

# ARCOBALENO

Comunità Alloggio



## Carta del Servizio

*La Goccia*  
Cooperativa Sociale s.c.s. - 01100 - 0761/250000

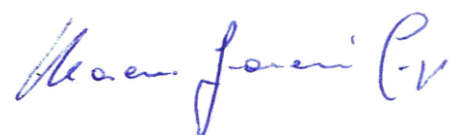
## Presentazione

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Il Presidente



## Normativa di riferimento

### ● REGIONE CAMPANIA

#### - **REGOLAMENTO N. 4 DEL 7 aprile 2014**

*“Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n.328”.*

#### - **L.R. N.11 DEL 23 ottobre 2007**

*“Legge per la dignità e la cittadinanza sociale” – Attuazione della legge n.328 del 8 novembre 2000.*

- **Regolamento Consortile** per l'autorizzazione, accreditamento e vigilanza delle strutture e dei soggetti che provvedono alla gestione e all'offerta del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali (in attuazione della L.R. n. 11/2007) approvato con verbale del CdA n.7 del 07/10/2010.

## Informazioni generali sulla struttura

L'immobile in cui ha sede la **Comunità Alloggio ARCOBALENO** è ubicato ad Atripalda (AV) alla via Teodoro Mommsen n.21 al 3° piano.

L'appartamento in cui risiede la comunità è di circa 160 mq. È composto da: Ingresso accoglienza, n.3 camere da letto, Cucina, soggiorno, 2 wc, segreteria.

## Alcune immagini della comunità



La soluzione abitativa è costituita da un appartamento in cui la distribuzione interna ed esterna è funzionale alle esigenze dei minori: spazi personali, in cui gli altri ospiti e gli operatori accedono con una certa riservatezza; spazi comuni, dove si realizzano rapporti interpersonali tra tutti i soggetti che vivono ed operano in casa.

## Ente Gestore

L'Ente Titolare e Gestore della Comunità Alloggio ARCOBALENO è la **Cooperativa Sociale LA GOCCIA a r.l. onlus**.

LA GOCCIA, costituita nel 1998, è una cooperativa sociale a r.l. onlus di tipo A, e ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta di bisogni di minori in condizioni familiari disagiate o comunque per qualsivoglia motivo, socialmente svantaggiate.

## Autorizzazione e Accreditamento

La comunità è **Autorizzata al funzionamento** ai sensi del Regolamento Regione Campania n.4 del 7 aprile 2014 in attuazione della L.R. n. 11/2007 dal Consorzio dei Servizi Sociali Ambito A5 con **Prot. N 2170 Reg. A.C. n.84 del 10/07/2014**.

La comunità è **Accreditata** ai sensi del Regolamento Regione Campania n.4 del 7 aprile 2014 in attuazione della L.R. n. 11/2007 dal Consorzio dei Servizi Sociali Ambito A5 con **Prot. N 2171 Reg. A.C. n.85 del 10/07/2014**.

## Finalità



La comunità alloggio **ARCOBALENO** è una struttura educativa residenziale a carattere comunitario, caratterizzata dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

L'impostazione del nostro lavoro, in una realtà come quella della comunità alloggio per minori, è orientata verso:

- la valorizzazione delle potenzialità di ciascun minore accolto;
- l'acquisizione di elementi di sempre maggiore autonomia;
- l'ampliamento delle possibilità relazionali dei minori;
- l'interazione attiva con il contesto del territorio.

La comunità va quindi intesa non come spazio di puro contenimento, ma come struttura quotidiana capace di progettarsi a misura del ragazzo, proponendosi certamente come "spazio di passaggio", ma ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave evolutiva il percorso dei minori ospitati.



## Obiettivi

La comunità alloggio esiste per rispondere ad un bisogno di tipo sociale, strettamente connesso ad esigenze educative: accogliere dei ragazzi in difficoltà che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato in grado di tutelare la loro crescita "normale".

Le esperienze vissute da un ragazzo nei suoi primi anni di vita costituiscono una base affettiva/cognitiva/relazionale/espressiva che condiziona inevitabilmente la costruzione della sua personalità. In tale prospettiva, trattandosi di minori che presentano problemi di "destrutturazione" della propria personalità, o comunque il rischio di veder acuiti disagi di fondo, appare prioritario impostare il progetto complessivo della comunità verso la progressiva "ristrutturazione" delle capacità e potenzialità positive dei minori, ponendo nuove basi per la conduzione di un'esistenza non marginale.

In altri termini, la comunità si organizza attorno all'obiettivo di attivare dei profondi "cambiamenti", significativi per l'utente, sul piano delle relazioni, delle abilità sociali, della personalità, dell'equilibrio affettivo e, cosa per noi fondamentale, della propria "autorappresentazione".

