

# *Carta dei Servizi*

## *“Hermes”*



## INDICE GENERALE

1)	Premessa – (La Carta dei Servizi)	Pag. 2
2)	Principi fondamentali	Pag. 2/3
3)	Presentazione “HOPE”	Pag. 3
4)	Organizzazione del lavoro	Pag. 4/5
5)	Presentazione “HERMES”	Pag. 5/6
6)	Principi	Pag. 6
7)	La missione	Pag. 7
8)	Metodologia e prestazioni e servizi offerti agli utenti	Pag. 7
9)	Servizi offerti	Pag. 7
10)	Finalità	Pag. 7
11)	Destinatari	Pag. 7
12)	Inserimento e accoglienza	Pag. 8/9
13)	Protocollo d'intesa	Pag. 9
14)	Dimissioni	Pag. 9
15)	Commissione tecnica	Pag. 9/10
16)	Progetto assistenziale	Pag. 10
17)	Monitoraggio e valutazione	Pag. 11
18)	Retta accoglienza	Pag. 11
19)	Fatturazione e pagamento	Pag. 11
20)	Modalità di funzionamento e apertura della struttura	Pag. 11
21)	Personale	Pag. 12/13/14
22)	Documentazione correlata	Pag. 14
23)	Rapporti con le Istituzioni	Pag. 15
24)	Rapporti con la famiglia	Pag. 15
25)	Controllo della qualità del servizio	Pag. 15
26)	Diritti e doveri dell'utente	Pag. 15/16
27)	Principi organizzativi	Pag. 16
28)	Organizzazione della giornata	Pag. 16/17
29)	Obiettivi del progetto assistenziale	Pag. 17
30)	Laboratoriali	Pag. 18
31)	Principi e valori ispiratori	Pag. 19/20

## Premessa

Ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n°11/2007, l'adozione della Carta dei Servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione dei soggetti erogatori di servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, di continue verifiche e aggiornamenti, ogni qual volta si verificano variazioni nell'erogazione dei servizi, in ogni caso, annualmente.

Le eventuali modifiche relative ai servizi erogati, vanno immediatamente comunicate agli utenti, utilizzando gli strumenti di divulgazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

## Principi fondamentali

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n°273 del 1995, si è stabilito che gli enti che erogano servizi nei settori dell'assistenza, sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

La legge quadro ribadisce la necessità per i Servizi Sociali di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i propri servizi alle esigenze dei cittadini.

I cittadini possono così contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dalla Comunità costituendo una sorta di contratto fra la struttura e i suoi utenti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

I principi fondamentali alla base del servizio sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

**Equità:** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

**Uguaglianza:** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

**Continuità:** significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

**Umanità:** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

**Partecipazione:** significa che ai cittadini viene garantita la possibilità di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti. Pertanto ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione; ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute; ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, le proprie abitudini di vita e di vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

**Efficienza ed efficacia:** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

**Trasparenza:** significa che in questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la Cooperativa ed il cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle associazioni e/o rappresentanze dei cittadini.

**Tutela:** significa che le violazioni ai principi enunciati devono essere segnalati all'ufficio di coordinamento dei servizi della Cooperativa come reclami. In funzione della tipologia del reclamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione.

## Presentazione “HOPE”

Il valore del lavoro, il mutuo aiuto, i legami, la partecipazione, la fiducia, l'impegno e il valore dell'uomo, sono l'insieme delle condizioni che hanno reso possibile la costituzione della Società Cooperativa Sociale “HOPE”.

“HOPE” nasce da un sogno che diventa idea per divenire realtà: “occuparsi dell'altro”. Essa è stata fondata da un gruppo di persone sensibili alle esigenze del territorio che hanno scelto di chiudere l'attività del mondo profit mettendo a disposizione la propria storia e le proprie competenze per un nuovo tipo di attività e di concezione del lavoro, caratterizzata da una componente non lucrativa e da una missione sociale.

Un'Equipe con la volontà di creare una realtà produttiva in grado di agire con logiche nuove e diverse. Lo scopo è di rispondere alla crescente domanda di assistenza alla popolazione ed a coloro che sono esclusi dal mercato del lavoro; di assorbire, nel suo seno, soggetti portatori di handicap e di offrire un supporto alle aziende, migliorando il “core-business”, attraverso un nuovo stile partecipativo e corporativo.

