

CARTA DEI SERVIZI

“LE PETIT CAMILLA”

VIA DIFESA CIGLIO
TERZO N7

84044 ALBANELLA

ENTE TITOLARE E
GESTORE:

“IL GIRASOLE” SOCIETA'
COOPERATIVA SOCIALE

TEL 0828/1998503

FAX 0828/1999040 3339824463

e.mail coopsocialegirasole@libero.it

pec. coopsocialegirasole@pec.libero.it



A Camilla

“Nessun uomo è un’isola,
completo in se stesso,
ogni uomo è un pezzo di continente
una parte del tutto.”

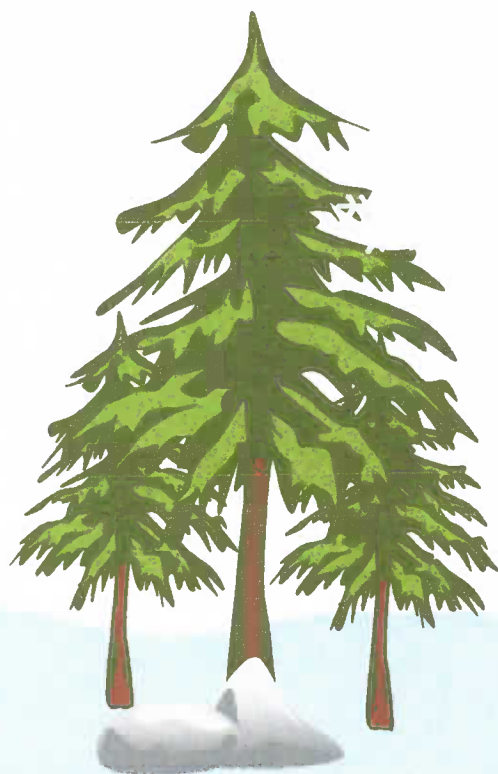
John Donne



R.A.

Introduzione

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana e gli Articoli 8, 10, comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32 della Convenzione Internazionale sui diritti del Fanciullo del 20 novembre 1989, ratificata dalla Legge 27 maggio 1991 n 176 ed è stata redatta in conformità allo schema di cui alla Delibera n°1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008, all'Art. n 26 della Legge Regionale n11/2007, all'Art. 10 del R.R. n 16 del 23 novembre 2009, , al Regolamento n4 7 aprile 2014. 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) che definisce l'accesso ai Servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. La finalità della Carta dei Servizi è di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto. La Carta è quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori. La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, l'impegno della Cooperativa sociale Il Girasole, che la emette per definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi. Fra questi:



R.A.

1) Agevolare l'accesso ai Servizi e il loro esercizio;

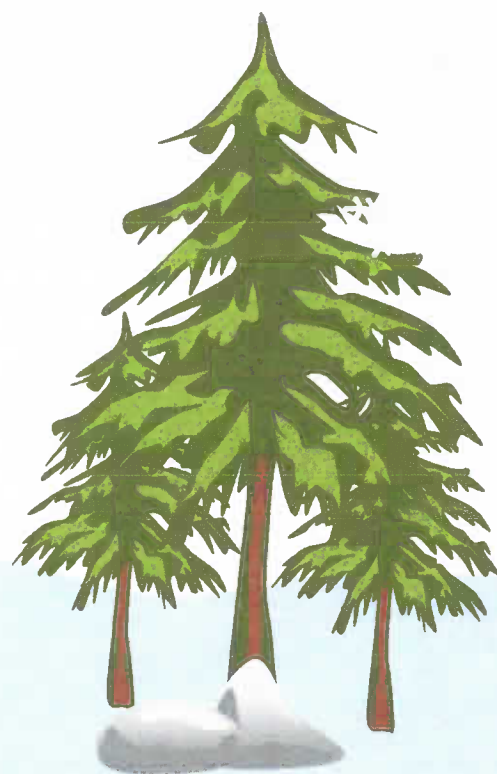
2) Semplificare le procedure relative all'accesso ai servizi e al loro esercizio in applicazione delle disposizioni della presente legge:

3) Garantire l'omogeneità territoriale.

Tempestività delle risposte; Accessibilità;

Correttezza e regolarità gestionale.

La Carta dei Servizi della Cooperativa sociale Il Girasole nasce da un lavoro condiviso e di coordinamento, di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva il responsabile, il coordinatore, gli operatori e i soci. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

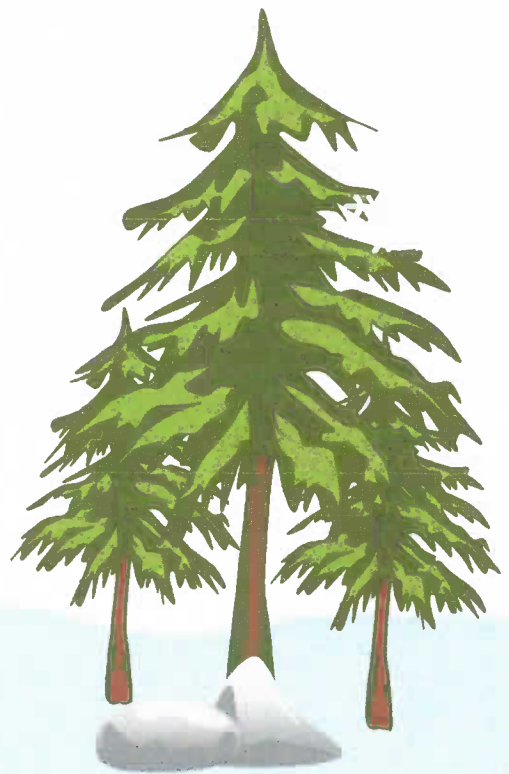


LE PETIT CAMILLA VIA DIFESA CIGLIO TERZO
N 7 84044 ALBANELLA

R.A.

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 a gli 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.



R.A.

I Principi Fondamentali

Attraverso una chiara definizione dei servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte a gli ospiti, delle possibilità di presentare reclamo poste a tutela dell'utenza e dei familiari, e con la volontà di instaurare un rapporto trasparente, la Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni "Obiettivi di Principio" che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi della Comunità *Le Petit Camilla*, nell'offerta dei Servizi. La Cooperativa Sociale "Il Girasole" nello stilare questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi, riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, definiti al titolo I° e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici. Essi sono:

A) L'uguaglianza.

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Il tipo di rapporto intrattenuto tra gli utenti e gli erogatori di servizi deve essere uguale per tutti; nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche; garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato;



LE PETIT CAMILLAVIA DIFESA CIGLIO TERZO
N7 84044 ALBANELLA

R.A.

Va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato; l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare i soggetti erogatori dei Servizi devono adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti.

L'imparzialità.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio.

C) La continuità.

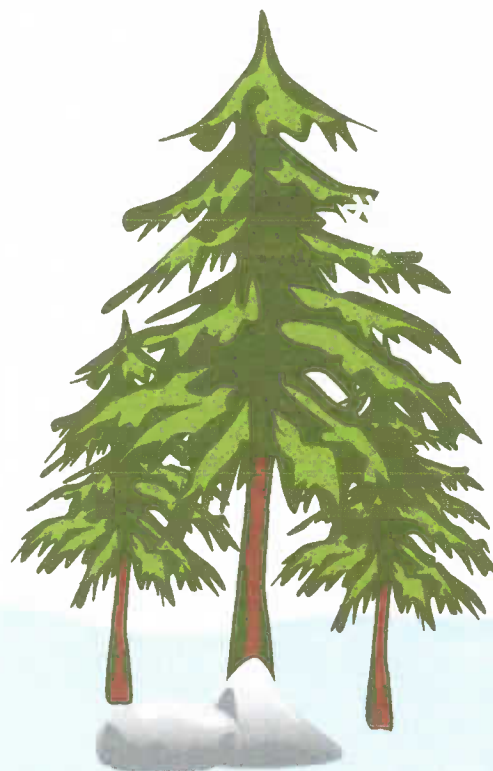
L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione del Servizio, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare, agli utenti, il minor disagio possibile.

D) Il diritto alla scelta.

Il diritto alla scelta deve essere garantito ove è consentito dalla Legge, per tutti i Servizi.

E) La partecipazione.

Deve essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano.

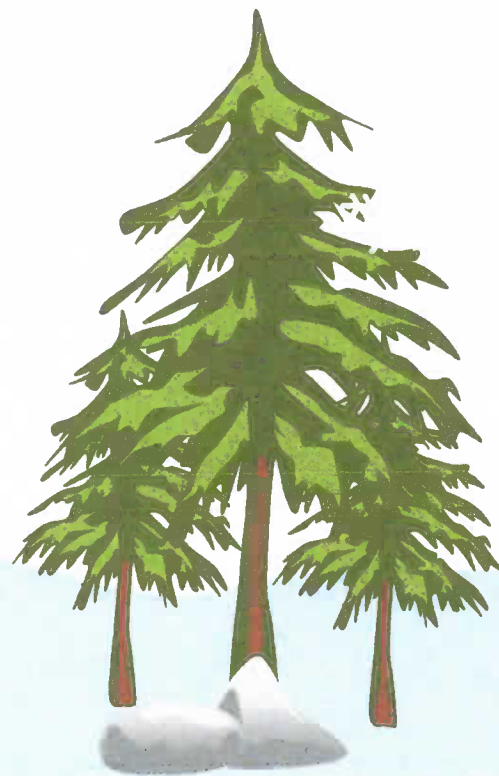


R.A.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte, da esso formulate; i soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del Servizio, secondo le modalità indicate dal titolo II° (gli strumenti: adozione degli standard).

F) L'efficienza e l'efficacia.

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi: valutazione e confronto delle risorse impegnate e dei risultati raggiunti – risultati raggiunti ed obiettivi prefissati.



LE PETIT CAMILLA VIA DIFESA CIGLIO TERZO
N 7 84044 ALBANELLA

R.A.

DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Cooperativa Sociale “ Il Girasole”, nel richiamare i principi del superiore interesse del minore e della necessità di una vita adeguata alla minore età, ha stilato la seguente Carta dei Servizi come strumento di dialogo tra l'insieme delle risorse del territorio e le prestazioni che la struttura residenziale la Comunità alloggio “Le Petit Camilla” offre ai suoi ospiti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono:

I minori;

Il Servizio Sociale di Competenza territoriale del minore;

Il Servizio Sociale ambito S7 comune capofila Roccadaspide

Il Comune di Albanella dove è ubicata la struttura.

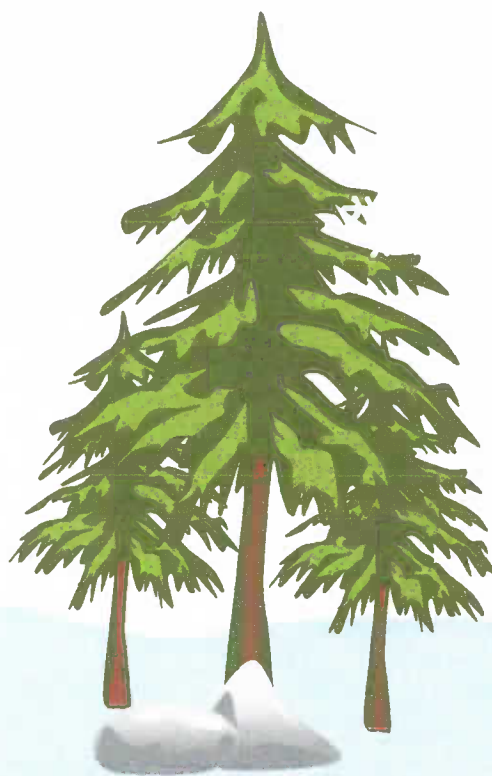
LA CARTA DEI SERVIZI E' AD ACCESSIBILITA' PUBBLICA

E' pubblicata sul sito web:

www.casafamigliacamilla.it ;

E' data in visione a gli ospiti e alle loro famiglie ed a chiunque ne faccia richiesta;

La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, è sottoposta ad aggiornamento periodico.

