruppo. Inoltre il minore potrebbe essere facilitato dal gruppo dei pari nel superamento delle proprie difficoltà.

2. *Intervento educativo e quotidianità.* L'intervento educativo è di particolare intensità e qualità in quanto espletato da figure educative dotate di una preparazione specificamente indirizzata ad incidere sulle difficoltà del minore anche attraverso una continuativa azione di raccordo, confronto e sostegno con le figure parentali e con gli insegnanti.

Il minore comincia gradualmente ad assumersi i primi compiti, le prime piccole responsabilità, comincia le prime attività scolastiche, partecipa con maggiore continuità agli incontri psicologici interni ed esterni alla comunità. In questa fase l'ospite impara a leggere i fatti quotidiani, le relazioni e i conseguenti movimenti affettivi ed emotivi, sperimentandosi continuamente nei rapporti interni ed esterni alla Comunità, ed imparando anche a rileggere le relazioni familiari alla luce di una nuova ottica. La giornata tipo prevede in linea di massima alcuni momenti comuni ed organizzativi alternati ad altri più liberi ed autonomi. La continuità degli operatori con turni fissi garantisce un punto di riferimento stabile, intorno al quale organizzare attività specifiche. Il momento della colazione, rappresenta un primo momento comune e di incontro con gli operatori. Si prevede una discussione, una breve riunione quotidiana di organizzazione della giornata ed eventuale discussione delle problematiche della notte precedente. Durante la mattinata si prevedono sia le attività di cura del proprio spazio sia di cura del proprio Sé. Successivamente vi è la frequenza della scuola. Il momento del pranzo riveste grande importanza per quanto riguarda l'apprendimento di comportamenti socialmente adeguati e rispettosi per la convivenza. Nel pomeriggio, si impostano le attività del caso tra le quali attività laboratoriali, sportive e di socializzazione nell'ambito dei servizi offerti dal territorio. Infatti si prevedono sia attività per impiego del tempo libero sia attività sportive o orientate all'inserimento professionale nonché incontri con lo psicologo e riunioni d'equipe. La struttura, infatti è dotata di uno psicologo presente nelle attività interne alla comunità e potrà quindi offrire sostegno psicologico personalizzato ai propri utenti attraverso colloqui che verranno impostati con frequenza e modalità valutabili caso per caso. In taluni casi, la struttura potrà anche provvedere a fornire sostegno psicologico alla famiglia. Dopo la cena sono consentiti momenti di aggregazione e socializzazione che termineranno in serata. La seconda fase è quel momento in cui le osservazioni della fase precedente portano alla individuazione e allo sviluppo del progetto educativo individualizzato, che è modulato e rimodulato in relazione ai comportamenti ed agli atteggiamenti del minore nonché alle risorse interne ed esterne al minore che

è possibile attivare. All'interno della comunità, il minore è aiutato e sostenuto tenendo conto del suo stato psico-fisico e delle potenzialità evolutive ad apprendere e mantenere un eventuale rendimento scolastico ed esercitare le attività quotidiane di vita e gestione di sé, nonché ad elaborare un progetto per il futuro in relazione all'età, ai bisogni ed alle caratteristiche psicofisiche e socioculturali. Si offrono in parallelo spazi alternativi e attività ludiche educative orientate allo sviluppo psicofisico del minore.

### 3. *Collaborazione e intensificazione dei rapporti con la famiglia.*

Scopo fondamentale dell'azione educativa condotta dall'èquipe psico-pedagogica della Comunità, è di coinvolgere il più possibile la famiglia di origine. Nella struttura educativa della Congregazione Suore di Gesù Redentore, infatti, tutto l'intervento educativo è un'azione di sostegno ad integrazione di quella della famiglia.

Nell'assoluta assenza di essa, l'azione educativa della struttura si orienta, secondo i casi, a ricercare, in collaborazione con i Servizi Sociali, una famiglia affidataria o adottiva.

Il lavoro educativo con la famiglia mira a coinvolgerla sia nel cammino scolastico del minore – informandola, responsabilizzandola e fornendone i contatti diretti con la scuola, invitandola ad essere presenti nei momenti più significativi del minore, personali e sociali, sia quelli festosi che quelli più difficili; infine esigendo l'incontro tra la famiglia e il minore, favorendo la permanenza in famiglia durante i fine settimana e nei periodi di vacanza.