Per raggiungere tale obiettivo, il nostro progetto educativo tiene conto di alcuni **punti di riferimento** fondamentali:

- **La qualità della relazione** globale tra educatore e ragazzo: non fondata su "volontarismi", ma sulla coscienza del proprio ruolo professionale posto in costante relazione dialettica con la conoscenza dei bisogni reali dei minori accolti.
- La definizione di **percorsi educativi personalizzati**: articolando interventi mirati alle specifiche esigenze dei ragazzi in equilibrio con la realtà della vita comunitaria e la rete dei servizi esistente. Questi due primi elementi vanno saldati per comprendere quanto per noi sia fondamentale l'elemento della **co-progettazione** con i ragazzi, che vanno coinvolti in un processo di progressiva consapevolezza degli obiettivi da perseguire per il loro stesso benessere.
- **Offrire un quadro di normalità**: che sopperisca alle carenze di base (affettive, relazionali, cognitive) e prevenga l'emergere di angosce e comportamenti negativi interiorizzati, proponendo forme di relazione e di attività fondate sulla valorizzazione del maternage e della ricerca di oggetti (e situazioni) di mediazione positiva, sulla cooperazione, l'ascolto ed il rispetto.
- **Affiancare la famiglia, la scuola e gli altri servizi** in un progetto di crescita del minore ospitato. Nel caso specifico della famiglia, è chiaro che il sostegno della comunità è necessariamente articolato ed in grado di affrontare le differenti realtà situazionali. Rispetto alla scuola occorre poter fornire un adeguato supporto sia sul piano degli apprendimenti e delle motivazioni, come su quello delle relazioni con l'istituzione stessa.

- Rispetto agli altri servizi del territorio (realità associative, opportunità di attività, ecc.) il ruolo che la comunità si assume è: verificare i livelli di accessibilità delle risorse, la qualità del servizio offerto, favorire il coinvolgimento di queste realtà in un progetto più specifico e significativo per l'utente, recuperare tali esperienze in chiave di riequilibrio della stessa personalità del ragazzo, ecc.

## Destinatari del servizio

La comunità è pensata per l'accoglienza di massimo 8 minori, preferibilmente di sesso femminile appartenenti alla fascia d'età 13-18 anni provenienti principalmente dal territorio regionale.

Anche in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, la comunità può accogliere non oltre un minore, anche non appartenente alla fascia d'età per la quale è stata autorizzata, al verificarsi di uno dei seguenti casi:

**a. accoglienza di fratelli;**

**b. impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.**

Per le caratteristiche proprie del gruppo di lavoro e della struttura, la nostra *Comunità* non risulta adeguata ad affrontare disagi legati ad handicap gravi, a disturbi psichiatrici conclamati, a tossicodipendenza.

## Criteri e modalità di accesso

La modalità operativa di presa in carico (**Ammissione**) si snoda attraverso i seguenti passaggi:

1. Presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Coordinatore delle Comunità
2. Presentazione del caso all'équipe educativa della comunità per valutare l'inserimento.
3. Incontro col Servizio richiedente per mettere a punto lo specifico Progetto Educativo Individuale.
4. Richiesta della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, permessi di soggiorno, autorizzazioni varie, ecc.

Il Progetto Educativo che viene inizialmente formulato di concerto coi Servizi e con l'équipe della Comunità, viene verificato in itinere e semestralmente attraverso incontri periodici fissati coi Servizi richiedenti.

Le **dimissioni** avvengono sulla base di due principali modalità:

- a) ad ultimazione del Progetto Educativo Individuale previsto;
- b) in base ad una decisione assunta di concerto tra Servizi, équipe della Comunità e cooperativa a seguito di eventi o situazioni nuove.

Di principio, non vengono dimessi ragazzi senza che sia stata garantita una nuova situazione di accoglienza per il minore.



## Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Al momento dell'ingresso in Comunità il minore dovrà essere accompagnato dai seguenti documenti:

- ✓ ordinanza sindacale di collocamento provvisorio;
- ✓ eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni;
- ✓ relazione dei servizi sociali sull'anamnesi del minore, nucleo familiare di origine, e eventuale trattamento effettuato;
- ✓ impegno di spesa da parte del Comune di residenza per la retta giornaliera;
- ✓ certificato situazione familiare
- ✓ certificato di sana e robusta costituzione fisica con l'assenza di malattie che pregiudichino la vita comune;
- ✓ fascicolo sanitario contenente:
  - tessera sanitaria in originale;
  - certificato delle vaccinazioni;
  - eventuali referti medici e diagnostici, terapie in atto, prescrizioni di farmaci;
- ✓ dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

## Modalità di funzionamento del servizio

La Comunità alloggio ARCOBALENO è aperta tutti i giorni feriali e festivi 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Il servizio elabora e realizza, in collaborazione con il Servizio sociale competente un progetto educativo individualizzato (P.E.I.) per ogni minore.

Per ogni minore viene aperto un **fascicolo personale** nell'archivio della segreteria della comunità.

Tale fascicolo è suddiviso nelle seguenti cartelle:

- **cartella personale**
- **cartella sanitaria**
- **cartella scolastica**
- **cartella tribunale**

- **cartella servizi sociali**
- **cartella procura**
- **cartella educativa e PEI.**

Nel primo periodo di accoglienza si procede con la raccolta delle informazioni e dei dati risultanti da indagini cliniche, psicologiche e relazionali e dal protocollo osservativo.

Viene acquisito il profilo di ingresso che viene riportato nel PEI.