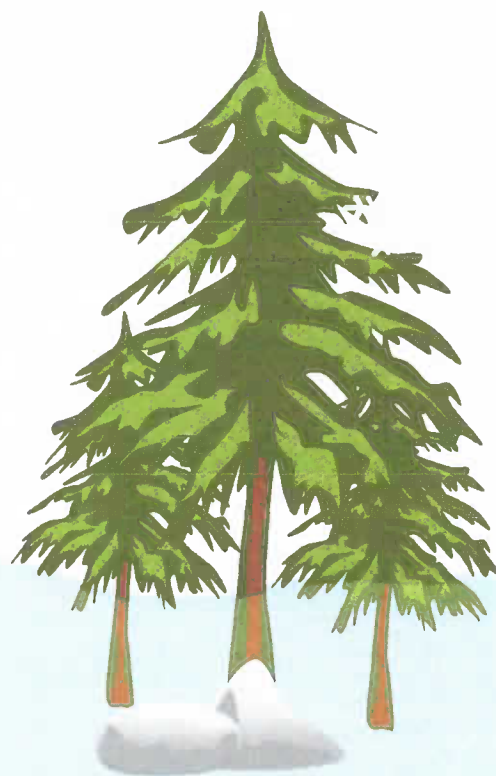


R.A.

- I. Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione dei Servizi ed in ogni caso annualmente...;
- II. L'aggiornamento e le modifiche saranno immediatamente rese note agli utenti ed alle loro famiglie, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune di Albanella e all'Ufficio di piano Sociale Ambito S7 comune capofila Roccadaspide
- III. Inoltre l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web www.casafamigliacamilla.it



LE PETIT VCAMILLA VIA DIFESA CIGLIO
TERZO N 7 84044 ALBANELLA



R.A.



COMUNITA' ALLOGGIO LE PETIT CAMILLA

TIPOLOGIA DI STRUTTURA E AREA DI ATTIVITA' A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI: DESCRIZIONE

La Comunità alloggio "Le Petit Camilla" è un servizio educativo residenziale per minori a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

ATTIVITA'

La comunità alloggio "Le Petit Camilla" assicura il funzionamento nell'arco delle 24h per tutto l'anno, l'accoglienza e la cura dei giovani, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività socio educative volte ad un adeguato sviluppo dell'autonomia individuale, coinvolgimento dei giovani in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a forte valenza educativa, inserimento in attività formative e di lavoro, stesura di progetti educativi individualizzati, gestione delle emergenze, socializzazione e animazione. L'equipe che opera nel servizio mette in atto azioni volte a dare risposta ai bisogni dei minori, alla realizzazione del piano individuale, al rientro nei propri contesti familiari, ovvero alla realizzazione di programmi di affido o di adozione.

AREA TERRITORIALE INTERESSATA

La Comunità "Le Petit Camilla" è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

BREVE STORIA

Il Girasole Società Cooperativa Sociale, da giugno 2007 è l'Ente titolare e gestore della Casa Famiglia "Camilla", che inizialmente era situata in via Insorti Ungheresi n°79, Felitto (SA) poi nel Comune di Aquara in loc. Mercantella e attualmente è ubicata nel Comune di Roccadaspide, in via G. Giuliani n°81 palazzo "Bellissimo". Tutti i soci della Cooperativa, con un grande bagaglio di esperienza e consapevoli dell'impegno, hanno deciso di dar vita ad una comunità alloggio per minori basando la metodologia sulla quotidianità e sulla situazione territoriale, due dimensioni in continua integrazione. La quotidianità è intesa come l'insieme delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento delle persone accolte nella vita comunitaria, del sostegno reciproco nelle piccole faccende di ogni giorno ed è organizzata in considerazione del tempo, dello spazio, del clima familiare e delle regole. Il territorio è inteso come luogo del "noi" come sistema di relazioni aperte al "mondo" e rappresenta la completezza del programma educativo.

REGOLAMENTO E LEGGI DI RIFERIMENTO:

La Comunità alloggio "Le Petit Camilla" è adeguata al Regolamento n 4 del 7 aprile 2014, Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 2007, n 11, al Catalogo dei Servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, al Regolamento per l'autorizzazione e accreditamento del Piano di Zona Ambito S7 comune capofila Roccadaspide, approvato dal Coordinamento Istituzionale con deliberazione n3 del 13/04/2011. Alle Leggi sui minori internazionali e nazionali si adeguerà a tutte quelle future.

REQUISITI STRUTTURALI E RICETTIVITA':

8 minori, di età compresa tra 13 e i 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. La Comunità alloggio Le Petit Camilla può ospitare minori sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88 o minori diversamente abili nei limiti del quaranta per cento della ricettività massima.

R.A

DESCRIZIONE DELLA COMUNITA':

La comunità Le Petit Camilla è sita nel comune di Albanella, in via Difesa Ciglio Terzo n 7, ed è composta da un ampio soggiorno con caminetto suddiviso in uno spazio per le attività collettive e di socializzazione, lo spazio per le attività amministrative. Sempre al piano terra c'è una camera da letto con 3 posti letto con metratura di 18mq, dove è possibile prevedere il terzo letto per motivate esigenze educative (es. presenza di più fratelli/sorelle) comunque compreso nella ricettività massima consentita ed il bagno. Dal soggiorno salendo pochi gradini c'è la cucina e la sala da pranzo dove un grande tavolo consente ad operatori ed ospiti di condividere il pranzo come momento a forte valenza aggregativa. Al piano superiore ci sono 3 camere da letto, organizzate in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la riservatezza dei minori, di cui una singola, e 2 doppie, 1 ampio bagno. La struttura si sviluppa su 2 piani ed è dotata di un ampio cortile dove nel periodo estivo si possono svolgere attività ludico-ricreative e giardinaggio. La struttura è dotata di acqua calda, energia elettrica, riscaldamento, telefono, postazione computer con collegamento internet a disposizione degli utenti. Ricettività non superiore a dieci utenti, equiparabile a civile abitazione per il requisito relativo all'abbattimento delle barriere architettoniche. Art. 5 Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione punto B Regolamento 7 aprile 2014, n. 4. In caso di minori diversamente abili saranno rimossi tutti i vincoli strutturali e le eventuali barriere architettoniche di accesso alla struttura conformemente al Decreto Ministeriale 14.06.1989 n 236 "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, adattabilità, e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento delle barriere architettoniche. Trattandosi di un edificio residenziale unifamiliare, la norma, DM 236/89, richiede che sia soddisfatto il solo requisito dell'adattabilità, vale a dire che è possibile per mezzo di interventi limitati e contenuti nei costi, rendere l'alloggio accessibile, cioè pienamente fruibile anche dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria. Tale requisito, in caso di minori diversamente abili, sarà pienamente soddisfatto, all'ingresso per accedere alla struttura e in verticale alla sala da pranzo, dall'uso del montascale a cingolo mobile attraverso un accesso condizionato, che consente la fruibilità delle parti comuni per lo svolgimento della vita quotidiana. A tal scopo, saranno presente in prossimità delle scale e dell'ingresso principale dei campanelli, posti sotto il simbolo di accessibilità condizionata di cui all'art 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 384/78 (DM 236/89 ART 5 e 7). Il personale della comunità Le Petit Camilla accompagnerà la persona o il minore diversamente abile nell'utilizzo del montascale a cingolo mobile, facilitando l'ingresso in casa, l'uso della cucina e soggiorno, della sala da pranzo, il passaggio da un piano all'altro. **D.M.LL.PP 14 GIUGNO 1989, N 326, ART 5 E 7.**

ACCESSO AL SERVIZIO:

La comunità "Le Petit Camilla" è sita nel comune di Albanella alla via Difesa Ciglio Terzo n 7, facilmente raggiungibile in auto sia dallo svincolo Battipaglia che dallo svincolo di Eboli dell'autostrada Salerno-Reggio Calabria dalla quale dista rispettivamente 27km e 22 km. Per chi invece volesse raggiungere la comunità "Le Petit Camilla" con autobus di linea, ci sono diverse corse che partono da Salerno e transitano per Albanella ma anche diverse corse che partono da Potenza e dalla Calabria e fanno anche scalo ad Eboli, dove i collegamenti sono frequenti. Per chi invece volesse raggiungere la comunità "Le Petit Camilla" in treno, è possibile in quanto ad Eboli fermano tutti i treni della tratta ferroviaria Napoli-Sicignano-Potenza-Taranto. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Capaccio, di lì è possibile raggiungere la struttura con i servizi di autolinee urbane, privati e pubblici. Inoltre la Cooperativa sociale "Il Girasole" ha in dotazione un'autovettura di proprietà che consente lo spostamento dei minori e facilita le visite nella struttura stessa.

Accesso subordinato a valutazione mono professionale:

Per accedere ai Servizi offerti dalla comunità è indispensabile stabilire un primo contatto telefonico con la struttura, seguito poi da un'email di richiesta all'accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall'Ufficio di Piano di Zona o da altri Enti; la domanda di collocazione

R.A.

di un minore può avvenire nell'arco dell'intera giornata, l'operatore di turno avvisa il Coordinatore, che dopo aver accertato la disponibilità all'accoglienza, predispone la verifica della compatibilità fra progetto globale del servizio ed i bisogni del minore. Dopo tale verifica, la disponibilità ad accogliere il minore in Comunità è comunicata tramite e-mail o P.E.C. all'Ente preposto, con il quale viene stipulato un accordo di presa in carico comune del minore, in cui viene precisata la retta giornaliera.

Collocazione del minore.

Il minore viene accolto nella struttura a seguito di un Decreto del Tribunale per i Minorenni o su disposizione degli Organi di Competenza; quando viene accompagnato in Comunità trova, ad accoglierlo, gli operatori, che lo seguiranno per tutto il tempo di permanenza.

La lista di attesa.

Sarà gestita dal Coordinatore in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza ed in considerazione delle esigenze del minore e della disponibilità della struttura.

