



CARTA DEI SERVIZI DELLA Comunità Alloggio “LA RETE DI INDRA”

DESCRIZIONE

La Comunità Alloggio denominata “La rete di Indra” è situata nel pieno centro di Benevento, in via Munazio Planco, snc quindi facilmente raggiungibile dagli utenti, le loro famiglie e gli enti preposti alla verifica e al controllo.

Il fine della struttura consiste in un servizio di accoglienza residenziale e/o diurno (a seconda della necessità), per adolescenti di ambo i sessi di età compresa tra i 13 e i 18 anni. La comunità è rivolta ai giovani, per i quali si sia reso necessario il prolungamento del percorso educativo, attraverso l’allestimento di uno spazio e l’organizzazione di un sistema di vita, improntato ad uno stile e ad un clima familiare ed a rapporti interpersonali, come ad una comunicazione, chiara ed affettivamente sostenuta.

Tale collocazione ci permette di offrire ai minori una realtà urbana sicuramente molto differente di quella da cui provengono, agevolandoli, anche, in tutte le loro attività: scuola, sport, possibilità di incontri e socializzazioni, opportunità lavorative, ecc. Tutto ciò per rendere meno difficoltoso il momento centrale dell’accoglienza, fase cruciale in cui vi è la conoscenza reciproca e l’affidamento del minore alla struttura, con la possibilità di aprire quel livello di comunicazione (e meta-comunicazione) essenziale per il rapporto educativo che si dovrà instaurare.

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Comunità Alloggio "La Rete di Indra" indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA L’erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l’accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione ed opinione politica. È garantita la parità di trattamento a parità di condizione del servizio prestato.

IMPARZIALITÀ Nei confronti dei fruitori del servizio vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L’erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni soggettive.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori addetti. La Comunità Alloggio "La rete di Indra" funziona permanentemente 24 ore su 24.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di permanenza, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale della struttura.

EFFICACIA ED EFFICIENZA La Comunità Alloggio "La rete di Indra" si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo nei confronti dell'assistito.

PARTECIPAZIONE Intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PEI.

MODALITA' D'ACCESSO

L'attività di accoglienza sarà rivolta a minori sottoposti ad allontanamento dalla famiglia di origine per vari problemi: familiari, socio-educativi, ecc., ed affidati, attraverso atti di carattere amministrativo (T.p.M., S.S.T,...), alla Comunità Alloggio "La rete di Indra".

Considerato che la comunità alloggio "La rete di Indra" è situata a Benevento, saranno accolti in modo prioritario ma non esclusivo, quei minori provenienti dalla stessa città e provincia.

Saranno accolti minori per giovani dai 13 ai 18 anni per i quali non è stato possibile rientrare in seno alla famiglia d'origine e che devono completare il loro percorso educativo/formativo al fine di raggiungere l'autonomia attraverso interventi ed azioni rivolte a questo scopo. Tutto ciò attraverso

l'allestimento di uno spazio e l'organizzazione di un sistema di vita, improntato ad uno stile ed un clima familiare ed ai rapporti.

INSERIMENTO ALL'ACCOGLIENZA

La missione della Comunità è quella di offrire un clima caldo di accoglienza, accettazione e valorizzazione. In questo contesto si sviluppano le abilità sociali attraverso percorso individualizzato teso all'acquisizione di autonomia personale e maggiori competenze relazionali ed emotive.

Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di un'équipe assistenziale stabile, supervisionata ed ordinata nel suo operato.

Nella fase iniziale di inserimento-accoglienza per l'équipe educativo-assistenziale risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e relative problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato.

Ogni ospite infatti arriva in comunità con i propri personali disagi psico-relazionali-sociali, risulta necessario quindi proporre interventi individualizzati indirizzati alla conoscenza dell'ospite. Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata a far sentire l'ospite in un ambiente familiare, in un ambiente in cui egli conta per la ricostruzione di una propria dignità personale. La vita Comunitaria è utile all'acquisizione di buone abitudini e regole di buona convivenza.

L'équipe assistenziale si pone in questo ambito con l'obiettivo di fornire un contenimento emotivo e un supporto sociale.

