



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE “ANTEGI”

VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)

C.F. E P.IVA 02736460698

CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO “FUTURA”





I PARTE

Definizione

La comunità Alloggio è una struttura avente dimensioni e caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello relazionale della famiglia a carattere professionale, con capienza massima di 8 ospiti più eventuali 1 posto per le emergenze di età compresa tra 13 – 18 anni. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 25.mo anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. La comunità Alloggio assicura accoglienza e cura dei minori, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità ed organizzazione della vita alla stregua di quanto avviene nel normale clima familiare, coinvolgimento dei minori in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a forte valenza educativa, stesura di progetti educativi individualizzati, gestione delle emergenze, socializzazione e animazione.

Finalità

La proposta metodologica della struttura si caratterizza secondo il nuovo indirizzo socio culturale di de-istituzionalizzazione del minore, in attuazione della legge 8 novembre 2000 n. 328, dalla legge regionale 23 ottobre 2007 n.11 e dal regolamento regionale 7 aprile 2014, n. 4.

In tal senso la **comunità mantiene dimensioni ridotte cercando di riprodurre un ambiente di tipo familiare**, dove il procedere pedagogico diventa un linguaggio mediato dagli spazi, dai tempi e dai gesti condivisi quale ambito di relazione e modalità di comunicazione interpersonale privilegiata. È del tutto evidente che l'esempio, il comportamento sono la conseguenza dell'uso terapeutico della parola. La Comunità vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare *un riferimento sicuro*, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una esperienza di vita che offra molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del minore e quelle del mondo degli adulti.

L'inserimento del minore in Comunità diventa "osservazione", ovvero opportunità di instaurare una conoscenza profonda, sia delle abitudini acquisite nonché dei vissuti soggettivi più significativi rispetto alla situazione di separazione. La Comunità si configura come:

- 1. una struttura di passaggio evolutivo** tra situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l'allontanamento) o l'inserimento in un'idonea famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine)
- 2. una tappa provvisoria** durante la quale anche la famiglia di provenienza del bambino e della bambina possono trovare adeguati interventi di sostegno.

Tutto ciò avviene attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il minore. L'inserimento viene concordato con il Coordinatore della



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

struttura, dopo aver sentito l'équipe di Comunità, tramite una serie di incontri, nei quali si procede allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità di collaborazione ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato, che deve essere redatto dalla équipe della Comunità e validato dal Coordinatore e dal servizio sociale territorialmente competente.

Specificatamente, la Comunità si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- ☐ favorire il benessere psicofisico dei minori accolti, attraverso progetti educativi individualizzati;
- ☐ attività di base saranno quelle dedicate alla trasmissione del rispetto verso l'igiene personale e degli spazi condivisi, favorendo la partecipazione dei minori alla gestione della vita comunitaria. Gli ospiti saranno quindi seguiti in tutte le azioni quotidiane con un supporto valido a trasmettere le proprie abilità, sotto la diretta responsabilità degli educatori-operatori di turno e del coordinatore.
- ☐ attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando, all'interno della programmazione, opportune aree di intervento;
- ☐ documentare l'esperienza, in maniera che essa possa farsi patrimonio collettivo ed acquisisca un carattere di trasferibilità e comunicabilità.

Destinatari del Servizio

Possono accedere al servizio i minori di età compresa tra 13 e 18 anni segnalati dal Tribunale per i Minorenni nonché dai Servizi Sociali Territoriali. La permanenza degli ospiti può essere estesa sino al compimento del 25.mo anno di età limitatamente ai casi per quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. E' possibile inserire Minori di età inferiore a tre anni ove richiesto e in particolari situazioni contingenti ed seguito dell'autorizzazione dell'autorità che ne ha disposto l'inserimento.

