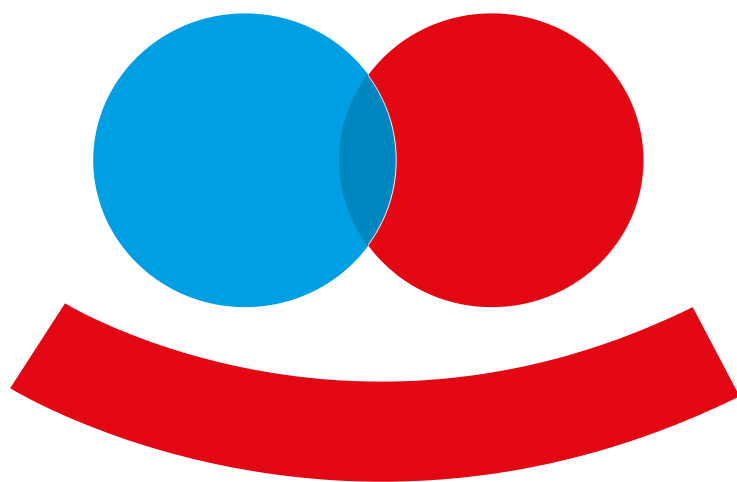




**LA CASA  
DI PIPPI**

## **CARTA DEI SERVIZI**

Comunità Educativa a Dimensione Familiare

4 – 13 anni

Pontecagnano Faiano (SA)

**2025**

*Date ai bambini Amore, molto Amore e ancora  
più Amore...e il Buon Senso verrà da sé.*

*Astrid Lindgren. Pippi Calzelunghe*

## Indice

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ENTE EROGATORE DEL SERVIZIO .....                                        | 2  |
| CONTATTI .....                                                              | 2  |
| LA COOPERATIVA SOCIALE.....                                                 | 2  |
| LA MISSIONE E L'ESPERIENZA .....                                            | 3  |
| I PRINCIPI DI RIFERIMENTO.....                                              | 3  |
| 2. COMUNITA' EDUCATIVA A DIMENSIONE FAMILIARE "LA CASA DI PIPPI" .....      | 4  |
| DATI DI CONTATTO.....                                                       | 4  |
| STRUTTURA E CONTESTO.....                                                   | 4  |
| SERVIZIO EROGATO .....                                                      | 5  |
| ORIENTAMENTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO .....                                 | 6  |
| CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO .....                             | 7  |
| IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI) E GLI STRUMENTI DI LAVORO..... | 9  |
| REGOLE DI VITA COMUNITARIA .....                                            | 11 |
| CODICE DEONTOLOGICO DEL PERSONALE .....                                     | 12 |
| FASCICOLO DEL MINORE.....                                                   | 13 |
| 3. STANDARD DI QUALITÀ.....                                                 | 13 |
| 4. RECLAMI E SEGNALAZIONI .....                                             | 14 |

## 1. ENTE EROGATORE DEL SERVIZIO

### DATI DI CONTATTO

|                              |                                                                              |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                | AGORA' SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS                                    |
| Codice Fiscale e Partita IVA | UE IT 04656300656                                                            |
| REA                          | CCIAA SA - 383610                                                            |
| Indirizzo                    | Via Mar Tirreno, 71                                                          |
| CAP                          | 84098                                                                        |
| Città                        | Pontecagnano Faiano                                                          |
| Provincia                    | Salerno                                                                      |
| Telefono della Responsabile  | Tel.: 347/1340989                                                            |
| E-mail                       | <a href="mailto:cooperativaagora@hotmail.it">cooperativaagora@hotmail.it</a> |
| E-mail (PEC)                 | <a href="mailto:coopsocialeagora@pec.it">coopsocialeagora@pec.it</a>         |
| Sito web                     | <a href="http://www.agoraonlus.it">www.agoraonlus.it</a>                     |

### LA COOPERATIVA SOCIALE



Costituita nel 2008, Agorà è O.N.L.U.S. di Diritto ai sensi della Legge 381/91. È iscritta dal 2008 all'Albo Nazionale delle Società Cooperative (TIPO A) e all'Albo delle Cooperative Sociali della Regione Campania.

Dal 2017 rientra nella shortlist di Associazioni di volontariato, ONLUS e Cooperative Sociali per le attività del Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza (Profilo A) e dal 2019 è abilitata quale fornitore del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) nella categoria "Servizi Sociali".

