

Comunità alloggio per minori
IL PICCOLO PRINCIPE
Via Almerico Meomartini n°41 (Bn)



CARTA DEI SERVIZI

Sezione Prima

La Comunità Alloggio “IL PICCOLO PRINCIPE”

Presentazione

La Comunità Alloggio per minori “Il Piccolo Principe” è una struttura residenziale con otto posti letto, che accoglie minori di ambo i sessi di età compresa tra gli 13 e 18 anni, provenienti da comuni di Benevento e Provincia e dal Territorio Regionale ed extra-Regionale o dal Tribunale per i minorenni, per i quali si è reso necessario l’allontanamento della famiglia d’origine e/o dal contesto sociale di appartenenza. La Comunità Alloggio si configura come un luogo di passaggio da situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che hanno determinato l’allontanamento), o l’inserimento in un’idonea famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d’origine). Pertanto la Comunità Alloggio può essere una tappa provvisoria durante la quale anche il nucleo di provenienza del bambino può trovare adeguati interventi di sostegno.

L’elemento caratterizzante della Comunità Alloggio è costituito dalla personalizzazione dei rapporti, degli spazi e dei tempi, rendendo così la comunità un luogo di vita e in relazione funzionale con il territorio.

Struttura della Comunità Alloggio “Il Piccolo Principe”

La struttura è ubicata a Benevento, nei pressi della chiesa dei Cappuccini, nelle immediate vicinanze degli uffici, scuole, supermercati, ospedale. L'appartamento è composta da: doppio ingresso, studio, salone doppio, disimpegno, ampia cucina, 4 camere da letto, ripostiglio, due servizi igienici oltre balconi con vista panoramica. I locali sono bene arredati e provvisti di impianto di riscaldamento centralizzato, allacciamento alla rete idrica, elettrica e telefonica con tutti gli impianti elettrici a norma di legge. Gli spazi sono ampi e confortevoli, funzionali alla quotidianità degli ospiti e strutturati in maniera tale da separare i luoghi di ricreazione da quelli di studio e di apprendimento.

Equipe pluridisciplinare

L'Equipe pluridisciplinare è composta da:

- UN COORDINATORE DEL SERVIZIO (RESPONSABILE)
- PSICOLOGO
- SOCIOLOGO
- EDUCATORI PROFESSIONALI
- ANIMATORE SOCIALE
- COLLABORATORI ESTERNI

Dove siamo

La Comunità Alloggio “Il Piccolo Principe” si trova a Benevento (BN) in via Almerico Meomartini n°41

Sezione Seconda

QUALITÀ

Introduzione alla Carta dei Servizi

La Comunità Alloggio nel definire la modalità per offrire informazioni all'utenza, ha ritenuto fondamentale l'adozione di una Carta dei Servizi. La presente Carta dei Servizi regola il rapporto tra cittadini/utenti/enti pubblici/privati e la Comunità Alloggio. Detto documento si propone di specificare la tipologia del servizio erogato, la struttura organizzativa, le modalità di accesso, gli operatori coinvolti e tutte le altre informazioni che possono risultare utili per garantire un alto standard di qualità dei servizi offerti. La Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile e dal personale della Struttura, che a vario titolo è coinvolto nella definizione del percorso educativo degli ospiti.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, che evolve in relazione ai cambiamenti sociali e alle prospettive di sviluppo della comunità alloggio; intende fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce dei nostri servizi una fotografia del nostro operare, gli strumenti e le risorse utilizzate, i meccanismi di partecipazione e gli standard di qualità.

I principi e gli obiettivi della nostra Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è uno strumento che informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso; rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la comunità a mantenere e migliorare i servizi proposti; tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore; garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti (famiglie, servizi territoriali, ecc.), secondo i seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.);
- **Imparzialità:** gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura;
- **Continuità:** la Comunità Alloggio assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. Il personale si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'ospite in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore;
- **Partecipazione:** viene favorita la partecipazione attiva dell'ospite e delle loro famiglie, ricevendo le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità organizzative e gestionali (possibilità di inoltrare eventuali segnalazioni e reclami, ecc.);
- **Efficienza ed efficacia:** la Comunità Alloggio ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento; l'efficienza delle attività socio-educative e di tutte le altre attività di supporto è il

risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dell'assistenza;

- **Garanzia della privacy:** tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs. 196/2003) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori socio-assistenziali.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Qualità dei servizi

Nella prospettiva di una crescita continua dei qualità dei servizi erogati vengono rispettate con puntualità:

- le misure di sicurezza previste dalla vigente normativa di legge;
- la formazione specifica del personale psico-educativo e delle altre figure professionali;
- l'umanizzazione del servizio attraverso la cortesia e la gentilezza del personale;
- la partecipazione attiva dalla famiglia dell'ospite.