Uguaglianza e Diritto di Accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche. La Comunità tutela e garantisce i diritti inviolabili dei minori contemplati nella Convenzione Internazionale sui Diritti del fanciullo, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

Diritto di Scelta

L'utente ha il diritto di accordare con l'équipe della Comunità, d'intesa con il Servizio Sociale Territoriale, il programma individualizzato più consono alle proprie caratteristiche nel rispetto delle finalità ultime tese allo sviluppo personale, la socializzazione e il reinserimento nel tessuto sociale e urbano.

Regolarità



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

La Comunità, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

Partecipazione, Trasparenza e Qualità del Servizio

Ruolo fondamentale è rivestito dal rapporto Coordinatore/educatori/Enti competenti/ famiglia, al fine della continuità pedagogico - educativa, anche attraverso incontri periodici fra essi.

PARTE II

Accoglienza e Organizzazione

La struttura residenziale garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno, 24 ore su 24, in modo da fornire un supporto rispondente alle concrete esigenze dei minori. L'ammissione avviene su proposta del Servizio Sociale che ha in carico il minore, sull'inquadramento preliminare della sua condizione psicofisica e socio-affettiva, al quale segue una individuazione dei bisogni e delle necessità cui rispondere. Verificata la compatibilità del minore al Progetto Educativo Generale (P.E.G.) della Comunità si procede alla delineazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) concordato in modo sinergico con il Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

Il Progetto Educativo

La progettazione educativa individuale andrà a costituire le finalità e gli obiettivi dei servizi e delle attività erogate. Essa concerne ogni singolo caso trattato e si sviluppa sulla base delle esigenze rilevate insieme al Servizio inviante. In particolare la Comunità fonda il proprio operato in obiettivi a breve e a lungo termine, inseriti in progetti differenziati per i minori e le loro famiglie, privilegiando i rapporti interpersonali in comunità, a scuola e nel tessuto sociale fondando sul dialogo l'azione educativa e rendendo partecipi i minori del loro percorso di crescita. Il P.E.I. deve provvedere a:

- a. individuare ed approfondire gli aspetti problematici (manifesti o latenti) che hanno determinato la collocazione presso la struttura;
- b. determinare gli obiettivi e le linee progettuali da raggiungere, i contenuti e le modalità di intervento sul singolo minore;
- c. prevedere la permanenza temporale presso la struttura;
- d. determinare il grado di coinvolgimento delle risorse familiari e del territorio
- e. individuare i percorsi alternativi alla permanenza in Comunità;

Secondo modalità programmate, si procederà periodicamente ad effettuare verifiche ed aggiornamenti in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, con la finalità di monitorare l'andamento evolutivo del minore ospitato presso la struttura, sia dal punto di vista della salute psico-fisica che del grado di integrazione socio-affettiva del minore stesso al contesto in cui è inserito. Al termine del Progetto individualizzato si procederà alle Dimissioni del minore, di concerto con il Tribunale per i Minorenni, i Servizi sociali e con la famiglia, qualora sia



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

partecipe in forma attiva alla realizzazione del Progetto stesso.

Modalità di Dimissioni

- Decorrenza dei tempi di affidamento a cui non sia seguita alcuna comunicazione di rinnovo;
- Trasferimento del minore presso altri enti o famiglie;

Inoltre l'équipe educativa dopo attente valutazioni si riserva di dimettere un ospite quando:

- Ritiene che la permanenza dello stesso comprometta o possa compromettere il buon esito dell'intervento educativo relativo agli altri ospiti.
- Gravi condizioni di salute per le quali è prevista ricovero ospedaliero o centri specializzati.

Rapporti con le Famiglie

I rapporti con le famiglie o con la rete parentale di ogni singolo utente sono improntati alla collaborazione e alla comprensione emersa o emergente.

Saranno consentite, salvo diverso avviso degli enti invianti, comunicazioni scritte, telefoniche e colloqui diretti, purché non intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, individuando nella circostanza specifica per i colloqui opportune fasce orarie, soprattutto nel rispetto dei dispositivi del Tribunale dei Minorenni.

