

CARTA DEI SERVIZI



La Casa di "Milly"

COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI

Ente Titolare e Gestore: **Società Cooperativa Sociale**
"ORIZZONTE SERENO"

Via Acqua dei Pioppi Il Trav. n. 13 -84025- Eboli (SA)

C.F. e P.IVA **05602990656** - REA: **SA-459038**

Tel/Fax: **0828.1998226** Mob:**328.6039109** - **334.5937111**

Pec: orizzonteserno@pec.it

Mail: orizzontesereno2017@gmail.com

Web Site: www.orizzontesereno.it

SOMMARIO

<i>1. INTRODUZIONE.....</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>2. PREMESSA.....</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>3. INTRODUZIONE.....</i>	<i>Pag. 4</i>
<i>4. DESTINAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</i>	<i>Pag. 6</i>
<i>5. TIPOLOGIA DI STRUTTURA E AREA DI ATTIVITA' A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI.....</i>	<i>Pag. 7</i>
<i>6. SERVIZI OFFERTI.....</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>7. ACCESSO AL SERVIZIO.....</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>8. BREVE STORIA.....</i>	<i>Pag. 11</i>
<i>9. DESCRIZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO.....</i>	<i>Pag. 12</i>
<i>10. DOCUMENTAZIONE.....</i>	<i>Pag. 14</i>
<i>11. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI.....</i>	<i>Pag. 15</i>
<i>12. MODALITA' DI COSTRUZIONE DELLE RELAZIONI INTERNE.....</i>	<i>Pag. 17</i>
<i>13. APERTURA DELLA COMUNITA' ALLOGGIO ALL'ESTERNO.....</i>	<i>Pag. 18</i>
<i>14. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE.....</i>	<i>Pag. 19</i>
<i>15. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI ED AUTORITA' GIUDIZIARIA.....</i>	<i>Pag. 20</i>
<i>16. CRITERI DEONTOLOGICI.....</i>	<i>Pag. 21</i>
<i>17. LE REGOLE DI COMPORTAMENTO DEI MINORI OSPITI.....</i>	<i>Pag. 23</i>
<i>18. REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI.....</i>	<i>Pag. 24</i>
<i>19. LA QUALITA' DEL SERVIZIO.....</i>	<i>Pag. 25</i>
<i>20. COSTI DEL SERVIZIO.....</i>	<i>Pag. 26</i>
<i>21. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE.....</i>	<i>Pag. 27</i>
<i>22. GESTIONE DEI RECLAMI.....</i>	<i>Pag. 28</i>
<i>23. PROCEDURE DI RICORSO E INDENNIZZO.....</i>	<i>Pag. 29</i>
<i>24. MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.....</i>	<i>Pag. 31</i>

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 dalla Delibera n° 1835 della Giunta Regionale della Campania del 20.11.2008, all'art n° 26 della Legge Regionale n°11/2007, all'art. 10 del Regolamento Regionale n. 16 del 23 novembre 2009, al Regolamento n. 4 del 7 aprile 2014. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia di prestazioni, per i destinatari, come previsto dall'art 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 dei servizi 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 "Orizzonte Sereno" che la emette per definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi. Fra questi:

- 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 Orizzonte Sereno nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, 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.

PREMESSA

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

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l'ente erogatore e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti.

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 Alloggio "La Casa di Milly" nell'offerta dei Servizi. La Cooperativa Sociale Orizzonte Sereno 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; 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.

B) L'IMPARZIALITA'. 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 CONTINUITA'. 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. 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.

DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Società Cooperativa Sociale “Orizzonte Sereno”, nel richiamare i principi del superiore interesse del minore 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 Comunità Alloggio “La Casa di Milly” offre ai suoi ospiti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono:

- I minori;
- La famiglia;
- Il Tribunale per i minorenni;
- Il Servizio Sociale di Competenza territoriale del minore;
- Il Servizio Sociale di Zona Ambito S3 ex S5 Comune Capofila Eboli;
- Il Comune di Eboli dove è ubicata la struttura.

LA CARTA DEI SERVIZI E' AD ACCESSIBILITA' PUBBLICA

- E' pubblicata sul sito web www.orizzontesereno.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.

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, al Tribunale per i minori, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune di Eboli, e all'Ufficio di Piano Ambito S3 ex S5.

III. Inoltre l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web. www.orizzontesereno.it;

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

DESCRIZIONE

La Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”** è un servizio educativo residenziale per minori a carattere comunitario e di provenienza dall’area penale a rischio di devianza penale e sociale e minori MSNA, di età compresa tra i 13 e i 18 anni, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento che guidano i minori in un percorso di crescita dell’identità sociale favorendone personale la progressiva responsabilizzazione e autonomia.

ATTIVITA’

La Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”** assicura il funzionamento nell’arco delle 24h per tutto l’anno, l’accoglienza e la cura dei minori, 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 e all’integrazione nel tessuto sociale, tutto caratterizzato da un clima familiare, sereno e stabile.

