

Comunità Alloggio per Minori

“Madre Teresa di Calcutta”

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO MINORI

“Madre Teresa di Calcutta”

Sede operativa in via Verdi n.34 San Prisco CE

“COOP. SOCIALE “Madre Teresa di Calcutta”

Sede legale in via Garibaldi vico VIII n.13 Macerata Campania

tel./fax

C.F.- P.IVA

e-mail:

Pec.....

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La comunità alloggio per minori “Madre Teresa di Calcutta” è disciplinata secondo:

- La legge della Regione Campania 11/2007 e s.m.i.;
- Il Regolamento della Regione Campania del 7 aprile 2014, n.4;
- Il Catalogo dei servizi di cui alla d.g.r.c. n.107 del 23.04.2014.
- La presente “Carta dei servizi” ha come fonte d’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 è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall’art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza: garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.

Continuità: garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio; in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione: promuovere la partecipazione per migliorare l’erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l’accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità

percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

Efficienza ed efficacia: erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

Diritto Di Accesso

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta L' inserimento avviene in seguito a Decreto del Tribunale per i Minorenni.

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' Equipe 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.

Trasparenza E Qualità Del Servizio

Ruolo fondamentale è rivestito dal rapporto educatori - Enti competenti - famiglia, al fine della continuità pedagogico - educativa, anche attraverso incontri periodici fra 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 inizialmente con impegno formale delle parti coinvolte, stesura del Decreto di inserimento e assunzione dell'onere finanziario da parte dell'ente competente.

L' Equipe ,al fine di coordinare e garantire il servizio offerto a tutti gli utenti, assume funzione di controllo e programmazione del Servizio nel suo complesso e di proposta per le iniziative a favore degli utenti.

Al fine di rendere partecipativa la gestione delle attività, la comunità garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

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

3. DEFINIZIONE

La **comunità alloggio** è una struttura avente dimensioni e caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello relazionale della famiglia, tale da garantire, anche attraverso progetti individualizzati, una conduzione ed un clima educativamente significativi.

La proposta metodologica della struttura si caratterizza 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 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 istaurare 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 può 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 gli Operatori Sociali del Territorio 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.

Specificatamente, il servizio si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi individualizzati, elaborati dall'équipe multidisciplinare.

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.

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.

4. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

I locali adibiti ad attività di comunità alloggio per minori sono ubicati in un immobile sito in San Prisco (CE) alla Via Verdi, n.34. Si tratta di un fabbricato composto da 2 piani con ampio giardino.

La distribuzione interna ed esterna è funzionale alle esigenze degli ospiti:

☞ **Spazi personali**, in cui gli altri ospiti e gli operatori accedono con riservatezza;

☞ **Spazi comuni**, dove si realizzano rapporti interpersonali tra tutti i soggetti che vivono ed operano in casa.

L'appartamento è composto da una cucina/sala da pranzo, un salone/soggiorno/, camera per l'operatore, 4 camere da letto eservizi. Tutti i locali sono climatizzati. L'appartamento è inoltre dotato di un balcone.

5. ENTE TITOLARE

La comunità alloggio è gestita dalla Cooperativa "Madre Teresa di Calcutta" con sede legale in Macerata Campania, via Garibaldi vico VIII n.13.P.Iva, il cui scopo è quello di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta di bisogni di minori in condizioni familiari disagiate o comunque per qualsivoglia motivo, socialmente svantaggiate.

6. FINALITA'

La comunità alloggio per minori "Madre Teresa di Calcutta" si prefigge lo scopo di sostituire temporaneamente la famiglia di origine per il tempo necessario:

- 1) al superamento delle difficoltà dei genitori,
- 2) all'individuazione di soluzioni alternative, quali affido ed adozione,
- 3) al raggiungimento di una autonomia della persona,
- 4) a facilitare il conseguimento di un inserimento lavorativo, insegnando un mestiere e/o conseguendo un titolo professionale.