Per ogni minore accolto vi è una cartella personale, dove sono contenute le relazioni, i decreti ed il materiale educativo e psicologico che lo riguarda nonché il PEI del minore che dovrà contenere la storia del minore, gli obiettivi a medio e lungo termine, gli strumenti e le metodologie utilizzate, i tempi di realizzazione e di verifica nonché le osservazioni del minore e la tipologia d'intervento da attuare quotidianamente con e per il minore.

### **Fase III. Attività di Dimissione**

Nella terza fase s'intensificano i contatti esterni con l'ambiente sociale in cui il minore è stato reinserito. La tipologia dei contatti, la frequenza, la modalità ed i tempi possono essere identificati solo in base al progetto educativo. In questa fase si articolerà il *programma di reinserimento* rispetto al quale la famiglia si assumerà precise responsabilità.

La dimissione del soggetto dalla Comunità avviene sempre in base ad accordi presi tra l'èquipe ed il servizio sociale inviante. La dimissione si realizza per:

- **Rientro in Famiglia.** Consentire attraverso un'èquipe che comprenda la collaborazione tra enti pubblici (servizi Sociali, Tribunale) e privati (comunità, altre associazioni ...) il rientro graduale e stabile in famiglia che include, dunque, l'acquisire e lo sviluppo di un'identità genitoriale, capace di accogliere, accettare e comprendere i bisogni affettivi e materiali dei propri figli. Spesso al fine di

poter raggiungere tale obiettivo si prevedono incontri di Focus group o di empowerment che promuova l'accettazione e la consapevolezza per il minore, della propria famiglia e per i genitori, del proprio ruolo genitoriale;

- **Trasferimento ad altra struttura:** il minore può per ragioni di sicurezza, essere trasferito in altra comunità fuori, se necessario, dalla Regione Campania;
- **Fuga del minore.** Il minore si allontana arbitrariamente senza motivo ed il progetto educativo s'interrompe.
- **Allontanamento dei minori:** tale situazione si potrà creare quando, nell'interesse prevalente del minore, anche a seguito di circostanziate relazioni sulle capacità genitoriali, il Tribunale di competenza può decretare l'allontanamento, temporaneo o definitivo, del minore stesso. In tal caso la comunità, in sintonia con il Servizio inviante, attiverà percorsi di rielaborazione e accompagnamento all'affido o all'adozione, che implicano inevitabilmente l'elaborazione della separazione, temporanea o definitiva, da parte sia del figlio/a che dei genitori. In questi casi particolare attenzione sarà riservata al minore affinché possa vivere in modo meno traumatico questo momento di passaggio. Spesso, i minori allontanati dalla famiglia provengono da situazioni familiari complesse e multiproblematiche, con un passato di sofferenza e con tratti di personalità improntati alla fragilità ed alla discontinuità, spesso incapaci di gestire la quotidianità. Lo psicologo nelle sedute individuali e l'equipe tutta lavoreranno con il minore ad un'accettazione della separazione dalla famiglia d'origine ed ad un'elaborazione di un nuovo percorso presso una nuova famiglia. L'obiettivo è quindi quello di favorire l'accettazione della situazione de quo ma anche di ristrutturare una propria identità, per riformulare un proprio, se necessario, diverso progetto di vita. Tale obiettivo viene perseguito anche attraverso azioni di sostegno all'autostima, riqualificazione scolastica e formativa e stretta collaborazione con gli Enti preposti per facilitare e garantire un affidamento o nei casi più estremi un'adozione efficace ed efficiente. Si prevedono, dunque, successivamente, incontri individuali e di gruppo con le famiglie affidatarie che includano anche il minore. Le famiglie a piccoli passi, proseguiranno verso un proprio percorso di autonomia e rivalutazione del proprio nucleo familiare

La Comunità INSIEME si avvale dei seguenti strumenti di monitoraggio e valutazione del servizio:

- **Diario di Bordo.** È un vero e proprio diario compilato con cura dagli educatori e dagli operatori che operano quotidianamente nella comunità; è un strumento che permette sia un passaggio di informazioni quotidiane, ed una raccolta di tutti gli avvenimenti più significativi dei minori accolti e delle proprie famiglie. Il diario favorisce un controllo ed un monitoraggio sui cambiamenti relazionali e comportamentali degli ospiti della comunità;

- Diario delle attività. È un apposito registro nel quale vengono segnate le attività da realizzarsi sia con altri enti sia con i minori ospiti della struttura sia con gli operatori. In tale registro vengono segnate anche le riunioni d'equipe ed il verbale di tali riunioni. Le riunioni vengono organizzate da un lato con i minori accolti e con le famiglie, dall'altro con gli operatori della comunità. Tali incontri, tutti accuratamente monitorati, hanno il fine sia di creare e migliorare l'ambiente di gruppo e di cooperazione sia di comprendere stati d'animo e percezione di eventi attraverso l'incontro e la discussione di gruppi. Le riunioni verranno sempre gestite dallo psicologo della comunità; tali incontri hanno il fine di migliorare sia il percorso del minore in un ambiente più consono alle proprie esigenze sia di chiarire punti di vista e di discussioni al fine di migliorare ed avvicinare il punto di vista degli operatori a quello degli utenti.
- Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.); sono dei documenti nei quali vengono descritti gli interventi a breve, medio e lungo termine attuati per i minori ospiti della comunità. Tali progetti prevedono, in integrazione con tutti gli organi pubblici e privati, la risoluzione della problematica del minore secondo strategie elaborate appositamente per ogni minore presente in comunità. I PEI vengono concordati con il Servizio Sociale di competenza, e con gli esperti interni alla comunità ovvero lo psicologo, il coordinatore e gli educatori professionali.
- Registro delle visite. In ogni ente, così come previsto dalla Procura, vi è un registro apposito nel quale viene riportato le visite che i minori ricevono in comunità. Possono accedere solo parenti ed in via eccezionali amici molto stretti. In tale registro viene riportata la data e l'ora in cui il minore riceve visite in comunità, il grado di parentela ed il tempo di permanenza. Ai parenti dei minori è concesso accedere solo agli spazi comuni ed esterni alla comunità; è divieto assoluto entrare nei luoghi privati dei minori ovvero nelle camere da letto. Il registro delle visite è controllato e monitorato dalla coordinatrice della comunità
- Registro delle uscite. In ogni struttura, esiste un registro, vidimato in ogni pagina dalla Procura attraverso il quale si possono evincere le uscite dei minori, la motivazione, il giorno, l'ora e la durata delle uscite. Tal registro, è indispensabile anche perché è un valido strumento attraverso il quale è possibile evidenziare i minori che escono più frequentemente, la motivazione e l'andamento di un progetto educativo in quanto, quasi sempre, in tutti i PEI, è prevista una risocializzazione ovvero un percorso di reinserimento nel circuito interrotto dal minore parentale ed amicale. Inoltre attraverso il suddetto registro è possibile evidenziare la tipologia di visite mediche e la frequenza con cui tali visite vengono realizzate;
- Relazione finale. Ogni fine anno si stila un report sull'andamento della comunità evidenziando i punti critici e quelli di forza al fine di migliorare le proprie caratteristiche per quanto concerne i punti critici e mantenere invariati quelli di forza.

### **3. Criteri di accesso alle prestazioni.**

La modalità d'accesso in comunità è subordinato a **valutazione multiprofessionale** in quanto avviene su segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali, del Tribunale per i Minorenni.

L'accesso avverrà solo nella piena consapevolezza dello stesso e con la corresponsabilità della famiglia, dei servizi sociali e della comunità in modo da creare una rete coerente per stabilire un obiettivo comune e un percorso che abbia le potenzialità adatte per il lavoro da perseguire. Per far ciò, è fondamentale la presenza costante dei referenti esterni quale assistente sociale che segue l'utente e la famiglia d'origine in modo da verificare i risultati ottenuti e valutare il progetto.

