



CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana, ed è stata redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera n°1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008 ed al Comma 1° dell'articolo n.26 della Legge Regionale n.11/2007, dal Regolamento 7 aprile 2014 n.4, ai sensi del Catalogo dei Servizi Residenziali, Semiresidenziali, Territoriali e Domiciliari di cui al Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 11/2007. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari, come previsto dall'articolo n.13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali).

PREMESSA

Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" (sono "pubblici" quei servizi svolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla libertà di comunicazione, alla sicurezza della persona) si determina un grande passo in avanti rispetto alle politiche dei servizi e soprattutto alle strategie di miglioramento della qualità, in una logica di servizi più efficaci ed efficienti. Con l'emanazione di questa direttiva, tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici, sono tenuti a redigere la Carta dei Servizi, che diviene una sorta di guida ai servizi offerti ed un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume, quindi è utile sia agli utenti, sia all'organizzazione istituzione che l'adotta: infatti, se da una parte essa garantisce la partecipazione e facilita l'accesso ai servizi, dall'altra consente all'organizzazione di rendere trasparente le procedure interne ed esterne, di mantenere livelli elevati di prestazioni e di adeguare i propri servizi sulla base della domanda. Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l'ente erogatore e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti.

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane e economiche presentando il tipo di servizio che andremo ad offrire e le modalità di organizzazione dello stesso.

Essa non solo fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati ma costituisce anche una sorta di contratto fra il Servizio, che qui andiamo a presentare, e i suoi Utenti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

Nel progettare la nostra struttura ci siamo appellati ai principi fondamentali alla base dei servizi sociali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

- *Equità* significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- *Uguaglianza* significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- *Continuità* significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- *Umanità* significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- *Efficienza ed efficacia* significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del

personale.

Con questo documento intendiamo presentare quanto oggi siamo in grado di offrire con la prospettiva e l'impegno di operare per la continua crescita dei nostri servizi, in totale apertura rispetto ad una concezione dinamica ed evolutiva della Carta dei Servizi, attraverso continue verifiche ed aggiornamenti.

CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

La Comunità educativa "AMARANTA" accoglie minori di età compresa tra i 4 e i 13 anni, di ambo i sessi, che per vari motivi sono allontanati dal proprio ambiente familiare o dall'istituto assistenziale, con provvedimento del servizio inviante (Servizio Sociale, Tribunale per i Minorenni, ASL).

Può ospitare massimo sei minori.

L'ottima accessibilità rispetto al quartiere di riferimento, offre la possibilità agli ospiti di usufruire dei diversi servizi del territorio e allo stesso tempo facilita la partecipazione socio-culturale del quartiere e la nascita dei rapporti con i coetanei.

L'intervento della Comunità si fonda sull'offerta al giovane ospite di un ambiente di vita che gli garantisca protezione, affetto, istruzione, mantenimento, formazione e inserimento lavorativo, nel rispetto della sua storia e della sua personalità.

La domanda viene evasa valutando il bisogno del minore a confronto con le risorse della struttura. La presa in carico si basa sui seguenti criteri d'ammissione:

- Appartenenza alla tipologia di utenti a cui si è in grado di dare risposta educativa (età, sesso, tipologia del disagio);
- Valutazione delle condizioni d'esercizio per verificare se è possibile l'inserimento in quel momento e in quale gruppo;
- Valutazione delle possibilità di perseguire gli obiettivi proposti dal servizio sociale per l'inserimento;
- Disponibilità di posto.

Nella totalità dei casi l'onere economico per il sostentamento dei minori è a carico dell'Ente richiedente. Il Responsabile della Comunità, verificati i criteri di ammissione, attiva le procedure di inserimento, convoca una riunione con gli Operatori che avranno in carico l'ospite per la presentazione del caso.

I minori verranno accolti in Comunità sulla base dei progetti individuali di presa in carico, successivamente alla valutazione della situazione sociale del soggetto.

In base alla valutazione dell'ammissibilità del caso devono venire individuate le caratteristiche personali e contestuali che rendono necessario l'intervento di allontanamento del minore dalla famiglia, ponendo particolare attenzione nel delineare gli obiettivi di massima che l'inserimento in Comunità si prefigge, tenendo conto, nel programma di inserimento, anche del progetto educativo generale e di tutti i progetti individuali, nonché, ovviamente, della disponibilità di posto in Comunità e dell'impegno di spesa richiesto al comune di residenza per l'assunzione dell'onere di retta.

