



CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI, FINALITA' E CRITERI DI ATTUAZIONE

PARTE I

PRINCIPI E FONDAMENTI

La presente “**Carta dei servizi**” ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

La “Carta dei servizi” adottata dalla struttura è stata redatta secondo lo schema approvato dalla Giunta Regionale della Campania “REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELLA LEGGE REGIONALE 23 OTTOBRE 2007, N.11 (LEGGE PER LA DIGNITA' E LA CITTADINANZA SOCIALE) REGOLAMENTO N. 16 DEL 23 NOVEMBRE 2009 DELLA REGIONE CAMPANIA.

È predisposta secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**” ed è conforme alla legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (**Legge N. 328/2000**) che all'art. 13 che prevede appunto la Carta dei Servizi Sociali al fine di tutelare le circostanze soggettive degli utenti.

La nostra Carta dei Servizi, pertanto, si richiama al rispetto dei seguenti diritti:

- Diritto all'uguaglianza, intesa come diritto all'erogazione del servizio senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, condizioni socio-economiche; Un'uguaglianza vissuta dunque come divieto di ogni discriminazione e quindi garanzia di pari dignità dei cittadini, con l'impegno a offrire risposte a misura di ogni persona nel pieno rispetto delle condizioni personali e sociali;
- Ascolto delle opinioni del minore (art.12): prevede il diritto dei bambini ad essere ascoltati in tutti i processi decisionali che li riguardano, e il corrispondente dovere, per gli adulti di tenere in adeguata considerazione le opinioni
- Diritto all'imparzialità e alla continuità in garanzia di una equità di scelta e di una continuità dell'intervento;
- Diritto alla partecipazione, promuovendo una chiara informazione che permetta un attivo coinvolgimento.

DEFINIZIONE

La Cooperativa Sociale Altrove ente gestore della Comunità di Tipo Familiare denominata “**Il Lupacchiotto**” ha avviato la propria attività, scegliendo di occuparsi principalmente di minori in situazioni di grave disagio socio-psicologico e relazionale, a grave rischio di emarginazione, maltrattamento, abuso, devianza, anche sottoposti a provvedimenti civili, amministrativi del competente Tribunale dei Minorenni.



La Cooperativa assume fin dalle sue origini la scelta politico-culturale e socio-pedagogica di pensare alla *Persona*. Ogni singolo progetto personale è preso in carico in maniera speciale e specifica, e viene riconosciuto come riferimento unico, centrale e irrinunciabile per la definizione e la gestione di ogni intervento di accompagnamento socio-educativo.

Scopo ultimo, la promozione umana e il sostegno ai processi di inclusione sociale per tutte le persone. In un contesto di questo genere, la Cooperativa progetta e gestisce Comunità Educative residenziali di tipo Familiare, capaci di offrire al minore che viene accolto un intervento professionale di qualità in un contesto vivo e vitale.

Qui la quotidianità assume un nuovo significato e ritorna importante, grazie alla relazione con adulti attenti e competenti.

La Cooperativa inoltre sceglie di affiancare all'esperienza pluridecennale e ben consolidata della Comunità residenziale una nuova risposta socio educativa-relazionale, in grado di favorire processi di promozione e sostegno delle risorse individuali e familiari e di prevenzione dell'allontanamento dei minori dalla famiglia di origine; proponendosi in diversi progetti e servizi di educativa domiciliare, territoriale, scolastica, di socializzazione di aggregazione, per bambini ed adolescenti.

La Cooperativa Sociale Altrove o.n.l.u.s. che gestisce la Comunità di tipo Familiare denominata "Il Lupacchiotto" composta da persone in relazione tra loro: che **fanno insieme** che **condividono**, che **si sostengono**, che lavorano per il bene comune.

La Cooperativa Sociale Altrove o.n.l.u.s. è costituita da un insieme di persone che hanno scelto da che parte stare nella società: quella dei più deboli e dei meno garantiti, per dividerne i problemi e per cercare, con loro, di superarli in maniera positiva, vuole essere uno strumento in grado di sostenere, con il suo operato, una cultura della solidarietà sociale, che arricchisce le realtà e i contesti nei quali si confronta ed opera, che libera e dà la voce a chi non c'è l'ha, che agisce sul territorio per promuovere e accompagnare azioni di cittadinanza attiva.

COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE

La Comunità educativa a dimensione familiare "Il Lupacchiotto" nasce da un progetto della Società Cooperativa Sociale a.r.l. "Altrove" o.n.l.u.s.

La Comunità di tipo Familiare "Il Lupacchiotto", caratterizza la sua proposta metodologica secondo il nuovo indirizzo socio culturale di de-istituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge 184 del 1983.

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.

La Comunità può accogliere massimo **6-7 minori** di ambo i sessi di età compresa fra i **4 ed i 12 anni**, in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, la Comunità garantisce l'accoglienza di un altro minore, anche non appartenente alla fascia di età per la quale è stata autorizzata, qualora si verificasse uno dei seguenti casi:

- Accoglienza di fratelli
- Impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.



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.

La comunità in piena conformità con il piano di zona è una tipologia di attività che va a sostituire momentaneamente il nucleo familiare, vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare *un riferimento sicuro*, ovvero una presenza stabile per i minori ospiti, 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.

La Comunità intende promuovere il rispetto dei diritti del minore, in modo particolare il diritto a vivere in un ambiente familiare dove avere la possibilità di crescere sereno sia affettivamente sia materialmente nonché spiritualmente in modo tale da poter sviluppare *una personalità solida e ben strutturata, capace di modificare i suoi pensieri ed azioni in presenza di apporti culturali validi*.

La Comunità è ubicata a **San Rocco - Marano di Napoli** – in **Via Alcide De Gasperi**, 35 in zona residenziale, in Parco privato fornito di ampi spazi pubblici adibiti a:

- campo di calcio
- piscina olimpionica a disposizione dei condomini
- una piccola pista per pattini
- ampi spazi verdi ed alberati
- vigilanza diurna.

La casa consiste in una **villa a tre piani**, ha ampi spazi interni, e due balconi/terrazzi al secondo e terzo piano, esternamente è dotata di circa **1000mq di giardino** privato e tutto l'esterno è attrezzato per attività ludico-ricreative dei minori ospiti, è strutturata in modo da rendere accessibili ed usufruibili ai minori tutti gli spazi della struttura, in particolare si ha cura di rispettare quanto previsto dalle normative vigenti in termini di spazio ed arredo, ogni camera è provvista di letti (due per ogni stanza) scrivanie per lo studio e sedie, armadi con spazi dedicati a ciascun ospite, libreria o spazi da utilizzare per le proprie necessità, ogni stanza è dipinta con colori vivaci ed allegri, le pareti tutte rivestite di legno sono decorate con quadri, poster, targhe, ecc... sono presenti tre bagni, un doppio salone attrezzato con spazio TV e Computer, area libreria, divani, ed area per attività di gruppo, una cucina ampia, uno studio, un ampio patio terrazzato, e giardino sia davanti che dietro la casa.

A pochi metri dall'ingresso della Comunità vi è lo stazionamento degli autobus che collega e rende facilmente raggiungibile il centro della Città sia del comune di Marano nonchè di Napoli.

Nel raggio di alcuni metri dalla struttura vi sono scuole medie, elementari, e superiori frequentate dai minori ospiti, a piedi sono raggiungibili sia attività commerciali che palestre.

La Comunità ha in suo possesso un'autovettura, un furgone Ford Transit, un motorino, completamente dedicati alle attività della struttura e utilizzati per gli spostamenti dei minori e degli educatori/operatori.

La Comunità durante i periodi estivi garantisce oramai da più decenni ai minori ospiti almeno due settimane di vacanza in montagna a Roccamonfina presso il campeggio C.C.E.C., nonché dalle due alle tre settimane di vacanza al mare presso il villaggio "Solemare" o villaggio "Cala di Volpe" siti in Capo Vaticano- Calabria.



DESTINATARI DEL SERVIZIO

Possono accedere al servizio i minori segnalati dal Tribunale per i Minorenni nonché dai Servizi Sociali Territoriali e Provinciali, sottoposti a procedure di allontanamento dal nucleo familiare di origine.