Una volta stabilito il profilo d'ingresso con le esigenze e i bisogni di ciascun minore da soddisfare nel breve e medio termine, si procede a verifiche mensili attraverso colloqui individuali condotti dall'équipe educativa, dal consulente psicologo e attraverso l'acquisizione di tutta la documentazione relativa all'intervento educativo predisposto e realizzato al fine di controllare se gli obiettivi sono stati raggiunti.

Le verifiche e il controllo della realizzazione del PEI vengono fatti, oltre che mensilmente dallo staff educativo, anche semestralmente con il coinvolgimento dei Servizi sociali.

## I servizi offerti

Ai minori ospiti vengono garantiti:

### SERVIZI INTERNI

- assistenza materiale
- assistenza medica
- intervento pedagogico-educativo
- sostegno alle famiglie
- sostegno psicologico

### SERVIZI ESTERNI

- animazione e tempo libero
- formazione scolastica e professionale

## Il progetto educativo generale

Educare per noi non vuol dire solo tirar fuori, ma soprattutto mettere dentro, là dove spesso dentro non c'è che insicurezza, confusione, distruttività, dipendenza e solitudine profonda.

Il nostro agire educativo quindi è orientato a costruire dentro, a favorire le condizioni che possano sviluppare in ciascuno quella sufficiente capacità interiore (la fiducia in sé e nel mondo, la capacità di esprimere la propria personalità e le proprie intenzioni, la



consapevolezza del proprio limite e la possibilità di chiedere aiuto, l'energia nell'automotivarsi, il senso di responsabilità verso se stessi e verso gli altri, l'entusiasmo per la vita, la tolleranza alla frustrazione ed alla sofferenza...) che garantisce di poter gestire le vicende che la vita riserva, e rende realmente funzionale ed efficace quell'autonomia che ogni educatore tende a sviluppare nelle persone che gli sono affidate.

Queste le linee pedagogiche che fanno da guida all'intervento:

- **Accoglienza**
- **Osservazione e Orientamento**
- **Programma d'intervento e PEI**

## Accoglienza

L'obiettivo è quello di operare un graduale inserimento del minore nel gruppo dei pari e nella vita di Comunità, senza inserimenti repentini nelle attività di programma, al fine di favorire, una consapevolezza *rituale* nella esperienza che è chiamato a viverci (presentazione al gruppo degli operatori e al gruppo dei pari, conoscenza della casa, costituzione del patto formativo...).

Inizierà, quindi, quella ricostruzione approfondita della storia personale (anamnesi familiare, amministrativa, sanitaria, scolastica, ambientale, comunitaria, lavorativa...), effettuata in sinergia con i Servizi Sociali invianti e le agenzie sociali che hanno già avuto contatti con il minore.

Il lavoro di anamnesi costituirà dato fondamentale da trasmettere all'intera équipe di lavoro.

## Osservazione e Orientamento

In questa fase, con l'inserimento nelle attività previste dal Progetto Educativo Generale si approfondirà la conoscenza del minore, alla luce degli stimoli relazionali e degli aspetti motivazionali ed attitudinali che le stesse attività, in particolare quelle socio-animative, evidenzieranno.

Si definirà, quindi, il Progetto Educativo Individualizzato iniziale, in sinergia con i servizi sociali referenti e le altre agenzie sociali del territorio di riferimento del minore e della Comunità.

La fase dell'osservazione/orientamento si svolge, all'incirca, nel corso del primo mese.

## Programma d'intervento e PEI

E' questa la fase nella quale il minore è inserito nell'intero ventaglio di attività secondo un'articolazione dettata dal P.E.I. sulla base della conoscenza del minore che l'équipe ha raggiunto.

Nell'ambito della formazione il settore scolastico riveste un'importanza fondamentale vista la fascia di età dei ragazzi ospiti. L'obiettivo consiste, innanzitutto, nel dare la possibilità ai ragazzi di usufruire delle risorse collegate alle scuole del territorio.

Si effettuerà, preventivamente, un attento monitoraggio delle scuole del territorio al fine di riallacciare rapporti eventualmente interrotti con insegnanti e gruppo dei pari.

L'operatore, pertanto, provvederà all'affiancamento per il re/inserimento scolastico, alla socializzazione nel contesto scolastico, al rafforzamento della motivazione.

La finalità dell'intervento è di incidere, più che sul livello cognitivo, sull'humus culturale e sulla capacità di mettere in gioco la propria umanità.

L'équipe inizierà la progettazione per lo sviluppo dell'autonomia e, gradualmente, la sperimentazione di situazioni di responsabilità e autogestione.

In particolare per gli adolescenti lo scopo di tale fase è l'allestimento di un programma, progressivo ed articolato, capace di essere garanzia e stimolo di emancipazione e per questo in grado di raccogliere le complesse istanze che la fase adolescenziale presenta.

Tutti gli interventi attuati dalla Comunità in favore dei ragazzi accolti tenderanno, nell'esclusivo interesse della persona - sempre coinvolta nella determinazione del suo progetto educativo:

- al reinserimento nella famiglia d'origine
- all'attuazione degli strumenti previsti dalla legge n°184 del 1983 (affidamento familiare ed adozione) e della legge 149/01 per l'inserimento in contesti familiari di supporto o sostitutivi della famiglia d'origine
- alla creazione di opportunità di autonomia abitativa e lavorativa per i ragazzi ultradiciottenni, nell'ottica dei *Gruppi Appartamento*.