La comunità familiare si propone di elaborare e realizzare, in collaborazione con il Servizio sociale competente e l'Autorità giudiziaria minorile, un progetto educativo complessivo, in risposta al bisogno di crescita del minore, offrendogli uno spazio fisico, relazionale e di futuro, i cui contenuti sono:

- 1) lo stile di vita familiare, dove la funzione genitoriale viene garantita da presenze educative stabili, costanti e prevedibili;
- 2) la sicurezza e il contenimento affettivo e psicologico che gli consenta di esprimere, attraverso un proprio linguaggio sintomatico, sentimenti, emozioni, bisogni e paure;
- 3) l'accompagnamento nel ricomporre in sé i vissuti negativi e le parti positive nascoste;
- 4) lo stimolo alla ricerca di soluzioni risolutive.

7. DESTINATARI DEL SERVIZIO

La comunità alloggio è pensata per l'accoglienza di minori disagiati di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, per un numero di 8 utenti.

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

8. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Le ammissioni e le dimissioni dei minori accolti nella comunità alloggio avvengono di concerto con i servizi sociali di riferimento dei comuni invianti.

I minori vengono inseriti su provvedimento dell'Autorità giudiziaria e/o dei Servizi sociali, fatta salva la disponibilità della struttura ad accoglierli.

Possono, inoltre, avvenire in seguito alla richiesta delle forze dell'ordine (art. 403 c.c.).

Lo staff educativo decide in base ad alcuni criteri che si riferiscono:

- 1) alle reali possibilità di accoglienza;
 - 2) alla gravità della situazione del minore;
 - 3) alla concordanza tra le richieste del Servizio sociale e l'offerta della Comunità.
- Si prevedono, di norma, colloqui di conoscenza per la valutazione dell'ingresso in Comunità, che vedono coinvolti i Servizi Sociali invianti, la famiglia, il minore e la Comunità. Nei casi di emergenza e pronto intervento, nei casi previsti da convenzioni e/o protocolli, ci si riserva un periodo di valutazione di 24/48 ore prima di avviare il programma.

La disponibilità all'accoglienza e l'ammissione in Comunità sono, ovviamente, comunicate ai referenti istituzionali in tempo reale.

Documenti da produrre per l'accesso.

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

- 1) ordinanza di collocamento provvisorio;
- 2) eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni;
- 3) relazione dei servizi sociali sull'anamnesi del minore, nucleo familiare di origine e eventuale trattamento effettuato;
- 4) impegno di spesa da parte del Comune di residenza per la retta giornaliera;
- 5) certificato situazione familiare;
- 6) certificato di sana e robusta costituzione fisica con l'assenza di malattie che pregiudichino la vita comune;
- 7) fascicolo sanitario contenente:
 - a) tessera sanitaria in originale;
 - b) certificato delle vaccinazioni;
 - c) eventuali referti medici e diagnostici, terapie in atto, prescrizioni di farmaci;
- 8) dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
- 9) copia della documentazione scolastica.

9. OBIETTIVI SPECIFICI E FUNZIONI PREVALENTI PER L'INTERVENTO

Gli interventi pedagogici, realizzati all'interno della comunità, hanno l'obiettivo di favorire la crescita personale e sociale dei minori che vi risiedono.

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

Tale fascicolo è suddiviso nelle seguenti cartelle:

- 1) cartella personale
- 2) cartella sanitaria
- 3) cartella scolastica

- 4) cartella tribunale
- 5) cartella servizi sociali
- 6) cartella procura
- 7) cartella educativa e PEI.

Nel primo periodo di accoglienza si procede con la raccolta delle informazioni e dei dati risultanti da indagini cliniche, psicologiche e relazionali e dal protocollo osservativo. Viene acquisito il profilo di ingresso, che viene riportato nel PEI.

All'ingresso in comunità i minori vengono immediatamente sottoposti alle analisi di routine (previa autorizzazione dei familiari e/o dei servizi sociali territoriali).