Il coordinatore della Comunità informa preventivamente lo Psicologo, l'assistente sociale della comunità e i servizi sociali competenti, per eventi e momenti significativi che possono interessare il Minore ospite e la famiglia o rete parentale.

Interventi Sanitari

Gli ospiti della comunità sono assegnati ad un medico di base ai sensi della normativa vigente; quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio. Tale responsabilità è in capo al Coordinatore della struttura.

Documentazione

Il Coordinatore della comunità è tenuto a custodire la seguente documentazione:

- **Cartella personale** aggiornata costantemente dall'equipe educativa. La cartella personale del minore sarà formata dalle seguenti sezioni:
 1. Amministrativa: documentazione anagrafica per gli atti dell'ente inviante concernenti l'affidamento;
 2. Sociale e Psicologica: per le relazioni prodotte dai servizi che hanno proposto l'ammissione (relazioni e relativi aggiornamenti);



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

3. **Educativa:** per la documentazione del lavoro espletato dal servizio residenziale (osservazioni, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto e della situazione familiare ed ambientale, verifiche del progetto educativo generale);
4. **Sanitaria:** per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari e per la tessera sanitaria individuale. La cartella sarà custodita e tutelata in forma riservatissima dal Coordinatore della Comunità visionabile agli operatori, e consegnata tutte le volte che viene richiesta da enti/servizi autorizzati.

La cartella dovrà contenere:

- Registro delle presenze degli ospiti.
- Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali.
- Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti eventuali.
- Registro delle presenze del personale
- Diario delle consegne
- Registro delle spese effettuate.

Il Coordinatore terrà aggiornato i registri delle presenze degli ospiti, dei familiari e/o delle figure parentali e dei volontari o tirocinanti. Il Coordinatore, l'assistente Sociale e lo Psicologo stileranno ogni due mesi, da consegnare entro il 5 del mese successivo, il PEI degli ospiti presenti nella struttura comunitaria.

Per quanto non compreso nella carta dei servizi si fa riferimento alle normative vigenti che regolano l'amministrazione e gestione della struttura comunitaria.

Regole della Vita Comunitaria

Le regole della vita della struttura vanno intese come stimolo ed occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore in fase pre-adolescenziale ed adolescenziale nelle sue sostanziali tre dimensioni: **cognitiva, emotivo affettiva e relazionale** evitando che il minore possa vivere tali regole come strumento di controllo e coercizione. In questa ottica i minori accolti saranno accompagnati alla elaborazione, adozione ed osservanza di "regole" ed "obiettivi" di formazione:

- ☐ rispetto della persona umana in ogni sua condizione o situazione di vita e delle cose che lo circondano;
- ☐ partecipazione motivata e responsabile alla vita comune;
- ☐ rispetto dell'impegno assunto per l'esecuzione di compiti utili alla comunità.

Di conseguenza:

- è assolutamente vietato ogni forma di violenza sulle persone e gli animali o il danneggiamento volontario delle cose
- è condizione imprescindibile ai fini della permanenza, la partecipazione spontanea, convinta e responsabile di ciascun membro agli impegni ed alle attività della vita in



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

comune

- è inderogabile l'esecuzione degli impegni personali assunti nel proprio progetto educativo individualizzato.

Utilizzo di Arredi e Suppellettili Personali

Ai minori accolti sarà consentito l'utilizzo personalizzato di arredi e suppellettili di proprietà. Ovviamente tali beni personali potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti di natura oggettivi (spazi a disposizione) e soggettivi (tutela della incolumità del minore e di terzi).

Modalità di Accesso di Soggetti Esterni

I parenti dei minori accolti potranno accedere secondo quanto stabilito nel progetto educativo, previa autorizzazione dei soggetti competenti, a seguito di appuntamento di norma fissato nei pomeriggi dei giorni festivi.

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario potrà accedere secondo modalità stabilite dal Coordinatore della struttura e previa adeguata formazione interna.