La Cooperativa è certificata secondo gli standard di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti servizi: *"Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali in regime residenziale e semiresidenziale in favore di minori (Comunità Alloggio, Centro Polifunzionale per Minori), servizi socio-educativi e ricreativi rivolti a minori e giovani anche socialmente svantaggiati; nido e micro-nido d'infanzia, servizi integrativi al nido."*



## LA MISSIONE E L'ESPERIENZA

La Cooperativa Agorà nasce su impulso di un gruppo di operatori sociali che avevano maturato e condiviso esperienze nell'area dei servizi alla persona, in particolare minori e famiglie. Negli anni l'Ente si è affermato come una realtà fortemente consolidata nel settore dei servizi socioeducativi e socioassistenziali rivolti a minori allontanati dal nucleo familiare, minori a rischio devianza, minori sottoposti a misure penali e minori stranieri non accompagnati (MSNA).

Dal 2008 progetta e gestisce **servizi residenziali rivolti a minori** quali **comunità educative a dimensione familiare** per minori dai 4 ai 13 anni (La Casa di Pippi e A Casa di Annika), **comunità alloggio per minori** dai 13 ai 18/21 anni (Signor Nilsson), **gruppo appartamento** per giovani dai 16 ai 21 anni (Il Mondo di Tommy ubicati in provincia di Salerno (Pontecagnano Faiano, Campagna e Roccapiemonte).

Inoltre, sin dalla sua costituzione, si è attivata a favore di progetti di sviluppo sociale, come la gestione dell'asilo nido di Pontecagnano Faiano (2016 – 2017) ed il progetto "Il Nido dei Cuccioli - Servizio Sperimentale ed Integrativo alla Prima Infanzia" (2010 - 2014) sempre a Pontecagnano Faiano.

Tra i progetti di recente o in corso di esecuzione volti a contrastare il disagio e la povertà educativa minorile, l'inclusione e l'integrazione di minori stranieri non accompagnati, si annoverano:

- ✓ 2021 – 2023: "Cu.ter.pic "i Custodi del territorio PICENTINO" – realizzato con fondi del G.A.L. Colline Salernitane;
- ✓ 2021: "Per Me, Per Noi" – realizzato con il contributo della Fondazione CARISAL;
- ✓ 2020: "Centri Estivi 2020 del comune di EBOLI –SUMMERLAB" realizzato con risorse del Ministero per le Pari Opportunità e la Famiglia;
- ✓ 2020: "SOCIALAB 2020 – Centro di Sostegno a Minori e Famiglie" realizzato con il contributo della Fondazione Banco di Napoli per l'Assistenza All'Infanzia (FBNAI);
- ✓ 2020 – 2022: "JTF - Job and Training for Freedom" finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020 del Ministero dell'Interno.

## I PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Con "principi di riferimento" della Cooperativa intendiamo l'insieme di principi, riferimenti e valori che sono alla base della nostra attività e che ispirano il nostro operato, precisamente:

**E**GUAGLIANZA • **I**MPARZIALITÀ • **C**ONTINUITÀ  
**P**ARTECIPAZIONE • **E**FFICACIA • **E**FFICIENZA

I "principi fondamentali" dell'operato della Cooperativa:

- ✓ Il valore della piccola dimensione e della familiarità per i nostri ospiti;
- ✓ Il valore di un lavoro partecipato, democratico e personalizzato per i nostri operatori;
- ✓ Il valore di un attento e continuo sviluppo delle potenzialità di ognuno attraverso attività individuali e di gruppo.



## 2. COMUNITA' EDUCATIVA A DIMENSIONE FAMILIARE "LA CASA DI PIPPI"

### DATI DI CONTATTO

|                             |                                                                              |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione               | LA CASA DI PIPPI                                                             |
| Tipologia                   | Comunità Educativa a Dimensione Familiare                                    |
| Indirizzo                   | Via Mar Tirreno, 71                                                          |
| CAP                         | 84098                                                                        |
| Città                       | Pontecagnano Faiano                                                          |
| Prov.                       | Salerno                                                                      |
| Telefono della Responsabile | Cellulare: 347/1340989                                                       |
| E-mail                      | <a href="mailto:cooperativaagora@hotmail.it">cooperativaagora@hotmail.it</a> |
| PEC                         | <a href="mailto:coopsocialeagora@pec.it">coopsocialeagora@pec.it</a>         |

### STRUTTURA E CONTESTO

La Casa di Pippi si trova a pochi passi dal centro di Pontecagnano Faiano (SA), in una posizione che permette ai minori ospiti di usufruire facilmente dei servizi necessari allo sviluppo delle loro potenzialità come scuole, attività sportive, biblioteca, parrocchie, numerose occasioni di formazione personale ed attività di socializzazione (partecipazione ai Boy Scout, "Oratorio Virtus Nova" e "Giovani Speranze", incontri di lettura per bambini condotti dall'Associazione "Saremo Alberi", strutture ricettive per la colonia estiva, escursioni, ecc.)