PROGETTO EDUCATIVO GLOBALE

La comunità per minori: PREFAZIONE

Come afferma Wenger «il termine partecipazione si riferisce non tanto al coinvolgimento locale in determinate attività con determinate persone, quanto piuttosto a un processo più inclusivo dell'essere partecipanti attivi nelle pratiche di comunità e nella costruzione d'identità in relazione a queste comunità» L'affermazione di Wenger, seppur generale, può essere ricondotta all'interno delle comunità per minori, le quali, grazie al lavoro degli educatori, puntano allo sviluppo nel minore di un'identità equilibrata e in linea con gli ideali della società, la quale si forma grazie alla partecipazione di tutti nella vita e nelle attività della comunità che per molti ragazzi rappresenta la prima vera famiglia. Con la partecipazione, quindi, "si fa famiglia" e che Wenger, noto promotore e fondatore della teoria delle "comunità di pratica" definisce come punto di partenza, inteso come un insieme di organizzazioni, di sistemi di apprendimento sociale e di rapporto tra i vari componenti. Le comunità di pratica sono gruppi sociali in cui gli individui mirano ad un apprendimento continuo e alla condivisione di significati. La comunità di pratica ha tre dimensioni: un impegno reciproco, un'impresa comune e un repertorio condiviso, dimensioni importanti per ogni minore di cui la cooperativa sociale Il Girasole se ne assume l'impegno. La comunità educativa per minori si propone come luogo fisico e relazionale caratterizzato da un clima sereno e stabile, nel quale il minore può rielaborare i propri sentimenti e le proprie esperienze, gli operatori offrono un affiancamento affettivo ed educativo che consente al minore di sviluppare una nuova identità. La comunità per minori è un servizio educativo - assistenziale che ha il compito di accogliere il minore, qualora il nucleo familiare ne sia impossibilitato o incapace a garantire il benessere e i bisogni, anche primari, del ragazzo. Essa si rivolge quindi a minori in situazioni di disagio sociale, familiare e personale, in condizioni di precarietà e fragilità affettiva e relazionale, tali da compromettere un'evoluzione personale equilibrata ed armonica. La struttura accoglie i minori che necessitano di realizzare un percorso educativo fuori dal contesto familiare, con lo scopo di avviare uno sviluppo armonico della personalità, di ripristinare equilibri e abilità, di vincere ostacoli, superare disagi psico-fisici e socio-relazionali, di creare un senso di autonomia e di dare delle basi per la cura di sé. Questo servizio pone al centro il minore e lo vede come persona inserita in un contesto relazionale sia interno sia esterno dal luogo di ospitalità. Da ciò si può evincere che il modello teorico di riferimento della comunità è quello sistemico - relazionale considera il singolo come persona unica inserita in diversi sistemi di relazione; la comunità è quindi un sistema aperto, che scambia informazioni con l'ambiente circostante e con tutti gli altri servizi di cui il minore quotidianamente usufruisce. La comunità un luogo "protetto" perché assicura al minore protezione e tutela. E' luogo di vita quotidiana; è l'alternativa all'affidamento; è lavoro di rete tra operatori, genitori e ragazzi; è una nuova casa e la famiglia per i minori; è luogo d'incontro e di scontro; è ambiente di rieducazione e di ascolto; è un insieme di emozioni, affetti e storie di vita differenti ma che s'intrecciano creando un sentire comune

R.A.

e un sentimento di accettazione reciproca. La vita di comunità è un'esperienza forte, un'esperienza di appartenenza piena degli uni agli altri, che si realizza attraverso i gesti quotidiani, e costituisce il presupposto perché minori possano mettere in campo, e gli adulti raccogliere, aspetti di sé che permettono il procedere dell'intervento educativo; la vita di comunità è comunque un presupposto da costruire: non basta convivere sotto lo stesso tetto perché si crei appartenenza.

Il Piano Educativo è finalizzato ad una "Comunità" che accoglie, con la formula dell'affidamento o della collocazione temporanea, ragazzi di età compresa tra gli 13 ed i 18 anni, in stato di abbandono dovuto essenzialmente a situazioni di disagio psicosociale della famiglia d'origine o per allontanamento dovuto a condizioni economiche. Minori per i quali momentaneamente non è possibile attuare l'affido familiare. M.N.S.A

Le linee generali dell'intervento educativo derivano dall'individuazione di obiettivi e strategie, scanditi da azioni, regole e finalità ben precise: interventi strumentali; interventi normativi; chiedere e dare informazioni; azioni di disconferma; sostegno e cura; interventi che affrontano la realtà del fenomeno migratorio, al fine di rendere più sostenibile l'integrazione nella nuova realtà sociale.

L'inserimento in comunità è temporaneo ed ha i seguenti obiettivi generali:

- ❖ Rientro nella propria famiglia di origine, in vista della risoluzione dei motivi che hanno portato il minore fuori dall'ambito familiare;*
- ❖ Affidamento familiare;*
- ❖ Adozione;*
- ❖ Accompagnamento verso l'autonomia nel caso che nessuna delle tre ipotesi precedente sia percorribile.*

Le linee generali della comunità Le Petit Camilla derivano dall'individuazione di alcuni obiettivi specifici che rispondono ai canoni di globalità, coerenza e progettualità del minore. Essi prevedono

- 1. L'opportunità di soddisfare i bisogni primari, riguardanti la salute, la cura della persona, il divertimento, secondo un'ottica proiettata verso l'autonomia del minore;*
- 2. Superamento sereno del disagio relazionale e delle problematiche connesse al minore, al fine di acquisire e valorizzare le proprie abilità e competenze;*
- 3. La prevenzione del disagio non solo con un'ottica protettiva, ma soprattutto per favorire l'autonomia nelle scelte e la progettazione individuale verso il futuro;*
- 4. La ristrutturazione e la rielaborazione del passato e l'eventuale creazione di una rete di rapporti affidabili e funzionali alla crescita del ragazzo;*
- 5. Un'attenzione particolare alla dimensione affettiva come componente fondamentale dello sviluppo umano.*

Il percorso educativo inizia al momento del primo contatto con il minore e si conclude al momento della dimissione.

In generale, però, si possono distinguere i momenti del percorso educativo che sono:

- Pre accoglienza:**

E' il momento in cui la comunità alloggio riceve la segnalazione da parte dei Servizi Sociali di competenza territoriale, e si avviano i colloqui per esaminare la compatibilità tra bisogni del minore e le risorse umane e materiali a disposizione al fine di instaurare da subito le condizioni di dialogo e le premesse per una progettualità efficace. In questa fase si lavora al fine di acquisire delle informazioni il più possibile complete sul minore, sul nucleo familiare e sulle motivazioni che hanno determinato l'allontanamento dalla famiglia. All'interno della comunità i minori inseriti vengono informati dell'arrivo del nuovo ospite, in tal senso viene organizzato un momento di accoglienza al fine di facilitare e prevenire forme di non accettazione.

- **Accoglienza:**

Questo momento prevede la presa in carico del minore con i suoi disagi e le sue risorse, aiutandolo ad adattarsi gradualmente alle regole della comunità e del gruppo, coinvolgendo anche gli altri ragazzi nell'importante tentativo di farlo sentire a casa. Inizia così un periodo di osservazione durante il quale si individuano le risorse e le difficoltà del minore al fine della stesura del progetto educativo individualizzato in collaborazione con il Servizio Sociale inviante.

- ✚ *La conoscenza del ragazzo che presuppone l'avvicinamento al ragazzo per calarsi nei suoi panni e cogliere la sua visione del mondo e gli eventi che hanno caratterizzato la sua vita, intuendo quali pensieri abbia formulato sugli altri e su di sé;*
- ✚ *La destrutturazione e ristrutturazione, momento che raggruppa gli interventi rivolti alla dimensione psicofisica del minore. Comprendono azioni rivolte al superamento di alcuni limiti che impediscono al ragazzo di esercitare la propria capacità di interagire con il mondo e la sua vita;*
- ✚ *La dilatazione del campo di esperienza è la fase in cui si concentrano tutte quelle azioni educative volte a rendere più dinamica la vita del ragazzo e che creano delle nuove esperienze che servono a sollecitare nuovi campi di interesse e di comportamenti positivi nel minore;*
- ✚ *La ristrutturazione dell'identità che porta ad un cambiamento profondo degli schemi di significato con cui il ragazzo si dirige verso un mondo possibile;*
- ✚ *L'appropriazione soggettiva che è la fase in cui il minore costruisce un nuovo punto di vista su sé e sul mondo circostante.*

Andando ad approfondire le varie fasi del percorso educativo, il primo momento fondamentale è quello della conoscenza, in cui l'educatore deve mettersi dal punto di vista del ragazzo e capire quale storia di vita ha alle spalle. In questa fase è importante il primo incontro tra educatore e minore, momento in cui vi è l'inizio di una relazione basata sull'osservazione e sulla costruzione di reciproche rappresentazioni. Questo primo incontro è dominato da un senso di vulnerabilità, per quanto riguarda il ragazzo, in quanto si trova in una situazione di inferiorità rispetto all'educatore poiché è all'interno di una relazione asimmetrica, quale quella educativa. Per questo motivo il minore inizialmente mostrerà atteggiamenti di difesa e chiusura. Compito dell'educatore sarà quello di creare un senso di fiducia nel ragazzo di modo da poter iniziare l'azione educativa ed è proprio a favore di questo senso di fiducia che l'educatore deve possedere uno "sguardo non pregiudicato", mettendo da parte pregiudizi e opinioni comuni. In questa prima tappa del percorso educativo esistono delle caratteristiche che riguardano il primo incontro e che non possono essere trascurate. Innanzitutto, in un primo contatto educatore-minore si può sospendere qualsiasi discorso informativo allo scopo di creare una progressiva confidenza. L'educatore dovrà ricercare uno stile comunicativo che sia caratterizzato da una reciproca osservazione e che sia rassicurante per il ragazzo, evitando la richiesta diretta di informazioni altrimenti il minore tenderà a chiudersi sempre di più.

Gli obiettivi generali per i minori stranieri non accompagnati sono basati su un lavoro di sostegno al percorso di integrazione, da realizzarsi all'interno e all'esterno della struttura e sono caratterizzati dall'intreccio di due particolari metodologie: i Programmi individualizzati di benessere e regolamentazione (PEI) e la Mediazione linguistico-culturale (MLC); entrambi sono considerati indispensabili per garantire ai minori presi in carico il diritto alla partecipazione e alla strutturazione partecipata del percorso di inserimento e di integrazione. La funzione della Mediazione linguistico-culturale sarà quella di facilitare e sostenere l'accoglienza, contribuendo a risolvere le difficoltà comunicative dell'ospite nella fase di inserimento, fornendo informazioni sui riferimenti legislativi e sui modelli educativi e culturali, intervenendo in situazioni di crisi e/o di valorizzazione della cultura di provenienza del ragazzo. Le relazioni saranno centrate su atteggiamenti non giudicanti, disponibili

R.A.

ad accogliere l'altro nella sua complessità, facendosi carico dei limiti e valorizzando le sue risorse. Verranno attivate tutte le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio, nonché con i servizi rivolti ai MSNA al fine di garantire una corretta realizzazione dei piani individuali dell'utente.

L'equipe educativa informa il minore sul motivo di inserimento in Comunità, lo scopo e i tempi previsti, egli viene aggiornato sulle modifiche successive. Queste comunicazioni considerano l'età e le capacità del minore. Gli obiettivi prefissati all'interno del progetto globale intendono andare oltre la provvisorietà della collocazione. Tali obiettivi sono realizzati in un clima di relazioni familiari affinché aiuti il ragazzo a superare problemi di ordine pratico, sociale e psicologico sia a livello relazionale che emotivo.

FASI OPERATIVE:

- Trascrizione nel registro degli utenti;
- Polizza assicurativa per infortuni;
- Spiegazioni ed informazioni sulle regole della vita all'interno della struttura;
- Visita medica ed analisi di laboratorio,
- Organizzazione della scheda della salute con il nome del medico ed il numero del tesserino sanitario;
- Colloqui di orientamento ed osservazione sistematica;
- Programma educativo personalizzato, organizzato dall'equipe per gli interventi educativi e formativi da attuare;
- Organizzazione della scheda degli impegni settimanali di ciascun minore, in cui saranno trascritte tutte le attività svolte ed eventuali variazioni;
- Colloqui e sostegno per lo sviluppo cognitivo.
- Sostegno nelle problematiche quotidiane e di socializzazione nei diversi ambiti, attraverso la presenza costante di un educatore professionale;
- Sostegno per i compiti scolastici, da svolgere al rientro dalla scuola, realizzato dall'educatore professionale e da personale qualificato per le materie scientifiche e letterarie;
- Incoraggiamento alla partecipazione alle attività organizzate dalla scuola e dalle associazioni presenti nel territorio;
- Incoraggiamento per la creazione di legami di amicizia attraverso l'apertura della struttura all'esterno e la partecipazione attiva alla vita sociale del territorio;
- Programmazione e realizzazione di attività formative interne ed esterne alla struttura;
- Riunione di equipe ogni mese per la verifica del lavoro svolto e per eventuali correzioni delle impostazioni;
- Riunione degli operatori con i ragazzi presenti nella struttura, prima dell'ingresso in struttura di un nuovo ospite, per raccogliere impressioni, fornire suggerimenti comunicare le decisioni in merito alla sistemazione nella stanza del nuovo ospite;
- Visite medica a settimana ed in caso di necessità, visite specialistiche su indicazione del medico della struttura, trascrizione sulla scheda della salute delle visite effettuate durante la permanenza nella casa famiglia;
- Analisi di routine ogni 3 mesi;
- Attività di gruppo.