AREA TERRITORIALE INTERESSATA

La Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”** è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

REGOLAMENTO E LEGGI DI RIFERIMENTO

La Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”** è adeguata al Regolamento Regionale n 4 del 7 aprile 2014, Regolamento di attuazione della Legge Regionale n 11/2007, 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 S3 ex S5 comune capofila Eboli, alle leggi Nazionali sui minori e internazionali e si adeguerà a tutte quelle future.

REQUISITI STRUTTURALI E RICETTIVITA’

06 minori, di età compresa tra 13 e i 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso a rischio di devianza penale e sociale e minori MSNA. 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 **“La Casa di Milly”** può ospitare minori sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88 o minori diversamente abili nei limiti del 40% della ricettività massima.

SERVIZI OFFERTI

La comunità alloggio “La Casa di Milly” rappresenta una modalità di accoglienza di tipo familiare per i minori che si trovano nella necessità di doversi allontanare dalla propria famiglia di origine e per i quali non è momentaneamente praticabile l'affido. La Casa di Milly è una struttura di accoglienza simile ad una famiglia naturale dove la quotidianità è organizzata in un clima di serenità e di coinvolgimento. La proposta metodologica della struttura è caratterizzata secondo il nuovo indirizzo socio-culturale di deistituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge 184/1983. In tal senso la casa famiglia adotta un procedere pedagogico che diventa un linguaggio mediato, dai tempi e dai gesti condivisi, quale la comunicazione interpersonale privilegiata. La comunità alloggio “La Casa di Milly” offre un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, e realizza un'esperienza di vita che offre molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, il luogo che rende possibile la mediazione fra istanze del minore e quelle degli adulti: la vita, quindi, al suo interno è programmata sullo stile familiare, basata sulla compartecipazione di tutti (operatori ed ospiti), alla conduzione e alla gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno, il clima familiare porta alla responsabilizzazione della vita ma soprattutto all'ascolto, alla condivisione ed all'affetto. L'inserimento del minore nella comunità alloggio diventa osservazione, ovvero l'opportunità per instaurare una conoscenza profonda, sia delle abitudini acquisite nonché dei vissuti soggettivi più significati, rispetto alla situazione di separazione dalla famiglia. La Casa di Milly si configura come una struttura di passaggio evolutivo, tra situazioni di vita inadeguate ed il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l'allontanamento), una tappa provvisoria durante la quale anche la famiglia, di provenienza del minore, può trovare adeguati interventi di sostegno. La Casa di Milly, considerando il trauma dell'allontanamento dalla propria famiglia di origine, crea l'atmosfera di una comune famiglia che considera e valuta le esigenze e le difficoltà del minore. Gli operatori garantiscono la propria prestazione in turni, assicurano continuità al Servizio e sostegno alla coppia con responsabilità genitoriale. In questa tipologia di Servizio, le funzioni di accoglienza ed educative sono assicurate dalla presenza di una coppia con responsabilità genitoriale (Legge n 644/2004 convalidata con il Regolamento del Consiglio del 25/03/2005 n 3/05) legata da vincoli affettivi: i ruoli principali della coppia sono di rappresentare i genitori ed il punto di riferimento per il periodo di permanenza nella struttura. Regola comune garantita all'interno della struttura: il rispetto degli ospiti, della loro privacy e degli spazi individuali per la realizzazione dell'autonomia personale. I diritti degli ospiti sono garantiti: dall'accoglienza, dal rispetto dei ritmi di vita, presenza nel Servizio di personale qualificato, copertura assicurativa, condizioni abitative di igiene e di sicurezza ai sensi del Decreto Legislativo n 626 aggiornato con il D.L N 81/08, cartelle personali e piano educativo individuale, finalizzato alla promozione dei diritti e delle opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.

ACCESSO AL SERVIZIO

La Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”** è sita nel comune di Eboli(SA) in Via Acqua dei Pioppi seconda traversa n.13, facilmente raggiungibile in auto sia dallo svincolo di Campagna dell’autostrada Salerno-Reggio Calabria da cui dista km 2,5, sia dallo svincolo dell’autostrada di Eboli da cui dista solo 1,5 km. Per chi invece volesse raggiungere La Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”** con autobus di linea, ci sono diverse corse che partono da Salerno o da Napoli ed arrivano ad Eboli ma anche diverse corse che partono da Potenza e dalla Calabria e fanno anche scalo ad Eboli. Per chi invece volesse raggiungere **“La Casa di Milly”** in treno, è possibile in quanto ad Eboli fermano tutti i treni della tratta ferroviaria Napoli-Sicignano-Potenza-Taranto e poi dalla stazione ferroviaria è possibile raggiungere la struttura con i servizi di autolinee urbane, private e pubbliche. Inoltre la Cooperativa Sociale **“Orizzonte Sereno”** 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:

