

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO "BIG HOUSE"

Via Madonnelle 78, Acerra (NA)

Indice:

1. Introduzione

2. Normativa di riferimento

3. Informazioni generali sulla struttura

4. Ente gestore

5. Ubicazione e accessibilità

6. Destinatari del servizio

7. Criteri e modalità di accesso

8. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

9. L'equipe educativa

10. I servizi offerti

11. Giornata tipo

12. Rapporto con la famiglia

13. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori

14. Standard e obiettivi

15. Suggerimenti/reclami

16. Codice deontologico

17. Retta

18. Allegati: Scheda Reclamo/apprezzamento



1. Introduzione

La cooperativa sociale DETA ONLUS A.R.L. è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale; essa nasce dalla volontà di un gruppo di operatori sociali, e di persone animate da spirito di solidarietà e dal desiderio di migliorare le condizioni di vita delle fasce più deboli, in primis i minori la cui famiglia non è in grado temporaneamente di assicurare la propria azione educativa.

La sede legale è ad Acerra, in via Michelangelo, 19.

Le sedi operative si trovano in via Brindisi 1- Acerra

(NA), Comunità Alloggio "Big Family"

Via Madonnelle 78 – Acerra (NA), Comunità

Alloggio "Big House"

2. Normativa di riferimento Legge 8 Novembre 2000 n.328

Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 - "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 Novembre 2000 n. 328"

Regolamento concernente i servizi residenziali e semi residenziali per anziani, persone diversamente abili e minori⁶ del 2009 - Regione Campania.

Delibera Regionale n. 1351 di determinazione delle tariffe di cui all'art.27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006. DGRC 1835/08

3. Informazioni generali sulla struttura

L'unità abitativa in oggetto, è ubicata al piano terra di una palazzina privata di 3 livelli. All'immobile in oggetto si accede attraverso una scala interna oppure con l'ingresso esterno principale.

Tale palazzina è a sua volta ubicata in una zona residenziale in forte espansione, all'interno del territorio cittadino, in prossimità della stessa sono presenti: scuole, infrastrutture sportive, giardinetti pubblici, chiese e negozi. La struttura è inoltre ben collegata ai mezzi pubblici, la stazione d'Acerra, è raggiungibile a piedi in soli 15 minuti.

L'unità immobiliare è costituita da 4 camere con due posti letto, 2 bagni, uno studio per l'equipe comunitaria e un'ampia area in cui sono presenti cucina e una sala ricreazione.



Sono presenti due lunghi balconi e delle ampie e luminose aperture verso l'esterno, che garantiscono una sufficiente aerazione naturale delle stanze, permettendo un rinnovo d'aria continuo e ben distribuito.

4. Ente gestore

L'ente gestore è la Cooperativa Sociale ONLUS "DETA" con P.Iva 07852521215 con sede legale in Via Michelangelo n° 19, Acerra- Napoli.

5. Ubicazione e Accessibilità

La comunità alloggio "Big House" è situata ad Acerra, in via Madonnelle 78, parco Gloria. La struttura è ben collegata ai mezzi pubblici, oltre che alla stazione ferroviaria FF.SS; la stazione d'Acerra, presso i cui binari attraversano treni diretti a Napoli (raggiungibile in 20 minuti), nei paesi dell'interland napoletano e casertano, è infatti raggiungibile a piedi dalla "Big House" in soli 15 minuti. In prossimità della comunità sono inoltre presenti le strutture sopracitate: scuole di ogni ordine e grado, chiese, spazi verdi, infrastrutture sportive, tutte facilmente raggiungibili a piedi.

6. Destinatari del servizio

La comunità può ospitare fino ad un massimo di 8 minori, italiani e stranieri, affidati dai Servizi Sociali comunali o provinciali, compresi nella fascia d'età 13-18 anni.