## I Tempi

La durata del programma è un parametro decisamente soggettivo per ogni ragazzo, legato a doppia maglia all'anamnesi, alle risorse, ai bisogni, alle opportunità...

In ogni caso, dopo la prima settimana di accoglienza ed il mese destinato all'osservazione e all'orientamento, il P.E.I. si intende di durata semestrale, rinnovabile, esclusivamente, se le finalità proposte sono ancora raggiungibili e se gli obiettivi sono stati raggiunti e/o hanno prodotto dei risultati utili per il ragazzo.

In alcuni casi è possibile attivare un programma di semi-residenzialità.

## Gli strumenti

Lo sviluppo psicologico, sociale, affettivo, espressivo di un ragazzo è un fatto essenzialmente qualitativo, che si svolge attraverso trasformazioni, certamente inquadrabili in stadi e fasi

successive, ma che spesso, e nel caso dei ragazzi accolti in comunità questo appare ancora più evidente, si presentano con ritmi e trasformazioni irregolari.

Il ragazzo non è dunque un vaso vuoto da riempire, nè tanto meno il risultato passivo della sua situazione. Al contrario, sin dalla sua nascita, è un soggetto che interagisce con il suo ambiente.

In questo senso vogliamo che la comunità sappia, da un lato assumersi tutte quelle funzioni affettive e materiali di riferimento (che hanno anche valenza cognitiva) proprie della famiglia e del rapporto con la madre; dall'altro lato la comunità deve saper utilizzare positivamente "l'anomalia istituzionale" attraverso la costante azione di educatori coscienti ed "inquieti" (nel senso etimologico di "essere attenti", "volti alla cura") e quindi capaci di offrire ai ragazzi un ambiente di vita ricco sul piano delle relazioni, delle opportunità di attività, della vita quotidiana.

Gli strumenti principali a cui facciamo riferimento per raggiungere tali obiettivi di fondo sono:

- **Aver cura dei ritmi di vita dei ragazzi.** Il rispetto dei tempi coglie due aspetti fondamentali: uno di tipo organizzativo ed uno legato ai bisogni originali dei ragazzi. Sul primo versante ciò comporta la strutturazione di giornate-tipo fondate sulla consapevolezza di leggi biologiche quali l'alternanza (tra momenti di attività più intense e momenti di attività più calme, tra situazioni più individualizzate e altre di gruppo, ecc.); sul secondo versante si tratta di valorizzare, come più volte sottolineato, le originali individualità ed i bisogni specifici di ciascun minore accolto. In questo senso, complessivamente, la priorità per il rispetto dei ritmi di vita assume per noi il preciso significato di organizzare l'intervento educativo non a partire da astratte "esigenze di servizio", ma al contrario in base alla centralità dei bisogni dei minori stessi.

<i>Giornata tipo</i>	
<i>7.00-7.50</i>	<i>Risveglio Cura della persona: igiene personale, cambio abiti... Cura degli effetti personali</i>
<i>7.50-8.10</i>	<i>Prima colazione</i>
<i>8.10-13.30</i>	<i>Accompagnamento scuola (se in età scolare) o corso professionale o attività lavorativa</i>
<i>13.30-14.00</i>	<i>Ritiro scuola</i>
<i>14.00-14.45</i>	<i>Pranzo</i>
<i>14.45-15.45</i>	<i>Tempo per riposo/gestione personale dei propri spazi</i>
<i>16.00-18.00</i>	<i>Studio/attività</i>
<i>18.00 in poi</i>	<i>Attività strutturate come da PEI, sportive, laboratoriali, uscite, percorsi terapeutici personali, sostegno psicologico...</i>
<i>20.00</i>	<i>Cena</i>
<i>20.45-22.00</i>	<i>Dopocena: coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax</i>

■ **La cura della vita quotidiana:** il riposo, i pasti, l'alimentazione, la toelette, la cura del corredo dei ragazzi rappresentano per questi ultimi un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità motorie e relazionali.

Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita, pensare razionalmente la sua funzionalità sono elementi che favoriscono nel ragazzo il controllo, attraverso l'appropriazione cosciente e serena dello stesso spazio quotidiano, di fattori emotivi, spesso già messi a dura prova.

Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale **ruolo di mediazione**, sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenziale anche sul piano psicologico generale. Non dimentichiamo che, molto spesso, una quotidianità mal vissuta da parte dei ragazzi è fonte di chiaro malessere, di disturbo e disagio da superare proprio in comunità.

Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto, il coinvolgimento cosciente dei ragazzi, ma anche sulla comprensione "naturale" della necessità di una serena vita in comune.

Tutto ciò connette questa sfera di relazioni con la ricerca di spazi di autogestione, di autonomia, di cooperazione non imposta da astratte normative, ma da una costante relazione "persuasiva" e coerentemente sostenuta da una "presenza" reale degli educatori.

■ **Praticare all'interno ed all'esterno della struttura d'accoglienza delle attività,** proposte dall'ambiente stesso e dagli educatori, che favoriscano lo sviluppo globale delle potenzialità espressive dei ragazzi, attraverso una dinamica progettuale che tenga conto dei loro desideri, delle loro possibilità reali, ma che proponga anche nuove esperienze e scoperte.