Per la presa in carico del minore è prevista una fase durante la quale il personale addetto della comunità incontrerà i servizi inviati per una approfondita presentazione del caso. Allo stesso modo, al fine di raccogliere ulteriori elementi, si approfondirà la conoscenza della famiglia e del contesto di appartenenza dell'utente. In questa fase di conoscenza sono previsti colloqui approfonditi con il minore.

Si procederà parallelamente all'individuazione dell'operatore interno che sarà referente del progetto ed alla predisposizione e personalizzazione degli spazi privati dell'ospite. Successivamente verrà stilato il Progetto Individualizzato dell'ospite.

Spetta al Responsabile della Comunità la determinazione sull'ammissione o meno del minore in Comunità, rispetto al progetto individuato ed ai costi dell'intervento.

Qualora si ravvisasse l'opportunità o la necessità di ospitare il minore in una Comunità diversa da quella nostra, sarà compito dei servizi che hanno in carico il caso identificare la struttura più idonea. Le dimissioni, invece, sono presiedute dalla stessa logica educativa e sono attuate seguendo le linee del progetto individuale, in accordo con il Servizio Sociale.

La dimissione si prevede avvenga quando si ritiene raggiunto l'obiettivo che si era proposto e quando nella famiglia ci siano le condizioni per attuarle.

Si ritiene che la fase della dimissione sia un momento molto delicato, importante, perciò ci si propone la preparazione graduale del minore e della famiglia stessa.

Le dimissioni, possono avvenire anche indipendentemente dal rientro in famiglia, nel rispetto di attuare un progetto di autonomia.

Al momento della dimissione è redatta dalla Commissione Tecnica, allargata agli Operatori sociali e sanitari del territorio che hanno in carico il caso, una relazione conclusiva rispetto agli interventi effettuati ed ai risultati conseguiti. Insieme all'individuazione delle condizioni di continuità del progetto individuale o del rafforzamento e mantenimento delle competenze acquisite per l'autonomia.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E DI APERTURA DELLA STRUTTURA

La Comunità è strutturata in base ai progetti dei rispettivi destinatari.

La Comunità educativa a regime residenziale prevede la copertura di 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Le modalità di apertura della Comunità, intesa come "luogo aperto", tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'Ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli Operatori di svolgere con cura le funzioni del loro lavoro.

- Per il sabato e/o le domeniche gli educatori organizzano con sistematicità attività alternative alla vita di comunità, in particolare per quei minori per i quali non sia previsto il ritorno in famiglia per il fine settimana.
- Per i minori più grandi è possibile prevedere e progettare momenti di pre-autonomia che sarà necessario verificare costantemente.
- Per gli ospiti della Comunità educativa si organizzano soggiorni di vacanza in periodo estivo o in eventuali altri periodi dell'anno. Ogni singolo periodo di soggiorno deve essere preventivamente autorizzato dal Presidente della Cooperativa, nonché relazionato agli Enti Istituzionali di competenza.
- Gli educatori quotidianamente assolvono tutte le urgenze e le necessità che si presentano, curando con particolare attenzione l'ambito delle competenze educative. Saranno a loro volta disciplinati da un apposito regolamento interno, adeguatamente adattato alle esigenze dinamiche di questo lavoro.

Gli educatori assicurano una presenza continuativa, prevedendo una compresenza nei momenti principali della giornata o in occasione di situazioni particolari e stabiliscono, nel corso della settimana, momenti specifici per la riunione d'équipe tra educatori, per riunioni con i minori e con i Servizi territoriali.

Particolare attenzione è data ai momenti di formazione, supervisione e coordinamento dell'attività educativa.

I servizi offerti saranno gestiti in modo da permettere agli ospiti una regolare e serena attività quotidiana coerentemente al progetto educativo individuale.

In seguito alla decisione di inserimento del minore, nella fase di conoscenza che rientra nel primo mese di permanenza in Comunità, si presta particolare attenzione all'accoglienza del minore ed alla reciproca comprensione delle proprie individualità. Il progetto educativo che deve prevedere a grandi linee il periodo di permanenza dell'utente all'interno della struttura, viene redatto dall'équipe che ha in carico il minore insieme agli Educatori. Esso, ogni qualvolta sia possibile, deve diventare oggetto di un accordo stipulato con la famiglia e i minori, antecedentemente l'ammissione in Comunità educativa.

La Comunità, nei primi giorni di permanenza, cerca di costruire un ambiente neutro per l'ospite, che gli permetta di elaborare il motivo del suo ingresso, ma soprattutto di isolare questa fase di conoscenza specifica delle persone e degli spazi di cui i minori potranno usufruire durante il percorso educativo.