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

Il Consulente Psicologo redige per ogni minore un piano di sostegno individualizzato con la predisposizione del Piano di Sostegno Psicologico. Le verifiche e il controllo della realizzazione del PEI vengono fatti, oltre che mensilmente dallo staff educativo, anche semestralmente con il coinvolgimento dei Servizi sociali. L'intera équipe stila una relazione aggiornata

Le azioni educative, che descriveremo, sono riportate nella cartella di ciascuna persona sotto la voce "**Progetto Educativo Individuale e Cartella Personale**".

Il Progetto educativo individuale, concordato con il Servizio Sociale sulla base di un inquadramento fisico, psicologico e sociale, congiunto, del minore è alla base dell'inserimento in comunità educativa di tipo familiare. **Nel P.E.I. sono contenute le seguenti informazioni:**

a) Le mete educative. Possiamo definire mete educative particolari obiettivi di tipo generale che esprimono, in termini di direzione di senso, il complesso del nostro agire educativo. E' chiaro che, a questo livello, le mete rappresentano un fedele collettore dei valori, delle aspettative, delle ideologie proprie del minore, dell'educatore, della famiglia e della società nel suo insieme in un dato periodo storico. E' quindi necessario che, nella definizione delle mete, sia posta attenzione ad alcuni fattori fondamentali:

☞ **Gli indicatori di qualità della vita**, indispensabili per identificare le caratteristiche peculiari di ogni minore e per garantire a quest'ultimo il più alto grado di benessere personale e sociale.

☞ **La categoria "temporo-esistenziale" dei cicli di vita**, necessaria per progettare interventi attenti ai bisogni specifici a seconda dell'età della persona (è evidente che le risorse e richieste di un bambino di 11 anni non coincidono con quelle di un bambino di 18 anni).

☞ **Le caratteristiche tipologiche della persona**, essenziali per comprendere le molteplici esigenze e i limiti dei minori, fattori che non potranno non riverberarsi anche su una prognosi di lungo periodo.

☞ **La situazione normativa in atto e il quadro dei servizi presenti**, molto utile per valutare le reali risorse offerte dal territorio ed individuare quelle che consentono di ipotizzare e garantire un intervento educativo a lungo periodo.

Per poter rendere conto di tutte le variabili sopra indicate, le mete educative sono espresse con modalità molto generali, che mettono in rilievo i desideri e le

aspettative del minore e le esigenze specifiche degli ecosistemi in cui questo si muove.

Va tuttavia precisato che, poiché le mete educative devono in qualche modo rendere ragione della complessità esistenziale del minore, è evidente che non possono configurarsi come eterne ed inamovibili, ma devono qualificarsi per una certa plasticità e propensione al cambiamento.

b) Gli obiettivi a medio o breve termine. Gli obiettivi a medio o breve termine rappresentano la concretizzazione delle mete educative. Godono di un linguaggio più chiaro e meno generale e sono, pertanto, maggiormente in grado di orientare il lavoro educativo quotidiano.

Ogni Progetto Educativo Individuale può presentare al proprio interno 4 possibili tipi di

questi obiettivi.

∞ **Obiettivi di costruzione e di competenze.** Con questo obiettivo è come se volessimo rispondere alla domanda: “Cosa può, cosa deve e cosa vuole imparare il minore che ancora non sappia già fare?” La volontà è, chiaramente, quella di educare i minori e di far acquisire ad essi nuove competenze in diversi ambiti (scolastico, autonomia personale, igiene, abilità relazionali, abilità sociali ecc.), a partire dalle esigenze pratiche ed anche ripetitive della vita quotidiana, in modo tale che il minore raggiunga una crescita graduale ed un livello di autonomia tale da rendere, a poco a poco, l'intervento diretto delle figure educative il meno assistenziale e sostitutivo possibile.

∞ **Obiettivi di mantenimento di competenze.** In essi rientrano tutte le attività di riabilitazione preventiva. Come si è accennato in precedenza, questo concetto prevede l'attuazione di tutte le strategie educative necessarie per mantenere attive, attraverso l'esercizio funzionale, una serie di abilità o repertori di comportamento acquisiti nell'arco della vita del minore. Perseguire quest'obiettivo è limitatamente facile.