In ogni caso la scelta delle attività dovrà tenere conto dell'interconnessione che esiste, a nostro avviso, tra **"intelligenza cognitiva - intelligenza corporea - intelligenza relazionale"** ed operare su tre dimensioni prioritarie:

a) *attività della sfera immaginativa*

b) *attività della sfera costruttiva*

c) *attività della sfera ambientale.*



I ragazzi in difficoltà sono stati spesso abituati alla paura di provare, alla sfiducia nelle proprie possibilità, ad una disistima. Al contrario, è fondamentale poter rinnovare il "concetto di sé".

Manipolare la sfera immaginativa può essere utile per aiutare i ragazzi a domare paure ed angosce; "lasciare dei segni" attraverso delle attività costruttive, scoprendosi capaci di fare con le proprie mani realizzando oggetti di utilità pratica od estetica può essere estremamente significativo;

apprendere ad orientarsi nello spazio e nel tempo, agire in uno spazio divenuto "familiare" o in uno spazio nuovo, può aiutare a conquistare autonomie ed equilibri essenziali.

- **Cercare uno specifico collegamento con la scuola:** sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale". E' molto importante evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei ragazzi (oltre che negli adulti): il supporto scolastico, pur nelle sue contraddizioni, rappresenta comunque un passaggio da non sottovalutare.



La ricerca di una "normalità" scolastica non è quindi evidentemente finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé", della propria autorappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno".

L'uscita da uno stato mentale di "assistiti" che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento.

- **Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine dei ragazzi ospitati.** Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché il bambino possa ritrovare o creare un suo nuovo equilibrio.

In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo, sia coi servizi sociali che lo tutelano.

Va da sé che tale rapporto con i Servizi Sociali di riferimento, con le istanze del Tribunale, ecc. è prioritario per l'insieme del lavoro della comunità.

Lo scopo, oltre a quello di costruire un sistema di informazioni adatto e qualificato, è anche quello di coinvolgere tutti gli operatori nell'elaborazione, nell'attuazione e nella verifica dei progetti ipotizzati.

Al tempo stesso, la Comunità va intesa come luogo della **tutela del minore**. Chi si tratti di un minore in affidamento temporaneo, di un minore in via di adozione, la Comunità deve poter rappresentare uno spazio-tempo di protezione e di tutela del minore in quanto tale. Da questo punto di vista, al di là dei fondamentali riferimenti deontologici, la progettazione dell'intervento deve attivare, di concerto coi Servizi implicati, tutti gli strumenti idonei a garantire tale tutela.

## Regole di comportamento dei minori



Le regole di base della Comunità sono periodicamente verificate dall'équipe educativa nel momento in cui vi sono nuove ammissioni o cambiano le esigenze di ospiti già presenti.

Possono essere così riassunte:

- Rispettare gli orari;
- Tenere in ordine le proprie cose;
- Uso regolare della TV e del telefono;
- Divieto di fumare
- Rispetto degli ambienti e delle cose altrui
- Rispetto degli operatori e degli altri ospiti

## I diritti degli ospiti e le relative forme di tutela e garanzia

La comunità riconosce i minori portatori e titolari di tutti quei diritti civili e sociali riconosciuti all'uomo, tra cui il diritto alla protezione da ogni forma di violenza o abuso, il diritto a vedere rispettata la propria personalità, il diritto alla riservatezza e alla privacy, il diritto a formarsi un'opinione e a poterla esprimere liberamente, il diritto alla libertà di cercare, ricevere e diffondere informazioni, il diritto alla libertà di coscienza e di religione, il diritto alla libertà di associazione e di riunione, il diritto all'istruzione, il diritto al riposo e allo svago.

## Gli educatori e l'organizzazione

Ogni educatore deve essere:

- un riferimento di "autorità autorevole" (**relazione**)
- un facilitatore degli cambi psico-sociali (**amplificatore**)
- un riferimento affettivo e di sicurezza (**contenitore**)
- creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali (**mediatore**).



Complessivamente agli educatori che sono impegnati, la Cooperativa assicura un supporto formativo in grado di assicurare il consolidamento di competenze:

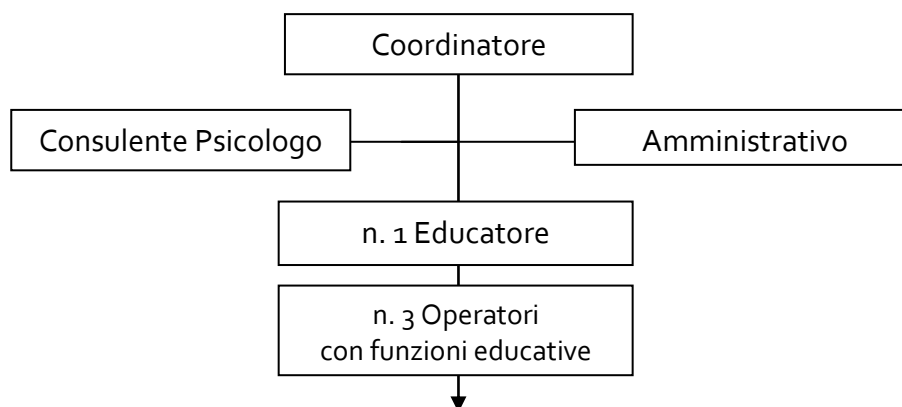
- **pedagogiche** : per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione
- **psicologiche**: per gestire la dimensione affettiva, emotiva del lavoro
- **sociologiche** : per analizzare e costruire realistiche reti di intervento
- **di animazione**: per affrontare la relazione anche in termini di attività
- **preventive**: per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- 1) **la supervisione del servizio**
- 2) **la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro**
- 3) **la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte dalla Goccia.**
- 4) **la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne".**