Difatti, l'inserimento del minore in comunità rappresenta il primo passo per costruire il percorso di crescita personale; per questo, durante i primi giorni si cerca di distaccare i minori dal loro contesto di vita, facendoli, però, riflettere sull'importanza di valori che per loro sembravano al momento secondari, come quello della famiglia. L'inserimento viene, di norma, proposto come strumento educativo che supplisce all'inadeguatezza familiare e al contesto sociale di appartenenza, ma non sostituisce la famiglia nei rapporti affettivi che gli sono propri.

I minori, infatti, nel momento in cui entrano in Comunità, possono incontrare i propri familiari, previa altra disposizione, in modo da rassicurare gli stessi rispetto alla familiarità che la Comunità riserva ai propri ospiti; a questo seguiranno due settimane di distacco dal loro contesto di vita, durante le quali i familiari possono avere notizie dei minori telefonicamente dagli Operatori e dare loro eventuali comunicazioni per i Minori.

Dopo questo periodo di reciproca conoscenza, raccolti tutti gli elementi utili, si procede all'organizzazione delle visite e delle telefonate in entrata ed in uscita. Da regolamento base i minori possono ricevere due telefonate ed avere dai familiari una visita a settimana. E' possibile predisporre, la domenica e nei giorni festivi, dei momenti conviviali con i rispettivi familiari.

Il progetto sarà flessibile poiché andrà adattato alle varie fasi e momenti di sviluppo del minore e agli elementi che man mano compariranno, pertanto, l'équipe valuterà di volta in volta l'opportunità di rivedere le regole generali previste dalla struttura, secondo le esigenze degli ospiti.

É garantito il rapporto del minore con la propria famiglia, con l'ambiente sociale di appartenenza, con la propria cultura e relative tradizioni, quale fondamento per l'utilità del lavoro educativo e terapeutico.

A tale scopo sono previsti dei rientri a casa con la frequenza stabilita dal singolo progetto educativo.

I rientri in famiglia saranno regolari e settimanali, preferibilmente nel fine settimana, per le ferie o per brevi periodi, da intensificarsi in previsione delle dimissioni. Gli Educatori, in cooperazione con il Servizio Sociale o altro servizio di riferimento, manterranno i rapporti con la famiglia di origine del minore e procederanno alle verifiche necessarie.

É inoltre possibile prevedere momenti congiunti tra le famiglie dei minori, educatori e operatori, al fine di favorire livelli di educazione e scambio in un'ottica di collaborazione, confronto e maggiore partecipazione.

Essendo i minori degli adolescenti, allo scopo di offrire ascolto e fornire occasioni di dialogo e comunicazione con gli adulti, si possono prevedere momenti di riunione con un Educatore di riferimento e un Operatore dei servizi su temi specifici o in momenti contingenti.

REGOLE DI COMPORTAMENTO DEI FRUITORI

Le regole generali che tutti i residenti sono tenuti ad osservare sono le seguenti:

- Ognuno ha il dovere di svolgere i propri compiti lavorativi e formativi prestabiliti, nei limiti delle proprie possibilità e nel rispetto degli orari e delle regole della Comunità. Non si può abbandonare il compito assegnato senza motivi validi ed è dovere di ciascuno svolgere le proprie mansioni nel miglior modo possibile, con costanza e continuità;
- Massima attenzione al linguaggio quotidiano evitando bestemmie, offese, linguaggio scurrile e quanto altro possa urtare l'altrui sensibilità;
- Evitare schiamazzi ed urla nel corso della giornata, non gridare per chiamare gli altri né in casa né fuori. E' buona norma non parlare delle persone assenti e non tenere un atteggiamento giudicante o ironico nei confronti delle difficoltà altrui;
- Le attività del tempo libero saranno concordate con gli operatori e organizzate in attività di gruppo. Prima del pranzo c'è la possibilità per i residenti di vedere il telegiornale, la visione di altri programmi televisivi è consentita, dalle 20,30 alle 23,00 e i programmi da vedere sono scelti dall'operatore dopo aver consultato il gruppo dei residenti. La domenica, nel tempo libero e durante le attività di laboratorio è possibile ascoltare musica a volume moderato;
- I pasti sono consumati ad orari prestabiliti, secondo un menù settimanale fisso le cui eventuali variazioni devono essere concordate con l'operatore e tutti gli ospiti. E' l'operatore a definire l'inizio e la fine dei pasti; si mangia tutti insieme e si chiede all'operatore il permesso di alzarsi da tavola. Il caffè è concesso a colazione, dopo pranzo e dopo cena.
- E' consentito fumare un massimo di 10 sigarette al giorno, consegnate dall'operatore a ciascuno dei residenti e da essi gestite individualmente nel corso della giornata, nei luoghi adibiti (sul terrazzo);
- L'abbigliamento deve essere decoroso, non si possono prestare o regalare indumenti personali, né è consentito lasciare in giro in maniera disordinata scarpe e vestiti né nelle camere né in altri luoghi della casa. E' dovere di ciascuno mantenere pulito e in ordine il proprio letto, l'armadio, il comodino, il posto scarpe e lavare i propri indumenti almeno una volta a settimana, evitando di accumulare biancheria sporca;
- L'igiene personale è tenuta in alta considerazione, il tempo ad essa dedicato è distribuito regolarmente nell'arco della giornata. Uscendo dalla doccia è obbligatorio indossare l'accappatoio e durante la doccia usare le ciabatte. Assicurarsi sempre di lasciare il bagno ed il lavandino puliti. I prodotti per l'igiene personale quali dentifricio, spazzolino da denti, deodorante vengono consegnati mensilmente agli utenti mentre oggetti e prodotti di uso quotidiano sono sempre a disposizione, conservati negli appositi contenitori e riforniti al bisogno;
- I farmaci sono conservati in un luogo custodito il cui accesso è consentito solo agli operatori;
- Le visite dei familiari sono consentite il Mercoledì o il Giovedì dalle 16,00 alle 18,30 per quei minori che non rientrano in famiglia ;
- È possibile ricevere telefonate il Lunedì e il Venerdì dalle 16,00 alle 18,30 intrattenendosi al massimo cinque minuti, questo per consentire a tutti di parlare con i propri cari. Le telefonate in uscita sono permesse solo su telefoni fissi e solo in emergenza e comunque esclusivamente previa autorizzazione degli operatori;
- Gli incontri con i familiari e i rientri a casa sono previsti con la frequenza stabilita dai singoli progetti educativi e previo accordo con gli operatori;

- L'eventuale ingresso di visitatori estranei deve essere autorizzato dagli operatori della Comunità e nel momento in cui vengono accolti devono rispettare le regole fondamentali della Comunità medesima;
- È possibile uscire per delle passeggiate, queste devono essere concordate e autorizzate dagli operatori e secondo quanto indicato nel progetto educativo individuale;
- Gli incontri con le famiglie saranno regolari e settimanali, preferibilmente nel fine settimana, per ferie o per brevi periodi, da identificarsi in previsione della dimissione;
- Se un residente si allontana volontariamente dalla comunità non vi fa rientro previa autorizzazione dell'èquipe di lavoro;
- Rispettare la scansione della "giornata tipo"

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI UTENTI

La Comunità è un ambiente di tipo familiare che crea i presupposti per il raggiungimento delle condizioni di autonomia o di rientro in famiglia del minore inserito, nel rispetto del mantenimento delle relazioni con il territorio di provenienza dello stesso.

La Comunità non ha nessuna forma di organizzazione scolastica in proprio. Tutti i minori frequentano la scuola, di preferenza pubblica, nella struttura di territorio di pertinenza della Comunità, salvo situazioni specifiche ed eccezionali (permanenza in Comunità inferiore o pari a sei mesi, altri motivi gravi e documentati) che comportano, all'interno del progetto educativo individuale, la scelta di una scuola diversa a garanzia della continuità didattica e dei legami con il territorio.

Il minore viene accompagnato a scuola dagli educatori o da altro personale idoneo, ad eccezione dei casi in cui si ritiene opportuno lasciare maggiore autonomia ai minori.

Gli spazi di tempo libero sono occupati da attività scelte autonomamente dagli educatori e dai minori inseriti e sono svolte sia individualmente che in gruppo (sport, gite, musica, giochi, letture, lavori in Comunità, visite di amici o ad amici, commissioni, laboratori formativi ecc.).

All'interno della Comunità, il minore ha a disposizione uno spazio personale che può e deve gestire tenendolo in ordine e pulito; può conservare i propri oggetti personali nella sua camera.

I ritmi della Comunità sono quelli della famiglia.

Gli educatori coinvolgono i minori nei lavori casalinghi, in un'ottica di collaborazione utile ed educativa, anche nella prospettiva del raggiungimento dell'autonomia personale.

In sintesi i servizi offerti sono:

- Assistenza diretta alla persona, relativa alla cura dell'igiene personale, dell'abbigliamento, della salute, degli spazi in casa, dell'alimentazione.
- Assistenza socio educativa, relativa alla cura del rapporto con la famiglia (qualora fosse possibile), con la rete sociale del minore ed alle relazioni interne alla casa. Allo stesso modo si offre assistenza rispetto al percorso educativo scolastico ed extrascolastico esterno ed interno alla casa.