ORGANIGRAMMA

L'équipe della comunità alloggio "La rete di Indra" è costituita dalle seguenti figure professionali di cui l'ente gestore dispone:

- 1 Responsabile, con funzioni educative, di progettazione, di organizzazione e rapporti con terzi.
- Psicologa
- Educatore professionale

- Assistente sociale
- Operatori O.S.S.

Collaboratori esterni

- O.P.I.,
- Animatore sociale
- Avvocato

Inoltre, la struttura si avvale del supporto e della consulenza periodica del personale dell'A.S.L., volontari del progetto "Un dentista x amico", Arkè ONLUS, e tutte le professionalità di cui dispone la Cooperativa Sociale DEA e, come da organigramma presentato.

REGOLE

La comunità adotta all'interno della sua organizzazione delle piccole ma fondamentali regole rivolte ai nostri giovani ospiti per la sicura e serena convivenza, come: occuparsi del proprio abbigliamento, tenere in ordine la propria stanza e i propri effetti personali, rispettare gli orari di sveglia e di riposo, impegnarsi nello studio quotidiano, presentarsi in orario al lavoro e in tutte le attività che svolgono: sport, azione cattolica, momenti di socializzazione. Inoltre i ragazzi devono svolgere anche le faccende domestiche: fare i piatti dopo pranzo o dopo cena, le pulizie, collaborare nella gestione delle buste settimanale messe a disposizione per la spesa corrente ecc..., tutto finalizzato allo sviluppo dell'autonomia personale.

L'equipe lavorativa della struttura deve rispettare delle regole come: riunioni, colloqui, appuntamenti, coordinare i ragazzi nelle loro attività o altro, la soprattutto essere di esempio per i ragazzi perché l'esempio è l'anima dell'educazione.

PRESTAZIONE E SERVIZI UTENTI

Ciò che viene offerto ai nostri ospiti è quello di fargli proseguire percorsi educativi:

- Offrire la possibilità di esprimere se stesso nella relazione con gli altri, coetanei ed adulti, in un ambiente educativo e scoprire la possibilità di nuovi rapporti interpersonali;
- Tutelarlo nella ricerca di una propria sicurezza emotiva ed affettiva;
- Una adeguata educazione alla salute;
- Operare in favore di un possibile ed auspicabile inserimento dei ragazzi nel tessuto sociale.

Ci si adopera a rendere il servizio offerto sempre più rispondente agli obiettivi prefissi e soprattutto ai bisogni socio-educativi degli ospiti, attraverso, anche, l'aggiornamento professionale degli operatori. Si offrirà loro, con costanza, chiarezza e convinzione, tutte le possibili proposte ed occasioni educative, curandone soprattutto la qualità.

PRESTAZIONE PERSONALE

La nostra cooperativa ha a sua disposizione personale qualificato e sempre aggiornato per offrire un servizio efficiente e di una certa qualità.

I nostri educatori, operatori ecc. sono tenuti a struttura in qualunque occasione (stage, convegni, corsi, ecc.), che sia motivo per loro di possibilità di apprendere nuove nozioni per poter lavorare nel miglior modo nel settore sociale.

DIRITTI DELL'UTENZA

- RISPETTO DELLA DIGNITA' E DEI DIRITTI DELLA PERSONA

L'ospite ha diritto ad essere interpellato con il suo nome e cognome, a ricevere un trattamento adeguato e cortese da parte di tutto il personale, nel rispetto della sua dignità e nelle sue convinzioni religiose e morali.

- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'utente o altra figura riconosciuta avente diritto ha il diritto di conoscere l'organizzazione della comunità che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.

- DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'utente ha diritto alla segretezza sull'inserimento, sulle sue dichiarazioni rese agli operatori, nessuna informazione può essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza in comunità.

- TUTELA DEI DIRITTI

L'utente o altra persona avente diritto ha diritto ad esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti.