Quando non sussistono situazioni di emergenza, per accedere ai Servizi offerti dalla comunità è indispensabile stabilire un primo contatto telefonico con la struttura, seguito poi da un fax o una email di richiesta all'accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall'Ufficio di Piano di Zona o dal Tribunale dei minori o da altri Enti; la domanda di collocazione di un minore può avvenire nell'arco dell'intera giornata, l'operatore di turno avvisa il Responsabile Legale o il Coordinatore che dopo aver verificato la disponibilità all'accoglienza, predispone con gli educatori 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 fax o mail o p.e.c. all'Ente preposto, con il quale viene stipulato un accordo di presa in carico comune del minore e viene anche stabilita la retta giornaliera. Nella fase iniziale della sua permanenza in comunità, per facilitarne l’inserimento, il minore sarà accompagnato dalla competenza dello Psicologo della comunità. L’équipe di educatori, oltre che occuparsi della gestione della comunità educativa, si riunisce per valutare la situazione iniziale del minore e procede entro tre mesi alla stesura del PEI sulla base dell’osservazione del minore, dell’analisi dei dati raccolti con i servizi sociali e della valutazione dei comportamenti riguardo le aree cognitiva – emotiva – relazionale – autonomia.

Il PEI viene periodicamente verificato e modificato in relazione ai cambiamenti osservati nel minore. Particolare attenzione viene prestata alle attività laboratoriali utilizzate come ulteriore strumento per il raggiungimento degli obiettivi preposti nel PEI. Tali laboratori vengono verbalizzati ed opportunamente archiviati. Ogni minore avrà una propria cartella contenente i dati personali, amministrativi, sanitari, sociali, psicologici e il PEI. Nella cartella verranno indicati gli obiettivi da raggiungere, i contenuti, le modalità dell’intervento e il piano delle verifiche; inoltre, saranno raccolte anche le pagelle scolastiche, i disegni, le foto e tutto ciò che è stato prodotto dal minore durante la sua permanenza nella comunità, per creare una continuità nella sua “storia di vita”. Compito dell’équipe è anche di tenere i rapporti con i servizi sociali ed il Tribunale dei minori e di collaborare con essi per il progetto sul minore, valutare e preparare eventuali dimissioni o il passaggio ad altre realtà. I rapporti con la famiglia di origine, gli

eventuali rientri periodici in famiglia, i rapporti telefonici, sono concordati con i servizi sociali e monitorati dall'équipe, che valuterà la situazione. Il programma educativo può avere tre possibili esiti:

1) Il ritorno presso la famiglia d'origine: qualora il servizio sociale inviante o il Tribunale dei minori intraveda la possibilità di ripristinare la relazione fra il minore e i propri consanguinei. In questo caso il programma di cura prevede una serie di incontri fra il minore e i familiari per favorire il ripristino della convivenza sulla base di una maggiore assunzione di responsabilità reciproca.

2) La completa emancipazione del minore ormai alle soglie della maggiore età: con una serie di sostegni finalizzati al raggiungimento della propria autonomia abitativa e professionale, qualora il servizio sociale o il Tribunale dei minori inviante escluda il ritorno del minore al domicilio dei consanguinei.

3) Adottabilità del minore: laddove i servizi invianti dispongano l'inserimento del minore in nuove realtà familiari.

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 e quando viene accompagnato in Comunità trova, ad accoglierlo gli educatori, che lo seguiranno per tutto il tempo di permanenza.

Al minore viene offerto:

- Un luogo di soggiorno adeguato
- Accudimento fisico
- Inserimento nel gruppo dei minori presenti nella struttura, attraverso attività volte a favorire lo scambio relazionale e la capacità di adattamento con individuazione all'interno della programmazione di opportune aree di intervento
- Osservazione, assistenza sanitaria
- Progetto educativo individuale, elaborato dall'equipe multidisciplinare I Servizi erogati dalla comunità alloggio La Casa di Milly sono retribuiti dal Comune o dall'Ente di competenza territoriale o dagli Organi che ne hanno disposto il collocamento in struttura, a seguito della fattura emessa dalla comunità alloggio La Casa di Milly società cooperativa sociale.

La lista di attesa:

Sarà gestita dal Responsabile in collaborazione con il Servizio Sociale o il Tribunale per i minori di competenza ed in considerazione delle esigenze del minore e della disponibilità della struttura.

BREVE STORIA

Un gruppo di persone animate da spirito solidale hanno deciso di dar vita ad una nuova Cooperativa Sociale Orizzonte Sereno, nato dalla consapevolezza di creare una comunità con un clima familiare, che accoglie minori in stato di disagio e che pone al centro del proprio operato i ragazzi ed il loro benessere. Tutti i soci hanno un grande bagaglio di competenza nella gestione di strutture residenziali in quanto provengono da esperienze consolidate negli anni in altre strutture. Consapevoli dell'impegno, i soci della Cooperativa Sociale Orizzonte Sereno basano 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 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. All'interno della struttura, il lavoro è organizzato tra diversi operatori coinvolti nel progetto e si basa sulla definizione precisa e consapevole degli impegni e delle competenze specifiche.