A tale scopo sono previste attività anche internamente alla struttura, che siano compatibili alle esigenze educative del minore: si tratta di laboratori di recitazione, di scrittura, di pittura, musicali, di scultura. La struttura consente anche la cura di uno spazio verde come attività educativa e formativa.

DIRITTI DEGLI OSPITI E RELATIVE FORME DI TUTELA E GARANZIA

Agli ospiti verrà garantita la partecipazione all'organizzazione della vita quotidiana, anche attraverso la redazione

partecipata dei regolamenti interni di funzionamento dei servizi, nel pieno rispetto dei ritmi di vita e di autonomia individuale, nonché di riservatezza personale e di sicurezza.

La comunità si preoccuperà di :

- Assicurare la presenza nella struttura, secondo i termini ed i tempi stabiliti, del personale previsto;
- Predisporre nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, con l'indicazione dei piani individuali di assistenza o dei progetti educativi individuali;
- Disporre di un progetto educativo generale che espliciti la metodologia educative che si intende adottare, l'utenza e la fascia d'età a cui si rivolge;
- Utilizzare una cartella personale per ciascun ospite, ove annotare il Referente del Servizio sociale che ha effettuato l'inserimento, il referente del nucleo familiare di provenienza o tutore, il progetto educativo, le visite dei genitori, i movimenti interni-esterni alla comunità;
- Prevedere attività educative interne allo spazio stesso della comunità, che siano coerenti con il percorso di acquisizioni, atte alla crescita delle competenze utili al minore rispetto al suo piano educativo individuale;
- Rispettare i requisiti strutturali come da normative;
- Rispettare i requisiti di sicurezza;
- Rispettare i requisiti professionali.

Al fine di garantire e tutelare gli ospiti, è previsto un costante e continuativo confronto ed aggiornamento rispetto al lavoro del gruppo ed agli obiettivi dei minori. Questo consentirà di mantenere una coerenza rispetto ai piani educativi generale e personali, ed insieme di conservare l'abilità evolutiva e di riorganizzazione ogni volta che, con il procedere dei percorsi, si riterrà opportuno attuare modifiche ai percorsi stessi, nell'eventualità anche di situazioni di emergenza, al fine di non consentire una destrutturazione del lavoro stesso.

La modulistica compilata dagli operatori della Comunità educativa, che contempla e visualizza le diverse fasi del progetto, è lo strumento utile per procedere alle verifiche del progetto educativo individuale. Queste saranno effettuate di norma dagli operatori della Commissione Tecnica e vedranno la partecipazione, in tempi prestabiliti e/o secondo le necessità, degli operatori che hanno proposto l'inserimento e concordato il progetto per il minore.

Nelle verifiche, pur rispettando le reciproche autonomie delle figure professionali coinvolte, si prenderà atto:

- delle linee educative e dei problemi di gestione che la presenza del Minore ha comportato all'interno della Comunità;
- degli interventi esterni condotti dai servizi territoriali e previsti nel contesto del nucleo familiare originario e/o del Minore, al fine di consentire il rientro in famiglia là dove sia possibile.

Indicativamente, devono essere effettuate:

- Verifiche interne da parte degli educatori della Comunità e periodicamente con la Commissione Tecnica eventualmente allargata agli operatori del territorio;
- una verifica semestrale, redatta in forma scritta dal Responsabile della Comunità, sullo stato evolutivo delle condizioni dei Minori ospiti. Tale relazione dovrà essere inviata al Presidente della Cooperativa Sociale.

Sarà consegnata alla famiglia una copia sintetica delle verifiche prodotte, al fine di favorire la consapevolezza e l'attivazione rispetto al processo di crescita del minore.

Relativamente al percorso dell'équipe, nonché alla qualità del lavoro, lo strumento Registro Verbali Equipe costituirà documento indispensabile alla crescita del personale.

La Comunità educativa "AMARANTA" riconosce agli utenti e ai loro familiari la tutela dei seguenti diritti generali:

- Centralità della persona e della famiglia. Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'ospite, con i Servizi sociali e se possibile con i familiari, un progetto individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'accoglienza.
- Indipendenza. L'ospite viene assistito, anche nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.
- Rispetto. Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e della cultura d'origine dell'ospite in ogni momento.
- Privacy. I Servizi ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.
- Professionalità. L'ospite riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- Supervisione. L'ospite beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.
- Protezione. Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'ospite e di chi lo assiste. Gli ospiti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- Tutela dai rischi. Il rischio di incidenti o danni degli ospiti o al personale è minimizzato.
- Cura degli oggetti personali. Gli oggetti personali dell'ospite sono protetti durante l'assistenza.
- Documentazione. Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli ospiti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.
- Chiarezza e responsabilità. L'ospite beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- Efficienza. L'ospite sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.
- Continuità. L'ospite beneficia della continuità del servizio.
- Qualità del servizio. Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.
- Apprezzamenti e reclami. L'ospite, i familiari, i Servizi sociali ed i portatori d'interesse sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.
- Partecipazione. E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili delle strutture.