FINALITA' ED OBIETTIVI

La Comunità si configura come 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) favorendo la costruzione della relazione con i genitori valutati recuperabili in particolare per il coinvolgimento degli stessi nel progetto educativo nell'ottica del rientro in famiglia; diversamente quando non sia possibile il rientro nel proprio nucleo di origine nel caso di genitori valutati irrecuperabili, all'attivazione di percorsi di sostegno volti all'inserimento in un idonea famiglia affidataria o adottiva.

La comunità, inoltre, quando bisogna lavorare in percorsi di autonomia, attraverso lo strumento del proseguimento amministrativo, attua progetti sia di studio che di lavoro, rafforzando le attitudini e le capacità dei singoli minori.

Rilevante è il collocamento tra la Comunità ed il territorio inteso come luogo di legami significativi che si abita, si vive, un luogo a cui si appartiene.

Bambini e ragazzi sono a pieno titolo inseriti nel territorio di Marano di Napoli, ove frequentano le scuole, le realtà sportive, i centri di aggregazione...La Comunità è oramai parte integrante del territorio, anche perché si propone come interlocutore stimolante nei sistemi con cui interagisce (scuole, quartiere, associazioni...), proponendo anche progettualità integrate o la possibilità di diffusione della solidarietà sociale attraverso la valorizzazione del volontariato in diverse forme.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha il diritto di accordare con l'equipe della Comunità, di intesa con l'ente di competenza, il **progetto educativo individualizzato** (P.E.I.) più consono da attuare nel rispetto delle finalità ultime tese allo sviluppo personale, la socializzazione e il reinserimento nel tessuto sociale e urbano.

REGOLARITA'

La Comunità Educativa "Il Lupacchiotto", 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 QUALITA' DEL SERVIZIO

Ruolo fondamentale è rivestito dal rapporto Educatori - Enti competenti - Famiglia, al fine della continuità pedagogica-educativa, anche attraverso incontri periodici tra essi.

La Comunità, il personale, gli enti aderenti, i legali responsabili dei minori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei servizi", attraverso la partecipazione attiva nei servizi offerti.



Il rapporto Educatori - Enti competenti - Famiglia, si realizza con gli accordi intrapresi dalle parti al momento dell'inserimento del minore.

L'inserimento avviene in seguito all'impegno formale delle parti coinvolte e dell'assunzione dell'onere finanziario da parte dell'ente competente.

Al fine di rendere partecipativa la gestione dell'attività, la Comunità garantisce una informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del servizio s'informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

La garanzia di un pensiero comune, di una presa in carico condivisa e di un confronto costante tra gli educatori dell'equipe è assicurata anche dalle riunioni settimanali dell'equipe gestite dal coordinatore e dalla supervisione settimanale affidata ad un consulente.

Percorsi di formazione obbligatori (secondo quanto previsto dalla normativa) ad hoc secondo quanto previsto dal piano annuale della formazione, garantiscono aggiornamenti costanti agli educatori/operatori.

Queste attenzioni si affiancano agli altri strumenti propri del lavoro educativo, che orientano e documentano l'agire educativo lasciando traccia del lavoro quotidiano, delle evoluzioni progettuali, del confronto tra operatori: sono gli strumenti formalmente richiesti anche dall'autorizzazione al funzionamento e previsti dal Sistema Qualità (diario di bordo, griglie di osservazione, progetto educativo scritto, schede di verifica, verbale degli incontri, relazioni almeno annuali...)

PARTE II

ACCOGLIENZA E ORGANIZZAZIONE

Diverse modalità di gestione saranno poste in atto nel momento dell'accoglienza e nel primo periodo di inserimento, attraverso il supporto di figure professionali specifiche e modalità di utilizzo di altri apporti professionali specializzati a seconda delle esigenze.

La comunità Educativa di tipo Familiare denominata "Il Lupacchiotto" è organizzata in spazi differenziati per rispondere ai bisogni dei diversi utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione individuale e di gruppo.

Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento del minore nel contesto comunitario e in quello territoriale; si prevede quindi dopo la fase d'accoglienza, la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata ad hoc dall'equipe d'intesa con gli altri Enti competenti (Servizi Sociali, Tutore, Curatore speciale, Psicoterapeuta, ASL, Scuola...) nello svolgimento della propria attività, l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del minore.