7. Criteri e modalità di accesso al servizio

Risulta chiara l'importanza della determinazione di un dinamico, funzionale e rispettoso percorso di ammissione del ragazzo nel servizio e sicuramente anche la programmazione delle sue dimissioni. Si ritiene, infatti, che sia impossibile il raggiungimento dei predetti obiettivi, se non tramite un idoneo studio di progettazione con il minore attraverso osservazioni accurate ed importanti verifiche intermedie del percorso. A seguito dell'invio della relazione sul minore e la compilazione della scheda fornita dalla Comunità, dopo la presentazione del ragazzo da parte dei Servizi Sociali, si valuterà l'eventuale accettazione, sia in base alla reale necessità del ragazzo

che alla compatibilità dello stesso con la struttura ed il gruppo già esistente. Se il ragazzo sarà accettato, si passerà alla conoscenza del minore e della sua famiglia, attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale referente. In questo incontro, la Comunità di Accoglienza avrà la possibilità di farsi conoscere attraverso i propri operatori e la propria strutturazione interna.

La fase ulteriore sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità di Accoglienza ed il graduale inserimento del ragazzo in essa. Inizierà quindi un periodo di vicendevole conoscenza ed osservazione, al termine del quale, grazie ai dati raccolti, sarà possibile per entrambi, rifiutare o scegliere e quindi attivare l'ammissione e la compilazione del progetto educativo personalizzato. Dopo un periodo iniziale di permanenza in Comunità, gli educatori ed i Servizi Sociali in collaborazione progetteranno e promuoveranno interventi specifici in risposta ai bisogni individuali, sotto tutti gli aspetti necessari: psicologico, medico e sociale. Nel caso in cui il minore ne presentasse necessità, il Servizio Sociale territoriale metterebbe a disposizione dello stesso il necessario supporto psico- medico, attraverso i servizi integrati.

Il progetto educativo (P.E.I.), compilato dopo circa due mesi dall'ingresso del minore, sarà redatto dalla rete dei servizi che si occupano del ragazzo cercando di coinvolgere anche il minore ed eventualmente la famiglia. Il progetto dovrà indicare:

- le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in Comunità;*
- il periodo di presumibile durata dell'affidamento;*
- le modalità di rapporto tra educatori della comunità e genitori o tutore del minore e le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine, oltre che la regolamentazione degli eventuali rientri in famiglia.*
- Gli obiettivi, gli interventi divisi per area: cognitivo Intellettiva, corporea affettiva, relazionale, dell'autonomia.*

Il progetto è firmato dai servizi Sociali Territoriali e dal Responsabile della struttura. Copia del progetto è a disposizione nella struttura degli operatori della Comunità.

L'inserimento del minore in Comunità avviene in modo graduale, salvo casi di urgenza così anche le dimissioni del minore dalla Comunità vanno adeguatamente programmate e preparate. Il Servizio Sociale, durante il periodo di permanenza del minore in Comunità, si impegna a concordare con la famiglia originaria un idoneo progetto di reinserimento. Nel caso in cui questo quadro non fosse ritenuto possibile, verrebbero individuate soluzioni alternative. Qualora vi fossero minori adolescenti per i quali non potrebbe realizzarsi né il rientro in famiglia, né l'affidamento familiare, né altri provvedimenti, l'impegno sarebbe rivolto ad individuare soluzioni alternative adeguate al reinserimento

autonomo dell'utente nell'ambiente sociale (attraverso percorsi di semi-autonomia da attivare nel territorio in collaborazione con il comune).

8. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Al momento dell'ingresso in Comunità Alloggio sono richiesti all'Assistente Sociale del Comune di provenienza i seguenti documenti:

- *fotocopia in carta semplice dello stato di famiglia (se è 16enne copia della carta d'identità);*
- *fotocopia del codice fiscale;*
- *libretto sanitario con l'indicazione del medico curante (si indicherà successivamente il medico della Comunità Alloggio);*
- *tesserino delle vaccinazioni ed eventuale altra documentazione sanitaria;*
- *documentazione scolastica o libretto di lavoro;*
- *relazione dell'Assistente sociale del Comune di provenienza;*
- *copia del decreto del Sindaco;*
- *recapito telefonico di un genitore o del tutore.*

9. L'equipe educativa

Per la gestione della struttura con le finalità suddette, sul versante organizzativo, la struttura garantisce una copertura nell'arco delle 24 ore prevedendo la presenza di un educatore ogni quattro minori. Inoltre si organizza come equipe educativa, il cui compito è lavorare insieme per il bene dei minori. Il lavoro in équipe non è solo funzionale alle esigenze operative, ma diviene uno stile che riflette un valore orientativo fondamentale per la comunità ed il contesto entro cui è situata: quello della comunione e della corresponsabilità.