I ragazzi accolti nella comunità "**La Casa di Milly**" sono inviati con Decreto del Tribunale per i Minorenni e alcuni di loro provengono dall'area penale ed in struttura, in collaborazione con l'USSM, vengono a permutare la pena detentiva in servizi di utilità sociale.

La comunità alloggio "La Casa di Milly" è regolarmente **Autorizzata** al funzionamento con Provvedimento n° 10 del 21/09/2017 protocollo n° 45039 del 22/09/2017 rilasciato dall'Ufficio di Piano Ambito S3 ex S5 Comune Capofila Eboli, di cui al Decreto del Presidente della Giunta della Regione Campania n°4 del 07/04/2014 di cui al Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007, n. 11, Deliberazione della Giunta Regionale della Campania n. 107 del 23/04/2014, approvato dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito S3 ex S5 con deliberazione n. 24 del 05/12/2016

La comunità alloggio "La Casa di Milly" è regolarmente **Accreditata** al funzionamento con Provvedimento di Accreditamento Istituzionale n° 01/2018 del 20/03/2018 protocollo n° 14831 del 20/03/2018 rilasciato dall'Ufficio di Piano Ambito S3 ex S5 Comune Capofila Eboli, di cui al Decreto del Presidente della Giunta della Regione Campania n°4 del 07/04/2014 di cui al Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007, n. 11, Deliberazione della Giunta Regionale della Campania n. 107 del 23/04/2014, approvato dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito S3 ex S5 con deliberazione n. 24 del 05/12/2016.

DESCRIZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

L'immobile destinato allo svolgimento dell'attività Comunità' Alloggio per minori è un villino unifamiliare ubicato in via Acqua dei Pioppi Il traversa n 13, nel comune di Eboli (SA), circondato dal verde, in un'area destinata prevalentemente a coltivazioni agricole e facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici e privati o con la navetta di cui dispone la Società Cooperativa Orizzonte Sereno, ente titolare e gestore del servizio. Infatti per facilitare l'integrazione dei minori ospiti della **"La casa di Milly"**, l'equipe educativa e lo staff degli operatori utilizzano la navetta, disponibile per l'intero arco delle 24/h, permettendo quindi, sulla base di un programma giornaliero, lo spostamento dei minori che facilita la loro partecipazione alla vita sociale territoriale. La struttura si trova comunque vicino al centro cittadino, pertanto è raggiungibile con tutti i mezzi di trasporto pubblici da cui è servito il comune; inoltre essendo dotata di un ampio cortile con accesso carrabile, circondato da recinzione su tutti i lati, i visitatori hanno possibilità di parcheggiare l'auto all'interno. Oltre al percorso carrabile pavimentato, il cortile è arricchito da due zone verdi seminate a prato, con alberature che garantiscono l'ombra nei mesi più caldi; pertanto gli ospiti possono contare sulla disponibilità di spazi all'aperto in cui organizzare giochi ed attività per il tempo libero, anche al coperto, grazie anche alla presenza di un portico che permette di poter consumare i pasti, o svolgere altre attività anche all'esterno.

Il fabbricato, che consiste in un edificio residenziale unifamiliare, quindi una villetta destinata a civile abitazione, si sviluppa tutto su un unico piano terra ed è composta dalla cucina, un ampio soggiorno suddiviso in uno spazio per le attività collettive e di socializzazione, lo spazio per le attività amministrative e la zona pranzo dove un grande tavolo consente ad operatori ed ospiti di condividere il pranzo come momento a forte valenza aggregativa. Ci sono 3 camere da letto, organizzate in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la riservatezza, di cui una con metratura superiore a 20 mq, per motivate esigenze educative (presenza di fratelli o sorelle) è previsto il terzo letto, inoltre ci sono 2 ampi bagni di cui uno con vasca idromassaggio. La struttura si sviluppa a piano terra 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 sanitaria per mezzo di caldaia alimentata a gpl, energia elettrica, riscaldamento, telefono, postazione computer con collegamento ad internet a disposizione degli utenti. Ricettività non superiore a 10 utenti, equiparabile a civile abitazione per il requisito relativo all'abbattimento delle barriere architettoniche (art. 5 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 D.M. 14,06.1989 n.236 "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'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 sia 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 è pienamente soddisfatto dalle caratteristiche della struttura in cui i locali si trovano, come anzidetto, tutti al

piano terra; la porta di ingresso è larga 90 cm facilmente accessibile attraverso il vialetto carrabile, le porte interne, larghe 80 cm ed il corridoio largo 100 cm, consentono, di fatto, già ad oggi, la “visitabilità” della struttura; per cui sarà sufficiente intervenire su un bagno con la sostituzione dei sanitari e l’allargamento della porta, per rendere l’alloggio idoneo anche ad ospiti con disabilità motorie o sensoriali.