L'obiettivo di fondo resta quindi quello di attivare "dei cambiamenti nella persona attraverso l'acquisizione di nuove forme di pensiero, di comportamento, di auto-rappresentazione e relazione quotidiana", per valorizzare in questo modo il senso duraturo di una struttura fondamentalmente "di transizione" come la Comunità Alloggio.

## Organigramma del personale



## I criteri deontologici degli operatori

I criteri deontologici degli educatori ed operatori (inclusi tirocinanti e volontari), sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali rispettivamente di appartenenza e riferiti a quelli della comunità alloggio come qui di seguito riportati.

**Art.1-** Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori (inclusi tirocinanti e volontari) ed educatori, della comunità alloggio "ARCOBALENO": dunque, chiunque operi, in qualsiasi modo, all'interno o per la comunità è tenuto alla loro conoscenza, e l'ignoranza delle medesime non esime dalla responsabilità disciplinare.

**Art.2** - L'inosservanza delle regole stabilite nei presenti CRITERI DEONTOLOGICI, ed ogni azione od omissione comunque contrarie al decoro, alla dignità ed al corretto esercizio della professione educativa sono punite con l'esclusione dalle attività della comunità ed espulsione dalla medesima.

**Art.3** - L'educatore e qualsiasi operatore della comunità operano per migliorare la capacità delle persone (leggi utenza) di comprendere se stessi, di comportarsi in modo congruo, consapevole ed efficace. L'educatore (e l'operatore) è consapevole della responsabilità sociale e morale derivante dal fatto di poter intervenire significativamente nella vita degli altri; pertanto deve prestare attenzione particolare ai fattori personali, sociali, morali, organizzativi, economici, religiosi e politici, al fine di evitare l'uso inappropriato della sua influenza e l'uso indebito della fiducia e/o bisogno-dipendenza degli utenti destinatari della sua opera. L'educatore (e l'operatore) è direttamente responsabile dei suoi atti e delle loro prevedibili conseguenze.

**Art.4** - Nell'esercizio della propria professione l'educatore (e l'operatore) rispetta la dignità, il diritto alla privacy, alle opinioni e credenze, astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori; non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, orientamento sessuale, abilità o disabilità. In caso di conflitto di interesse tra l'utenza e la comunità l'educatore (e l'operatore) deve esplicitare alle parti, con chiarezza, i termini delle proprie responsabilità ed i vincoli a cui è professionalmente è dovuto.

**Art.5** - L'educatore (e l'operatore) è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione permanente proposti dalla comunità. Riconosce i limiti della propria competenza professionale e rispetta la competenza degli altri educatori.

**Art.6** - L'educatore (e l'operatore) è tenuto al segreto professionale: pertanto, non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale.

**Art.7** - L'educatore (e l'operatore) adotta condotte non lesive alle persone di cui si occupa professionalmente (neppure indirettamente) e non utilizza il proprio ruolo per procurare a sé o ad altri indebiti vantaggi.

**Art.8** - L'educatore (e l'operatore) evita commistioni tra ruolo professionale e vita privata, che possano interferire con l'attività svolta in comunità o comunque arrecare nocimento all'immagine e all'onorabilità della comunità. All'educatore (e all'operatore) è vietata qualsiasi attività che, in ragione del rapporto professionale, possa procurargli indebiti vantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non. Costituisce grave violazione deontologica intrattenere in ragione del suo rapporto professionale relazioni significative di natura personale, in particolare affettivo-sentimentale e/o sessuale.

**Art.9** - L'educatore (e l'operatore) è tenuto all'adempimento professionale a cui è vincolato in ragione della tipologia di contratto definito con la cooperativa La Goccia, ente gestore della comunità.

**Art.10** - I rapporti tra gli educatori e altre figure professionali (di vario genere, inclusi tirocinanti e volontari) che operano nella comunità o per essa devono ispirarsi al reciproco rispetto, alla lealtà e alla comune finalità.

**Art.11-** L'educatore (e l'operatore) si impegna a contribuire al mantenimento e allo sviluppo delle risorse globali della comunità così da garantirne la continuità educativa e di accoglienza nel tempo.

**Art.12** - Nell'esercizio della attività professionale e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la comunità a qualsiasi titolo l'educatore (e l'operatore) è tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale ed umana.

**Art.13** - L'educatore (e l'operatore) si impegna a rispettare e a proporre i principi ispiratori da cui trae la sua forza il carisma della Comunità "ARCOBALENO".

**Art.14** - I Criteri Deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella o per la comunità "ARCOBALENO".



## Le tariffe praticate

Per i servizi offerti dalla Comunità viene richiesta una retta giornaliera a carico dei comuni invianti definita entro i parametri regionali e concordata in base alle necessità del minore da accogliere.