L'equipe educativa è costituita da:

- *un coordinatore*
- *Educatori*
- *Personale Educativo*
- *Operatori*
- *Assistente Sociale*
- *Psicologo*
- *Supervisore*
- *Mediatore culturale*

Compito degli incontri di equipe è, in particolare, l'elaborazione dei PEI, delle verifiche periodiche e delle relazioni comportamentali.

Le figure sopra descritte entro i temi previsti dalla legge saranno anche in possesso dei titoli di studio richiesti. Comunque, l'ente gestore nella selezione del personale tiene conto della serietà nonché della professionalità. Resta determinante per la dirigenza un curriculum professionale dell'educatore tale da garantire il perseguimento delle finalità della comunità alloggio.

Inoltre fanno parte della struttura:

- *un operatore/trice polifunzionale (cuoco, pulizie, ecc.);*
- *ragazzi/e del servizio civile*
- *volontari e tirocinanti (convenzione con università)*
- *famiglie volontarie (ben formate) che accolgano i minori che non possono rientrare in famiglia durante i week-end e nei periodi di vacanza.*

L'equipe educativa si riunisce mensilmente per un momento di formazione, verifica supervisione.

Il Responsabile incontra mensilmente gli educatori, gli operatori, i ragazzi del servizio civile ed eventuali tirocinanti o volontari.

Ogni tre mesi l'equipe educativa si riunisce per un incontro di formazione/informazione. L'equipe, i volontari, il personale addetto alla pulizia e cucina, le famiglie o persone cointeressate e coinvolte nell'attività della comunità alloggio s'incontreranno due volte all'anno: nel mese di giugno per effettuare la verifica sugli obiettivi raggiunti e proponendo i miglioramenti del servizio della comunità alloggio; a settembre in forma residenziale per almeno quattro giorni, invece, per: effettuare la programmazione generale, rivedere il regolamento interno, e crescere nella condivisione e corresponsabilità nella missione educativa.

Relativamente ai servizi sanitari, la Comunità Alloggio garantisce:

- *Screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;*
- *Alimentazione conforme allo stato di salute;*
- *Accompagnamenti per le prestazioni medico - generiche strumentali e specialistiche;*
- *Supporti psicologici.*

Per l'aspetto di convivenza relativa all'offerta di vitto e alloggio, la Comunità Alloggio assicura:

- *Un'alimentazione equilibrata, varia e gradevole, che rievochi l'ambiente casalingo;*
- *Un arredamento sicuro e personalizzato;*
- *Acqua calda, riscaldamento, spazi adeguati e confortevoli;*
- *Lavaggio e riassetto degli indumenti personali;*
- *Manutenzione della casa, delle suppellettili, degli arredi.*

Le attività saranno programmate in funzione: del numero dei minori, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Saranno garantite inoltre tutte le attività relative allo svolgimento del percorso di studi e l'inserimento in strutture scolastiche nei vari ordini e grado.

Le attività programmate sono:

- *attività di maternage e di cura della persona;*
- *attività ludico-motorie;*
- *attività di supporto scolastico, di formazione professionale e di tutoraggio nell'apprendistato;*
- *attività di supporto terapeutico come previsto dal progetto individuale;*
- *attività finalizzate al rientro del minore in ambito familiare o in famiglie affidatarie e/o adottive.*

Nello specifico si prevede:

- *Attività all'interno della struttura:*
- *cura della persona (alimentazione e igiene);*
- *manutenzione e riordino della struttura in collaborazione con il personale addetto;*
- *preparazione dei pasti e riordino come sopra;*
- *preparazione di diete alimentari per ogni utente, se richieste;*
- *stesura e tenuta del registro delle consegne giornaliere "diario di bordo"*
- *modalità di relazione con la famiglia di origine (orari di visite, tempi...)*

Attività all'esterno della struttura:

- *accompagnamento dei minori presso le strutture scolastiche o lavorative;*
- *attività sportive;*
- *attività ludico-espressive (manuale, corporea ...);*
- *uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico;*

- *accompagnamento dei minori presso le strutture sociosanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);*
- *accompagnamento, dove necessario, dei minori presso le famiglie affidatarie o adottive;*
- *Data l'età e l'autonomia dei minori in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.*

"PROGRAMMA DELLA GIORNATA"