GLI STRUMENTI:

Gli strumenti principali per raggiungere gli obiettivi di fondo sono:

Aver cura dei ritmi di vita dei minori. Il rispetto dei tempi coglie due aspetti fondamentali:

- Uno di tipo organizzativo ed uno legato ai bisogni originali dei giovani. Sul primo versante ciò comporta la strutturazione di giornate-tipo fondate sulla consapevolezza di leggi biologiche quali l'alternanza (tra momenti di attività più intense e momenti di attività più calme, tra situazioni più individualizzate e altre di gruppo, ecc.); sul secondo versante si tratta di

R.A.

valorizzare, come più volte sottolineato, le originali individualità ed i bisogni specifici di ciascun minore. In questo senso, complessivamente, la priorità per il rispetto dei ritmi di vita assume il preciso significato di organizzare l'intervento educativo non a partire da astratte "esigenze di servizio", ma al contrario, in base alla centralità dei bisogni dei minori stessi.

- La cura della vita quotidiana: il riposo, i pasti, l'alimentazione, la toelette, la cura del corredo dei giovani rappresentano un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità motorie e relazionali. Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita, pensare razionalmente per una adeguata funzionalità sono elementi che favoriscono nel giovane il controllo, attraverso l'appropriazione cosciente e serena dello stesso spazio quotidiano, di fattori emotivi, spesso già messi a dura prova. Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale ruolo di mediazione, sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenziale anche sul piano psicologico generale. Non dimentichiamo che, molto spesso, una quotidianità mal vissuta da parte dei minori è fonte di chiaro malessere, di disturbo e disagio da superare proprio in comunità. Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto, il coinvolgimento cosciente dei ragazzi, ma anche sulla comprensione "naturale" della necessità di una serena vita in comune. Tutto ciò connette questa sfera di relazioni con la ricerca di spazi di autogestione, di autonomia, di cooperazione non imposta da astratte normative, ma da una costante relazione "persuasiva" e coerentemente sostenuta da una "presenza" reale dell'educatore.
- Praticare all'interno ed all'esterno della struttura d'accoglienza delle attività, proposte dall'ambiente stesso e dagli educatori, che favoriscano lo sviluppo globale delle potenzialità espressive dei giovani, attraverso una dinamica progettuale che tenga conto dei loro desideri, delle loro possibilità reali, ma che proponga anche nuove esperienze e scoperte. In ogni caso, la scelta delle attività dovrà tenere conto dell'interconnessione che esiste, a nostro avviso, tra "intelligenza cognitiva - intelligenza corporea - intelligenza relazionale" ed operare su tre dimensioni prioritarie:
 - a) attività della sfera immaginativa;
 - b) attività della sfera costruttiva;
 - c) attività della sfera ambientale.

I ragazzi in difficoltà sono stati spesso abituati alla paura di provare, alla sfiducia nelle proprie possibilità, ad una disistima. Al contrario, è fondamentale poter rinnovare il "concetto di sé". Sviluppare la sfera immaginativa può essere utile per aiutare i ragazzi a domare paure ed angosce; "lasciare dei segni" attraverso delle attività costruttive, scoprendosi capaci di fare con le proprie mani realizzando oggetti di utilità pratica o di estetica può essere estremamente significativo; apprendere ad orientarsi nello spazio e nel tempo, agire in uno spazio divenuto "familiare" o in uno spazio nuovo, può aiutare a conquistare autonomie ed equilibri essenziali.

- Cercare uno specifico collegamento con la scuola: sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale". E' molto importante evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei giovani (oltre che negli adulti): il supporto scolastico, pur nelle sue contraddizioni, rappresenta comunque un passaggio da non sottovalutare. La ricerca di una "normalità" scolastica non è, quindi, evidentemente finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé, della propria autorappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno". L'uscita da uno stato

R.A.

mentale di "assistiti" che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento.

- Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine o di destinazione dei minori ospitati. Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché il giovane possa ritrovare o creare un suo nuovo equilibrio. In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo, sia coi servizi sociali che lo tutelano.

Va da sé che tale rapporto con i Servizi Sociali di riferimento, con le istanze del Tribunale, ecc. è prioritario per l'insieme del lavoro della comunità.

Lo scopo, oltre a quello di costruire un sistema di informazioni adatto e qualificato, è anche quello di coinvolgere tutti gli operatori nell'elaborazione, nell'attuazione e nella verifica dei progetti ipotizzati. Al tempo stesso, la Comunità va intesa come luogo della tutela del minore; che si tratti di un minore in affidamento temporaneo, di un minore in via di adozione, la Comunità deve poter rappresentare uno spazio-tempo di protezione e di tutela del minore in quanto tale.

Da questo punto di vista, al di là dei fondamentali riferimenti deontologici, la progettazione dell'intervento deve attivare, di concerto coi Servizi implicati, tutti gli strumenti idonei a garantire tale tutela.

LE VERIFICHE.

Un metodo di lavoro di questo tipo implica, evidentemente, una particolare attenzione per il lavoro d'equipe e, più in generale, per il lavoro di gruppo.

Le verifiche e le forme di valutazione collettive saranno, quindi, curate al fine di permettere realmente di intervenire "a misura dei ragazzi".

Gli strumenti che verranno utilizzati sono:

- a) le osservazioni sul campo;
- b) le riunioni d'equipe (curate dal coordinatore interno all'equipe stessa);
- c) le riunioni coi referenti dei Servizi di riferimento del minore;
- d) le riunioni di supervisione.

Il lavoro degli operatori, la loro capacità di relazionarsi ai ragazzi ha senso quando ha espressione di un gruppo di lavoro con obiettivi comuni, metodi condivisi, approcci compatibili, capace di garantire una circolazione delle idee e delle informazioni, una capacità di processo nella prospettiva di un compito educativo. Per far ciò, è fondamentale il lavoro d'equipe che assicura:

- a) la garanzia della continuità che permette che assenze e turnover tra educatori non si traduca in interruzione del processo educativo;
- b) la pluralità degli apporti significa poter contare su un ventaglio più ampio di abilità, sensibilità, analisi, idee;
- c) la condivisione del carico di lavoro permette che anche un problema assunto da un singolo educatore divenga assunto da tutta una equipe.

FINALITÀ.

La Comunità Le Petit Camilla vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una situazione che offra esperienze di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione in un luogo che renda possibile la mediazione fra l'istanza del fanciullo e quello del mondo degli adulti. Le Petit Camilla vuole promuovere una migliore qualità della vita attraverso la creazione di una situazione ambientale/abitativa serena e stabili (comunità alloggio). Il concetto di qualità della vita orienta un intervento che non si configura come indirizzato ad un particolare tipo di utenza ma, per la sua flessibilità e adattabilità, è utilizzabile in tutti quei contesti che si occupano di persone portatori di un disagio.

R.A.

In sostanza il concetto di qualità di vita sostituisce concetti quali deistituzionalizzazione, normalizzazione o integrazione sociale e ci orienta verso un approccio globale in temi della salute e del benessere.

OBIETTIVI GENERALI

Qualsiasi progetto educativo deve considerare importanti le figure parentali nella crescita del minore ponendo, però, molta attenzione alle varie situazioni, per stabilire se un coinvolgimento della famiglia di origine sia possibile per favorire un recupero relazionale.

La valutazione di questa possibilità è subordinata alle informazioni fornite dai Servizi Sociali, alle relazioni tra il ragazzo e la famiglia, mantenendo i contatti e interessandosi di eventuali sviluppi.

Il servizio di accoglienza mira a soddisfare come già sottolineato, un bisogno sociale di carattere generale, relativo agli interventi per migliorare la qualità della vita.

Allo scopo di offrire l'opportunità di vivere esperienze di socializzazione più complete e di stimolare al meglio il proprio sviluppo psico-fisico, la propria creatività e fantasia, i ragazzi vivranno in un ambiente nel quale saranno presenti "figure adulte" che garantiranno la loro crescita in un contesto sociale reale. Ciò agevolerà processi di integrazione sociale e promozione di relazioni interpersonali, in modo che ogni ragazzo possa sentirsi a proprio agio e con un proprio spazio personale, per collocarsi ad un livello di maggiore autonomia personale e, soprattutto, per raggiungere un adeguato sviluppo intellettuale, sociale e formativo.

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 che saranno specificati sulla base delle problematiche psicologiche relazionali possono essere identificate nel modo seguente:

- I. Il recupero e reinserimento sociale dei ragazzi collocati;
- II. La valorizzazione delle potenzialità di ciascuno;
- III. L'acquisizione di elementi incoraggianti e il raggiungimento di un sempre maggiore equilibrio;
- IV. L'ampliamento delle possibilità relazionali degli adolescenti;
- V. L'interazione con il contesto territoriale;
- VI. La formazione scolastica;
- VII. La formazione, l'inserimento lavorativo;
- VIII. La famiglia;
- IX. Uno spazio fisico ma soprattutto relazionale ispirato al modello di riferimento e stabile;
- X. Mettere il minore in condizioni di esprimere quelli che sono i suoi reali sentimenti e disagio;
- XI. Offrire al minore la possibilità di elaborare e rielaborare sul piano emozionale ed intellettuale le problematiche derivanti dal contesto socio familiare da cui proviene e il proprio vissuto;
- XII. Avvalersi del supporto professionale di esperti esterni, quali Pedagogisti, Assistenti Sociali, Medici etc.

IL PROGETTO GLOBALE INCLUDE AL SUO INTERNO:

- Progetto educativo individualizzato;
- Programma di sostegno psicologico;
- Progetto didattico;
- Progetto di integrazione sociale;
- Progetto formativo;
- Progetto per le dimissioni;
- Programma per la gestione delle emergenze sociali.

IL P.E.I. - PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Il Piano educativo individualizzato (PEI) è lo strumento per rispondere in modo adeguato ai bisogni dei minori ospiti. Viene redatto dall'educatore e descrive la programmazione educativa, gli obiettivi

R.A.

attesi, i metodi e i criteri di valutazione per garantire il diritto all'educazione e all'istruzione favorendone l'inclusione, l'autonomia, il miglioramento delle abilità sociali e lo sviluppo degli apprendimenti. Nel Piano vengono esplicitati tutti gli interventi volti a una presa in carico globale dei minori, in modo condiviso da tutti i componenti dell'equipe, dal Servizio sanitario nazionale, dalle istituzioni del territorio e dalla famiglia. In particolare, deve contenere: finalità e obiettivi, educativi e di socializzazione; obiettivi di apprendimento e di interiorizzazione nelle diverse aree in correlazione al nuovo stile di vita; programmazione di attività specifiche; metodi e materiali didattici di supporto (orari, tecnologie, ecc.); criteri e metodi di valutazione, intesa come valutazione dei processi e non solo della performance; integrazione tra attività interne ed esterne alla struttura

L'equipe del servizio inviante in collaborazione con l'equipe della comunità predisporrà il progetto individuale di ogni ospite tenendo conto degli orientamenti generali della comunità.

Nel progetto individuale sono contenuti:

- ✓ I dati emersi nel periodo di osservazione;
- ✓ Le aspettative, le richieste, i desideri dell'ospite in relazione all'attivazione del proprio progetto e della propria permanenza nella casa;
- ✓ Gli obiettivi da raggiungere;
- ✓ Gli strumenti operativi impiegati per perseguire gli obiettivi;
- ✓ I criteri e gli strumenti di valutazione dell'intervento.