*Esterno della struttura*

La struttura si estende su una superficie di 120 mq e si compone di 3 camere da letto e locale bagno per i minori ospiti, ampio salone con angolo studio e gioco, punto internet e cucina abitabile. L'ampiezza e la divisione degli spazi interni ed esterni garantiscono ai minori il mantenimento e lo sviluppo della necessaria autonomia individuale.

La Casa di Pippi dispone, inoltre, di un **ampio giardino di circa 250 mq attrezzato con giochi per bambini, orto didattico ed ampio piazzale esterno** adiacente alla struttura.

## SERVIZIO EROGATO

Il servizio erogato dalla Comunità Educativa a dimensione familiare per minori "La Casa di Pippi" rientra nel campo di applicazione del Catalogo della Regione Campania dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, sez. A.

La Casa di Pippi è un **servizio residenziale rivolto ai bambini dai 4 ai 13 anni** che vivano situazioni di disagio personale e/o familiare tali da mettere a rischio la loro crescita, intesa come benessere fisico e psicologico, per i quali servano soluzioni sostitutive o integrative della famiglia d'origine.

La comunità è aperta tutto l'anno per 24 ore al giorno e può ospitare **fino a 6 bambini** il cui allontanamento dalla famiglia di origine discenda da provvedimento del servizio sociale territoriale, del tribunale per i minorenni, del tribunale ordinario nelle more dei procedimenti di cui all'art. 337 bis del codice civile (procedimenti di separazione e divorzio) o dell'autorità di pubblica sicurezza ex art. 403 del codice civile (immediata sistemazione protetta in presenza di una situazione a rischio) con provvedimento dell'autorità giudiziaria minorile.

Un **ulteriore posto**, in aggiunta alla ricettività massima, è riservato all'accoglienza di fratelli/sorelle, a situazioni di emergenza che rendano impossibile collocare il minore altrove e ai casi in cui sia necessario salvaguardare il superiore interesse del minore.

La comunità educativa ha caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al **modello relazionale familiare**: assicura accoglienza e cura dei minori, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, socializzazione ed animazione.

L'accoglienza in struttura segue un percorso socioeducativo e assistenziale tracciato da personale qualificato e delineato all'interno del **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**, finalizzato al superamento della situazione di vulnerabilità in funzione delle caratteristiche individuali e nel rispetto della singola storia.



*Angolo relax - TV*



*Una delle stanze da letto*



*Salone gioco*



*Bagno*

La **presa in carico** del minore comprende:

- Accoglienza residenziale (camera da letto personalizzabile, angolo relax-tv, salone, sala studio, ampio giardino esterno attrezzato con giochi per bambini e orto didattico)
- Igiene e cura della persona
- Vitto secondo le tabelle dietetiche approvate dalla ASL di Salerno, con possibilità di realizzare diete personali su prescrizione medica per gli utenti con necessità terapeutiche e per coloro che esplicitino orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni
- Assistenza sanitaria di base e specializzata ad opera del Servizio Sanitario Nazionale
- Progetto Educativo Individualizzato, sviluppato e monitorato con gli enti invianti
- Sostegno psicologico qualificato e psicoterapia, strutturazione e monitoraggio del percorso terapeutico-riabilitativo ad opera della Psicologa-Psicoterapeuta in organico alla Cooperativa
- Gestione delle relazioni e mediazione con la famiglia d'origine o di affido/adozione
- Interventi che favoriscano la vita comunitaria in clima affettivamente favorevole, tali da ricreare un ambiente di tipo familiare ed in grado di consentire rapporti validi all'interno e all'esterno della comunità
- Attività educative, formative, laboratoriali, sportive, ludiche e ricreative di concerto con le agenzie e gli enti presenti sul territorio
- Rapporti con la scuola frequentata dal minore
- Assistenza religiosa, laddove richiesta, nel rispetto della libertà individuale di culto e di religione

## **ORIENTAMENTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Finalità generale dell'inserimento in comunità è **garantire il benessere psicofisico e relazionale del bambino**, accompagnandolo nel suo percorso evolutivo in un contesto di protezione e cura idoneo alla sua crescita, qualora la famiglia d'origine si trovi nell'incapacità e/o impossibilità temporanea di prendersene cura.