<i>7.00-7.30</i>	<i>Sveglia ,colazione e igiene personale</i>
<i>7.30-8.30</i>	<i>Invio o accompagnamento dei minori presso le scuole frequentate.</i>
<i>8.30-13.00</i>	<i>Attività scolastica/ attività strutturate nel P.E.I.</i>
<i>13.30-14.30</i>	<i>Pranzo con gli operatori.</i> <i>Dopo pranzo igiene personale</i>
<i>14.30-15.00</i>	<i>Momento di relax, visione TV</i>
<i>15.00-17.00</i>	<i>Attività di recupero scolastico/attività di laboratorio come da P.E.I.</i>

17.00-18.30	<i>Sport/palestra/passeggiate/uscite con gli operatori</i>
18.30-19.30	<i>Docce/Socializzazione</i>
19.30-20.30	<i>Cena con gli operatori</i>
20.30-22.30	<i>Giochi/tornei/visione TV</i>
22.30	BUONANOTTE

12. Rapporto con la famiglia

La comunità di accoglienza "Big Family", in armonia con i suoi valori e la sua mission, pensa che gli interventi a favore dei suoi ospiti non possano prescindere da una attenta considerazione della famiglia di origine, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (responsabile, coordinatore di struttura, equipe socio-psico-pedagogica)
- libero accesso alla struttura (nei termini previsti dalla legge)
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di customer satisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti

13. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori

La cooperativa DETA pur non avendo implementato un sistema gestione qualità, si impegna ad adottare il principale criterio che guida il sistema Gestione della Qualità ovvero la ricerca della piena soddisfazione dell'utente, avendo come finalità il miglioramento continuo delle prestazioni.

Pertanto la cooperativa sociale DETA s'ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente ai bisogni. **Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Partecipazione: ogni dipendente può esprimere interessi e proposte rispetto ad un problema e può segnalare osservazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio.

Efficacia: i servizi vengono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza: i servizi vengono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Continuità: la cooperativa si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio anche con la collaborazione di altri soggetti

14. Standard e obiettivi

Nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni gli obiettivi primari della coop. DETA per il 2023/2024 sono:

- rendere più accessibili le informazioni tramite internet per promuovere la conoscenza dei servizi.
- migliorare il servizio offerto, con azioni progettate a partire anche dalle risorse dello stesso utente e dal coinvolgimento della sua rete sociale;
- pubblicizzare i risultati emersi dalle indagini di soddisfazione dell'utente. A tal fine sono riportati:
- gli obiettivi di qualità che si intendono perseguire nel corso dell'anno 2023/2024;
- gli indicatori che vengono presi in considerazione per il raggiungimento di tali obiettivi;
- gli standard, cioè i livelli di qualità che la cooperativa DETA si impegna a mantenere.

Obiettivi	Indicatori	Standard
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio	Tempo medio (giorni) di risposta per ammissione o meno al servizio	= 2
Limitare il turn-over degli operatori (cioè il cambio frequente di operatori che seguono il singolo caso)	Numero medio operatori per utente nel trimestre	= 4
Garantire la tempestività nella risposta ai reclami	Giorni medi di risposta	<1
Diminuire eventuali errori nella fatturazione mensile delle prestazioni	Numero reclami fondanti per trimestre	1
Rilevare in modo sistematico e statisticamente significativo il grado di soddisfazione dell'utente	Percentuale degli utenti intervistati nell'anno rispetto al totale	= 100%

<i>Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori</i>	<i>ore annue complessive di formazione</i>	=55
<i>Garantire l'inserimento lavorativo degli utenti</i>	<i>Numero utenti occupati/numero utenti totale</i>	50%
<i>Garantire acquisizione e padronanza lingua italiana per utenti stranieri</i>	<i>Numero utenti stranieri frequentanti corsi di alfabetizzazione/numero utenti stranieri</i>	100%
<i>Garantire l'ottenimento del permessi di soggiorno per utenti stranieri</i>	<i>Numero utenti stranieri con permesso di soggiorno/numero utenti stranieri</i>	100%

Nel perseguire tali obiettivi la cooperativa si impegna ad utilizzare tutte le risorse materiali ed umane disponibili ed a rilevare almeno trimestralmente la qualità del servizio erogato attraverso riunioni periodiche di equipe, la somministrazione di appositi questionari agli utenti ed una corretta gestione degli eventuali reclami.