Fare in modo che il servizio offerto sia sempre più rispondente agli obiettivi prefissi e soprattutto ai bisogni socio-educativi degli ospiti è uno dei fondamentali diritti dei nostri ospiti. Si offrirà loro tutte le possibili proposte ed occasioni educative, curandone soprattutto la qualità, consapevoli che lo sviluppo di ogni essere umano dipende molto dalle opportunità formative messe a sua disposizione. Sarà dato loro il diritto di iscriversi e frequentare regolarmente la scuola, per quei ragazzi che hanno l'esigenza di dover completare il loro ciclo di studi, e la possibilità di partecipare ad attività sportive e ricreative. Sarà fornita una sana e regolata alimentazione, adeguata alle esigenze nutrizionali di ciascun ragazzo; un'accurata igiene personale, un abbigliamento conveniente e decoroso e saranno effettuati controlli medici periodici e di eventuale terapia, secondo i singoli e specifici casi. Sono già avviati con l'A.S.L. BN 1 rapporti di collaborazione per offrire la copertura medica di base per i minori ospiti e quel supporto psicologico necessario attraverso incontri personali cadenzati.

- GARANZIA DELLA PRIVACY.

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare dati e notizie relative ad altro personale, informazioni che riguardano ospiti, familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al proprio servizio. Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla Direzione.

- TUTELA E RECLAMI

I diretti fruitori del servizio ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi. I Servizi Sociali potranno attuare verifiche rispetto all'adeguatezza sia della struttura che all'erogazione dei servizi e certificare la compiutezza degli accordi presi e verificabili attraverso i protocolli di intesa stipulati con gli enti invianti. Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni. Sia l'assistito che le terze parti che lo rappresentano possono inoltrare reclamo attraverso le seguenti modalità: • compilazione dell'apposito modulo "suggerimenti e reclami" presente presso l'ufficio di coordinamento; • invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata; • esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio alla coordinatrice della struttura. In caso di non completa soddisfazione da parte di chi ha presentato il

reclamo, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Cooperativa DEA, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Il progetto educativo è costruito tenendo in considerazione le diverse aree del percorso di crescita individuale, il benessere psico-fisico, la dimensione affettiva ed emotiva, l'autonomia funzionale e personale e l'investimento progettuale.

Nel P.E.I. sono delineati gli obiettivi, le metodologie, i tempi e gli interventi educativi e terapeutici che si intraprendono a favore del minore.

Il minore viene coinvolto nell'impostazione del progetto educativo al massimo consentito dalle sue capacità.

La stesura e le verifiche si basano sull'osservazione delle seguenti abilità:

- di autonomia
- di comunicazione
- sociali
- scolastiche
- interessi

Aspetti Economici delle strutture comunità per minori

Gli oneri del servizio sono a carico degli Enti richiedenti. La retta giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di amministrazione della Cooperativa nell'ambito del tariffario (minimo e massimo) deliberato dalla Regione Campania.

Il contributo economico giornaliero è computato per il numero di giornate comprese tra la data di accoglienza effettiva e quella di uscita definita dall'ospite della Comunità.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO E FAMIGLIE D'ORIGINE

Fondamentali sono i rapporti con il territorio dei nostri ospiti, che la nostra cooperativa tiene in primo piano, in quanto il problema del disagio giovanile, punto centrale e nodale dei ragazzi ospiti in struttura, farà sì che le attività programmate in essa, saranno tutte configurate, non come un'unica risposta già strutturata e preordinata, ma come una pluralità di offerte, un ventaglio di opportunità e di servizi, che costituiranno gli aspetti pecuniari dell'intervento personalizzato.

Si struttureranno in questa ottica, come di fatto già avviene, collaborazioni con i vari servizi esistenti sul territorio, per una reale partecipazione all'intervento, responsabile e motivata, nell'ottica della prevenzione e della informazione.

Per quanto concerne i rapporti con le famiglie di origine, si presume che i nostri ospiti non abbiano rapporti significativi con i propri familiari o che non li abbiano affatto. Saranno in ogni caso previsti incontri visite e tutti quei contatti volti a mantenere, a seconda dei casi, i rapporti esistenti, se funzionale al progetto educativo.

Come entrare in **contatto** con noi



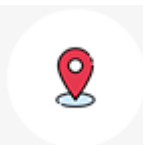
CHIAMACI

Coordinatrice Dott.ssa Eleonora Rossi cell. 328 776 5200
Rappresentante Legale Dott. Livio Mazza cell. 3804677868



SCRIVICI

e-mail : laretediindra.2023@gmail.com
PEC: deascrl@pec.it



VIENI A TROVARCI

Via Munazio Planco, snc - 82100 Benevento