Diritti e Doveri del Minore

I minori nella fruizione dei servizi vengono garantiti nei seguenti diritti:

- 1. Diritto all'informazione:** il minore ha il diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni cui può accedere, sui tempi e le procedure che lo riguardano. Ha inoltre il diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona. Avvio della procedura per il rilascio del permesso di soggiorno: il rilascio del permesso di soggiorno costituisce una condizione indispensabile per programmare ed avviare l'intervento di accoglienza e integrazione di ciascun MSNA. Come previsto ai sensi di legge, a ciascun minore deve essere rilasciato un permesso di soggiorno per minore età, anche prima della nomina, da parte del Tribunale per i minorenni, del tutore legale. Le procedure per il rilascio del Permesso di Soggiorno vengono attribuite al Responsabile della struttura di accoglienza. Avvio della procedura per il rilascio del passaporto quale documento necessario al fine della conversione del permesso di soggiorno e del rilascio del parere ex art. 32. Tale documento deve essere in possesso del minore entro il compimento della maggiore età.
- 2.** insegnamento di base della lingua italiana: oltre ai percorsi di inserimento scolastico, le strutture di accoglienza sono tenute ad organizzare al proprio interno ulteriori momenti di apprendimento della lingua italiana, utilizzando, se del caso, contesti di alfabetizzazione attivi che garantiscano attestazioni utili alla richiesta di parere ex art. 32.
- 3.** avvio delle procedure per l'inserimento scolastico e/o professionale al fine di garantire l'assolvimento dell'obbligo scolastico formativo dei minori accolti. I MSNA, infatti, sono titolari del diritto/dovere di essere iscritti a scuola, di ogni ordine e grado, secondo i modi e le condizioni previsti per i minori di nazionalità italiana. La struttura di accoglienza avvia le procedure necessarie per l'inserimento scolastico del minore, di concerto con l'equipe sociale,



presso istituti pubblici e CPIA; nelle ipotesi in cui siano attivate specifiche progettualità, l'attività di insegnamento della lingua italiana può essere garantita anche attraverso l'iscrizione a corsi organizzati sul territorio, rivolti specificamente all'apprendimento della lingua italiana L2, organizzati in sottogruppi in base al livello di alfabetizzazione e impostati secondo una logica partecipativa. La partecipazione ai percorsi di apprendimento della lingua italiana con idonea attestazione è requisito minimo ai fini del rilascio del parere ex art. 32.

4. orientamento legale per tutti i MSNA accolti

5. diritto alla mediazione linguistico – culturale in tutte le fasi del percorso di accoglienza

6. Diritto all'equità nel trattamento: il minore ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento

7. Diritto alla privacy: il minore ha il diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

I minori nella fruizione dei servizi devono rispettare le seguenti regole di convivenza:

1. rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le procedure e gli orari della struttura, accogliendo le indicazioni degli operatori.
2. Rispettare la professionalità degli operatori.
3. Rispettare gli altri minori ospiti della Comunità, attenendosi ad un comportamento sano e collaborativo.

Organigramma del Personale

La cooperativa sociale "Antegi", nell'assicurare ai propri dipendenti e collaboratori l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi, prevede la presenza del personale, previsto nel servizio di accoglienza residenziale per minori e giovani, secondo i termini e i tempi stabiliti dalla normativa vigente.

Il personale impegnato nel servizio è dotato di particolare sensibilità, attitudine e competenza tecnica, e ha già al suo attivo un notevole bagaglio di esperienze e formazione nel campo dei servizi rivolti ai minori, nonché la capacità di coordinare servizi in rete e di lavorare in équipe integrata. L'ottica adottata per l'aggiornamento continuo è la formazione permanente a tutti i livelli di intervento e di competenze. Gli operatori devono assumere una strategia operativa improntata:

- All'efficienza: la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- All'efficacia: la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.
- Il loro agire deve essere:
- Corretto, garantendo la conformità alle regole;
- Favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- Tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

- Autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

Gli operatori ispirano i loro comportamenti, nei confronti dei destinatari, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; inoltre gli operatori del Servizio sono impegnati, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari. Tutti i dipendenti e gli operatori, oltre che gli ospiti, sono coperti da assicurazione contro gli infortuni, la responsabilità civile e di copertura rischi mediante idonea polizza assicurativa e mediante polizza assicurativa accesa presso l'INAIL.