A tal fine, ritenendo fondamentale la corretta gestione delle informazioni, la coop. DETA, ha elaborato la seguente procedura di Gestione delle informazioni.

Lo scopo della seguente procedura è di definire le modalità di gestione di comunicazione nonché gestione delle informazioni all'interno della comunità alloggio denominato "Big House" e dal medesimo ente verso l'esterno, nonché le modalità di registrazione di tali attività.

Il Responsabile della struttura ha la responsabilità di gestire le modalità di comunicazione ovvero il flusso di informazioni interfunzionali nonché proveniente dall'esterno.

Le modalità di comunicazione ovvero il flusso di informazioni possono essere distinte in:

COMUNICAZIONE INTERNA PASSIVA

Al fine di incentivare la partecipazione di tutti gli addetti alla gestione degli aspetti correlati alle attività svolte all'interno della comunità alloggio il Responsabile sollecita le segnalazioni da parte dei dipendenti.

Tali segnalazioni che possono riguardare l'avviso di eventuali problemi, e/o la proposta di eventuali soluzioni, devono pervenire, verbalmente o per iscritto, al Responsabile che provvede a registrarle sul registro delle comunicazioni interne.

La segnalazione scritta dovrà riportare il nome del proponente, in modo da consentire al Responsabile di rispondere per iscritto entro dieci giorni dalla registrazione, se il quesito non è molto complesso.

COMUNICAZIONE INTERNA ATTIVA

Le comunicazioni interfunzionali all'interno della struttura si distinguono in due tipologie

- *in forma verbale,*
- *in forma scritta,*

in entrambi i casi il referente è il Responsabile che provvede ad annotare sul Registro delle comunicazioni interne tali comunicazioni.

Forme particolari di comunicazione interna sono rappresentate dal:

- *Convocazione di riunioni di equipe;*
- *Incontri di formazione;*
- *Resoconto dei risultati preposti come obiettivi e traguardi.*

COMUNICAZIONE ESTERNA PASSIVA

Le comunicazioni esterne possono pervenire tramite telefono, in forma scritta, via e-mail o direttamente dalla persona o dall'ente interessato. Tutte devono essere smistate al Responsabile che provvede immediatamente a registrare la segnalazione sul Registro delle comunicazioni esterne; entro 10 giorni dalla data di registrazione il Responsabile ha il compito di rispondere a quest'ultime per iscritto. In casi particolari in cui il Responsabile debba consultare la Presidenza per concordare il contenuto della risposta, i tempi di cui sopra verranno aumentati di altri 10 giorni.

Nel caso in cui il Responsabile sia assente, colui che riceve la segnalazione, deve, entro 24 ore avvertire il Responsabile.

COMUNICAZIONE ESTERNA ATTIVA

La comunità alloggio "Big Family", stabilisce che intende comunicare all'esterno, al fine di dare prova ulteriore della propria coerenza e del proprio impegno in campo sociale, le notizie inerenti i propri standards qualitativi.

In particolare verranno utilizzati i siti web ai quali l'ente gestore è abbonato, nonché le bacheche predisposte negli studi dell'ente gestore;

Tutti i documenti trasmessi all'esterno della comunità alloggio, devono essere controllati ed approvati dalla Presidenza dell'ente gestore.

Il Responsabile ha il compito di trascrivere il tutto sul Registro delle comunicazioni esterne, anche eventuali risposte che la Direzione fornisce a quesiti precedentemente posti.

15. Suggerimenti/reclami

I suggerimenti ed i reclami rappresentano per la Cooperativa Sociale DETA delle utili indicazioni (suggerimenti) una qualsiasi espressione di insoddisfazione (reclamo) segnalati alla stessa Cooperativa da parte del cliente/utente.

Essi rappresentano un utile strumento per conoscere il livello complessivo di soddisfazione che gli utenti hanno della cooperativa e dei servizi da essa gestiti, e come tale costituiscono un'opportunità per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Tutti i suggerimenti recapitati, verranno presi in considerazione ai fini della loro valutazione.