La Comunità Educativa di Tipo Familiare INSIEME offre accesso in modalità **deferita** in quanto posso essere ospitati solo minori che si trovino in situazione di disagio personale, familiare e sociale. La comunità può accogliere, massimo 6 minori. E' una struttura residenziale che garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno, 24 ore su 24 in modo tale da assicurare un supporto ed una risposta concreta alle necessità del minore.

### **4. Modalità di erogazione e di funzionamento del servizio.**

La retta per ogni minore è pari ad € 121,00 giornaliera.

La cifra comprende, oltre al vitto e all'alloggio, anche i costi sostenuti per visite mediche e spese sanitarie, le quote per attività ricreative, come cinema, pizza, passeggiate, altro... Inoltre, in tale retta, sono compresi i costi per le seguenti polizze assicurative:

- Assicurazione per la copertura della responsabilità civile degli operatori, degli ospiti dei volontari in ruolo nel progetto;
- Assicurazione per gli infortuni degli operatori e degli utenti.

La Coordinatrice è responsabile del procedimento, organizzativo, e di funzione in quanto si occupa non solo di gestire la turnazione degli operatori, le faccende domestiche, la spesa ed il ménage familiare che si crea all'interno della comunità ma deve occuparsi principalmente dei minori e del loro fabbisogno nonché dei PEI stilati per ogni minore accolto in comunità.

Dal momento dell'inserimento fino alla dimissione tutti gli operatori e le figure professionali che operano nella Comunità INSIEME operano in considerazione dei rispettivi codici deontologici professionali e garantiscono la tutela dei dati personali in rispetto alla L. 675/96 e alla L. 196/03

La Comunità Educativa di Tipo Familiare INSIEME si pone come risposta significativa alle esigenze del contesto territoriale impegnandosi nel denunciare e curare quelle situazioni problematiche che sono causa

di disagio sia per il minore che per la famiglia coinvolta. La complessità delle problematiche legate a ciascun “caso” comporta necessariamente un puntuale lavoro di rete con gli Enti istituzionali, Enti committenti, Servizio Sociale Territoriale, Magistratura minorile e ordinaria.

## 5. Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il servizio; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impegnato sulla carta e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione. La Congregazione delle Suore di Gesù Redentore affronta il problema della misurazione degli Standard di qualità ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile scomporre e declinare il servizio erogato dalla congregazione attraverso la comunità. Ad ogni dimensione corrispondono degli elementi caratteristici dell'attività in comunità e per questo quantificabili e monitorabili. Ciascuna dimensione viene quindi descritta da specifici indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più standard.

Indicatore	Standard
Analisi e Valutazione del minore:	Relazione sociale e psicologica sul minore ospite della comunità; Valutazione iniziale della domanda di inserimento; Valutazione dell'equipe del personale competente; Scheda anagrafica utente;
Informazione e accoglienza	Esistenza di un regolamento della Comunità; Presenza della Carta dei Servizi; Diario delle attività; Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
Definizione del Progetto Educativo Individualizzato	Colloqui con il Servizio Sociale inviante per l'individuazione degli obiettivi educativi; L'equipe valuta la situazione del minore durante il periodo di inserimento (1° mese); L'equipe definisce il Progetto Educativo per il minore concordandolo con i SST di competenza (PEI); Scheda PEI; Accompagnamento a scuola, alle attività extrascolastiche e formative sia per il minore sia per la famiglia (nel caso). Supporto alle attività di Organizzazione di occasioni di incontro e scambio con il territorio locale. Organizzazione periodica di eventi collettivi esterni alla comunità, a carattere formativo, ludico-ricreativo, socializzante. Organizzazione del soggiorno estivo. Utilizzo delle risorse territoriali per le prestazioni sanitarie, psicologiche, se previsto dal PEI.
Igiene e cura degli ambienti e della persona:	Pulizia e igiene degli ambienti comuni. Cura della biancheria della casa. Indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti. Indicazioni sulla pulizia di indumenti e biancheria personale.