In definitiva l'equipe della Comunità risulta così costituita:

PROFILI PROFESSIONALI	QUALIFICHE
n. 1 Coordinatore	Laurea in Scienze dell'Educazione e/o titoli equipollenti (Scienze Pedagogiche)
N. 6 educatori professionali	Laurea in Scienze dell'Educazione e della Formazione
N. 2 ausiliari	Diploma di maturità

FIGURE PROFESSIONALI AGGIUNTIVE	
N. 1 Assistente Sociale	Laurea in Politiche e Servizi Sociali e e/o titoli equipollenti e iscrizione albo professionale
N.1 Psicologo	Laurea in Psicologia e iscrizione albo professionale

Funzioni:



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"

VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)

C.F. E P.IVA 02736460698

COORDINATORE	- Coordina le attività svolte dagli operatori; - Partecipa alle riunioni di verifica e programmazione degli interventi degli operatori; - Partecipa all'elaborazione dei piani di intervento per ciascun minore accolto; - Verifica mensilmente gli interventi ed i risultati raggiunti; - Redige mensilmente relazioni concernente i dati sull'attività svolta, gli interventi attuati per il raggiungimento degli obiettivi predefiniti ed una valutazione dei risultati raggiunti; - Cura e favorisce contatti, momenti di riflessione e scambi di esperienze tra tutti gli operatori coinvolti; - Mette in atto azioni che consentono, nei limiti del possibile, di contenere il turn over del personale, in modo tale da garantire sempre un'adeguata presenza degli operatori, intervenendo su due aspetti fondamentali che determinano un fenomeno di rotazione/alternanza degli operatori: la gestione delle assenze – prevedibili e non prevedibili
EDUCATORI PROFESSIONALI	- Garantiscono idonei supporti di natura socio – relazionale e/o di facilitazione alla



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"

VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)

C.F. E P.IVA 02736460698

	comunicazione; - Svolgono prestazioni di sostegno e di aiuto ai minori accolti; - Organizzano ed attuano le attività quotidiane previste dall'organizzazione comunitaria; - Partecipano agli incontri del gruppo di lavoro collaborando con tutte le figure professionali coinvolte nella comunità.
AUSILIARI	- Affianca gli educatori nelle attività di gestione del quotidiano, con particolare attenzione agli aspetti pratici, quali il vestiario o accessori da parte del singolo utente, assicura le funzioni di base, pulizia ed igiene della struttura.
ASSISTENTE SOCIALE	- L'assistente sociale è deputata alle relazioni con i servizi sociali di riferimento di ciascun minore e con servizi quali il Tribunale dei minori, con le famiglie e la scuola. - L'assistente sociale facilita il flusso informativo tra gli operatori, i minori e, se presenti, le famiglie o loro parenti, e i servizi sociali di riferimento, al fine di contribuire alla comprensione delle esigenze dei minori
PSICOLOGO	- Collabora nella stesura di progetti educativi personalizzati per ogni minore. - Colloqui individuali con il minore e con la famiglia; - Supervisione Equipe di servizio

La Comunità segue le seguenti linee educative:

- Privilegiare i rapporti interpersonali in Comunità, a scuola e nel tessuto sociale;
- Fondare sul dialogo l'azione educativa;
- Rendere partecipi i minori del loro percorso educativo;
- Favorire l'adattamento spontaneo alla vita comunitaria;
- Preservare l'identità culturale del minore e della sua individualità;



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

- Costruire con i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione;
- Conquistare la fiducia del minore in modo "cooperativo";
- Responsabilizzare il minore dandogli fiducia e libertà di azione;
- Favorire l'autostima e la criticità.