“HOPE” è partecipata da uno spazio umano al fine di gestire servizi sociali, sanitari, educativi e lavorativi orientati ai bisogni di persone in condizioni di marginalità, svantaggio sociale, devianza e rischio d'emarginazione, favorendone la promozione umana e l'integrazione sociale, attraverso la realizzazione di interventi di prevenzione e di contrasto del disagio minorile, individuale, familiare e di coppia.

Lo stile di lavoro della Cooperativa “HOPE” può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

- 1) **Integrazione** – Attraverso la collaborazione con gli Enti pubblici e privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di segregazione, emarginazione sociale e di inserimenti sociali e lavorativi delle persone svantaggiate.
- 2) **Progettualità** – Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Realizziamo nuovi progetti con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone. La nostra azione si manifesta attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti. Progettualità, significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.
- 3) **Servizio alla persona** – Ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo, di rispetto e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

## Organizzazione del lavoro

“HOPE” si è strutturata secondo un organigramma diversificato in termini di ruoli e responsabilità, sulla base di competenze, formazione e attitudini.

Tale organizzazione è prevista per ciascun ambito di intervento territoriale e si delinea attraverso le seguenti figure:

- **Equipe educativa** – Il gruppo di lavoro è responsabile, sia in termini collettivi, che individuali della “qualità” della prestazione assistenziale ed educativa. Per qualità si intende il rispetto delle procedure, dei principi fondamentali, del progetto di servizio, delle decisioni collettive stabilite durante le riunioni d’equipe ordinarie e straordinarie. I singoli operatori sono responsabili e rispondono di fronte all’Equipe, al Referente e al Coordinatore dell’espletamento corretto di funzioni ordinarie e straordinarie.
  - **Referente** – Fondamentale è specificare che il ruolo del Referente attiene prevalentemente funzioni di tipo comunicativo, in quanto sua competenza è monitorare, prendere atto e relazionare ai vari organi di controllo, interni/esterni, gli eventi di carattere sia ordinario che straordinario, attinenti il servizio. Il Referente di servizio si occupa della seconda fase della selezione del personale interno. Nella seconda fase di selezione del personale, la Cooperativa nella persona del Referente si propone di fare una valutazione del potenziale dell’operatore in termini assistenziali, educativi e progettuali. Il Referente valuta l’idoneità del candidato secondo la compatibilità con il resto del gruppo di lavoro in termini di personalità, attitudini e predisposizione allo sviluppo del progetto di servizio. Il Referente monitora l’inserimento dei nuovi assunti, affiancandoli in prima persona, nella conoscenza del servizio e dell’utenza, occupandosi della formazione “on the job” sia da un punto di vista della prassi quotidiana, sia rispetto agli strumenti di osservazione e progettazione educativa.
  - **Il Coordinatore** – Gruppi di servizi omogenei fanno capo ad una figura identificata come Coordinatore. Il Coordinatore è il principale interlocutore con l’ente committente per ciò che riguarda le questioni relative a: rispetto dei contratti e dei capitolati, ridefinizione dei progetti dei servizi, questioni economiche, valutazione per inserimenti /dimissioni di utenti dai servizi, proposte per il miglioramento del servizio erogato, ampliamenti progettuali, ecc. Il Coordinatore è il riferimento “istituzionale” relativo alla Cooperativa per il gruppo dei familiari degli utenti, per il coordinamento socio-educativo della struttura, per i servizi sociali coinvolti. Il Coordinatore ha la responsabilità progettuale dei singoli servizi, svolge funzione di controllo, svolge funzioni di indirizzo tecnico e progettuale rispetto all’Equipe di lavoro e rispetto al referente del servizio.
- Principi e valori** – I servizi realizzati dalla Cooperativa, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:
- **Eguaglianza dei diritti** – I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre, va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle caratteristiche specifiche che derivano dall’età, dal sesso, dalle condizioni psicofisiche e socio-economiche, dalla cultura e dalla Religione.
  - **Imparzialità** – Nei confronti dei cittadini i servizi sono forniti secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.
  - **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza** – **L’utente ha diritto:**
    - al rispetto della propria dignità, intimità e pudore;
    - ad essere trattato con cortesia ed umanità;
    - a vedere rispettate le elementari norme igieniche relative ai bagni e alle docce, ai pavimenti, alle lenzuola, agli asciugamani e alle stoviglie;

- a ricevere, in caso di patologie, le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti negli orari stabiliti;
- al rispetto della privacy (ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n°196/2003).