L’abitazione è stata arredata e corredata completamente con mobili e tessuti tali da rendere gli ambienti confortevoli e accoglienti per i minori ospitati.

Per la sicurezza, l’abitazione è stata dotata di cinque luci di emergenza e di estintori ed è stato definito il documento di valutazione dei rischi. La Comunità si è dotata del piano di autocontrollo per la cucina (denominato H.A.C.C.P.) atto a garantire che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate adeguate procedure di sicurezza degli alimenti avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi ed il controllo dei punti critici. La comunità è situata in un contesto sociale e territoriale idoneo e servito da tutte le strutture necessarie, sia a livello sanitario, sia a livello ricreativo, scolastico e sportivo con la presenza di parrocchie che svolgono molteplici attività socio – culturali – ricreative. La comunità educativa è aperta 365 giorni all’anno, 24 ore su 24.

DOCUMENTAZIONE

La Comunità Alloggio “La Casa di Milly” custodisce in armadio blindato tutta la documentazione, accurata ed aggiornata, di ogni minore, raccolta in una Cartella Personale, nella quale sono riportati: Decreti ed Ordinanze delle Autorità competenti; il Progetto Educativo Individualizzato; una scheda informativa; il diario delle attività specifiche svolte dal minore; le relazioni periodicamente comunicate al Tribunale ed ai Servizi Sociali; eventuali interventi di consulenza attivati; documenti scolastici; clinici; di lavoro e qualunque altra comunicazione riguardante il minore durante la sua permanenza.

L'équipe educativa si fa garante della privacy su tutte le informazioni personali del minore ospite, che potranno essere consultate solo dal personale autorizzato della Comunità e non dai volontari, né dai tirocinanti, o da altri in quanto persone che non devono rispondere personalmente degli oneri dettati dal mandato istituzionale e dalla deontologia professionale, e quindi non “perseguibili” in caso di negligenza o abuso. Tutti i documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della Comunità sono tutelati dall'Art. 13 del Dlgs. 196/2003.

I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nello spazio amministrativo.

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

Obblighi Generali

L'Orizzonte Sereno società cooperativa sociale, 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 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.

Personale in Organico:

La Comunità Alloggio adotta la seguente dotazione organica ai sensi del catalogo dei servizi residenziali, territoriali e domiciliari di cui al regolamento di attuazione delle L.R. 11/2007 che garantiscono, pur non abitando in casa, una presenza 24 ore su 24, con copertura notturna. Inoltre, è presente un Mediatore Familiare e un Mediatore Culturale con conoscenza di lingua araba, inglese e francese, due Educatrici Professionali, due Psicologi esperto di problematiche adolescenziali, due Assistenti Sociali, un Medico, Una Coppia con responsabilità genitoriale, il Coordinatore Responsabile e una collaboratrice OSS. Gli operatori si alternano in turni, garantendo flessibilità di orari, concordati in équipe in base a specifiche esigenze del momento e mantenendo una turnazione stabile nel tempo.

I compiti del Rappresentante Legale:

- dichiara la disponibilità all'accoglienza del minore;
- 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;
- si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione;
- garantisce i contratti di lavoro e gli accordi integrativi;
- assicura la presenza nel servizio di personale qualificato;
- la sua presenza è costante.

I compiti del Medico: il medico è responsabile della cura e della salute fisica dei minori:

- programma le visite specialistiche e di controllo;
- accompagna i minori presso gli studi medici per le visite specialistiche;
- spiega agli operatori i tempi e la posologia dei farmaci da somministrare;
- effettua medicazioni e prima visita;
- redige un programma alimentare sano ed equilibrato;
- la sua presenza è garantita in tutte le situazioni di necessità.

I compiti dell'Educatore:

- accogliere il minore;
- cura del minore;
- lettura dei bisogni del minore e loro soddisfacimento;

- realizzare gli obiettivi del PEI;
- relazionarsi con la famiglia;
- relazionarsi con le agenzie educative frequentate dal minore;
- assicurare agli ospiti una relazione significativa ed affettiva;
- organizzare quotidianità ed attività ludico-ricreative;
- utilizzare gli strumenti di osservazione;
- cura e pulizia della casa;
- preparazione pasti
- assicurare igiene del vestiario.

I compiti del Mediatore familiare:

- approccia i genitori;
- redige anamnesi familiare;
- accoglie e sostiene la famiglia d'origine;
- conduce gli incontri settimanali dei ragazzi con la famiglia.

I compiti del Mediatore Culturale:

- E' 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 MSNA 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" approccia i genitori;

I compiti dello Psicologo:

- valuta la salute psichica all'ingresso del ragazzo;
- valuta la salute psichica familiare;
- sostiene i ragazzi con eventuali percorsi individuali.

Il Coordinatore/responsabile:

- gestisce le relazioni con gli Enti (Comune, Servizi Sociali, Tribunali, etc.);
- verifica e monitora il lavoro di equipe;
- redige il P.E.I. con l'educatore di riferimento;
- definisce, organizza e supervisiona i compiti di ogni singolo educatore (turni, approvvigionamento, manutenzione casa, etc.);
- gestisce le dinamiche di equipe.