Le attività giornaliere si articolano e differenziano prevalentemente nelle fasi di:

- accoglienza
- attività laboratoriali
- attività ricreative
- attività di animazione/canto
- sostegno scolastico.

Sono previste inoltre attività esterne con la compresenza di educatori/operatori.



Per i pasti, l'alimentazione è differenziata di giorno in giorno, equilibrata secondo le indicazioni delle tabelle alimentari, preparata giornalmente e nel rispetto delle differenze culturali.

Il momento del pranzo costituisce uno degli aspetti più significativi della vita, non solo per la salute e il benessere del bambino, ma anche da un punto di vista educativo, momento di socializzazione tra adulti e bambini e tra i bambini stessi: il pasto consumato insieme, rappresenta un aiuto potente, favorisce l'interazione, porta a scambi ed aiuti reciproci carichi di piacere, di affettuosità e di divertimento. La presenza dell'adulto di riferimento – durante il pasto rappresenta per il bambino una presenza rassicurante, mai intrusiva, che dovrebbe aiutare, sostenere, gratificare – attraverso il linguaggio verbale e non verbale.

ATTIVITA' EDUCATIVE, SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONDIZIONI AMBIENTALI

L'equipe della Comunità educativa “**Il Lupacchiotto**” è costantemente impegnata, (con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso dei soggetti esterni coinvolti), al rispetto della qualità del servizio e delle attività educative nonché a garantire l'adeguatezza delle strutture, degli strumenti e dei contenuti educativi, in rapporto alle esigenze formative di ogni minore.

La Comunità educativa è costantemente impegnata a favorire attività complementari che realizzano la funzione educativa dei servizi in collaborazione con altre realtà territoriali, tese all'integrazione e socializzazione degli utenti.

IL PROGETTO E LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Il progetto educativo definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze degli utenti. L'attività del servizio si svolge secondo la programmazione educativa generale delle attività interne ed esterne, collegate e integrative del servizio.

Al Progetto Educativo Generale (P.E.G.) per ogni utente, si affiancherà un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) studiato dall' Equipe della Comunità in sinergia con tutti gli operatori degli altri servizi esterni competenti per il minore attenzionato.

La programmazione educativa definendo i tempi, i modi, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza la finalità del P.E.I.

La programmazione educativa è il compito della equipe nella specificità delle competenze professionali. Nel momento dell'inserimento, il personale presenta agli utenti le linee generali della Programmazione educativa.

Il **cammino pedagogico** è definito nelle sue linee generali che mirano a creare attorno ai minori un clima familiare. Le attività variano a seconda delle particolari problematiche psico-fisiche del minore accolto, saranno programmati percorsi di crescita individualizzati, in base alle potenzialità, alle capacità ed esigenze personali.

Pertanto, sono previste le seguenti attività:

- attività scolastiche
- attività ludico-ricreative



- campi scuola
- laboratori di educativa
- corsi di formazione professionale o artigianale
- inserimenti nei centri ricreativi, sportivi, e di socializzazione.

È prevista anche una forma di sostegno formativo alle famiglie di origine.

Inoltre, ad i minori per i quali si progetta un percorso in autonomia, è data l'opportunità di frequentare istituti scolastici, anche privati, che preparino alla conoscenza pratica di competenze professionali per poi inserirli come tirocinanti all'interno di strutture lavorative, in piena conformità con le competenze professionali suddette.

Il P.E.I. deve provvedere a:

- Individuare ed approfondire gli aspetti problematici (manifesti o latenti) che hanno determinato la collocazione presso la struttura.
- Determinare gli obiettivi e le linee progettuali da raggiungere, i contenuti e le modalità di intervento sul singolo minore.
- Prevedere la permanenza temporale presso la struttura
- Determinare il grado di coinvolgimento delle famiglie di origine e delle risorse del territorio.
- 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 nel contesto in cui è inserito.

Al Progetto Educativo Individualizzato si procederanno alle dimissioni del minore, di concerto con il tribunale per i Minorenni, i Servizi Sociali e con la famiglia (qualora sia partecipe in forma attiva alla realizzazione del progetto stesso).