E' strutturato in quattro parti fondamentali:

Valutazione multidimensionale;

Definizione degli obiettivi;

Contenuti e modalità dell'intervento;

Piano delle verifiche.

La verifica in itinere e il monitoraggio di quanto previsto dal progetto individualizzato verrà effettuata dall'equipe educativa attraverso:

- I. Predisposizione del registro degli interventi;
- II. Aggiornamento del diario personale;
- III. Costante collegamento tra servizio inviante e coordinatore/responsabile.

SOSTEGNO PSICOLOGICO PER MINORI

La presenza dello psicologo all'interno della struttura ha come obiettivo principale quello di fornire un sostegno psicologico ai minori ospiti. Gli ospiti presi in carico verranno seguiti attraverso l'osservazione diretta:

- ✚ Osservazione in roaming e in altri contesti, durante le varie attività svolte nell'arco della giornata;
- ✚ Osservazione della relazione con altri ospiti e operatori presenti;
- ✚ Identificazione dei casi più vulnerabili;
- ✚ Presa in carico dei casi attraverso incontri di gruppo rivolti a operatori e utenti;
- ✚ Supporto psicologico di gruppo per aiutare le persone a rafforzare le risorse personali.

Tale percorso sarà finalizzato ad analizzare i bisogni psicologici, a valutare le risorse e gli interessi personali, a facilitare un riequilibrio dell'aspetto relazionale ed emotivo, seguirà sempre una restituzione degli aspetti emersi dalle osservazioni e una progettazione di intervento, mirato alla risoluzione delle problematiche emerse. L'obiettivo generale è quello di favorire relazioni positive con il minore, la struttura e gli operatori al fine di creare uno sviluppo sano e armonico attraverso un coinvolgimento attivo di tutti gli attori responsabili. Si cercheranno di riattivare le risorse interne ai nuclei familiari, promuovendo atteggiamenti positivi per una sana crescita psicofisica.



Obiettivi specifici:

- Supervisione dello staff;
- Valutazione del benessere complessivo del migrante tenendo conto della singola condizione dei tempi a lui necessari per ambientarsi al nuovo contesto, delle sue esigenze/bisogni più impellenti, delle sue paure e delusioni rispetto alle aspettative iniziali;
- Ridurre il livello di conflitto tra gli ospiti della struttura;
- Aiutare le persone a trovare un ascolto empatico (operatore/ospite) per orientarsi al meglio nel nuovo contesto;
- Dare una risposta professionale che aiuti a rendere lo spazio protetto della struttura uno spazio dove poter rivedere e ritrovare una propria identità;
- Aiutare i minori a scoprire le proprie risorse, predisposizioni, potenzialità per poter progettare un futuro e affrontare l'esperienza traumatica vissuta;
- Stimolare la fiducia reciproca dei ragazzi;
- Aiutare i minori a lavorare attivamente al loro progetto di vita.

Il supporto psicologico inoltre aiuterà i ragazzi a:

- Riconoscere la sicurezza del contesto;
- Aiutare le persone ad elaborare l'esperienza traumatica vissuta;
- Rielaborare la perdita per la propria terra e per la famiglia lasciata.

Lo scopo è quello di portare i minori a una maggiore cura di se stessi, a una maggiore capacità di relazionarsi con gli altri, a ridurre, se presenti, incubi o sbalzi d'umore, ad una crescita dell'orientamento e del senso di protezione, ad un maggior interesse alle attività proposte e ad una migliore progettazione della propria vita futura emotiva, lavorativa e sociale.

PROGETTO DIDATTICO:

1. L'inserimento scolastico;
2. Una valutazione didattica – pedagogica;
3. Un sostegno didattico specifico;
4. Una fase di verifica.

L'equipe educativa sceglie la scuola presente sul territorio più adatta ad accogliere il minore sulla base delle sue attitudini e delle sue problematiche, attraverso un confronto con i dirigenti scolastici. Per i MSNA importante è la mediazione linguistica, a supporto degli insegnanti a scuola e dell'insegnante di italiano in struttura, che consentirà agli stessi una più veloce comprensione della lingua italiana. Durante l'anno scolastico vi sono incontri periodici tra gli insegnanti e l'educatore per valutare i risultati, l'inserimento nel gruppo classe, l'emergere di eventuali difficoltà. L'educatore, partecipa, ai consigli di classe esponendo i successi ottenuti o le difficoltà incontrate. Gli operatori si fanno carico di sostenere i minori da un punto di vista motivazionale e nello svolgimento dei compiti per superare gli ostacoli incontrati.

LA SCUOLA:

Cercare uno specifico collegamento con la scuola: sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale", è molto importante per evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei ragazzi (oltre che negli adulti): il supporto scolastico, pur nelle sue contraddizioni, rappresenta

R.A.

comunque un passaggio da non sottovalutare. La ricerca di una "normalità" scolastica non è quindi finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé", della propria autorappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno". L'uscita da uno stato mentale di "assistiti" che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento. Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine dei ragazzi ospitati. Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché il bambino possa ritrovare o creare un suo nuovo equilibrio. In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo, sia coi servizi sociali che lo tutelano.

PROGETTO DI INTEGRAZIONE SOCIALE.

Si parte dal presupposto che in diverse situazioni ed in conseguenza delle diverse problematiche che hanno portato all'inserimento in Comunità, alcuni ragazzi hanno perso i contatti con il mondo esterno e la capacità stessa di ricostruirli; l'obiettivo fondamentale di Le Petit Camilla è diretto a promuovere i rapporti positivi con i coetanei, a favorire esperienze sociali costruttive, con l'inserimento in gruppi differenti attraverso strutture scolastiche, sportive, ricreative, culturali, al fine di sostenere l'integrazione e la socializzazione. Le Petit Camilla pone un'attenzione particolare nel far emergere gli interessi e focalizzare le attività non solo all'interno della struttura, ma di sostenere e incoraggiare le relazioni esterne, secondo percorsi di autonomia e responsabilizzazione personale. Per i minori stranieri che hanno lasciato il loro paese abbandonando abitudini, famiglie e amici, il progetto, proposto dalla comunità, prevede una serie di incontri presso le scuole appartenenti al sistema di istruzione primaria, centri di aggregazione e altro. Il progetto promuove l'integrazione sociale delle persone di diversa etnia, in un'ottica di rispetto delle differenze e di tolleranza", con i seguenti obiettivi:

- Educare alla multi cultura attraverso la conoscenza di alcuni aspetti di culture extraeuropee;
- Accogliere la diversità culturale attraverso i valori del rispetto e della tolleranza;
- Favorire la valorizzazione della diversità culturale e della dimensione internazionale;
- Facilitare l'inserimento sociale e scolastico degli studenti extracomunitari;
- Promuovere l'educazione alla legalità e alla solidarietà;
- Agevolare il passaggio di informazioni e lo scambio costruttivo di esperienze.

A conclusione del progetto si attendono i seguenti risultati:

- Miglioramento dell'accoglienza degli alunni stranieri e accolti nella Scuola, nei centri di aggregazione e sportivi;
- Intensificazione della sensibilizzazione all'interculturalità e ai valori del rispetto delle diversità;
- Valorizzazione della presenza immigrata;
- Scambio costruttivo di esperienze.

PROGETTO DI FORMAZIONE.

Il progetto di formazione è finalizzato all'inserimento lavorativo del minore ed in genere è concordato con il Servizio Sociale di competenza territoriale. Il progetto formativo considera le inclinazioni e le attitudini del minore.

DIMISSIONI DALLA STRUTTURA.

Programma di sostegno per l'uscita dalla struttura:

Tale programma aiuta il minore nel doloroso distacco dalla comunità e dalle figure adulte significative, che rimangono comunque per lui una possibilità di sostegno. L'impegno è rivolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del minore attraverso percorsi di autonomia personale. I documenti e la relazione finale del PEI, all'uscita del minore dalla struttura, in originale sono consegnati al Servizio Sociale di Competenza mentre una copia è trattenuta

R.A.

nell'archivio della comunità, per il periodo previsto dalla Legge. Al raggiungimento della maggiore età, la documentazione è consegnata al ragazzo all'uscita dalla casa famiglia ed è redatto un verbale con la descrizione della stessa, che viene firmato dalla persona uscente.

Il programma è centrato sul:

- Potenziamento delle autonomie personali e relazionali;
- Miglioramento dell'aspetto comportamentale;
- Potenziamento dell'autostima;
- Attività di monitoraggio;
- Verifica ad ogni riunione di equipe delle autonomie personali;
- Verifica ad ogni riunione di equipe dei risultati ottenuti per l'aspetto comportamentale e relazionale;
- Verifica ad ogni riunione di equipe del potenziamento dell'autostima.

PROGRAMMA SULLA GESTIONE DELLE EMERGENZE SOCIALI.

La Comunità alloggio Le Petit Camilla assicura il funzionamento nell'arco delle 24h per tutto l'anno, garantendo accoglienza e cura dei minori, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, anche per i minori che si trovano in una condizione di emergenza. Il collocamento in emergenza è finalizzato all'accoglienza di minori in condizioni di pericolo, ai sensi dell'art 403 c.c. sul piano socio-educativo e sul piano dell'integrità fisica e psicologica, che ne richiede l'urgente collocazione in un luogo protetto. La permanenza in struttura può avere un carattere di temporaneità in vista della necessità di collocare il minore in una struttura diversa. La comunità alloggio Le Petit Camilla ha stilato un programma di accoglienza, che in modo immediato, garantisce ospitalità e tutela del minore che deve essere allontanato con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti, o che, trovato, privo di figure adulte di riferimento quali i MSNA.

Il programma risponde alle seguenti finalità e assolve alle seguenti funzioni:

1. Superare la fase di bisogno improvviso;
2. Offrire ospitalità e assistenza qualificata sul piano educativo-relazione per il tempo necessario ad individuare e mettere in atto l'intervento più favorevole per il minore.

L'intervento è caratterizzato da relazioni interpersonali tranquille, stabili e rassicuranti e da un supporto mirato a garantire un riferimento sicuro in una situazione di emergenza.

L'inserimento del minore in comunità è caratterizzato dall'immediatezza della risposta accogliente, indipendentemente dalla possibilità di aver acquisito elementi esaustivi sulla condizione del minore.

- ❖ Garantire funzione di accoglienza;
- ❖ Offrire una dimensione caratterizzata da un clima sereno, stabile e positivo;
- ❖ Prevedere tempestivamente una visita medica ed eventuali visite specialistiche per la rivelazione di eventuali situazioni di maltrattamento;
- ❖ Comunicare tempestivamente al Servizio Sociale istituzionalmente competente qualsiasi evento rilevante che riguardi la condizione del minore.

Tutti i programmi sono organizzati e sottoposti a verifica da parte del Servizio Sociale inviante o dall'Ente di Competenza.

LA GIORNATA IN COMUNITA':

La Comunità Alloggio Le Petit Camilla ritiene educativamente importante aiutare i minori a strutturare il tempo. Per questo motivo, le giornate sono scandite da attività e proposte che si articolano in varie aree.

L'AREA PEDAGOGICO-EDUCATIVA:

In linea con i riferimenti educativi della comunità stessa, va a proporre un insieme di attività che hanno come obiettivo l'assunzione di responsabilità, di impegni stabili e il raggiungimento di un'autonomia personale : gli impegni giornalieri rivolti alla cura degli spazi comuni, la preparazione del pranzo, il rispetto dei tempi di vita della casa all'interno di un contesto il più possibile simile a

R.A.

quello di una famiglia, con regole di vita comune, compiti, ruoli e funzioni riscontrabili in un normale nucleo familiare. Questa è un'area che chiaramente attraversa e significa tutte le altre aree di lavoro che si concentrano su aspetti e finalità più specifici e mirati.