I compiti dei collaboratori OSS

- organizza in modo funzionale la dispensa e seleziona gli arrivi dei prodotti(giocattoli, cancelleria, vestiario ecc...);
- partecipa alla vita della comunità assolvendo, in modo non esclusivo, alle mansioni di pulizia, lavanderia, stireria e cucina.

MODALITA' DI COSTRUZIONE DELLE RELAZIONI INTERNE

Le relazioni, che si instaurano tra gli operatori e i minori sono di tipo educativo e sono intese come un insieme di percorsi volti allo sviluppo globale della loro personalità. I rapporti educativi considerano la situazione, le difficoltà di ciascun minore senza rassegnarsi alle sconfitte ed agli insuccessi, con la fiducia che anche i piccoli progressi sono un aiuto ed una promozione della persona. Le relazioni interpersonali sono caratterizzate dall'amicizia, dall'affetto e dalla fiducia e si esprimono non solo nel servizio, ma anche nella condivisione: non basta "fare per" ma occorre "fare con" ed in particolare "vivere con" così viene superata ogni forma di assistenzialismo. Le relazioni con i ragazzi si costituiscono nel quotidiano: si passa, nei diversi momenti della giornata, dall'accudimento primario, al sostegno scolastico, agli spazi dedicati alle attività di gruppo, alla condivisione delle loro situazioni emotive attraverso i colloqui, all'ascolto delle opinioni personali su avvenimenti e realtà interne ed esterne. Attraverso le attività di gruppo si creano particolari modalità di stare insieme, importanti, in modo particolare, nelle prime fasi di conoscenza reciproca: il gruppo favorisce la ricostruzione cognitiva, la percezione del sé, influenza positivamente l'autostima, la comunicazione e le relazioni tra i minori ed offre stimoli per l'inserimento sociale. La costituzione di un gruppo garantisce la difesa psicologica, dovuta all'affetto, all'amicizia ed al sostegno che si instaurano tra i componenti, tutto ciò mette i minori al riparo dall'isolamento e dall'esclusione. Inoltre, la comunicazione nel gruppo ha come obiettivo aiutare il minore a rievocare quanto vissuto nel corso della giornata. Sono previsti anche colloqui personali tra il minore e l'educatrice, spesso questi incontri sono generati da episodi particolari o dalla necessità del minore di confrontarsi con un adulto. All'interno della struttura sono attuati programmi per la costruzione o la ricostruzione dei rapporti con i genitori ed i familiari, attraverso incontri e colloqui con lo psicologo, ed in collaborazione con il Servizio Sociale inviante. La comunità alloggio La Casa di Milly segnala tempestivamente al Servizio Sociale inviante, eventuali scollamenti nel rapporto con le famiglie, al fine di offrire costantemente un feed-back, prezioso per il lavoro da svolgere.

APERTURA DELLA COMUNITA' ALLOGGIO ALL'ESTERNO

La Casa di Milly ha attivato, nel corso degli anni di lavoro, rapporti di rete 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 casa famiglia, 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 Casa di Milly, 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: quindi i volontari devono dimostrare una partecipazione ragionata, che possa offrire una continuità nel rapporto con la comunità alloggio. 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 casa famiglia 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 genitoriale, assunta dalla coppia, 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 brevi possibili, il rientro del minore nella propria famiglia. Consapevole della propria funzione, la comunità alloggio La Casa di Milly mantiene relazioni con i genitori del minore che, a seconda dei casi, 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 su disposizione dei Servizi Sociali di Competenza;
- incontri periodici con l'educatore o con lo psicologo per informarli sul percorso educativo-assistenziale.

Per evitare che i genitori o i parenti intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, le visite sono consentite in opportuna fascia oraria, quali dalle 16:00 alle 17:30. Nell'interesse del minore, gli altri compiti della comunità alloggio 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 AUTORITA' GIUDIZIARIA

La comunità alloggio La Casa di Milly, 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 semestrali 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.

CRITERI DEONTOLOGICI

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 “La Casa di Milly” 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 “La Casa di Milly” 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 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 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 sociale Orizzonte Sereno, ente gestore e titolare della comunità.

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 professionali 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 la Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”**.

Art.14 - I Criteri Deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella o per la Comunità Alloggio **“La Casa di Milly”**.

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.

LE REGOLE DI COMPORTAMENTO DEI MINORI OSPITI

La permanenza dei minori in Comunità Alloggio non è mai vincolata ad azioni coercitive. Essi sono e saranno sempre ospiti di una “casa” e membri di un gruppo che è *“come se” fosse una famiglia*: ogni idea, ogni azione, ogni spazio o tempo, sono “a misura” dei singoli minori.

Ma questo non vuol dire, per loro, una permanenza anarchica ed autogestita.