L'accoglienza residenziale rappresenta un intervento a termine che durerà il tempo necessario ai servizi sociali e alla magistratura a progettare al meglio i tempi di rientro in famiglia o valutare la collocazione alternativa più idonea, quale l'affido familiare o, nei casi in cui si giunga alla dichiarazione di adottabilità, all'adozione.

La permanenza in comunità rappresenta, dunque, un **"passaggio" non una sistemazione definitiva**; fondamentale, pertanto, è concentrare le risorse affinché tale esperienza rappresenti un'occasione di lavoro capace di generare cambiamento e valore, risultando strumentale ad aiutare i minori accolti a progettare e realizzare il proprio futuro oltre la comunità. L'equilibrio da trovare è tra un tempo di permanenza che sia il più breve possibile, comunque adeguato ai bisogni ed ai problemi del minore accolto, e un tempo vissuto intensamente ed utilmente per favorire l'acquisizione e/o il recupero di identità personale, sicurezza interiore, capacità relazionali, competenze.

La comunità, quindi, non va intesa come spazio di puro contenimento, ma come struttura che nel quotidiano sviluppa costantemente capacità di progettarsi a dimensione del minore, proponendosi certamente come "spazio di passaggio", ma ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave evolutiva il percorso dei minori ospitati.

In tal senso, la definizione del ruolo sociale ed educativo di una struttura che accoglie dei minori è senza dubbio condizionata, da un lato, dalla specificità dei bisogni ai quali deve rispondere e, dall'altro lato, dal tipo di rapporto che la struttura è in grado di stabilire con gli altri "attori" del territorio che ruotano attorno al minore (famiglia, scuola, servizi sociali, realtà che ne favoriscono la socializzazione, ecc.).

Gli **obiettivi educativi** a cui punta il percorso di accoglienza impostato dall'équipe multidisciplinare della struttura possono riassumersi in:

- Stabilire con ciascun minore una relazione affettiva ed educativa di sostegno;
- Capire i bisogni evolutivi di ciascun minore e valorizzarne le potenzialità e le risorse;
- Favorire l'acquisizione di elementi di sempre maggiore autonomia;
- Dotare il minore degli strumenti adeguati a rielaborare e favorire un equilibrato approccio al contesto sociale e familiare di riferimento;
- Favorire l'integrazione e la socializzazione del minore attraverso progetti delineati in risposta ai suoi bisogni specifici.

## **CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

L'inserimento del minore è richiesto, di norma, dai Servizi Sociali territoriali o dall'Autorità Giudiziaria. A seguito della ricezione della proposta di inserimento, la Coordinatrice della comunità richiede al Servizio proponente una relazione aggiornata sulla situazione del bambino di cui si propone l'inserimento, procedendo successivamente a concordare un incontro per confrontarsi sul caso.

Ricevute le informazioni necessarie, la Coordinatrice valuta con l'équipe multidisciplinare l'opportunità di inserire in struttura il minore attraverso un'analisi del suo vissuto psicologico e comportamento, dei bisogni specifici, delle dinamiche familiari e della condizione socio-sanitaria, senza tralasciare la considerazione della compatibilità possibile con gli eventuali utenti già presenti in struttura.

Valutata positivamente la richiesta di inserimento, la Coordinatrice della struttura, con la mediazione dell'Assistente Sociale di riferimento, organizza un primo incontro conoscitivo con il minore al fine di presentare l'équipe, la struttura, la sua organizzazione e regole ed instaurare, in tal modo, una prima comunicazione diretta.

L'inserimento nelle dinamiche della comunità avviene gradualmente, con tempi e modalità concordati con il Servizio inviante e avendo cura di accompagnare l'utente nel delicato passaggio di familiarizzazione con il nuovo ambiente, gli altri ospiti e gli educatori.

La fase di inserimento è anche l'occasione per realizzare l'osservazione clinica del minore, al fine di acquisire le informazioni necessarie alla predisposizione del percorso socio-educativo ed assistenziale che caratterizzerà la sua permanenza in struttura. La durata di tale fase dipende dai singoli utenti ed è compresa, in linea di massima, tra tre settimane ed un mese.

Al termine della fase di inserimento è possibile redigere ed adottare, di concerto con il Servizio inviante, il Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) all'interno del quale sono individuati gli obiettivi, le azioni di accompagnamento e le modalità di gestione della vita comunitaria.