Per quanto riguarda i reclami:

- *a quelli di rapida soluzione, il Responsabile della struttura darà risposta entro*

5 giorni dalla data di ricezione ;

- *per quelli di particolare complessità, il Responsabile della Struttura, predisporrà un'istruttoria interna atta ad acquisire gli elementi necessari alla sua definizione, e garantire risposta scritta al cliente reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione.*

Chiunque voglia segnalare alla ns. Cooperativa un suggerimento/reclamo può farlo nei seguenti modi:

- **COMUNICAZIONE A MEZZO FAX:** *Inviando un fax al numero 08119256162, mediante compilazione del MODULO SUGGERIMENTI/RECLAMI, o mediante l'invio di una comunicazione del suggerimento/reclamo.*

- **COMUNICAZIONE A MEZZO POSTA:** *Inviando per lettera e/o raccomandata, comunicazione scritta alla Cooperativa Sociale DETA, con l'indicazione del reclamo che si intende porre, o comunicazione mediante la compilazione del MODULO*

- **SUGGERIMENTI/RECLAMI;**

I reclami e le comunicazioni dirette, e la loro registrazione, forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio.

L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione alla conclusione del progetto.

16. Codice deontologico

Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutte le figure educative della Comunità Alloggio "Big House" che entrano in contatto con i minori ospiti (équipe educativa, volontari, personale di supporto, volontari del Servizio Civile Nazionale).

- 1. Nell'esercizio delle attività il rispetto per la dignità e autonomia dell'utente deve essere assoluto. In comunità non è tollerata qualsiasi tipo di discriminazione basata su: religione, etnia, condizione sociale, sesso, minorazione fisica/mentale o a qualsiasi altra differenza o caratteristica personale;*
- 2. Si osserva il segreto professionale. Le notizie apprese sui e dai minori, anche in maniera confidenziale da quest'ultimi, sono strettamente riservate e non devono essere riferite a terzi estranei/esterni al percorso educativo;*
- 3. Non si utilizzano mezzi e strumenti di coercizione, la violenza è stigmatizzata, che essa sia: fisica, verbale o psicologica;*
- 4. Si mantiene un adeguato livello di competenza professionale;*
- 5. Non si intrattengono relazioni interpersonali di valenza diversa dall'attività educativa nei confronti dei minori ospiti;*
- 6. Il rispetto verso le utenze deve essere supportato da un modus operandi coerente ed egualitario, senza alcuna preferenza di sorta;*
- 7. Non si fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza;*
- 8. Non si accettano oggetti di valore e somme di denaro dai minori ospiti e dalle loro famiglie;*
- 9. Si riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. Con tale termine, si fa riferimento alle abilità singole dei vari: educatori, psicologi, sociologi ed operatori per l'infanzia, ognuno in grado di fornire con i propri studi ed esperienze, competenze diverse e propedeutiche all'utente. Competenze ed esperienze diverse appunto, che però devono essere capaci di algamarsi permettendo così di intervenire collettivamente;*

10. Si intrattengono rapporti professionali con i colleghi improntati a: correttezza, lealtà e spirito di collaborazione reciproco; ci si adopera per la soluzione di possibili contrasti.

Nel caso in cui il codice deontologico non venisse rispettato ci si asterebbe dal proseguire qualsiasi attività, in quanto verrebbero rese inadeguate e pericolose le stesse prestazioni educative.

17. Retta

Il costo della retta, pro die pro capite é, per l'anno 2023, di 90 euro. Tale retta andrà adeguata per gli anni successivi a quanto determinato dalla Regione Campania nel DRGC 1835/08.

L'ente gestore, rifacendosi ai propri principi statutari, si adopera a mantenere bassa la retta senza però diminuire gli standard di qualità.

Contatti e informazioni

Denominazione: Comunità Alloggio "BIG HOUSE"

Indirizzo: Via Madonelle, 78 "Parco Gloria"

Comune: Acerra, Napoli

Sede legale: Via Michelangelo 19, 80011 Acerra

Tell: 08119660773

Cell: 3926716741

Collegamenti: Automezzo: Autostrada, Asse mediano. Vesuviana e treni FS.

Numero massimo minori che possono essere ospitati: 8 minori di sesso maschile

Età: Compresa tra gli 13 ed i 18 anni



Il legale rappresentante

Dott. Papaccio

Salvatore

Papaccio
SOC. COOP. SOCIALE
ONLUS DETA
Via Michelangelo, 19
80011 Acerra (NA)
P.iva: 07852521215