## Le coperture assicurative

Nell'ambito della Comunità sono previste diversi tipi di polizze assicurative:

- polizza Infortuni Tutto Campo per i rischi da infortunio per i minori ospiti
- polizza Rischi Diversi e da Responsabilità Civile per i minori e gli operatori
- copertura INAIL per gli infortuni degli operatori.

## I rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali

La Comunità opera per il coinvolgimento di tutte le Agenzie Sociali pubbliche-private e del volontariato, attraverso incontri (formali e non) al fine di *creare collegamenti operativi per la realizzazione delle finalità comuni* (protocolli d'intesa, convenzioni, dichiarazioni d'intenti, lettere di presentazione, ...).

I minori ospiti vengono inseriti nelle attività e servizi espressi dalla comunità locale quali: centri giovanili, la chiesa, i gruppi scout, le società sportive, le palestre, etc., nell'ottica del lavoro di rete ed in una logica di responsabilizzazione della comunità.

## Le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali

La cooperativa sociale La Goccia lavora per migliorare la qualità dei servizi alla persona, per renderli sempre più rispondenti alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie. Collabora con i servizi sociali comunali e con i soggetti del terzo settore.

La qualità e la rispondenza dei servizi alle esigenze dei destinatari sono frutto di progettazione comune, collaborazione operativa, valutazione costante con i diversi attori sociali coinvolti.



Nell'ambito dell'integrazione dei Servizi che operano con i ragazzi ospiti della Comunità sono previsti **incontri di équipe mista**: coordinatore, responsabile della Comunità e assistente sociale e/o altri operatori sociali istituzionalmente referenti del singolo caso. Tali incontri periodici rappresentano un pilastro fondante dell'intero progetto della Comunità, consentendo il necessario passaggio di informazioni e la conseguente concertazione di ogni integrazione e variazione ai progetti educativi individualizzati; sono, inoltre, momenti in cui è possibile monitorare, verificare e ridefinire il P.E.I. come pure quello della Comunità.

## Sistema Qualità

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La Goccia ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti/clienti.

Per La Goccia la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

### La Qualità Organizzativa assicura:

- La valutazione iniziale del minore e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio.
- Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.
- L'apertura di un fascicolo informatizzato e cartaceo all'entrata nel Servizio.
- Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento.
- Le attività di raccordo tra personale educativo.
- Cadenza delle riunioni d'équipe.
- Presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.

### La professionalità del personale è garantita da:

- Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.
- Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento annuale.
- Procedure di controllo per l'assunzione del personale.
- Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipes, con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.
- Valutazione del personale e dei responsabili; valutati i bisogni formativi, viene programmato un piano annuale per la formazione.

### La Qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:

- Il Coordinatore del Servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente ed il responsabile dell'ente inviante.
- Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione.
- Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente.
- Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza mensile.
- Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche.
- Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio.
- La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.

- Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.
  - La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.
  - Sono previste e programmate sia riunioni d'equipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'equipe.
  - Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i Servizi.
  - La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.
  - I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03
-

## Indicatori e standard di qualità

Qualità organizzativa ed educativa			
Fattori di qualità	Descrizione	Indicatori	Standard
<i>Interazione e scambio di informazioni con il committente</i>	Indica gli incontri e gli scambi telefonici con il committente.	n. di incontri e di scambi telefonici tra il coordinatore e il referente dei Servizi Sociali	Minimo 1 al mese.
<i>Centralità della persona</i>	<b>a) Frequenza monitoraggio PEI</b> Si riferisce all'attività di monitoraggio del PEI che si svolge su due livelli: <b>- interno all'équipe del servizio</b>	n. ore di ore settimanali di riunioni di servizio del responsabile con gli operatori	Non meno di 2 ore
		n. ore mensili di riunione di servizio del coordinatore con l'équipe	Non meno di 4 ore
	<b>b) Valutazione del PEI</b> Raccolta di dati e informazioni che permettono di verificare l'efficacia dell'intervento educativo	n. incontri tra il coordinatore ed il referente dei servizi sociali	2 all'anno
	<b>c) Continuità educativa</b> Indica la capacità di garantire un turn over degli operatori basso	Rapporto tra il n. di cambiamenti degli operatori e il totale degli operatori	Non superiore al 20%
	<b>d) Sostegno psicologico</b> Viene garantita l'assistenza psicologica di un consulente esterno	n. incontri individuali dell'utente con il consulente psicologo	Non meno di 1 incontro individuale bimestrale.
Qualità della struttura			
Fattori di qualità	Descrizione	Indicatori	Standard
<i>Funzionalità</i>	<b>b) spazi adeguati</b> Indica la presenza nelle strutture di spazi adeguati allo svolgimento di singole attività	Rapporto tra mq e utenti	Rispetto Normativa vigente del settore
Qualità professionale			
Fattori di qualità	Descrizione	Indicatori	Standard
<i>Professionalità degli operatori</i>	Indica il possesso dei titoli e di idonea certificazione attestante l'esperienza posseduta.	Rapporto percentuale tra il n. di operatori coinvolti nel servizio e in possesso di adeguata qualifica e il n. totale di operatori impegnati	80%
<i>Aggiornamento e formazione</i>	Frequenza di corsi di formazione ed aggiornamento	Rapporto tra il n. di ore dedicate alla formazione in itinere dell'équipe del servizio e i mesi di durata del servizio	3
<i>Supervisione</i>	Riguarda la rielaborazione dell'esperienza del lavoro educativo e dei carichi emotivi connessi. Viene svolta da parte del consulente psicologo	N. ore mensili dedicate alla supervisione	2