L'AREA DELLA FORMAZIONE SCOLASTICA e CULTURALE:

Raccoglie l'insieme di attività volte al sostegno, all'alfabetizzazione, alla riapertura o alla ripresa dei percorsi scolastici interrotti. Questa area si struttura come un'offerta personalizzata prevalentemente all'interno della comunità, ma anche con la possibilità di costruire collaborazioni con le scuole del territorio

L'AREA DEL LABORATORIO:

Ha come obiettivo di offrire ai minori la possibilità di sperimentarsi praticamente, di "imparare facendo". Per alcuni ragazzi è anche l'occasione per sperimentarsi nella fatica a tenere dei ritmi, nell'allenamento al lavoro e alle consegne, come pure al confronto con altri adulti. La cooperativa Futura grazie ad esperti tra i soci sperimenterà ed attuerà la fattoria didattica.

L'area del tempo libero è l'insieme di tutte quelle proposte legate al rafforzamento dell'aggregazione, del gruppo e del benessere sia all'interno del gruppo dei pari che tra adolescenti e adulti: possibilità di praticare sport, di realizzare attività hobbistiche, di organizzare uscite e vacanze.

REGOLE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA:

Le regole di base della Comunità sono periodicamente verificate dall'équipe educativa nel momento in cui vi sono nuove ammissioni o cambiano le esigenze di ospiti già presenti.

Possono essere così 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
- ☑ Rispetto degli operatori e degli altri ospiti

ARTICOLAZIONE DEI COMPITI ED ORGANIZZAZIONE:

La vita in comunità, quindi, si organizza attorno ad "un ambiente quotidiano caldo e accogliente nel quale viene valorizzato l'aspetto strutturante delle routine quotidiana e delle regole", al fine di sostenere processi di cambiamento in quei minori ai quali è necessario offrire un'alternativa stabile e sicura. Il nodo centrale delle modalità di intervento educativo, sono le regole: non come "espressione di un potere normativo degli educatori", ma, piuttosto, come "la forma di comportamenti idonei a risolvere i problemi di tutti i giorni, condivise ed accettate da educatori e ragazzi, soprattutto quando si realizzano nella condivisione di attività affettivamente ed emotivamente coinvolgenti". Si genera una realtà condivisa di abitudini e regole che "va a costruire un archivio di conoscenze sociali a cui i minori, nella loro evoluzione e scoperta del mondo, possono attingere e riferirsi". A questa realtà va aggiunto che, forse per la prima volta, i ragazzi fanno esperienza di una interazione comunicativa ed emotiva stabile e continua con gli adulti. I ragazzi, cioè, imparano a costruire, insieme a degli adulti significativi, una immagine appropriata di Sé, come degni di stima, di affetto e di fiducia; nonché l'immagine di una realtà più positiva, non emarginante, nella quale la violenza non è né una forma di comunicazione, né un modo per ottenere nulla; ed, infine, un'immagine degli altri come più disponibili. La comunità alloggio Le Petit Camilla inoltre promuove l'autonomia decisionale delle parti e facilita le competenze, la motivazione al dialogo, alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi, di conflittualità o di allontanamento. L'azione educativa, nel periodo di permanenza del minore nella Comunità fa leva sull'importanza dei rapporti educativi: relazioni educative che si

R.A.

caratterizzano come dinamiche (in continuo divenire), coinvolgenti (che toccano cioè il cuore dei minori), intenzionali (contraddistinte non da impulsività ed emotività, ma da scelte ben ponderate in base a priorità ed obiettivi prefissati), amorevoli (contraddistinte dall'accoglienza incondizionata, dalla condivisione di gioie e dolori, capacità di tradurre in segni l'amore educativo, al fine di far capire al ragazzo di "essere amato"). L'amorevolezza è il clima, il volto, lo stile: non si ama per educare, ma si educa perché si ama. La qualità della relazione è, quindi, al centro del programma e la persona è al centro della relazione. La metodologia educativa è basata sulla quotidianità: per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata in Comunità è metodicamente organizzata, secondo ritmi a misura di minore e regole proprie di una qualunque altra famiglia. Attraverso un primo colloquio individuale viene analizzata insieme la proposta educativa più confacente alle sue esigenze, attitudini ed aspettative: per ogni minore è fatto obbligo la scelta tra formazione scolastica e/o formazione al lavoro. Sono assicurate attività esterne sportive e/o ludico-ricreative (musica, teatro, canto, laboratori di manualità e creatività) a tutti i ragazzi, come momento di crescita fisica armonica ed di aggregazione, nel rispetto reciproco, nella condivisione, nella riconoscenza, attraverso un sentimento di appartenenza, di identità collettiva, in un contesto umano stimolante e divertente.

Elemento fondamentale di tutti gli interventi attuati nel progetto.

La Comunità Alloggio Le Petit Camilla, al fine di rispondere a tali esigenze, è organizzata in modo da favorire l'incontro tra due esperienze: la terapia centrata sul sé e sulla riorganizzazione del proprio spazio psicologico e la formazione-lavoro.

In tale contesto, è possibile potenziare abilità di comunicazione e interazione sociale, incoraggiando una maggiore fiducia in se stessi e negli altri, acquisendo anche professionalità spendibili sul mercato del lavoro.

L'impostazione educativa prevede:

- ☐ Dialogo e "complicità" tra l'equipe educativa e il ragazzo;
- ☐ Una vita di gruppo che permetta la costruzione di una storia comune e di un clima familiare, regolato dalla solidarietà e dalla collaborazione;
- ☐ Permettere all'ospite di riconquistare la fiducia in se stesso e negli altri;
- ☐ La valorizzazione del tempo libero per favorire i processi di socializzazione;
- ☐ L'integrazione della vita della comunità con tutti gli enti istituzionali e informali presenti sul territorio.

È di fondamentale importanza, inoltre, far sì che i ragazzi accolti in casa mantengano un reale contatto con le famiglie di origine, non solo per comprendere il vissuto di ognuno, ma anche per aiutarli e sostenerli là dove la difficoltà abbia creato un muro e una non accettazione.

Inoltre, è importante la conoscenza dei ragazzi che risulta essere uno strumento fondamentale nel lavoro di comunità.

La presa incarico verrà fatta globalmente, il che vuol dire che non ci si limita a prendere atto della situazione esistente, ma si cerca di coglierne l'aspetto storico (ricostruzione di quanto è avvenuto in precedenza), sociale (rapporti con genitori, coetanei, adulti, ecc.) e psicologico (ricerca delle risorse e delle potenzialità). Tale procedura dà luogo ad una conoscenza reciproca favorevole all'avvio di un processo di cambiamento che ha come scopo il miglioramento della qualità della vita della comunità e di tutti i suoi componenti.

DOTAZIONE ORGANICA:

La Comunità alloggio Le Petit Camilla adotta la seguente dotazione organica ai sensi del catalogo dei servizi residenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R n 11/2007

La cooperativa sociale Il Girasole nella persona del Legale rappresentante assicura: che tutti gli operatori che entrano in contatto con i minori non hanno riportato condanne definitive per i delitti

R.A.

non colposi di cui al libro II, titoli IX, XI e XII del codice penale, per i quali non è intervenuta la riabilitazione, né condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori. Il servizio prevedere, durante le ore diurne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello) ogni 4 minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello). Di tali figure il 60% deve essere di II livello e il 40% di III livello.

Responsabile Legale; Coordinatore; Educatore professionale; Figure professionali di II livello; Operatori di I livello; Altro personale: Figure professionali o volontari funzionali alla realizzazione dell'oggetto sociale.

OPERATORI RUOLO E FUNZIONI.

Ogni operatore deve essere:

Un riferimento di "autorità autorevole" (relazione)

Un facilitatore degli cambi psico-sociali (amplificatore)

Un riferimento affettivo e di sicurezza (contenitore)

Un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali (mediatore).

Complessivamente agli operatori che sono impegnati, la Cooperativa Il Girasole assicura un supporto formativo in grado di garantire il consolidamento di competenze:

- Pedagogiche: per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione
- Psicologiche: per gestire la dimensione affettiva, emotiva del lavoro
- Sociologiche: per analizzare e costruire realistiche reti di intervento
- Di animazione: per affrontare la relazione anche in termini di attività
- Preventive: per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

1) la supervisione del servizio

2) la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro

3) la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte dalla Cooperativa Il Girasole.

4) la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne". L'obiettivo di fondo resta quindi quello di attivare "dei cambiamenti nella persona attraverso l'acquisizione di nuove forme di pensiero, di comportamento, di auto-rappresentazione e relazione quotidiana", per valorizzare in questo modo il senso duraturo di una struttura fondamentalmente "di transizione" come la Comunità Alloggio.

OPERATORE DI II LIVELLO: RUOLO E FUNZIONI.

L'operatore di II livello svolge attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità di ogni minore. Favorisce i processi di inserimento e di partecipazione sociale. Progetta e gestisce in accordo con l'educatore tutte le attività di carattere socio-educativo.

IL RESPONSABILE LEGALE: RUOLO E FUNZIONI.

Partecipa alle riunioni per il buon andamento della struttura;

Cura i rapporti con gli altri Enti o con le associazioni di volontariato;

Provvede agli adempimenti amministrativi e contabili della comunità alloggio;

Svolge le funzioni di segretariato amministrativo;

Dichiara la disponibilità ad accogliere i minori in struttura.

Si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione.

COORDINATORE DEL SERVIZIO: RUOLO E FUNZIONI.

Il professionista che assolve funzioni di coordinamento è responsabile dei programmi, delle attività e dell'organizzazione del servizio, redige le relazioni, gli atti ed i rapporti richiesti dal comune e dall'ufficio di Piano territorialmente competenti, dalla regione Campania, dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni e da ogni altra autorità competente, secondo le

R.A.

direttive proprie dell'autorità stessa. Favorisce il rispetto dei ritmi di vita di ogni ospite; garantisce contratti di lavoro e accordi integrativi, assicura la presenza nel servizio di personale qualificato. In accordo con il Responsabile legale predispone l'accoglienza dei minori.

Il coordinatore deve garantire una presenza presso il servizio di almeno 12 ore settimanali.

L'EDUCATORE: OPERATORE DI III LIVELLO RUOLO E FUNZIONI

L'educatore è una persona professionalmente preparata, aggiornata ed in grado di costruire rapporti interpersonali significativi, che stimolano l'aspetto relazionale dei minori.

L'educatore deve considerare;

Di rappresentare un modello a cui i minori fanno riferimento;

Di legittimare il proprio e l'altrui ruolo;

Di saper stabilire una valida relazione con il minore.

L'educatore si prende in carico il minore con attenzione particolare agli aspetti della vita quotidiana: egli, essendo un punto di riferimento, aiuta il minore ad acquisire conoscenze e lo stimola a migliorare le proprie capacità relazionali. Con la sua presenza quotidiana, l'educatore favorisce lo sviluppo affettivo del minore e promuove, curando e personalizzando l'ambiente di vita, il controllo degli impulsi emotivi. Egli predispone il progetto educativo individuale e fornisce informazioni, relative all'andamento educativo di ogni minore, al coordinatore che redige le relazioni. L'educatore partecipa alle riunioni con le assistenti sociali di competenza territoriali e con gli insegnanti. Cura la stesura ed è responsabile del Progetto Educativo Individuale; assicura l'attuazione e le verifiche con il Servizio Sociale inviante. Predispone, nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, le cartelle personali contenente la documentazione e i progetti dei minori. Provvede alla formazione ed al sostegno dell'equipe, attraverso incontri individuali e di gruppo a cadenza mensile, al fine di monitorare il lavoro svolto con ogni singolo minore nonché di individuare e di gestire le personali esigenze dello stesso e degli operatori.