Significa individuare, all'interno delle attività che già si svolgono quotidianamente, le capacità del minore e lavorare ai fini del mantenimento e dell'accrescimento delle stesse. Tutto ciò, sempre nel rispetto della sua autonomia (questo, oltre a garantire una riabilitazione preventiva, si ripercuote positivamente sull'immagine che la persona ha di sé, assicurandole nel contempo anche la stima da parte degli altri membri della comunità).

∞ **Obiettivi di “modificaione dell'ambiente”.** Se negli obiettivi relativi alla costruzione di nuove competenze ci si pone la domanda “Cosa può, cosa vuole imparare il minore che ancora non sappia già fare?”, qui si pone il seguente interrogativo: “Quali sono le attività che il minore è già in grado di svolgere, ma che l'ambiente esterno non gli permette di attuare?”. Una volta individuati questi spazi d'azione nel territorio, l'educatore dovrà attivarsi, molto spesso ricorrendo ad un'affinata capacità di mediazione, per cercare di modificare l'ambiente, che, in questo caso, diventa ostacolo per il minore, al fine di garantirgli il maggior spazio possibile di libero movimento e di integrazione.

∞ **Obiettivi di “riduzione” di condotte problematiche.** Spesso, all'interno di una comunità per minori disagiati, ci si trova di fronte a comportamenti problematici, dovuti alle condizioni di maltrattamento, di estrema povertà e di disagio, in genere che hanno vissuto all'interno degli ambienti familiari e circostanziali da cui provengono. Tali comportamenti possono risultare pericolosi per il minore e per gli altri o somatizzano la propria condizione di disagio (basti

pensare a comportamenti reiterati, come il raccontare bugie, il piagnucolare, il richiedere costantemente la presenza e l'attenzione dell'operatore, anche quando questa non è necessaria). In questo caso è richiesto un intervento atto a garantire il più alto grado di vivibilità all'interno della casa, ma che risulti il meno intrusivo e restrittivo possibile della libertà e dell'autonomia del minore.

10. MODALITA' ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROGETTO DI EROGAZIONE

La comunità alloggio per minori è aperta tutti i giorni feriali e festivi, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

Essa garantisce le seguenti prestazioni e servizi:

• Prestazioni di assistenza diretta alla persona

- ☞ Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- ☞ Assistenza nel vestirsi
- ☞ Assistenza nell'utilizzo della toilette
- ☞ Somministrazione pasti
- ☞ Assistenza all'alimentazione
- ☞ Assistenza tutelare diurna e notturna

• Prestazioni socio educative

Le attività socio educative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

☞ **Progetto scolastico:** sostegno educativo ed inserimento e frequenza negli istituti scolastici, con lo scopo di garantire ai minori l'istruzione e l'apprendimento e di facilitare l'inserimento nella società.

☞ **Progetto motorio e ricreativo:** organizzazione e assistenza del tempo libero tramite programmi di attività psicofisica in palestra, piscina ecc., all'aperto e attività ricreative e culturali.

☞ **Progetto occupazionale:** coinvolgimento e partecipazione dei minori all'organizzazione ed allo svolgimento delle attività quotidiane come occasioni educative.

• Prestazioni assistenziali legate allo stato di salute

In questo ambito sono ricomprese tutte quelle azioni che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto allo stato di salute in generale:

- ☞ Accompagnamento per visite dal Medico di base; per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie;
- ☞ Somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione medica;
- ☞ Tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute.

L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla **cura della persona**, sullo sviluppo o sul mantenimento delle autonomie primarie, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate, sulla valorizzazione degli spazi e sulla promozione di esperienze di integrazione sociale. I ritmi operativi saranno scanditi sulla base dei bisogni propri degli ospiti, nella logica del modello di vita familiare.