Nella fase di elaborazione del progetto e stesura del contratto, l'operatore attiva un intervento finalizzato a stabilire un impegno collaborativo con il minore, in armonia con lo stile cognitivo proprio della fascia d'età: si ricerca, pertanto, un consenso liberamente e volontariamente espresso dalle parti a lavorare insieme ad un progetto elaborato congiuntamente. Esso rappresenta, tra l'utente e operatore, l'impegno ad attivarsi verso una direzione condivisa e comune, permette un reciproco e legittimo controllo, assume valenza di contenimento, di definizioni di possibilità e limiti per entrambi; all'utente vengono riconosciute, capacità e soggettività, viene offerta la possibilità di sperimentarsi nel cambiamento all'interno della relazione di aiuto. In questo senso ha una rilevante funzione educativa sia rispetto alla consapevole assunzione di responsabilità per il conseguimento di realistici obiettivi di cambiamento, sia sul piano promozionale dell'autonomia della persona.

Nella prospettiva degli operatori, inoltre, attribuire agli utenti un ruolo attivo verso la risoluzione dei loro bisogni, significa scardinare una concezione che fino a poco tempo fa ha visto la politica dei servizi accompagnare gli utenti con una presa in carico fondata prevalentemente sull'aiuto piuttosto che sull'attivazione delle risorse. Riconoscere e attivare le capacità di cambiamento delle persone con problemi e saper lavorare sull'implementazione delle loro competenze costituisce per gli operatori un riorientamento al ruolo, non più gratificato dalla sola capacità di stabilire un'efficace relazione d'aiuto, ma anche di sostenere il riconoscimento delle capacità di autoregolazione degli utenti.

Contestualmente alla elaborazione del progetto condiviso con le persone significative, che prevede appunto il coinvolgimento dei familiari e del tutore, segue la condivisione del programma con gli altri soggetti coinvolti, e la concertazione con gli operatori scolastici di riferimento.

Ciò comporta l'intesa, l'accordo su chi fa che cosa, cioè sugli impegni che ciascuna persona implicata nel piano deve assumersi, tenendo presenti anche i vincoli rappresentati dalle decisioni già prese da altri organismi che impongono dei limiti e degli orientamenti ai quali gli attori implicati nel processo di aiuto devono attenersi.

È importante sottolineare che la comunità si pone come punto di raccordo con la realtà sociale ed istituzionale. Essa collabora con i Servizi Sociali e con gli altri servizi pubblici del territorio (sistema scolastico, sanitario e del volontariato sociale), per coordinarsi in una logica di lavoro di rete. Il Servizio, dunque, non dovrà limitarsi alla corretta esecuzione delle prestazioni professionali previste, ma dovrà accompagnare il minore nell'intero percorso educativo/assistenziale.

La presa in carico globale è considerata di fondamentale importanza e costituisce la premessa per la realizzazione dei piani di intervento, fondati su un'analisi approfondita delle problematiche della persona e delle risposte che possano assicurare un loro superamento. Attraverso di essa è possibile individuare e calibrare gli obiettivi ed i tempi di realizzazione dei programmi, promuovere un coinvolgimento generale degli operatori nel percorso di cura della persona.

Fondamentale per l'efficacia degli interventi programmati è la fase di valutazione e/o verifica dell'intervento stesso che si pone i seguenti obiettivi:

- ✓ aggiornare il piano di interventi individuali in rapporto all'evoluzione della situazione familiare e ai bisogni dell'utente;
- ✓ valutare i risultati ottenuti e gli obiettivi raggiunti;
- ✓ far conoscere a tutti i soggetti coinvolti le informazioni utili per l'erogazione del servizio stesso e per assumere le decisioni più opportune nell'interesse dell'utente.

Il sistema di valutazione attuato è principalmente quello comunemente denominato "in itinere" anche se opportunamente integrato di alcune caratteristiche proprie dei sistemi di valutazione "ex ante" ed "ex post".

## IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI) E GLI STRUMENTI DI LAVORO

Il PEI è lo strumento principale con cui l'équipe accompagna il percorso e la storia di ogni singolo minore accolto, garantendone il diritto all'ascolto e la partecipazione nelle forme e modalità consone alla sua età.

Tale progetto è concepito a partire dalla centralità del minore inteso come attore principale del percorso di crescita, definendo ed esplicitando le sue fragilità esistenziali, gli aspetti relazionali e di socialità, le dimensioni di tutela di cui occuparsi, i fattori educativi e di riparazione su cui intervenire.