## Soddisfazione degli utenti

Per monitorare l'andamento del servizio, il raggiungimento degli obiettivi proposti e la rilevazione della qualità percepita, la Cooperativa ha predisposto un questionario di gradimento di seguito riportato che viene somministrato annualmente agli assistenti sociali dei Comuni inviati.



Mod. Q3  
Vers.03 del 30/06/09

ISTRUZIONI: Il presente questionario va compilato da parte dell'assistente sociale che segue il minore ospite nella comunità.

Si chiede di esprimere un giudizio considerando la seguente scala di valutazione

NO	POCO	ABBASTANZA	SI	MOLTO
1	2	3	4	5

Comunità: \_\_\_\_\_

<b>Cura e Assistenza</b>					
È soddisfatto relativamente a :	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Allo stato di benessere del suo assistito in Comunità?					
2. All' intervento educativo degli operatori nei confronti del suo assistito ?					
3. Ai progressi che il suo assistito trae/ha tratto dall'affidamento alla Comunità?					
4. Ai benefici che il suo assistito trae/ha tratto dalle attività proposte dalla Comunità?					
5. Alla cura igienico-sanitaria nei confronti del suo assistito?					
<b>Interazione e scambio con i servizi sociali</b>					
È soddisfatto relativamente a :	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Al suo coinvolgimento nella programmazione dell'intervento educativo (P.E.I) a favore del suo assistito?					
2. Ai rapporti e alla comunicazione con i responsabili della Comunità ?					
3. Allo scambio di informazioni per la condivisione di scelte e decisioni?					
4. Alla periodicità della verifica del progetto educativo individualizzato?					
5. Alla gestione della documentazione per l'ammissione, l'accoglienza e dimissioni ?					
<b>Struttura</b>					
È soddisfatto relativamente a :	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Alla struttura abitativa della comunità?					
2. Alla ubicazione della struttura?					
3. Agli spazi che il suo assistito ha per sé e le sue cose?					
<b>Personale</b>					
È soddisfatto relativamente a :	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Alla competenza del personale?					
2. Ai rapporti degli operatori con la famiglia d'origine degli assistiti?					
3. Alla cortesia del personale?					

Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....  
 .....

In futuro vorreste continuare ad avere contatti con la Comunità?


.....  
 .....

Timbro e firma .....

# Gestione dei reclami

La cooperativa La Goccia ha predisposto una procedura per raccogliere eventuali reclami da parte dei clienti che segnalino carenze organizzative o comportamenti scorretti così sintetizzata:

- Referente per la ricezione dei reclami è il Referente Gestione Qualità della Cooperativa.
- I reclami vanno presentati mediante la compilazione del modello predisposto ivi allegato entro 10 gg dal verificarsi dell'evento.
- Al reclamante sarà data una risposta scritta entro 30 gg dall'avvenuta segnalazione.
- I reclami saranno portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa per trovare soluzioni alle eventuali disfunzioni del sistema.

	<b>Modello RECLAMO/APPREZZAMENTO</b>	<b>Mod. RECLAMO</b> <b>Vers. 00 del 01/04/07</b>
<b>Oggetto della Segnalazione:</b> descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte; in caso di reclamo l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema e al consolidamento dell'apprezzamento		
<b>Data</b> ...../...../.....	<b>Firma</b> .....	

<b>Riservato alla Cooperativa LA GOCCIA</b>	
Ricevuto il ...../....../..... da ..... trasmesso per conoscenza al RGQ il ..../.../.....	
<b>Risposta/Commenti alla segnalazione</b>	
<b>Data</b> ...../...../.....	<b>Firma RES</b> .....
Trasmesso per conoscenza a ..... in data ...../...../.....	
a ..... in data ...../...../.....	
<b>Esito della verifica:</b>	
<b>Data</b> ..../...../.....	<b>Firma RGQ</b> .....

## Contatti e informazioni



### **Sede legale e amministrativa**

Orario: 9-12 escluso la domenica  
Via Piave 29/d – 83100 AVELLINO  
Tel-fax 0825.784082



Orario segreteria: 9-12 dal lunedì al venerdì  
Orario servizio: 24 ore su 24 tutti i giorni  
Via Teodoro Mommsen, n.21 - 83042 ATRIPALDA (AV)  
Tel-fax-0825.625338



[www.cooperativalagoccia.it](http://www.cooperativalagoccia.it)  
[www.cooperativalagoccia.it/gg](http://www.cooperativalagoccia.it/gg)



[info@cooperativalagoccia.it](mailto:info@cooperativalagoccia.it)  
[marsupio@cooperativalagoccia.it](mailto:marsupio@cooperativalagoccia.it)

Edizione 2015  
Approvata con Delibera del CDA in data 3 maggio 2015