• Prestazioni alberghiere

☞ **Pasti e diete:**

preparazione dei pasti interna;
menù giornaliero con possibilità di variazione;

qualità costantemente monitorata.

☿ **Servizio di lavanderia e stireria interno/esterno**

Giornata tipo

I tempi della giornata si svolgono secondo le modalità della vita familiare

Orario Attività

7.00-7.40 Risveglio.

Cura della persona: igiene personale, cambio abiti.

Cura degli effetti personali.

7.40-7.50 Prima colazione.

7.50-8.10 Accompagnamento dei minori presso gli istituti scolastici.

8.10-13.40 Attività didattiche dei minori presso gli istituti scolastici, presso i corsi PAS, oppure attività d'inserimento lavorativo svolto dai minori in percorsi di autonomia personale.

13.40-15.00 Pranzo con coinvolgimento nella preparazione/allestimento tavolo.

Dopo pranzo: igiene personale.

15.00-15.30 Momento di relax individuale, tv, riposo.

15.30-17.30 Doposcuola, con l'assistenza degli educatori.

17.30-19.00

Attività motorie: accompagnamento dei minori, nei giorni stabiliti, presso palestra, piscina ecc.

Attività ricreative: giochi all'aperto, attività teatrali, uscite, giochi di ruolo ecc.

Sostegno psicologico: incontri individuali con lo psicologo.

19.00-20.00 Igiene personale (doccia)

20.00-21.00 Cena con coinvolgimento nella preparazione/allestimento tavolo.

21.00-23.00 Dopocena: momento di relax individuale, tv, giochi di ruolo con l'assistenza degli educatori.

23.00-7.00 Riposo notturno monitorato dall'operatore di turno.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Le regole della vita nella comunità alloggio per minori sono alla base dell'abitare.

Possono così essere riassunte:

- ☿ Rispettare gli orari;
- ☿ Tenere in ordine le proprie cose;
- ☿ Uso regolare della tv e del telefono;
- ☿ Divieto di fumare;
- ☿ Rispetto degli ambienti e delle cose altrui.

I DIRITTI DEGLI OSPITI E LE RELATIVE FORME DI TUTELA E GARANZIA

Ai minori accolti sarà garantito l'utilizzo di arredi e di suppellettili personali, significativi dal punto di vista affettivo e storico per la persona, che potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti determinati dagli effettivi spazi disponibili per ciascun minore. In ogni caso questi arredi e suppellettili non potranno essere sostitutivi degli arredi e delle suppellettili messi a disposizione dalla famiglia di provenienza.

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 su i 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.

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

3. 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 collaborativi

11. Documentazione

Il Responsabile ed 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:

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, 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.

Allo stesso modo saranno utilizzati i seguenti registri:

Registro delle presenze degli ospiti.

Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali.

Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti.

Registro delle presenze del personale

Diario delle consegne

Registro delle spese effettuate

La Direzione terrà aggiornato i registri 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.

12. L'ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

Educatori:

1 Psicologa/Educatrice/Responsabile Struttura

- 1 Assistente sociale/educatrice
- 1 Educatrice pedagogista
- 3 Operatori professionali (OSA e OPI)
- Ausiliare diurno e notturno
- Operatori Volontari

13. Compiti e Ruoli del Personale

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 ;
- _ 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 :

1. un punto di riferimento di "autorità autorevole" per i minori e per gli operatori
2. un facilitatore degli scambi psico-sociali
3. un riferimento affettivo e di sicurezza
4. un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali

Agli educatori si provvede a stimolare il proprio percorso di crescita professionale, provvedendo ad assicurare il consolidamento delle competenze :

1. pedagogiche
2. psicologiche
3. sociologiche
4. di animazione
5. preventive

Tale supporto formativo è attivato attraverso quattro strumenti principali :

1. la supervisione del servizio
2. la continuità della riunioni d'equipe
3. la partecipazione ad attività formative specifiche
4. la partecipazione ad attività di aggiornamento

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
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 (SST, TPM, ecc.) che collaborano, in modo coordinato ai bisogni organizzativi della struttura, alla pianificazione dell'intervento sul singolo caso.