In quanto strumento vivo e dinamico può essere di volta in volta modificato sia per la mutazione degli obiettivi espressi o impliciti dell'utente, sia per il sopraggiungere di mutamenti nella condizione del minore. Il PEI è comunicato al Servizio inviante, che provvede alla sua validazione, ed è condiviso, ove possibile, con la famiglia d'origine. È verificato periodicamente (orientativamente ogni 3 mesi) dopo il periodo di osservazione successivo all'inserimento del minore in struttura.

Negli incontri periodici può anche essere richiesta la partecipazione dei familiari (quando autorizzato) e/o del tutore, al fine di dare un importante supporto materiale ed emotivo al raggiungimento ed alla condivisione degli obiettivi del progetto.

La compilazione del progetto educativo personalizzato è a cura dell'intera équipe multidisciplinare e rappresenta la sintesi dei contributi di tutti gli operatori che si occupano del minore. Esso indica, tra l'altro:

Motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento in comunità • Rapporti con la famiglia  
Obiettivi a breve e a lungo termine • Convivenza in comunità • Strategie di intervento  
Scuola • Sport ed attività ricreative • Prospettive future



La predisposizione del PEI avviene seguendo la seguente procedura:

1. utilizzo di un periodo iniziale di osservazione e valutazione dei bisogni;
2. individuazione ed indicazione degli obiettivi da raggiungere rispetto alla situazione riscontrata;
3. utilizzo di metodologie e strategie educative di intervento calibrate sul caso;
4. strutturazione degli incontri protetti del minore con la famiglia di origine;
5. predisposizione degli eventuali rientri in famiglia temporanei;
6. attuazione delle procedure di monitoraggio e verifica in itinere;
7. definizione dei risultati ottenuti, delle eventuali modifiche attuate e degli obiettivi raggiunti.

Vengono previste, inoltre, relazioni periodiche di aggiornamento della procedura attuata, inoltrate ai Servizi Sociali e al Tribunale dei Minorenni di competenza. Tali aggiornamenti possono essere maggiormente ravvicinati in base alle necessità del singolo caso, e si configurano come un'ipotesi articolata di lavoro, nonché un importante momento di confronto, di collaborazione e di comunicazione efficace e produttiva tra i vari attori chiamati in causa nella presa in carico del minore.

Gli ulteriori strumenti di lavoro utilizzati dall'équipe per relazionarsi con i minori ospiti sono:

- Diario di Bordo
- Strumenti dell'osservazione competente, quali:
  - *Colloquio clinico psicologico*, volto a comprendere la natura delle difficoltà incontrate dal minore nel corso del suo sviluppo emotivo, relazionale ed intellettuale; individuare le criticità e le risorse sul piano affettivo e relazionale, nonché i punti di forza e di debolezza delle competenze intellettive; co-progettare linee di intervento, di sostegno alle risorse e di sviluppo delle potenzialità con le parti coinvolte;
  - *Test psicodiagnostici per l'età evolutiva*, quali, a titolo esemplificativo: test della famiglia, test reattivo dell'albero, disegno della figura umana, ecc., per valutare la presenza eventuale di stati d'ansia, sintomi depressivi, modalità di alimentazione e ritmi del sonno;
  - *Diario delle abitudini quotidiane*;
  - *Griglie di osservazione* al fine di valutare l'intensità, la frequenza e la durata di possibili "comportamenti problema";
- Relazioni scritte
- Verifiche periodiche



La struttura è in grado di offrire ai minori ospiti sostegno psicologico qualificato, psicoterapia e strutturazione/monitoraggio del percorso terapeutico-riabilitativo ad opera della psicologa-psicoterapeuta in organico alla Cooperativa.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La regolamentazione della vita interna della Comunità Educativa La Casa di Pippi è definita in modo da rappresentare uno stimolo ed un'occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore. A tal fine, i minori ospiti sono guidati alla elaborazione, adozione ed osservanza delle seguenti "regole – obiettivi" di formazione:

- ✓ Rispetto della persona umana in ogni sua condizione o situazione di vita;
- ✓ Rispetto dell'ambiente circostante e delle cose ivi presenti;
- ✓ Partecipazione motivata e responsabile alla vita comune;
- ✓ Rispetto dell'impegno assunto per l'esecuzione dei compiti utili alla comunità.

Pertanto, oltre a quanto disposto specificatamente nel singolo Progetto Educativo Individualizzato (PEI), al minore accolto:

1. È assolutamente vietata ogni forma di violenza fisica o verbale sulle persone o il danneggiamento volontario delle cose;
2. È richiesta la partecipazione convinta e responsabile agli impegni e alle attività della vita in comune;
3. È richiesta l'esecuzione degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto educativo individualizzato.