Il sentirsi membri di un gruppo passa attraverso la **conoscenza** delle regole, che ogni minore, di qualsiasi età e con qualsivoglia storia personale, è chiamato a rispettare: chiunque, nel gioco della vita, ha il proprio **posto** ed il proprio ruolo, attraverso i quali impara a costruire relazioni forti e stabili. Ma passa anche attraverso la **compartecipazione** alla vita quotidiana della “famiglia”: ogni minore, al momento dell’ingresso in Comunità Alloggio, partecipa al gruppo (che si ripeterà poi periodicamente) insieme a tutti gli altri ospiti, come momento di conoscenza reciproca, durante il quale viene informato della scansione dei nostri ritmi giornalieri; dell’organizzazione dell’equipe e delle attività che svolgiamo; che ognuno di noi da una mano in casa; dei compiti giornalieri da svolgere; e delle modalità di gestione degli spazi comuni. Ogni minore è chiamato a discutere, sia durante il gruppo che quotidianamente con gli educatori e/o coordinatore, delle proprie aspettative e richieste rispetto alla vita in Comunità.

L’equipe, sovrana nella discussione e scelta del Progetto Educativo Individuale, detta le linee di indirizzo comportamentale che ogni minore è tenuto a rispettare: ad esempio, l’utilizzo della tv, del computer è regolato da turni concordati con i minori; oppure, nel rispetto dei gusti musicali di ognuno, ogni minore può avere un proprio stereo personale da tenere però in camera ed utilizzare con le cuffie o a volume basso; altrimenti, ogni minore può utilizzare lo stereo della Comunità, nel salone per le attività di socializzazione, fuori dagli orari di studio. Ogni minore, attraverso un rapporto comunicativo costante con gli educatori, è spronato al confronto e al rispetto dell’altro; al decoro personale ed **alla non violenza**, bandita dalla nostra Comunità in quanto inutile sia nella gestione delle situazioni stressanti per il minore, sia come azione “educativa” per l’equipe.

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 della casa famiglia, 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 casa famiglia sono tutelati dall'Art. 13 del Dlgs. 196/2003. In particolare, i professionisti dell'equipe della comunità alloggio La Casa di Milly, 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 nello spazio amministrativo;
- ❖ 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 nello spazio amministrativo, 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;
- ❖ Le telefonate riguardanti i minori della comunità alloggio devono essere effettuate nello spazio amministrativo, in modo che i minori o le persone presenti non riescono a sentire il motivo della telefonata;
- ❖ Le lettere, che riguardano i minori collocati in struttura, devono essere prima visionate dall'operatore e poi consegnate ai minori;
- ❖ La corrispondenza, che riguardano gli ospiti maggiorenni, deve essere consegnata immediatamente senza nessun controllo del contenuto e la custodia è di esclusiva competenza del ricevente;
- ❖ Il registro dei Reclami e la modulistica sono conservati in un armadio di cui il Legale Rappresentante della cooperativa sociale Orizzonte Sereno è responsabile.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

La consapevolezza di avere un obiettivo globale impegnativo fa generare delle linee guida che la Cooperativa Sociale "Orizzonte Sereno" tiene sempre presente nello svolgimento dei propri servizi. Queste linee guida rappresentano la Politica per la Qualità della comunità alloggio La Casa di Milly. La "Qualità" per la Casa di Milly è un elemento indispensabile che nasce dall'unione di diversi fattori, tutti ugualmente importanti: Il livello tecnico del servizio, le capacità comunicative, la formazione costante, e la soddisfazione ed il benessere del minore, che viene considerato come "il centro del proprio agire" a cui l'organizzazione fornisce informazioni, garantisce partecipazione, condivisione ed opportunità. Il "vivere con" invece del "fare per" permette il successo di questo rapporto. La Casa di Milly attua indicatori di qualità misurabili nel tempo, che vanno a controllare e coordinare tutte le attività, al fine di raggiungere obiettivi comuni e specifici: indici per la struttura, indici per operatori, gestione delle relazioni interpersonali, piano educativo, attività di gruppo, rispetto del piano di sicurezza, formazione. Il metodo di valutazione della qualità del servizio è caratterizzato dai questionari, che la struttura periodicamente esegue, al fine di migliorare le attività volte ai bisogni dei minori. I questionari per la qualità del servizio vengono redatti dall'equipe multidisciplinare e servono a valutare il lavoro di ogni singolo operatore. La società cooperativa sociale "Orizzonte Sereno" propone una metodologia d'incentivazione del personale, premiando i comportamenti positivi e costruttivi. I questionari per gli operatori vengono compilati dagli stessi per una valutazione del modus operandi e delle relazioni tra i collaboratori. Per gli ospiti, il questionario è volto al miglioramento delle attività degli operatori nei confronti degli stessi. Il questionario dei Servizi Sociali di competenza territoriale del minore è diretto al fine di avere una valutazione esterna del modus operandi della Casa di Milly. L'eventuale presenza dei fattori poco soddisfacenti porterà la struttura a riformulare e controllare gli stessi. La valutazione della qualità del servizio viene effettuata in scala, in ordine crescente, da 1, che rappresenta il valore più basso, fino a 10, che indica l'ottima erogazione del servizio. I tempi e gli strumenti adottati per le verifiche sono: la riunione di equipe ogni 15 giorni, formazione e conforto degli operatori con il supervisore, ogni mese. Gli utenti e le loro famiglie possono produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in tal modo la Casa di Milly acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio preso e soprattutto ne può elevare i livelli di qualità, in una logica di efficienza ed efficacia.