Diritti specifici:

- L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- L'ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
- L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso
- L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti
- L'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

Doveri specifici:

- L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità
- L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Comunità
- L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità
- I Familiari hanno il dovere di le regole della comunità
- L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ad accessori della Comunità.

L'ospite del servizio o il suo familiare/tutore possono inoltrare eventuali reclami o segnalazioni per via orale o scritta al Coordinatore del Servizio stesso. Nel caso di reclamo orale, rivolto al Coordinatore del servizio o altro Operatore, viene lasciata traccia scritta presso il Diario della Comunità.

Nel caso di un reclamo inoltrato per via scritta il Coordinatore rilascerà apposita ricevuta, dando successivamente risposta scritta entro 7 gg. lavorativi.

L'Ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese di minuto mantenimento. Al momento della consegna il Coordinatore del Servizio lascia apposita ricevuta.

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'Ospite presso di sé la Cooperativa non assume responsabilità alcuna.

In seguito a reclami motivati, la Cooperativa valuterà l'eventuale rimborso di danni arrecati a beni di proprietà degli Ospiti.

PROGETTO EDUCATIVO GENERALE

Riteniamo necessario individuare in modo chiaro e preciso alcuni obiettivi di ampio respiro in rapporto ai quali organizzare con modalità e tempi diversi successivi interventi specifici.

Tali obiettivi emergono sulla base delle problematiche psicologiche, relazionali e possono essere identificate nel modo seguente:

- Il recupero e reinserimento sociali dei minori inseriti;
- La valorizzazione delle potenzialità di ciascuno;
- L'acquisizione di elementi incoraggianti e il raggiungimento di un sempre maggiore equilibrio;
- L'ampliamento delle possibilità relazionali degli adolescenti;
- L'interazione con il contesto territoriale;
- La formazione scolastica;
- La formazione e l'inserimento lavorativo;
- La famiglia.

La Cooperativa Sociale RUGIADA, nella promozione della Qualità, ha quali principi fondamentali della sua missione:

- Integrazione con il territorio;
- Centralità dell'utente-fruitore;
- Promozione della cultura;

- Promozione dell'impresa sociale;
- Riconcezione dei servizi;
- Sviluppo dell'assetto societario;
- Gestione delle professionalità.

Nello specifico, per quanto riguarda la Comunità per minori "AMARANTA", i parametri di qualità individuati sono:

- Rispetto degli standard strutturali;
- Professionalità degli operatori;
- Progetto di comunità;
- Presa in carico individuale;
- Presenza della formazione/supervisione;
- Rapporto costante con il servizio inviante;
- Rapporto con la famiglia d'origine;
- Temporaneità dell'intervento;
- Strumenti di progettazione e monitoraggio;
- Inserimento della comunità nella rete del territorio.

per quanto riguarda gli ospiti...

- Riconoscere, incentivare e sostenere il protagonismo dei minori inseriti al fine di far emergere il desiderio di imprimere un cambiamento alla propria vita;
- Offrire un luogo dove è possibile sperimentare un nuovo presente, immaginare un diverso futuro, rielaborare e ricollocare i vissuti passati;
- Offrire una rete di opportunità diversificate non solo istituzionali ma anche prodotte dal privato per accompagnare i minori verso l'autonomia.

La Comunità offre un luogo dove è possibile lavorare per il recupero delle relazioni familiari o se ciò non è possibile verso soluzioni alternative.

Dopo un iniziale periodo di osservazione del minore, l'equipe comunitaria, in collaborazione con i Servizi Sociali territorialmente competenti o con l'USSM, elabora e propone il Progetto Educativo Individuale.

Gli obiettivi di crescita individuati per ciascun giovane ospite sono sostanzialmente:

- Acquisizione dell'autonomia;
- Accettazione e cura del proprio corpo;
- Raggiungimento di un'adeguata formazione didattico-professionale;
- Acquisizione ed accettazione delle regole di convivenza civile;
- Raggiungimento di una maggiore consapevolezza rispetto ai propri agiti;
- Responsabilizzazione delle proprie azioni;
- Potenziamento dell'autostima e strutturazione della propria identità;
- Recupero e reinserimento sociale dei minori;
- Rafforzamento della rete affettivo-relazionale.