Il rispetto o meno da parte del minore degli impegni previsti nel proprio PEI e delle regole di vita comunitaria viene gestito attraverso **un sistema premiale**.

Il sistema premiale adottato è applicato attraverso la tecnica comportamentale della "contrattazione delle contingenze". Essa consiste nella definizione consensuale, che avviene tra minore ed educatore, dei compiti che il minore intende eseguire e delle ricompense che a lui spettano. L'obiettivo fondamentale è di favorire nell'utente l'assunzione di responsabilità educative, l'acquisizione cioè della capacità di gestirsi autonomamente.

Il programma prevede i seguenti step:

- ✓ stabilire comportamenti da ricompensare con token (punti);
- ✓ strutturare, secondo le preferenze dell'utente, un elenco di ricompense efficaci (regola: più una certa ricompensa piace, tanto più essa vale e costa token);
- ✓ scegliere il tipo di ricompensa generalizzata da usare;



- ✓ stabilire quanti token l'utente riceverà per eseguire ciascun comportamento desiderato (regola: meno un comportamento desiderato è frequente, duraturo, più il minore ha bisogno di sostegno per eseguirlo, tanti più token dovrebbe guadagnare per l'esecuzione);
- ✓ infine, si decide, in accordo con l'utente, dove e con quale frequenza avviene lo scambio con i rinforzi (regola: più un comportamento è debole, tanto più spesso dovrebbe avvenire lo scambio).

La definizione delle conseguenze in caso di non esecuzione degli obiettivi concordati (sono previsti dei rinforzatori da ricevere e quelli da restituire da parte dell'utente), è chiara ed esplicita, così come è specificato il comportamento che l'educatore dovrà assumere in tale situazione.

Le situazioni previste per le infrazioni ai principi di comportamento contenuti nel regolamento della comunità concordate previamente con l'utente, prevedono, a seconda della gravità dell'azione commessa e in accordo con l'intera équipe professionale ed il minore interessato, limitazione dell'uso dei dispositivi elettronici (pc, cellulare, giochi digitali), limitazioni degli orari delle attività di svago/relax, limitazioni delle uscite in autonomia.

Tale sistema prevede la strutturazione preliminare di una griglia di punteggio in base alla gravità dell'infrazione, secondo i principi della Token Economy, a cui corrisponde la lista delle azioni conseguenti messe in atto dall'operatore.

## **CODICE DEONTOLOGICO DEL PERSONALE**

Tutti gli operatori della Comunità Educativa La Casa di Pippi che, a diverso titolo (membri dell'équipe multidisciplinare, volontari, tirocinanti), entrano in contatto con i minori ospiti sono tenuti a rispettare le regole del presente codice deontologico:

1. Nell'esercizio della propria attività, l'operatore ha l'obbligo di rispettare la dignità ed il diritto alla riservatezza e autonomia dei minori ospiti, rispettandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'estrazione sociale, al sesso di appartenenza, alla religione;
2. L'operatore non ricorre a mezzi e strumenti di coercizione fisica, né a forme di violenza psicologica e fisica;
3. L'operatore è tenuto a mantenere un adeguato livello di competenza professionale, comunicando alla Coordinatrice l'esistenza di eventuali problematiche personali che possano inficiare una positiva azione nei confronti dei minori;
4. L'operatore osserva il segreto professionale e pertanto non rivela, all'esterno dell'équipe multidisciplinare, notizie, fatti o informazioni apprese confidenzialmente dal minore;
5. L'operatore non fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza;
6. L'operatore non può accettare regali o somme di denaro dai minori ospiti e dalle relative famiglie;



7. L'operatore riconosce che i problemi ed i conflitti personali possono interferire con l'efficacia delle sue prestazioni professionali e si astiene dall'intraprendere e dal proseguire qualsiasi attività nel caso in cui sia consapevole di situazioni che possono rendere inadeguate le stesse prestazioni;
8. Il comportamento dell'operatore deve essere uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza di sorta. Nell'eventualità di un investimento emozionale inteso nei confronti dei minori ospiti, l'operatore deve confrontarsi immediatamente con la Coordinatrice e con la psicologa della Cooperativa;
9. Il gruppo degli operatori riconosce il lavoro di équipe come strumento primario dell'intervento educativo. Con il termine équipe s'intende la sintesi del sapere, del saper fare e del sapere essere di ciascuno dei singoli che vuole trasformarsi in collettivo. Specificità e competenze diverse devono esistere ma devono compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare.