COSTI DEL SERVIZIO

I costi dei servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale "Orizzonte Sereno" per l'area interessata sono rette giornaliere concordate con l'Ente inviante.

MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La cooperativa può essere contattata telefonicamente ai seguenti numeri:

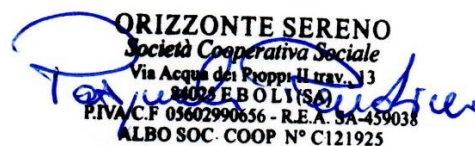
Tel e Fax 0828.1998226 Tel. mobile: 328.6039109 / 334.5737111

Per qualsiasi emergenza. E' sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il responsabile e/o il coordinatore della comunità educativa ai quali si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

Eboli li 21 marzo 2018

Il Presidente del C.d.A.

Dott. Pasquale Pendino


ORIZZONTE SERENO
Società Cooperativa Sociale
Via Acqua dei Proppi, Il trav. 13
84024 EBOLI (SA)
P.IVA/C.F. 03602990656 - R.E.A. SA-459038
ALBO SOC. COOP. N° C121925

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Fondamentale è la constatazione della soddisfazione dell'utente. Lo strumento di indagine adottato è il questionario di valutazione, di cui di seguito è riportata una copia, che sarà somministrato periodicamente agli utenti, la cui elaborazione dei dati permette di rilevare il livello di soddisfazione e di procedere, eventualmente, all'attuazione degli accorgimenti necessari per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia.

<u>Valutazione</u>	<u>Scarso</u>	<u>Insufficiente</u>	<u>Sufficiente</u>	<u>Buono</u>	<u>Ottimo</u>
Facilità di accesso alla struttura					
Comodità e confort dell'ambiente					
Qualità dell'alloggio					
Qualità del vitto					
Cortesìa del personale					
Competenza del personale					
Condizioni igienico-sanitarie della struttura					
Disponibilità del Responsabile/ Coordinatore					
Gestione del tempo libero					

GESTIONE DEI RECLAMI

La struttura garantisce ai Servizi invianti, a chi esercita la tutela legale sugli ospiti, nonché agli organi smi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto (mediante un modulo allegato) al responsabile della gestione dei servizi. Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile, su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive. I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 30 giorni. Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale o al Tribunale per i minori inviante o a chi esercita la tutela legale sul minore, sia verbalmente che con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica. La Cooperativa l'Orizzonte Sereno ha predisposto una procedura per raccogliere eventuali reclami da parte dei clienti che segnalino carenze organizzative o comportamenti scorretti così sintetizzata.

PROCEDURE DI RICORSO E 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 della società cooperativa sociale "Orizzonte Sereno";
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 dell'Orizzonte Sereno scs, previo accordo telefonico;
3. la Casa di Milly ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante dell'Orizzonte Sereno;
4. il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;
5. non verranno presi in considerazione i Reclami presentati in forma anonima;
6. è 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 tipo di rapporto con la Casa di Milly;
 - ❖ 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;

La risposta al reclamo da parte del Legale Rappresentante dell'Orizzonte Sereno sarà data nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato. Il Legale Rappresentante dell'Orizzonte sereno scs, effettuati 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, le famiglie 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 Via Largo San Tommaso Salerno;
- Procura della Repubblica per il Tribunale Per i Minorenni Largo San Tommaso Salerno;
- Servizio Sociale di Competenza.

Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale. L'Orizzonte Sereno scs nella persona del legale Rappresentante si

impegna a trasmettere mensilmente, all'Ambito Sociale S3 (ex S5) Eboli capofila, 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, l'Orizzonte Sereno scs Ente titolare gestore della comunità alloggio La Casa di Milly, corrisponderà all'utente la somma di Euro 250.00 (Somma aggiornata trimestralmente ISTAT).

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Alla cortese att.ne
Dr. Pasquale Pendino
Legale Rappresentante p.t. della
Società Cooperativa Sociale "Orizzonte Sereno"
Ente titolare e gestore della Comunità Alloggio
"La Casa di Milly"

Dati anagrafici della persona che intende presentare il reclamo:

Nome: _____ **Cognome** _____

Indirizzo _____ **Città** _____ **cap** _____

Tipo di rapporto che ha con la comunità La Casa di Milly

Fatto contestato: descrizione dell'evento causa del reclamo:

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

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:

Altro:

Luogo e data _____