Le aree di intervento su cui si agisce, invece, sono:

- Famiglia: attraverso interventi di mediazione familiare e sostegno alla genitorialità;
- Contesto sociale: inserimento in percorsi di volontariato e/o in attività sportive e laboratoriali;
- Istruzione scolastica e/o formazione professionale;
- Sostegno psicologico;
- Comunicazione e linguaggio: Superamento delle difficoltà relazionali e contenimento analogico e verbale degli atteggiamenti.

Tale progetto viene periodicamente verificato attraverso:

- Osservazione individuale e partecipata;
- Incontri con i referenti esterni con i quali i giovani ospiti interagiscono;
- Interazione periodica con i Servizi Sociali Territoriali e/o Servizi Sociali dell'U.S.S.M.;
- Incontri di équipe;
- Colloqui individuali;
- Focus group;
- Brainstorming;
- Care manager.

ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'ospite un' adeguata assistenza, secondo il programma individualizzato. L'équipe può in ogni momento, avvalersi della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la cooperativa RUGIADA.

Per la Comunità educativa è prevista la presenza di N. 6 figure educative, regolarmente formate; il personale sarà così gestito:

- Un educatore per ogni quattro utenti ospiti durante le ore del giorno;
- Un educatore per sei utenti ospiti per la notte;
- Un coordinatore individuato tra gli stessi educatori, responsabile delle attività, della programmazione, dell'organizzazione del servizio, dei rapporti istituzionali esterni;
- Un' assistente materiale, addetta alla cucina e alla gestione della casa;
- Un supervisore della Cooperativa.

CRITERI DEONTOLOGICI A CUI GLI OPERATORI DEVONO ATTENERSI

Compito degli educatori, sia di notte che di giorno, è quello di assistere il minore ospite in tutte le sue attività educative e di sviluppo sia interne che esterne alla comunità; come per una qualsiasi altra figura di riferimento adulta, l'educatore si impegna a tutelare il Minore nel rispetto del suo percorso di crescita e di autonomia, garantendo la sua presenza in modo non intrusivo nello svolgimento delle attività quotidiane da eseguirsi in piena normalità rispetto all'età ed al percorso educativo individuale, nonché rispetto alla cura del sistema di relazioni del minore stesso. Il lavoro dell'educatore va integrato con quello di tutte le altre figure professionali esterne che sono coinvolte e la cui presenza viene assicurata e curata dagli educatori stessi.

Compito del Coordinatore Responsabile è quello di garantire il massimo risultato organizzativo con la migliore ottimizzazione delle risorse, di impegnarsi affinché ogni figura professionale coinvolta assolva pienamente e nella condizione lavorativa più idonea, i compiti specifici assegnati sulla base delle competenze riconosciute in ogni educatore. Il Coordinatore Responsabile è pienamente coinvolto nella gestione dell'organizzazione generale interna ed esterna, curando sia l'aspetto pratico sia quello relazionale ed emotivo degli ospiti, del personale e della rete esterna in collaborazione con la quale lavora. Il Coordinatore Responsabile è presente operativamente sul campo, affiancando quotidianamente gli educatori.

Compito del Supervisore è favorire l'analisi e l'approfondimento delle dinamiche relazionali all'interno della Comunità. In casi particolari egli deve essere disponibile ad incontrarsi con gli operatori della comunità o del territorio, che seguono i minori, qualora si renda necessario per una maggiore comprensione della situazione.

Viene garantita:

1. La presenza di personale qualificato secondo lo standard medio settimanale di assistenza previsto dalla normativa regionale.
2. L'assistenza continuativa diurna e notturna secondo un sistema di turnazione che garantisca sia al gruppo minori che all'équipe la gestione dell'organizzazione interna meglio funzionale agli obiettivi ed alle esigenze.
3. Incontri di gruppo alla presenza dello Psicologo di équipe, per la gestione delle dinamiche interne al lavoro a tutela del gruppo e del lavoro stesso; successivamente si discuterà ed aggiornerà il percorso educativo di ogni minore ospite.
4. A cadenze regolari è previsto l'incontro con il Supervisore.
5. All'interno della Comunità educativa opera una Commissione Tecnica composta dall'équipe della stessa Comunità, dal Responsabile individuato tra gli stessi Educatori, da un Esponente di riferimento del servizio inviante del minore, uno Psicologo ed un Pedagogista della Cooperativa. Il Presidente della Cooperativa determina, attraverso un atto formale, la costituzione di detta Commissione Tecnica, oltre a fissarne anche la durata. Al successivo rinnovo possono essere confermati gli stessi operatori.
6. La Commissione Tecnica effettua riunioni mensili in cui vengono concordati con lo staff, il progetto globale di interventi (sia educativo che operativo più esteso) e le verifiche.