MODALITA' DI DIMISSIONI

- Decorrenza dei tempi di affidamento a cui non sia seguita nessuna comunicazione di rinnovo;
- Trasferimento del minore presso altri Enti o Famiglie;

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

- Ritiene l'impossibilità di realizzare l'intervento più consono alle esigenze dell'ospite a causa di sopravvenuti eventi non dipendenti dalla propria volontà e precedentemente non prevedibili.
- 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 previsto ricovero ospedaliero o in centri specializzati



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.

DOCUMENTAZIONE

Il Responsabile ed il Coordinatore della Comunità sono tenuti a custodire la seguente documentazione:

- Cartella personale aggiornata costantemente dall'equipe educativa del minore

La cartella personale del minore sarà formata dalle seguenti sezioni:

- **Amministrativa**: documentazione anagrafica per gli atti dell'ente inviante concernenti l'affidamento;
- **Sociale e Psicologica**: per le relazioni prodotte dai servizi che hanno proposto l'ammissione (relazioni e relativi aggiornamenti);
- **Educativa**: per la documentazione del lavoro espletato dal servizio residenziale (osservazioni, progetto educativo individuale P.E.I., evoluzione del soggetto e della situazione familiare ed ambientale, verifiche del progetto Educativo generale);
- **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 responsabile della Struttura:

1. registro delle presenze degli ospiti
2. registro delle presenze dei familiari e /o figure parentali
3. registro delle presenze dei volontari e/o tirocinanti
4. registro delle presenze del personale
5. diario delle consegne
6. registro delle spese effettuate

La Direzione terrà aggiornato il registro delle presenze degli ospiti, dei familiari e/o delle figure parentali e dei volontari o tirocinanti. Il Responsabile e lo psicologo stileranno periodicamente una relazione individuale 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.

COMPITI E RUOLI DEL PERSONALE

La Comunità segue le seguenti linee educative:

- privilegiare i rapporti interpersonali in Comunità, a scuola, e nel suo 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;
- costruire con i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione;
- conquistare la fiducia del minore in modo "Competitivo";
- 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 autorevole" per i minori e per gli operatori
- un facilitatore degli scambi psico-sociali
- un riferimento affettivo e di sicurezza
- un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali

Agli educatori si tiene conto di stimolare il proprio percorso di crescita professionale, assicurando il consolidamento delle competenze

- Pedagogiche
- Psicologiche
- Sociologiche
- Di animazione
- Preventive

Tale supporto formativo è attivato attraverso quattro strumenti principali:

- La supervisione del servizio
- La continuità delle riunioni di equipe
- La partecipazione ad attività formative specifiche
- La partecipazione ad attività di aggiornamento

L'operatore deve provvedere a:

- Supportare i minori ospiti nella cura della propria igiene personale, degli spazi di convivenze interni alla Comunità
- Responsabilizzare i minori affidando loro compiti di collaborazione nei momenti di convivialità ed aggregazione.
- Svolgere le mansioni di organizzazione pratica interna alla Comunità
- Adeguarsi alle necessità dei minori in modo da favorire una sana crescita psico-fisica
- Attenersi alle disposizioni dei Servizi Esterni (S.S.T. T.P.M. ecc...) 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, i Terapeuti e l'ASL un rapporto costante ritmato da periodici incontri di verifica sulla situazione personale del minore e relativa verifica / rielaborazione / integrazione del Progetto Educativo Individualizzato. Altra importante forma di collaborazione è quella che si sviluppa con l'Istituzione Scolastica, periodicamente si



monitorizza insieme agli insegnanti dei minori eventuali difficoltà comportamentali, relazionali, e d'apprendimento, al fine di poter attuare interventi mirati ed efficaci.

Si ritengono importanti anche i contatti con i responsabili delle Società sportive frequentate dai minori.