14.I CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI

I criteri deontologici degli educatori ed operatori sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali rispettivamente di appartenenza e riferiti a quelli del gruppo appartamento come qui di seguito riportati.

Art. 1 Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori ed educatori della comunità alloggio; dunque, chiunque operi, in qualsiasi modo, all'interno o per la casa è tenuto alla loro conoscenza e l'ignoranza delle medesime non esime dalla responsabilità disciplinare.

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

Art. 3 L'educatore e qualsiasi operatore della comunità operano per migliorare la capacità delle persone di comprendere se stesse, di comportarsi in modo congruo ed efficace e per far acquisire ad esse un idoneo livello di istruzione. L'educatore e l'operatore sono consapevoli della responsabilità sociale e morale derivante dal fatto di poter intervenire significativamente nella vita degli altri; pertanto devono prestare attenzione particolare ai fattori personali, sociali, morali, organizzativi, economici, religiosi e politici, al fine di evitare l'uso inappropriato della loro influenza e l'uso indebito della fiducia e/o bisogno dipendenza degli utenti destinatari della loro opera. L'educatore e l'operatore sono direttamente responsabili dei loro atti e delle loro prevedibili conseguenze.

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

Art. 5 L'educatore e l'operatore sono tenuti a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione permanente proposti dalla casa. Riconoscono i limiti della propria competenza professionale e rispettano la competenza degli altri educatori.

Art. 6 L'educatore e l'operatore sono tenuti al segreto professionale: pertanto, non rivelano notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del loro rapporto professionale.

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

Art. 8 L'educatore e l'operatore evitano commistioni tra ruolo professionale e vita privata, che possano interferire con l'attività svolta in comunità o comunque arrecare nocimento all'immagine e all'onorabilità della comunità. All'educatore (e all'operatore) è vietata qualsiasi attività che, in ragione del proprio rapporto professionale, possa procurargli indebiti vantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non.

Art. 9 L'educatore e l'operatore sono tenuti all'adempimento professionale a cui sono vincolati in ragione della tipologia di contratto definito con la Cooperativa "Venere", ente titolare, nonché gestore della comunità.

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

Art. 11 L'educatore e l'operatore si impegnano a contribuire al mantenimento e allo sviluppo delle risorse globali della comunità, così da garantirne la continuità educativa e l'accoglienza nel tempo.

Art. 12 Nell'esercizio dell'attività professionale e nelle circostanze in cui rappresentano pubblicamente la comunità, a qualsiasi titolo, l'educatore e l'operatore sono tenuti ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale ed umana.

Art. 13 L'educatore e l'operatore si impegnano a rispettare e a proporre i principi ispiratori della comunità "Arcobaleno".

Art. 14 I CRITERI DEONTOLOGICI qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella comunità "Madre Teresa di Calcutta".

15. MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA (PARENTI, VOLONTARI, ECC.)

I parenti dei minori accolti potranno accedere alla casa nei tempi e nei modi indicati dagli assistenti sociali e nelle modalità di non disturbo delle attività socio-educative, previo accordo con i responsabili e/o gli operatori della Comunità. Orario di visita e modalità delle stesse sono differenziati così come previsto dai piani d'inserimento (PEI) individuali.

I RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

Gli ospiti vengono inseriti nelle attività e servizi espressi dalla comunità locale, quali: centri ricreativi, gruppi parrocchiali, gruppi sportivi ecc., nell'ottica del lavoro di rete e in una logica di responsabilizzazione della comunità.

La comunità mantiene con i Terapeuti e l'ASL 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.

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

LE FORMA DI INTEGRAZIONE CON LA RETE SEI SERVIZI SOCIALI

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

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

Nell'ambito dell'integrazione dei Servizi sociali, che operano con gli ospiti della struttura sono previsti incontri di equipe mista: coordinatore, responsabile struttura, assistente sociale e/o altri operatori sociali istituzionalmente referenti del singolo caso, famiglie.