L' Educatore deve essere: un punto di riferimento di "autorità amorevole" per i minori e per gli operatori suoi colleghi; un facilitatore degli scambi psico-sociali; un riferimento affettivo e di sicurezza; un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali.

Gli strumenti predisposti per pianificare, programmare, organizzare e realizzare le attività in favore degli ospiti e per coordinare il lavoro di tutta l'*equipe* multidisciplinare sono **quattro**:

- ✓ Diario di bordo
- ✓ Formazione *ad hoc*
- ✓ Riunioni periodiche
- ✓ Supervisione

L'*equipe* viene munita di un **diario di bordo**, nel quale annotare le informazioni relative agli ospiti, alle attività svolte, alle criticità manifestatesi; insomma, un registro in cui le notizie riportate vengono trasmesse a **chi viene dopo** (per garantire continuità) e utilizzate nelle riunioni periodiche. Il diario, tra l'altro, è scritto utilizzando la **tecnica degli episodi critici**, cioè appuntando, il più rapidamente possibile, subito dopo che essi hanno avuto luogo, brevi episodi critici riguardanti azioni che si ritengono significative per il caso in questione. Il diario di bordo, nel corso del Servizio, diventa uno strumento di grande interesse per comprendere le evoluzioni avute da ciascun minore ospite, le criticità emerse alle quali porre attenzione.

Il *Coordinatore*, è il punto di riferimento della Comunità sia per quanto riguarda i rapporti esterni sia per quanto concerne i rapporti interni. In particolare, per questi ultimi, coordina l'*equipe*, organizzando e conducendo, periodicamente, delle **riunioni**, finalizzate a garantire la sinergia tra gli operatori e il rispetto di compiti e responsabilità.

Per assicurare un servizio di qualità e un elevato coinvolgimento del gruppo degli operatori, insieme con una **formazione specifica**, viene dedicare a questi ultimi uno luogo di confronto, con una figura esperta, nel quale poter esaminare le casistiche, le criticità rilevate, i vissuti emersi nella relazione con gli ospiti e con gli altri colleghi e trovare insieme delle modalità adeguate per proseguire il lavoro con motivazione e spirito critico. La **supervisione**, perciò, è



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

uno strumento che mettiamo a disposizione dei nostri operatori, affinché questi abbiano uno spazio comune in cui sentirsi sostenuti e accompagnati nel proprio lavoro giornaliero. La supervisione del servizio avviene con incontri settimanali, prevalentemente di MERCOLEDÌ DALLE ORE 9 ALLE 11.30.

L'Operatore deve provvedere a:

1. Supportare i minori ospiti nella cura della propria igiene personale, degli spazi di convivenza interni alla struttura;
2. Responsabilizzare i minori affidando loro compiti di collaborazione nei momenti di convivialità e aggregazione, anche con momenti di autonomia.
3. Svolgere le mansioni di organizzazione pratica interna alla Comunità;
4. Adeguarsi alle necessità del minore in modo da favorire una sana crescita psico-fisica;
5. Attenersi alle disposizioni dei servizi esterni che collaborano, in modo coordinato ai bisogni organizzativi della struttura, alla pianificazione dell'intervento sul singolo caso.

Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali / Integrazione con la comunità locale e la rete dei Servizi Sociali

La comunità mantiene con l'Assistente Sociale di riferimento, un rapporto costante, ritmato da periodici incontri di verifica sulla situazione del minore e del Progetto Educativo Individualizzato. Altra importante forma di contatto e di collaborazione è quella che si sviluppa con l'Istituzione Scolastica. Si mantengono continui contatti con essa affinché possano essere monitorati eventuali problemi comportamentali, relazionali e d'apprendimento, insieme agli insegnanti al fine di sviluppare un intervento integrato.