MEDIATORE CULTURALE: RUOLO E FUNZIONI

È un operatore bilingue che media tra i minori monolingue ad una conversazione appartenenti a due comunità linguistiche differenti. Il suo compito è quello di facilitare la comprensione. È informato su entrambe le culture, sia quella dei minori sia quella della realtà italiana. Dal punto di vista dell'intervento sociale, il mediatore culturale ha il compito di facilitare l'inserimento dei minori stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei minori e le risposte offerte dalla casa famiglia. Il mediatore interculturale diventa l'insegnante che, con consapevolezza, si interroga e si attrezza per favorire non tanto la transizione da una cultura all'altra quanto la sintesi - dove è possibile - tra culture, allo scopo di creare momenti pedagogici capaci di andare oltre le reciproche differenze".

CRITERI DEONTOLOGICI

I criteri deontologici degli operatori I criteri deontologici degli educatori ed operatori (inclusi tirocinanti e volontari), sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali rispettivamente di appartenenza e riferiti a quelli della comunità alloggio come qui di seguito riportati.

Art.1- Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori (inclusi tirocinanti e volontari) ed educatori, della comunità alloggio: dunque, chiunque operi, in qualsiasi modo, all'interno o per la comunità 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 contrarie al decoro, alla dignità ed al corretto esercizio della professione educativa sono punite con l'esclusione dalle attività della comunità ed espulsione dalla medesima.

Art.3 - L'educatore e qualsiasi operatore della comunità operano per migliorare la capacità delle persone (leggi utenza) di comprendere se stessi, di comportarsi in modo congruo, consapevole ed efficace. L'educatore (e l'operatore) è consapevole della responsabilità sociale e morale derivante

R.A.

dal fatto di poter intervenire significativamente nella vita degli altri; pertanto deve prestare attenzione particolare ai fattori personali, sociali, morali, organizzativi, economici, religiosi e politici, al fine di evitare l'uso inappropriato della sua influenza e l'uso indebito della fiducia e/o bisogno-dipendenza degli utenti destinatari della sua opera. L'educatore (e l'operatore) è direttamente responsabile dei suoi atti e delle loro prevedibili conseguenze.

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

Art.5 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione permanente proposti dalla comunità. Riconosce i limiti della propria competenza professionale e rispetta la competenza degli altri educatori.

Art.6 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto al segreto professionale: pertanto, non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale.

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

Art.8 - L'educatore (e l'operatore) evita 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 rapporto professionale, possa procurargli indebiti vantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non. Costituisce grave violazione deontologica intrattenere in ragione del suo rapporto professionale relazioni significative di natura personale, in particolare affettivo-sentimentale e/o sessuale.

Art.9 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto all'adempimento professionale a cui è vincolato in ragione della tipologia di contratto definito con la cooperativa, ente gestore e titolare Il Girasole della comunità Le Petit Camilla.

Art.10 - I rapporti tra gli educatori e altre figure professionali (di vario genere, inclusi tirocinanti e volontari) 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 impegna a contribuire al mantenimento e allo sviluppo delle risorse globali della comunità così da garantirne la continuità educativa e di accoglienza nel tempo.

Art.12 - Nell'esercizio delle attività professionale e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la comunità a qualsiasi titolo l'educatore (e l'operatore) è tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale ed umana.

Art.13 - L'educatore (e l'operatore) si impegna a rispettare e a proporre i principi ispiratori da cui trae la sua forza il carisma della Comunità.

Art.14 - I Criteri Deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella o per la comunità.

Nell'ambito della Comunità sono previste diversi tipi di polizze assicurative:

- Polizza Infortuni Tutto Campo per i rischi da infortunio per i minori ospiti
- Polizza Rischi Diversi e da Responsabilità Civile per i minori e gli operatori
- Copertura INAIL per gli infortuni degli operatori. I rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali.

R.A.

Formazione degli educatori e degli operatori.

La scelta di un cammino di formazione costante, corrisponde al riconoscimento della necessità di un continuo accompagnamento nell'appropriazione di competenze e nella riflessione sull'esperienza. Il programma annuale di formazione è discusso dall'equipe educativa, e il coordinatore si fa portavoce delle istanze formative, espresse da tutte le persone che operano nella struttura. Tale programma è reso operativo, con incontri mensili, nel rispetto dei modi e dei tempi più congeniali a tutti. Inoltre, l'equipe adotta piani per la formazione e strategie di inserimento del personale neo-assunto, attività di tutoraggio e formazione per il personale volontario nonché colloqui psicologici per la riduzione del turn-over.

Gli obiettivi della formazione.

Sviluppare le competenze degli educatori per la raccolta di dati e informazioni per conoscere e individuare bisogni affettivi, di espressione della sessualità del disabile (osservazione, raccolta dati, analisi dati);

- Sviluppare le competenze di progettazione orientata a progetti individualizzati di educazione, alle dinamiche relazionali e alla cura degli ambienti e delle micro-comunità di vita quotidiana;
- Sviluppare le competenze relazionali per favorire interventi di sostegno alla espressione dell'affettività e della sessualità del disabile nella relazione con se stesso e con l'altro;
- Sviluppare le competenze degli educatori nell'ascolto e nella comunicazione con la famiglia per favorire un interscambio di esperienze, di vissuti, e per supportare la famiglia nell'osservazione e negli interventi sul proprio figlio disabile per favorire la sua autonomia e libertà di espressione.

STRUMENTI DI LAVORO.

Costituiscono documenti ufficiali ed indispensabili strumenti di lavoro:

☑ **Il registro delle consegne o diario di bordo:** per comunicare e condividere la quotidianità, documento ufficiale nel quale vanno registrate tutte le comunicazioni da passare ai colleghi in turno in materia di gestione operativa e straordinaria della comunità e dei minori; l'avvenuta realizzazione o il motivo della mancata attuazione; vanno registrate le osservazioni, le analisi delle situazioni, le strategie di intervento che riguardano i minori ed il progetto degli stessi;

☑ **Il registro dei verbali di equipe:** documento ufficiale, memoria storica del lavoro svolto e del suo percorso evolutivo, in esso viene riportata la data, i presenti, gli assenti, gli operatori in turno. Nei verbali, gli operatori con il coordinatore condividono l'esperienza della settimana, predispongono i PEI e gli aspetti organizzativi; si confrontano rispetto alle osservazioni, interventi, progetti delle attività e sul territorio;

☑ **Le cartelle utenti:** documento ufficiale, che attestano il percorso dell'ospite e contengono archiviati i documenti personali, amministrativi, le relazioni dei servizi sociali, della comunità, psicologiche, nonché i documenti sanitari, nonché le relazioni con la rete di servizi offerti dal territorio (le agenzie educative, la scuola, la chiesa, i gruppi scout, le società sportive, le aziende, etc.), nell'ottica del lavoro di rete in una logica di responsabilizzazione della comunità;

☑ **Registro telefonate:** documento ufficiale, nel quale vanno annotati ora, destinatario e data, rispetto alle telefonate concesse ai ragazzi e a chi li autorizza;

☑ **Registro protocollo:** documento ufficiale, nel quale vanno annotati tutti i documenti in entrata ed in uscita, con numero di protocollo, data, mittente, destinatari, oggetto della comunicazione, entrate, uscite;

☑ **Cartelle documenti comunità:** documento ufficiale, nel quale vanno archiviati il Progetto Educativo Generale e Regolamento della Comunità, Autorizzazione al Funzionamento della Comunità, Circolari della Procura, documentazioni di altre Istituzioni in rete, Verbali delle visite di controllo, Protocolli di

R.A.

intesa con altri Enti Pubblici o del Privato Sociale, Ricevute di trasmissione delle schede minori alla Procura;

Cartella del personale: documento ufficiale, contiene l'organigramma aggiornato, i curricula del personale, i documenti del personale; l'osservazione della partecipazione dei minori alla gestione della quotidianità comunitaria.

Scheda degli impegni settimanali: E' una scheda dove l'educatore riporta gli impegni settimanali di ogni minore e le eventuali variazioni. La scheda riporta gli impegni scolastici, gli orari e le ore di studio all'interno della struttura, le attività esterne alla struttura, ed eventuali partecipazioni ad attività sportive con luoghi ed orari.

Scheda della salute fisica: E' una scheda compilata dal medico della struttura, in cui vengono riportate le generalità del medico curante, il numero del tesserino sanitario, le visite, le visite specialistiche, le analisi e tutte le prestazioni sanitarie in ordine cronologico.

Inoltre nella scheda vengono riportate le visite e gli interventi da effettuare.

Registro delle presenze del personale: E' un registro dove vengono annotate le presenze degli operatori, con indicazione dei turni e delle relative mansioni.

RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI.

La struttura si impegna, con un lavoro di rete, a mantenere rapporti con i soggetti e gli enti che operano sul territorio. L'integrazione, tra le figure che operano all'interno della struttura e le risorse del territorio adeguatamente stimolate alla continua riflessione e verifica, costituisce un elemento importante del nostro impegno. Se gli educatori della struttura sono coloro che garantiscono la professionalità dell'intervento, avendone il carico della responsabilità, dell'attuazione, della continuità e della stabilità della comunità, i volontari e le relazioni con l'esterno rappresentano la completezza per un progetto di vita, che ha come obiettivo la crescita armonica del minore, partecipe del suo tempo e del suo territorio. I volontari, le persone o le associazioni, che si impegnano a collaborare con la comunità, devono affiancare il "fare" con "il pensare" e mostrare la volontà di essere coinvolti in un percorso impegnativo, riflettendo continuamente su ciò che si fa e sulla consapevolezza della complessità dell'intervento sociale. A tal proposito, le modalità di accoglienza di un volontario prevedono la valutazione e la gestione delle attività formative-educative da parte dello psicologo in collaborazione con le diverse figure professionali. Dopo l'iniziale valutazione e formazione, l'approccio del volontario è previsto in modo diversificato nei vari ambiti:

Educativo: come supporto scolastico;

Ricreativo: per attività ricreative come corsi di musica, gite o escursioni;

Logistico: manutenzione della casa.

Le modalità di apertura della comunità tengono in considerazione il diritto di riservatezza del minore durante alcune fasi della giornata, e la necessità degli operatori di svolgere il loro lavoro.

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE.

La valenza sostitutiva della funzione familiare, assunta dagli operatori, è caratterizzata dalla temporaneità, ed è finalizzata a creare il miglioramento delle condizioni sociali e/o economiche del nucleo familiare originario che, consentono nei tempi più breve possibili, il rientro del minore nella propria famiglia.

Conscia della propria funzione, la comunità mantiene relazioni con i genitori del minore che per ogni caso, possono consistere in:

Attivazione di alleanze educative con i genitori, valutati recuperabili e di aiuto al minore nel riconoscimento del cambiamento avvenuto,

Consenso dei genitori al progetto educativo, ad eccezione dei casi di allontanamento o per disposizione dei Servizi Sociali di Competenza;

Incontri periodici con l'educatore o il coordinatore per informarli sul percorso educativo-assistenziale.

R.A.

Per i minori stranieri non accompagnati saranno attivate tutte le forme di comunicazioni, al fine di mantenere un costante rapporto con la famiglia di origine

Per evitare che i genitori o i parenti intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, le visite sono consentite in opportune fascia orario, quali dalle 16:00 alle 17:30.

Nell'interesse del minore, gli altri compiti della comunità sono:

Esercizio attivo della vigilanza, rispetto a possibili intromissioni o interferenze di adulti pregiudizievoli, in accordo con il Servizio Sociale inviante;

Monitoraggio dei contatti e delle visite tra i genitori e i figli e la loro registrazione.