La Commissione Tecnica si caratterizza quale elemento di integrazione e programmazione essenziale che consente valutazioni congiunte rispetto all'intero iter dell'intervento, nonché il confronto di professionalità diverse che si impegnano a pensare la Comunità come luogo di progettualità e servizio di rete.

È ammessa la presenza nella Comunità educativa di figure tirocinanti e volontari, minori del servizio civile, i quali non sostituiranno il personale normalmente addetto e concorderanno il loro intervento con gli educatori in modo costruttivo e coordinato.

TARIFFE PRATICATE

La retta stabilita, a carico degli enti richiedenti, senza alcuna compartecipazione alla spesa dovuta dagli utenti, è regolamentata dalla Delibera Reg. n.1351 del 20 Luglio 2007 ed è onnicomprensiva di ogni esigenza e necessità del minore e parte da un minimo di 121,76 euro giornalieri.

Detta retta subirà all'inizio di ogni anno l'adeguamento ISTAT.

COPERTURE ASSICURATIVE

Per ogni ospite della Comunità educativa viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio.

I RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI

Per territorialità si intende non tanto l'accoglienza di minori residenti nella zona in cui è collocata la comunità, ma quale collegamento in rete con le risorse del territorio.

Essendo uno degli obiettivi del servizio l'integrazione dei residenti nel territorio di ubicazione della struttura, è previsto l'utilizzo mirato delle risorse territoriali aperte a tutti i cittadini.

Da parte degli operatori vi è un costante impegno nel reperimento di risorse esterne in particolare nella zona prospiciente la Comunità: gruppi di base, scuole, centri di informazione e documentazione, centri di aggregazione giovanile ecc.

Da parte del servizio vi è il massimo impegno a seguire e a rapportarsi anche con le iniziative organizzate dal Comune di Castellammare di Stabia e limitrofi e da altri enti pubblici e privati del territorio.

La Cooperativa è aperta alla relazione con gli enti di autotutela operanti nel settore. Si proverà a rendere la forzata dislocazione sul territorio delle sedi di realizzazione dei servizi, un'opportunità per il conseguimento di quell'inserimento nella comunità locale che si reputa strumentale per il raggiungimento della maggiore autonomia personale possibile:

- gli utenti della comunità per usufruire dei diversi servizi devono spostarsi all'interno del territorio e ciò offre loro la possibilità di conoscerlo, acquistandone una progressiva padronanza, così da viverlo in maniera più consapevole e sostenibile
- consolidare e potenziare i rapporti di collaborazione con agenzie del territorio, da un lato fornendo risposte alle loro richieste, dall'altro accreditandosi quale soggetto capace di interpretare i bisogni del territorio e di porsi quale promotore di iniziative di soddisfacimento adeguate, tempestive ed innovative

Il volontariato, inoltre, permette di rispondere in modo adeguato ed efficace al bisogno di relazioni significative con gli utenti, offre l'opportunità di lavorare sulla sperimentazione di servizi e modalità di intervento nuovi, è fonte di stimoli e permette "l'aggancio" costante con la comunità territoriale.

Ogni gruppo di volontari viene seguito dal coordinatore: nell'arco dell'anno sociale vengono impostati alcuni momenti "forti" animativo-informativo per tutti i gruppi e mensilmente incontri specifici organizzativo-formativo.

Si ritiene che l'aspetto formativo (inteso sia come acquisizione di competenze e nozioni specifiche, sia come riflessione sulle motivazioni personali e sui valori della reciprocità e della condivisione) sia di assoluta importanza e richieda un continuo e qualificato aggiornamento.

LE FORME DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI SOCIALI

Si cercherà di gestire l'integrazione nel contesto socio-culturale di appartenenza del minore, attraverso il sostegno alle famiglie e il continuo raccordo con i servizi sociali di riferimento dei minori.

Il Rappresentante Legale



Immacolata Fontana
Rugiada Società Cooperativa Sociale

CONTATTI E INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Cooperativa Sociale "RUGIADA"

Sede legale

Trav.sa Fondo d'Orto n.19/G – Castellammare di Stabia (NA)

Sede operativa

Trav.sa Fondo d'Orto n.19/F – Castellammare di Stabia (NA)

Tel e fax: 081.870.34.56

Mobili: 333 25 26 377 - 349 06 17 430

SITO WEB: www.cooprugiada.it

e-mail: amministrazione@cooprugiada.it