La Comunità alloggio si propone la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti attraverso la somministrazione di **questionari di gradimento** da compilare periodicamente e al momento delle dimissioni, che saranno oggetto di valutazione da parte dell'equipe pluridisciplinare e dal responsabile della comunità. La Comunità inoltre attraverso la **scheda segnalazioni e reclami** vigila su eventuali disservizi segnalati dagli utenti, cercando la soluzione ottimale.

DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Diritti

L'utente ha diritto ad essere assistito nel rispetto della dignità umana e della propria individualità:

- Ha diritto a ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al Progetto Educativo Individuale ed al suo andamento;
- Ha diritto alla conoscenza del funzionamento e dei servizi che la Comunità offre;
- Ha diritto alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- Ha diritto alla partecipazione attiva al progetto e al programma educativo;
- Ha diritto di poter festeggiare in comunità le ricorrenze principali riguardanti la vita del minore;
- Ha diritto ad un'assistenza adeguata, ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta;
- Ha diritto al rispetto della propria privacy;
- Ha diritto alla sicurezza;
- Ha diritto all'uguaglianza, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura;
- Ha diritto a presentare reclami, nel rispetto dei doveri e delle leggi e disposizioni vigenti.

I diritti dei familiari sono vincolati dalle eventuali disposizioni del Tribunale per i Minorenni e/o dai Servizi Territoriali (Sociali, Consultorio Familiare, NPI) e secondo le indicazioni stabilite dall'equipe.

Doveri

Per una migliore fruizione dei servizi offerti e per garantire una funzionale organizzazione della Comunità, si invitano gli ospiti e le loro famiglie ad attenersi alle seguenti norme:

- Partecipare agli incontri informativi che l'equipe organizza durante l'anno;
- Concordare la visita al minore con il Responsabile del servizio;
- Comunicare all'educatore di turno ciò che si porta al minore in occasione delle visite;
- Collaborare alla realizzazione del progetto educativo individualizzato seguendo le indicazioni fornite dall'equipe;
- Rispettare la privacy dei minori ospiti della comunità;
- Rispettare l'orario stabilito per le visite ai minori e per i colloqui con gli operatori e qualora si è impossibilitati a partecipare darne tempestiva comunicazione;
- Le eventuali richieste devono essere effettuate all'Assistente Sociale;
- La famiglia è tenuta a comunicare tempestivamente le variazioni di domicilio e di recapito telefonico;
- I genitori o chi esercita la patria potestà, è tenuto a firmare le autorizzazioni riguardanti il minore nonché il foglio della informativa sulla legge della "privacy", legge 196/2003;
- Gli ospiti e le loro famiglie sono tenuti:
 1. A collaborare con le figure professionali della comunità per le attività programmate;
 2. Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti e del personale;
 3. A rispettare gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
 4. A non fumare.

La partecipazione

La partecipazione degli ospiti avviene attraverso:

- Incontri per la condivisione del progetto educativo individuale;
- Incontri di verifica del progetto e del programma educativo.

Rimane a discrezione della Comunità la messa in atto della normativa.

Gestione delle risorse umane

Per tutto il personale dipendente la nostra Comunità applica il Contratto Collettivo Nazionale e tutte le sue periodiche revisioni.

Criteri guida:

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale del minore, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro dell'equipe. A tal fine vengono dedicate diverse ore settimanali di lavoro d'equipe per i singoli progetti educativi individuali e per le verifiche interne.

Turni di lavoro:

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono adottati all'esigenza degli ospiti. All'interno della comunità è adottata una modulistica apposita per gli operatori per la richiesta di permessi, ferie, ecc.

Sostituzioni:

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per più giorni (maternità, malattia, astensione).

Reclutamento:

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi della banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con il Responsabile della Comunità sentito il parere dell'equipe pluridisciplinare e dell'amministrazione.

Formazione e aggiornamento:

La Comunità facilita, sia a livello contrattuale che con un contributo economico la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di equipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie.