RAPPORTO CON I SERVIZI SOCIALI ED AUTORITÀ GIUDIZIARIA.

Le Petit Camilla, consapevole dell'importanza del concetto di "rete" e nell'espletamento del proprio servizio, si impegna a creare ed a mantenere i rapporti con i Servizi Sociali e gli Enti preposti, le agenzie educative territoriali e l'Autorità Giudiziaria per:

Valutare i programmi educativi elaborati nella struttura;

Effettuare un monitoraggio del percorso compiuto insieme ai Servizi Sociali;

Produrre le schede semestrali da inviare alla Procura della Repubblica presso il tribunale per i Minorenni, entro i termini stabiliti (5 novembre/ 5 maggio);

Produrre relazioni di verifica del progetto educativo individualizzato, le relazioni finali in sede di dimissioni ed ogni altra relazione richiesta dal servizio sociale inviante e dal Tribunale per i Minorenni;

Effettuare comunicazioni sull'andamento scolastico;

Comunicare le visite mediche ed eventuali situazioni di emergenza.

REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI.

All'ingresso i dati anagrafici del minore vengono trascritti nel registro degli utenti. Il numero di registrazione viene riportato nella cartella e rappresenta un codice di riferimento della struttura. Le informazioni indispensabili all'attuazione dei piani educativi generali ed individuali, alla struttura e alla vita comunitaria, consentono agli operatori di adeguare le attività ai bisogni dei minori: l'archiviazione dei dati personali, della scheda sociale, della salute, delle attività settimanali, le relazioni educative e psicologiche è fondamentale per costruire il percorso personale del minore. I dati personali e le schede, su supporto cartaceo, sono contenuti in cartelle, chiuse in un armadietto blindato, a cui possono accedere i professionisti dell'equipe.

Tutela della privacy.

I documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della comunità sono tutelati dall'Art. 13 del D.lgs. 196/2003.

In particolare, i professionisti dell'equipe della comunità Le Petit Camilla, autorizzati ad accedere ad informazioni e documenti contenenti dati sensibili dovranno osservare quanto di seguito prescritto.

I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nella stanza delle attività amministrative.

Il diario di bordo, il registro delle presenze relativo agli operatori, il registro delle entrate e delle uscite dei minori sono conservati in un armadietto nella camera per le attività amministrative, chiuso a chiave ed accessibile agli operatori, sotto la responsabilità dell'operatore di turno.

L'accesso ai documenti relativi ai minori per controlli istituzionali da parte di persone non facenti parte della struttura deve essere autorizzata dall'Autorità Giudiziaria.

I documenti che vengono visionati ai fini dell'erogazione dei servizi, devono essere posti immediatamente nel fascicolo da cui sono stati prelevati e posti di nuovo sotto chiave.

I registri delle consegne non possono essere lasciati in giro, devono essere utilizzati solo nel momento che si ritiene di dovervi riportare delle informazioni e devono essere sempre sotto controllo.

R.A.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La Goccia ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti/clienti. Per La Goccia la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

La Qualità Organizzativa assicura:

- ☐ La valutazione iniziale del minore e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio.
- ☐ Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.
- ☐ L'apertura di un fascicolo informatizzato e cartaceo all'entrata nel Servizio.
- ☐ Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento.
- ☐ Le attività di raccordo tra personale educativo.
- ☐ Cadenza delle riunioni d'équipe.
- ☐ Presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.

La professionalità del personale è garantita da:

- ☐ Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.
- ☐ Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento annuale.
- ☐ Procedure di controllo per l'assunzione del personale.
- ☐ Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipe, con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.
- ☐ Valutazione del personale e dei responsabili; valutati i bisogni formativi, viene programmato un piano annuale per la formazione.

La Qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:

- ☐ Il Coordinatore del Servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente ed il responsabile dell'ente inviante.
- ☐ Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione.
- ☐ Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente.
- ☐ Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza mensile.
- ☐ Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche.
- ☐ Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio.
- ☐ La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.
- ☐ Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.
- ☐ La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.
- ☐ Sono previste e programmate sia riunioni d'équipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'équipe.
- ☐ Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i Servizi.
- ☐ La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.

R.A.

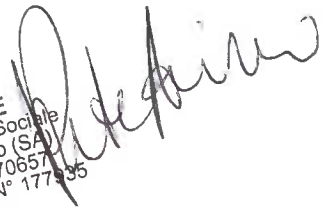
☑ I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03

Costi

I costi dei servizi gestiti dalla Cooperativa Il Girasole per l'area interessata sono rette giornaliere per ogni minore di Euro 90.

ALBANELLA 23-11-2017

IL GIRASOLE
Società Cooperativa Sociale
Via Roma, 89 Felitto (SA)
P.IVA/CF.:04410770657
ALBO SOC. COOP. N° 177/95



PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO

- 1) Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta al Legale rappresentante P.T. della società Cooperativa Sociale Il Girasole Avino Rita;
- 2) il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari indicati o in struttura attraverso un incontro con il Legale rappresentante P.T della Cooperativa Il Girasole, previo accordo telefonico;
- 3) La comunità Le Petit Camilla ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante della società cooperativa sociale Il Girasole;
- 4) il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax o e.mail ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;
- 5) Non vengono presi in considerazione i Reclami presenti in forma anonima;
- 6) E' fatto divieto di aggravio del procedimento, la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione;
- 7) dopo l'acquisizione, il Reclamo viene registrato in forma cronologica nell'apposito registro dei reclami, e poi riportato nel registro del protocollo generale della struttura. All'utente che ha esposto reclamo, la risposta e la copia del Reclamo con numero di protocollo vengono consegnate con mezzo equivalente a quello usato per la presentazione.

Il reclamo come dettagliatamente descritto dal modulo di presentazione della domanda deve descrivere:

- Il fatto contestato;
- La difformità che si ritiene di aver riscontrato alle condizioni di servizio assicurate;
- L'interesse che si intende tutelare;
- Il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo;
- Gli operatori o i minori interessati dai fatti oggetto del Reclamo;

Presentano il reclamo, sarà formalizzata una copia del reclamo con numero di protocollo.

La risposta del Legale Rappresentante del Girasole S.C.S sarà consegnata nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato.

Il Legale Rappresentante P.T effettua gli approfondimenti con gli operatori e con l'equipe educativa, in caso di accertati motivi validi, rimuove, in collaborazione con la stessa le cause del reclamo. La risposta conterrà gli interventi che verranno introdotti da parte del soggetto erogatore nonché i tempi che saranno necessari per la risoluzione degli eventi, che hanno portato l'utente alla presentazione del Reclamo.

Gli utenti o i Servizi Sociali di riferimento, in caso di mancata o insufficiente risposta o di ritardo rispetto ai tempi indicati dalla presente possono indirizzare il proprio reclamo alle seguenti Autorità:

- Tribunale per i minorenni di competenza;

R.A.

Procura della Repubblica per il Tribunale per i minorenni di competenza territoriale;

Servizio Sociale di Competenza.

Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale.

La società cooperativa sociale Il Girasole nella persona del legale Rappresentante P.T. si impegna a trasmettere mensilmente, all'Ambito Sociale S7, l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi.

Nell'ipotesi di violazione degli Standard, a seguito di un reclamo specifico ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, Il Girasole S.C.S Ente titolare gestore della comunità "Le Petit Camilla" corrisponderà all'utente la somma di Euro 250.00 (Somma aggiornata trimestralmente ISTAT).

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI:

Responsabilità della gestione dei reclami: Avino Rita

Recapiti telefonici: 0828 1998503 cell. 333 9824463 Fax 0828 1999040.

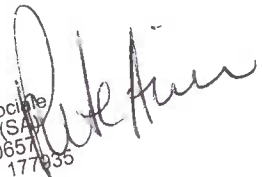
e.mail coopsocialegirasole@libero.it Pec. coopsocialegirasole@pec.libero.it

Recapito postale: Comunità Alloggio Le Petit Camilla via Difesa Ciglio III n 7 84044 Albanella

Gli orari in cui è possibile consegnare a mano il reclamo: Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

ALBANELLA 13-11-2017

IL GIRASOLE
Società Cooperativa Sociale
Via Roma, 89 Felitto (SA)
P.IVA/CF: 04410770657
ALBO SOC. COOP. N° 177835



MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

PROT.N

Alla Cortese attenzione
Di Avino Rita
Legale Rappresentante P.T
Società cooperativa sociale Il Girasole
Ente titolare e Gestore della Comunità Alloggio Le Petit Camilla

Dati Anagrafici della persona che intende presentare reclamo

Nome:

Cognome

Indirizzo

Tipo di rapporto che ha con la comunità alloggio Le Petit Camilla

Il fatto contestato: descrizione dell'evento causa del reclamo

La difformità che si ritiene di aver riscontrato rispetto alle condizioni di servizio assicurate

R.A.

L'interesse che si intende tutelare

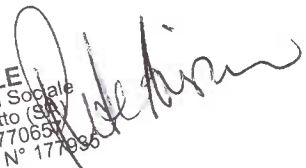
Il momento in cui si sono verificati i fatti, oggetto del reclamo

Gli operatori ed i minori interessati al reclamo

Luogo e data

ALBANELLA 13-11-2017

IL GIRASOLE
Società Cooperativa Sociale
Via Roma, 89 Felitto (SA)
P.IVA/CF.:04410770651
ALBO SOC. COOP. N° 177996



STANDARD DI QUALITÀ

Il lavoro sociale della cooperativa sociale Il Girasole è orientato a concepire il servizio erogato nel rispetto dell'utenza. Per il controllo degli standard qualitativi relativi alla tutela e garanzia dei giovani ospiti sono stati individuati tre elementi: la relazione; il processo di erogazione; la struttura; Ciascuno di questi elementi del servizio racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per rendere coerenti la progettualità con le procedure operative. In particolare, è posta attenzione sugli aspetti rilevanti al grado di soddisfazione e alla percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Componenti del servizio	Dimensioni di qualità
Relazione	Accoglienza Rispetto del minore
Processo	Trasparenza Tempestività Professionalità Integrazione Continuità Adeguatezza
Struttura	Comfort/Accessibilità

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

Dimensioni di qualità coinvolta	Criteri
Accoglienza	Al minore deve essere garantito un sistema di accoglienza
Rispetto della persona	Al minore deve essere garantita una relazione rispettosa.
Trasparenza	Al minore deve essere garantita la trasparenza delle decisioni
Tempestività	Al minore deve essere assicurato un intervento tempestivo
Professionalità	Al minore deve essere garantita la professionalità dell'intervento
Integrazione	Al minore deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	Al minore deve essere garantita la continuità nell'assistenza

R.A.

Adeguatezza	Al minore deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Comfort	Al minore deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	Al minore deve essere garantita facilità di accesso al servizio

Per controllare il livello di qualità relativo ad un criterio sono selezionati gli indicatori, cioè informazioni e dati che registrano fenomeni ritenuti indicativi di un criterio di qualità. In relazione agli indicatori reperiti presso fonti organizzate e tramite indagini sul campo (questionari di soddisfazione degli utenti, schede di accesso, schede di rilevazione del bisogno, ...) che rappresentano quindi variabili quantitative o parametri qualitativi, sono fissati gli standard. Lo standard è un valore atteso per un certo indicatore, un punto di riferimento per orientare l'azione del servizio, una garanzia per l'utenza in quanto rappresenta un obiettivo che la comunità Fatima si impegna a raggiungere.

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

R.A.

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

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

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

ALBANELLA 13-11-2017

IL GIRASOLE
Società Cooperativa Sociale
Via Roma, 89 Felitto (SA)
P.IVA/CF.:04410770657
ALBO SOC. COOP. N° 178935