Ogni attività pomeridiana deve essere attivata solo dopo avere previsto un tempo congruo per lo studio. Si rafforza il concetto che lo studio viene prima di ogni attività ludico ricreativa.

Si ritengono inoltre importanti anche i contatti con i responsabili della Società Sportive frequentate dai minori e con gli organizzatori delle diverse attività parrocchiali.

La Programmazione Educativa

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del progetto educativo. La programmazione educativa è il compito dell'equipe nella specificità delle competenze professionali. Nel momento dell'inserimento, il personale presenta agli utenti le linee generali della programmazione educativa.



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"
VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

Standard generali e specifici di qualità dei servizi

Il lavoro sociale agito nella Comunità Alloggio di Perdifumo è orientata a concepire il servizio erogato nel più generale rispetto dell'utenza.

Per il controllo degli standard qualitativi relativi alla tutela e garanzia dei minori ospiti sono stati individuati tre elementi:

♥ la **Relazione**; ♥ il **Processo di erogazione**; ♥ la **Struttura**;

Ciascuno di questi elementi del servizio racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per rendere coerenti la "mission" con le procedure operative. In particolare, è posta attenzione sugli aspetti rilevanti per il grado di soddisfazione e per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Componenti del servizio	Dimensioni di qualità
Relazione	- Accoglienza - Rispetto della persona
Processo	- Trasparenza - Tempestività - Professionalità - Integrazione - Continuità - Adeguatezza
Struttura*	- Comfort - Accessibilità



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"

VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)

C.F. E P.IVA 02736460698

Dalle dimensioni di qualità si possono dedurre delle proposizioni che specificano ulteriormente l'impegno che il servizio decide di assumere. I criteri di qualità sono in tal modo direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente e possono essere formulati come espressioni facenti parte di un decalogo al quale il servizio dovrebbe attenersi.

Dimensioni di qualità coinvolta	Criteri
Accoglienza	All'utente deve essere garantito un sistema di accoglienza
Rispetto della persona	All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona
Trasparenza	All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni
Tempestività	All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo
Professionalità	All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento
Integrazione	All'utente deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza
Adeguatezza	All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Comfort	All'utente deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio

Per controllare il livello di qualità relativo ad un criterio sono selezionati gli indicatori, cioè informazioni e dati che registrano fenomeni ritenuti indicativi di un criterio di qualità. In



relazione agli indicatori reperiti presso fonti organizzate e tramite indagini sul campo (questionari di soddisfazione degli utenti, schede di accesso, schede di rilevazione del bisogno, ...) che rappresentano quindi variabili quantitative o parametri qualitativi, sono fissati gli standard. Lo standard è un valore atteso per un certo indicatore, un punto di riferimento per orientare l'azione del servizio, una garanzia per l'utenza in quanto rappresenta un obiettivo che il servizio si impegna a raggiungere.

Criteri	Indicatori	Standard
All'utente deve essere garantito un sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori	Disponibilità di personale con competenze tecniche e Relazionali
All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona	Esistenza di un ambiente che consente la riservatezza dei colloqui	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui
All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio manifestato dalla popolazione di riferimento	Disponibilità della Documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento
All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta del servizio	Il servizio è in grado di fornire risposte al bisogno presentato con tempestività ed immediatezza.
All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento	Impegno di personale con professionalità e competenze adeguate	Effettivo utilizzo di operatori adeguati professionalmente
All'utente deve essere garantito un sistema integrato	Gestione unitaria degli accessi, attivazione di aree di integrazione	Presenza di luoghi unificati per l'accesso e rete territoriale per la presa in



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"

VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)

C.F. E P.IVA 02736460698

	carico	
All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	Assenza di interruzione nell'erogazione delle attività
All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta al bisogno rilevato	Il grado di soddisfazione dell'utenza non deve essere Inferiore a 8/10
All'utente deve essere garantita una struttura confortevole	Presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere	Effettiva presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere
All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Collocazione della struttura in prossimità delle fermate del trasporto pubblico	Effettiva accessibilità agli ambienti presso cui sono erogati i servizi