Gestione suggerimenti e reclami:

La Comunità Alloggio si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli in equipe multidisciplinari e a dare risposta in tempi brevi. Un reclamo è espressione di una insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre dal punto di vista della Comunità sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili o adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio. Nella Comunità Alloggio, la raccolta dei reclami avviene con la segnalazione verbale, telefonica o scritta e viene comunque formalizzata attraverso la compilazione dell'apposita scheda e imbucata nell'apposito contenitore presente nella sala d'attesa, la risposta al reclamo sarà garantita.

Modalità relativa al trattamento dei dati

I documenti riguardanti gli utenti vengono raccolti all'interno di una cartella socio-educativo-sanitaria contenente:

- i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto educativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche;
- i dati relativi ai ricoveri, visite specialistiche, esami effettuati presso strutture sanitarie.

Modalità di accesso alla struttura

La richiesta di inserimento di un minore viene effettuata dagli organi competenti (Servizi Sociali Territoriali, Tribunali per i Minori, ecc.) al Responsabile della Comunità; verificata la disponibilità di posti di servizio competente trasmette il provvedimento di inserimento del minore in Comunità. Le richieste di ammissione sono valutate e concordate dall'equipe pluridisciplinare con il Servizio inviante. Ai fini dell'inserimento del minore nella Comunità Alloggio e per la tutela della salute degli ospiti è necessario produrre la documentazione sanitaria (attestante eventuali allergie/intolleranze alimentari o altre patologie in atto). Il servizio inviante deve inoltre fornire tutte le informazioni disponibili sul minore al fine di stilare un progetto educativo rispondente alle esigenze del minore.

Accoglienza

La Comunità Alloggio vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, una presenza stabile dal punto di vista affettivo che offra esperienze di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione. Un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del fanciullo e quelle del mondo degli adulti. L'inserimento del minore nella Comunità Alloggio prevede un periodo di osservazione che permetta una profonda conoscenza delle abitudini acquisite e dei vissuti significativi rispetto alla situazione di separazione. Tutto ciò avviene attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare l'ospite. L'inserimento viene concordato con gli operatori sociali del territorio tramite una serie di incontri dove si procede allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità collaborative e alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

Progetto Educativo Individualizzato

Una volta accettato il nuovo ingresso seguono costanti contatti con i referenti del minore (ASP, Comuni e Tribunali per i Minorenni) per realizzare il P.E.I. (Progetto Educativo Individuale).

Nel P.E.I. vengono elaborati progetti differenziati per gli ospiti e le loro famiglie con obiettivi a medio e lungo termine.

All'ingresso del minore si inizia un periodo di osservazione di circa due mesi durante il quale gli operatori della comunità compilano un'apposita scheda di valutazione condivisa in equipe, questa redigerà il progetto educativo individuale. Nel PEI si stabiliscono gli obiettivi (a breve, medio e lungo termine) e le loro modalità di lavoro nelle diverse aree di intervento. Il PEI verrà quindi comunicato ai Servizi Territoriali che hanno in carico il minore e sarà rivalutato successivamente alla luce dei risultati e degli obiettivi raggiunti attraverso le verifiche periodiche effettuate sempre in equipe.

Lavoro d'equipe e supervisione

Il lavoro d'equipe viene monitorato settimanalmente attraverso un incontro collegiale nel corso del quale vengono formulate e verificate le decisioni educative, le scelte operate nella gestione della struttura ed i rapporti con figure professionali ed enti esterni con i quali la Comunità Alloggio collabora.

Gli operatori si avvalgono della professionalità del Neuropsichiatra infantile, insieme al quale si rielaborano le situazioni di vissuto quotidiano dei minori, i PEI, e si affrontano problematiche relative alle dinamiche di gruppo.

Dimissioni

Le dimissioni del minore dalla Comunità sono valutate e concordate dall'Equipe educativa della Comunità con i Servizi Territoriali che hanno in carico il minore ed avvengono quando:

- il minore può rientrare nella sua famiglia di origine;
- il minore viene affidato o adottato da una famiglia;
- per i raggiunti limiti d'età.

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, il responsabile della comunità si adopererà affinché i servizi dispongano l'allontanamento del minore.

Di principio non vengono dimessi minori senza che sia stata garantita una nuova situazione di accoglienza.

La retta

I minori affidati alla Comunità Alloggio con decreto del Tribunale per i Minorenni, o direttamente dai Servizi Sociali, sono economicamente a carico dell'Ente Locale di residenza che corrisponde alla Comunità Alloggio una diaria che comprende tutti gli aspetti della vita quotidiana.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.