## **Presentazione “HERMES”**

L'impegno di “HOPE” si concretizza con la nascita della Comunità alloggio per minori “HERMES”, che racchiude nel nome il senso più profondo del suo cammino.

La parola Ermés deriva dal greco e significa “Annunzio”. Hermes è il Dio dell'eloquenza, nonché messaggero degli Dei, il Dio più giovane, onesto, bello e scanzonato che porta in mano il simbolo di pace, ovvero un ramo di alloro adornato. Rappresenta quindi la giovinezza, l'età delle trasformazioni, la crescita morale e fisica dei giovani, rappresenta a pieno i minori ospiti della struttura e la loro complessa nonché articolata fase del ciclo di vita che li tocca da vicino. E' una divinità benefica ed onnipotente, che protegge inoltre, i viandanti, i viaggiatori tutti, in qualità di Dio dispensatore della buona riuscita e della buona fortuna. Fortuna che auspichiamo possa accompagnare in questo percorso i nostri viandanti, i nostri viaggiatori, i minori che saranno accolti in questo luogo protetto, in cui potranno sperimentare la possibilità di crescita ed il potere del cambiamento proattivo, per costruire un futuro migliore, nonostante la strada in salita.

Dunque, il centro dell'azione della Comunità è l'altro, che ha vissuto condizionamenti tali da impedirne un pieno sviluppo armonico. Quindi, un agire, che cerca di dare delle risposte ai bisogni della persona, attraverso una relazione significativa, empatica e professionale. Lo scopo è di dar vita ad un sentiero che porti al cambiamento e all'integrazione, entro una realtà solcata da dolorosissime lacerazioni, attraverso l'applicazione di un progetto personalizzato reso possibile da una rimodulazione degli equilibri che mira a costruire ponti di rispetto, di collaborazione e, ove possibile, di amicizia.

La Comunità “HERMES”, quindi, si propone come finalità di rispondere in maniera armonica, adeguata ed efficiente ai bisogni di accoglienza, di assistenza, di sicurezza ed attenzione affettiva, oltre che di aiuto nella socializzazione e nel reinserimento scolastico, in un tessuto sociale idoneo, seguendo un approccio sistemico d'intervento educativo con lo scopo di promuovere, tutelare e migliorare le condizioni del minore che gli viene affidato: il rispetto della dignità del minore assistito non deve essere compromesso, in nessun modo, dalle esigenze tecniche-organizzative del servizio. L'Equipe instaura una relazione empatica con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni offrendo la massima riservatezza e garantendo il rispetto delle abitudini di vita del minore.

### **Continuità**

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni durante tutto l'arco dell'anno.

### **Assicurazione**

Per ogni utente viene stipulata una polizza assicurativa per infortuni e responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte di altri ospiti o dagli operatori in servizio.

### **Diritto di Reclamo**

Eventuali reclami o osservazioni possono essere presentati al Coordinatore del servizio, presso gli uffici amministrativi preposti. E' possibile concordare momenti di confronto previo appuntamento telefonico. La Cooperativa s'impegna ad accertare, se sussistono le

irregolarità lamentate, a rimuoverle, confrontandosi, attraverso commissioni interne, istituite appositamente.

### **Diritto di scelta**

Le persone possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Le persone hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.

### **Efficienza/efficacia**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo adeguato, i bisogni del cittadino, evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.

### **Partecipazione e informazione**

La partecipazione delle persone alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

### **Obiettivi generali**

Gli obiettivi generali perseguiti dalla Cooperativa sono: consentire ad ogni persona inserita nella Comunità di raggiungere la massima autonomia e benessere psico-fisico possibile.