Infine vengono di seguito indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di funzionamento del Servizio	24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno
FORMAZIONE E PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% operatori coinvolti
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Identificabilità del personale	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"

VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)

C.F. E P.IVA 02736460698

PARTE III

Servizi Amministrativi

I rapporti sono tenuti e gestiti dalla Cooperativa Sociale Antegi mediante il Coordinatore Sociale. È compito della Cooperativa e del Coordinatore di comunità tenere le relazioni con:

- SERVIZI SOCIALI COMUNALI
- CONSULTORIO FAMILIARE
- TRIBUNALE DEI MINORENNI
- SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA
- ASL ed altri Enti che gravitano nel sistema di cura dei Minori.

Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi

I destinatari del servizio possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o loro rivolti mediante la compilazione di apposito modulo distribuito a cura degli operatori della Comunità.

I reclami possono provenire dall'utente, dal familiare di un utente o da un suo rappresentante. Il reclamo potrà essere consegnato personalmente, i giorni martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 16.00 presso la sede della Cooperativa Sociale "Antegi", in caso diverso a mezzo raccomandata o email o fax.

La procedura di reclamo prevede la seguente procedura: le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami possono essere inoltrati mediante le suddette modalità. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile del Servizio il quale provvede ad avviare e seguire l'intero iter procedurale del reclamo. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con gli operatori dell'équipe, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o dell'Ente Gestore il Responsabile risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo. Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Questi riceve una risposta al reclamo presentato entro sette giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio e/o della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto, in caso di accesso tramite servizi sociali viene stabilito direttamente o viene rinviato al foro competente territorialmente.



COOPERATIVA SOCIALE ANTEGI
SIAMO FATTI DI-VERSI
PERCHÉ SIAMO POESIA

COOPERATIVA SOCIALE "ANTEGI"

VIA INCORONATA, 137C - VASTO (CH)
C.F. E P.IVA 02736460698

La Nostra Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 30,00 nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

Tariffario

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico all'Ente che provvede al pagamento pro-capite pro-die di euro 95,00 oltre IVA. Tale contributo subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita. L'importo è da intendersi forfettariamente relativo a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie coerenti con la vita della Comunità compresi gli abbigliamento, materiali ludici ed educativi, beni personali ed eventuali farmaci necessari alle normali malattie, sono escluse dalle spese ordinarie: i libri scolastici e le esperienze formative atte a valorizzare le propensioni personali.

Informazione

Nella sede della Comunità Alloggio sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti: organico e orario di lavoro del personale, regolamento interno e la stessa carta dei servizi. Tutti i membri della Comunità, utenti e personale addetto, dovranno rispettare il Regolamento interno, redatto a cura della responsabile, previa presa visione e sottoscrizione.

Informazioni Generali e Contatti

Comunità Alloggio per minori sita a _____

ENTE GESTORE

Società Cooperativa Sociale "Antegi"

Via Incoronata 137/C

Cap 66054 Vasto (CH)

N. tel.: 0873444410

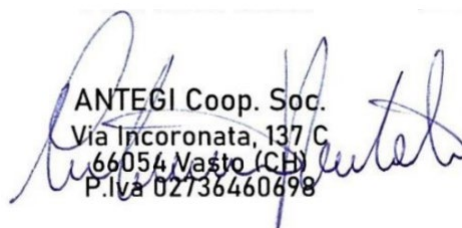
N. cell.: 3939063665

N. fax: 0873656528

Mail: info@antegi.it

Pec: antegi@pec.it

Vasto, 03.06.2025


ANTEGI Coop. Soc.
Via Incoronata, 137 C
66054 Vasto (CH)
P.Iva 02736460698