	Indicazioni su norme igieniche e sanitarie. Preparazione e somministrazione dei pasti. Registrazione delle attività svolte nel diario di bordo. Indicazioni sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere per la vita di comunità Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante e al personale sanitario
Monitoraggio e valutazione:	Monitoraggio quotidiano del Diario di Bordo della comunità da parte degli educatori; Monitoraggio dei verbali delle riunioni dell'equipe. Verifica mensile della Scheda PEI. Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza. Monitoraggio semestrale dello stato psicofisico del minore; Monitoraggio dei contatti tra il minore e la famiglia, Monitoraggio scheda finale

Gli obiettivi evidenziati nel paragrafo 2 prevedono i seguenti risultati e miglioramenti che la Comunità INSIEME persegue:

- acquisizione del minore di una maggior fiducia in sé stesso e di libertà di espressione della sua creatività e della propria personalità;
- garantire un equilibrio psico-fisico al fine di condurre un'adeguata vita quotidiana;
- ampliare il benessere fisico e psicologico del minore;
- migliorare le capacità del minore sul piano sociale, familiare e scolastico/lavorativo;
- migliorare la rete dei rapporti interpersonali ed ampliare la rete sociale prossima al minore;
- creare e allargare la "rete" pubblica e privata disposta a sostenere i minori con particolari problematiche psico sociali e/o le famiglie in difficoltà;
- sviluppare le capacità da parte dei genitori di utilizzare strumenti e atteggiamenti che li aiutino a gestire meglio la relazione con i figli.
- maturazione nei minori dell'importanza del loro "valore" di individuo e di gruppo;
- sviluppare una maggior apertura e un processo di socializzazione da parte del minore verso il gruppo dei suoi coetanei e degli adulti;
- migliorare le condizioni psichiche e fisiche;
- ottenimento di concrete soluzioni per il futuro, in campo scolastico e lavorativo.

La comunità prevede adeguate modalità di rilevazione trimestrale della **qualità** dei servizi nonché procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità del servizio e delle prestazioni ricevute. In particolare si è elaborato una scheda per rilevare la qualità dell'operatore/educatore

La qualità del personale viene misurata attraverso i seguenti indicatori e standard:

indicatore	Standard
titoli e qualifiche	<p>possesso del titolo di studio richiesto;                      frequenza a corsi di aggiornamento e formazione professionale;                      conoscenza delle misure di sicurezza;                      conoscenza del regolamento interno;                      conoscenza dei diritti e doveri degli ospiti                      conoscenza del funzionamento della comunità e delle modalità operative.                      partecipazione alle riunioni ed agli incontri</p>
conoscenza strumenti	<p>capacità di compilazione e conoscenza del registro visite e delle uscite;                      utilizzo del diario di bordo</p>
condizioni sanitarie	<p>possesso di idoneità sanitaria.                      effettuazione delle visite mediche previste dalla normativa vigente</p>
continuità dell'assistenza:	<p>il turn-over del personale viene misurato e monitorato periodicamente;                      le sostituzioni del personale assente per malattia o ferie sono affidate a educatori con la medesima qualifica e/o titolo.</p>
formazione e aggiornamento	<p>gli educatori svolgono un minimo di 30 ore di formazione/aggiornamento all'anno.                      gli operatori svolgono un minimo di 30 ore di formazione/aggiornamento all'anno</p>
Supervisione	<p>partecipazione alla riunione d'equipe;                      utilizzo del supporto e della supervisione di uno psicologo;                      partecipazione alle attività di monitoraggio e compilazione degli strumenti di lavoro</p>

## 6. Procedure di ricorso e di indennizzo

La Comunità Educativa di Tipo Familiare INSIEME prevede **procedure di reclamo** che soddisfino i seguenti criteri:

- a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- b) rilascio, da parte dell'operatore di turno, di ricevuta di consegna del reclamo;
- c) predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- d) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- e) impegno del gestore a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;
- f) divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;
- g) obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che la comunità si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;



h) indicazione che l'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso, nonché la precisazione che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale è ***il Comune di Napoli***.

i) la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a €50,00 (da aggiornarsi trimestralmente mediante l'aggiornamento ISTAT) nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

## **7. Pubblicità della carta dei servizi**

La carta dei servizi sarà stata opportunamente comunicata al Comune di Napoli (Na). La Carta dei servizi sarà affissa in un luogo ben visibile in Comunità in modo tale da renderla visibile a tutti.