### FASCICOLO DEL MINORE

Ogni minore utente ha un suo fascicolo personale contenente:

- Cartella d'ingresso, contenente le relazioni del servizio inviante e tutte le diagnosi precedenti in modo da avere accesso alle informazioni necessarie per adottare le strategie migliori da intraprendersi durante il percorso in comunità;
- Il P.E.I., in cui vengono individuate le esigenze fisiche e psicologiche dell'utente, gli obiettivi che dovranno essere raggiunti durante il percorso educativo, il quale sarà sottoposto a verifiche ed aggiornamenti costanti per individuare i progressi realizzati e studiare i successivi interventi;
- Tutte le comunicazioni e le relazioni inviate sia al Tribunale ed alla Procura competente che ai Servizi Sociali dei comuni di provenienza degli ospiti con la descrizione dettagliata delle metodologie educative programmate e la loro verifica costante;
- Cartella anagrafica contenente la documentazione quale documento di riconoscimento, Codice fiscale, Tessera sanitaria, Permesso di soggiorno (per gli ospiti stranieri), ecc.

### 3. STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Agorà da sempre ha assunto l'impegno di assicurare un alto livello qualitativo dei servizi erogati. Le strutture residenziali e semiresidenziali gestite sono regolarmente autorizzate ed accreditate ai sensi della normativa vigente nel settore.

Inoltre, la Cooperativa è certificata ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti servizi: *"Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali in regime residenziale e semiresidenziale in favore di minori (Comunità Alloggio, Centro Polifunzionale per Minori), servizi socio-educativi e ricreativi rivolti a minori e giovani anche socialmente svantaggiati; nido e micro-nido d'infanzia, servizi integrativi al nido."*



Per i singoli progetti educativi sono previsti meccanismi di monitoraggio e verifica, in collaborazione con i Servizi invianti. Gli indicatori con i relativi standard e fattori di qualità possono riassumersi come segue:

| FATTORE DI QUALITÀ      | STANDARD DI QUALITÀ                                        | INDICATORE                                                                            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempi di inserimento    | Struttura accessibile e rispondente ai requisiti normativi | Immediata, in caso di disponibilità di posto                                          |
| Analisi del caso        | Flusso informativo                                         | Almeno un colloquio effettuato con il Servizio inviante e la famiglia (ove possibile) |
| Definizione intervento  | Progetto Educativo Individualizzato (PEI)                  | Redatto per la totalità degli utenti                                                  |
|                         | Tempestività                                               | Formulazione del PEI entro la quarta settimana successiva all'ingresso                |
|                         | Osservazione                                               | Costante, attraverso gli strumenti di lavoro precedentemente indicati                 |
|                         | Aggiornamento PEI                                          | Trimestrale                                                                           |
|                         | Incontri di équipe                                         | Settimanali                                                                           |
| Vitto                   | Qualità dei pasti                                          | Trattamento alimentare adeguato                                                       |
| Trasporto               | Disponibilità di mezzi dedicati                            | Trasporto garantito presso agenzie socio-sanitarie ed educative con pulmino 9 posti   |
| Recupero del minore     | Incontri con famiglia di origine                           | Frequenza stabilita in accordo con i Servizi e Tribunale                              |
|                         | Incontri con referenti scolastici                          | Mensili o secondo quanto concordato                                                   |
|                         | Incontri con referenti mondo del lavoro                    | Mensili o secondo quanto concordato                                                   |
|                         | Incontri con Servizi Sociali                               | Mensili o secondo quanto concordato                                                   |
| Qualità dell'assistenza | Titoli e qualifiche adeguate al contesto                   | Esperienza di lavoro rilevante                                                        |

#### 4. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Per segnalare alla Cooperativa Agorà eventuali problematiche che limitano la fruizione del servizio enunciato nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami o suggerimenti via fax, posta ordinaria, posta elettronica e/o certificata ai seguenti recapiti:

**Agorà Società Cooperativa Sociale ONLUS**

via Mar Tirreno 71, 84098 Pontecagnano Faiano (SA)

Email: [cooperativaagora@hotmail.it](mailto:cooperativaagora@hotmail.it) PEC: [coopsocialeagora@pec.it](mailto:coopsocialeagora@pec.it)

I reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui è stato ravvisato il comportamento o l'atto oggetto della segnalazione. Il responsabile della Cooperativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito e nell'ipotesi di accertata segnalazione, si attiverà con celerità per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il diretto destinatario a cui fare riferimento.