PIANO DI ASSISTENZA

La Comunità Educativa "Il Lupacchiotto" nel suo piano di assistenza intende:

1. Assicurare al minore un ambiente familiare sereno, con la presenza di figure educative stabili in un ambiente concepito come una famiglia, coadiuvato da un gruppo di persone che collaborano in vario modo alla conduzione della Comunità.
2. Accoglie in forma urgente e transitoria quei bambini che sono allontanati per vari motivi dal loro ambiente familiare o dall'istituto assistenziale con provvedimento del Tribunale per i Minorenni o dai Servizi Sociali comunali.
3. Assicura ai minori **protezione, affetto, istruzione**, e tutte le **cure e l'attenzione** di cui necessitano.
4. Elabora come previsto dal piano di zona, attraverso schede personali, dei progetti che prevedono interventi integrati individualizzati e li aggiorna periodicamente.
5. Collabora attivamente con le Autorità giudiziarie e i Servizi Sociali competenti al fine di approfondirne la situazione della famiglia naturale del minore per pianificare la forma più idonea di recupero sociale.
6. Pianificare insieme agli organi di competenza, ove non esistano diverse prescrizioni dell'A.G. i contatti con la famiglia di origine attraverso visite periodiche.
7. Funge da filtro (in sinergia con ASL, consultori ecc..) e prepara il minore affinché la collocazione o l'intervento prospettato dalle Autorità competenti avvengano nel pieno rispetto dei Diritti e della personalità del minore.

L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Per le specifiche finalità del servizio, la Cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con Istituzioni ed Enti Culturali locali e nazionali.

PIANO DI FORMAZIONE PER GLI ADULTI

- Incontri e colloqui con la famiglia di origine dei bambini per uno scambio di informazioni, per coinvolgerle e per stimolarle nella cura e nella educazione del fanciullo;
- Incontri per sensibilizzare e coinvolgere la realtà territoriale nella conoscenza del servizio e dei minori accolti;
- Incontri di preparazione e formazione delle famiglie affidatarie;
- Incontri di sostegno e verifica per le famiglie affidatarie.



PARTE III

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Comunità Educativa individua, fissandone e pubblicandone gli **standard** e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità alle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

Gli uffici compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina, di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Nella sede legale della Cooperativa "Altreve" sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione in particolare sono predisposti:

- Organico e orario di lavoro del personale
- Componenti della Cooperativa

CONDIZIONI AMBIENTALI E FATTORI DI QUALITA'

Gli **ambienti** della Comunità devono essere puliti, accoglienti, sicuri, e accessibili agli utenti.

Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i minori e per il personale.

Il personale deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La Cooperativa individua per ogni struttura i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione agli utenti;

- Orario di attivazione e modalità di erogazione dei servizi
- Organico del personale
- Numero dei presenti nel ciclo residenziale e in quello diurno
- Rapporto numerico medio educatori/minori
- Numero, dimensione e attrezzatura dei servizi igienici con l'indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i portatori di handicap
- Esistenza di ascensori
- Dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere

Tariffe praticate

Il costo giornaliero è pari ad euro 95,00 + iva per ogni minore così come da delibera della Regione Campania n.372 del 7/8/2016, possono però essere applicate rette diverse a seconda del rapporto instaurato con il committente e della situazione specifica del minore da accogliere.

La retta pro-die Pro-capite per ciascun minore è concordata con il referente dell'Amministrazione Comunale a cui è a carico la retta.

La retta comprende vitto, alloggio, spese mediche di base, spese scolastiche di base, tutto ciò che può servire ad un sostegno decoroso e dignitoso nel percorso del minore ospite



ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

L'equipe educativa è composta come segue:

- N.1 Coordinatore
- N.1 Psicoterapeuta
- N. 2 educatori professionali
- N. 4 operatori



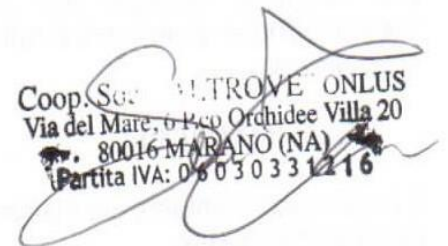
- N. 1 assistente materiale
- Volontari del servizio civile (da 1 a 4)
- Tirocinanti in Psicologia e/o scienze dell'educazione e della formazione (da 2 a 5)

ATTUAZIONE

Le indicazioni nella presente carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

La presente Carta sarà revisionata ogni due anni.

Il Legale Rappresentante


Coop. Soc. ALTROVE ONLUS
Via del Mare, 6 Bco Orchidee Villa 20
80016 MARANO (NA)
Partita IVA: 06030331216

*Firma apposta ai sensi e per gli effetti
Dell'art. 38 del D.P.R.n.445/2000
(allegare copia chiara e leggibile di un documento di identità valido)*