Tali incontri periodici rappresentano un pilastro fondante nell'intero progetto della struttura, consentendo il necessario passaggio di informazioni e la conseguente concertazione di ogni integrazione e variazione ai progetti educativi individualizzati; sono, inoltre, momenti in cui è possibile monitorare, verificare e ridefinire il P.E.I.

16. 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.

17. 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 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 prevista ricovero ospedaliero o centri specializzati.

18. CONTRIBUTI ECONOMICI

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita. La retta giornaliera è da intendersi forfetariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiano.

Le tariffe, tuttavia, potranno essere concordate a seguito di avvenute convenzioni tra la cooperativa ed i Comuni affidatari dei minori.

19. COPERTURE ASSICURATIVE

La comunità alloggio è coperta da polizza Rischi diversi e da responsabilità civile per gli ospiti e gli operatori.

20. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ' INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ'

Tre sono le macrovoci indicanti la qualità del servizio ovvero la qualità organizzativa, educativa, della struttura e professionale.

In merito al primo punto tutto si incentra sull'interazione che si pone in essere tra la comunità alloggio ed il committente, inteso come referente dei servizi sociali del/dei Comune/i che affida/no i minori alla struttura. Per garantire un buono standard qualitativo deve essere prevista almeno 1 telefonata a cadenza mensile tra il coordinatore della comunità ed il referente dei servizi sociali.

La qualità educativa si concentra pienamente sul minore e sul suo PEI (piano educativo individuale), sia per quanto concerne il monitoraggio dello stesso all'interno dell'équipe educativa della comunità (responsabile ed operatori), con incontri a cadenza settimanale di almeno 2 ore, sia per quanto riguarda la valutazione del PEI tra il coordinatore ed il referente dei Servizi Sociali al fine di verificare l'efficacia dell'intervento formativo; il tutto con un paio d'incontri annuali. La qualità educativa si valuta, altresì, tenendo conto del numero d'incontri che i minori ospiti della comunità hanno con lo psicologo di riferimento, che dovranno essere in una misura minima di 2 settimanali.

Non meno importante è la qualità della struttura che, nel rispetto della normativa vigente, deve garantire un certo rapporto di mq per utente, ma soprattutto la presenza nella struttura di spazi adeguati allo svolgimento delle singole attività.

La qualità del servizio, infine, trova completamento con l'analisi della professionalità degli operatori della comunità.

In merito a tale professionalità vi deve essere un rapporto percentuale tra il n. di operatori coinvolti nel servizio ed in possesso di adeguata qualifica ed il numero totale di operatori impegnati pari almeno all'80%; inoltre gli stessi debbono dedicare un certo numero di ore alla formazione interna in itinere ed alla frequenza di corsi di aggiornamento, il tutto sotto la supervisione dello psicologo della comunità, che si occuperà della rielaborazione dell'esperienza del lavoro educativo e dei carichi emotivi connessi.

21. PROCEDURE DI RICORSO E D'INDENNIZZO

In una comunità alloggio per minori le modalità di reclamo e ricorso non possono naturalmente essere avanzate dagli utenti, bensì dai Servizi sociali dei Comuni affidatari e/o dal Tribunale dei minori. Tali enti presenteranno reclami formali e per iscritto, a cui la comunità dovrà rispondere entro i termini previsti dalla normativa vigente (max 30 gg), in merito al venir meno degli standard qualitativi minimi precedentemente detti, ovvero:

- Mancato sostegno psicologico, educativo e materiale ai minori;
- Venir meno dei requisiti strutturali e professionali della comunità.

L'Istituto Del Reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa

Modalità

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con la Responsabile della Qualità al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Cooperativa dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La Cooperativa si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

La Valutazione Da Parte Degli Utenti Sulla Qualità Del Servizio

La Cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una Commissione specialistica che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

22. Attuazione

Le indicazioni nella presente Carta 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.

San Prisco,

IL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA STRUTTURA
DI MONACO MIRCO