### **La Comunità si impegna a garantire:**

- l'accesso ai propri servizi;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle attività;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato;
- la soddisfazione dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia;
- la professionalità degli operatori;
- la qualità richiesta dall'Ente pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio;
- la continuità del servizio, la presenza sul territorio, la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Comunità;
- sviluppare una cultura della residenzialità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta la Comunità come uno spazio sociale vivo e che trasforma il territorio circostante in un ambiente accogliente, familiare e positivo;
- il coinvolgimento dei soggetti in relazione con l'ospite e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità;
- l'individuazione di un piano di formazione e aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati;
- la verifica del gradimento dei servizi;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di trenta giorni.

## **I principi**

I programmi educativi, assistenziali e riabilitativi partono dall'unicità della persona che, pur con le sue fragilità, ha quegli strumenti che possono sostenerla nel cambiamento.

La persona è considerata nella sua complessità, in relazione alle diverse dimensioni che concorrono alla costituzione della sua identità (fisica, psicologica, etica e morale). Tale

constatazione ci porta a leggere le sue fragilità come espressioni di carenze, degli stati di bisogno a cui è possibile rispondere attraverso una proposta educativa ed assistenziale.

## **La missione**

La Comunità “HERMES” vuole valorizzare ogni individuo e rispondere ai suoi bisogni fondamentali che si esprimono nel rispetto, stima ed amore, prima ancora della cura dell’aiuto e dell’assistenza.

Il centro della nostra azione è dunque “l’altro”, che ha vissuto condizionamenti tali da impedirne un pieno sviluppo armonico. Il nostro agire cerca quindi di dare delle risposte ai bisogni della persona, attraverso una relazione significativa, empatica e professionale, offrendo stimoli ed opportunità che riescono a coinvolgere il minore.

## **Metodologia e prestazioni e servizi offerti agli utenti**

All’interno della Comunità sono utilizzati strumenti educativi e riabilitativi che incitano la crescita e il benessere del minore attraverso uno stile partecipativo, propositivo ed autorevole.

L’insieme delle funzioni offerte sono tutte indirizzate ad un adeguato sostegno per quei minori che per condizioni familiari, sociali, ed economiche, si trovano in situazione di carenze e disagio.

Il tutto si esplicita attraverso un’azione d’accompagnamento educativo che raccoglie al suo interno una molteplicità di prestazioni atte a costruire un sentiero che porti al “cambiamento” e all’integrazione attraverso l’agire quotidiano, una rimodulazione degli equilibri resa possibile dall’applicazione di un progetto personalizzato. A tutto ciò va aggiunto il lavoro dell’Equipe che si adopera per costruire una rete d’intervento tra la Comunità e gli Enti quali: scuola, attività extra scolastiche, luoghi di culto etc.

## **Servizi offerti:**

I servizi offerti dalla Comunità “HERMES” sono:

- ambiente educativo con caratteristiche familiari;
- integrazione sul territorio;
- bisogni particolari (fisioterapia, logopedia, psicoterapia, psicomotricità) ci si avvale della consulenza di centri specialistici presenti sul territorio;
- possibilità di visite con i genitori in ambito protetto all’interno e all’esterno della Comunità;
- accompagnamento all’affido familiare e all’adozione.

## **Finalità**

L’accoglienza è mirata a garantire una permanenza del minore in un ambiente familiare e sereno, atta a favorire uno sviluppo armonico, a promuovere le competenze e valorizzare la conoscenza di sé. Per ciascun minore viene ricercato un progetto educativo che tenga conto delle individualità e dei bisogni personali, costantemente verificato con i servizi competenti. L’obiettivo è di fornire un contenimento emotivo e un supporto sociale.

## **Destinatari**

La Comunità segue le indicazioni previste dal Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n°11, e s.m.i., Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Ospita solo minori in situazioni di disagio socio-familiare e ambientale, allontanati dalla famiglia con decreto del Tribunale per i Minorenni o per intervento dei Servizi Sociali competenti. Essa esprime una progettualità che individua come vocazione prevalente



l'accoglienza di minori dagli 13 ai 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso, con disagio familiare e sociale.

La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rendesse necessario il completamento del percorso educativo e di recupero, potrà ospitare minori sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88 o minori diversamente abili nei limiti del quaranta per cento (40%) della ricettività massima.

L'inserimento avviene, previa verifica da parte di una Commissione tecnica della Comunità, accertata la compatibilità dell'inserimento e la congruità tra le caratteristiche del minore e il progetto educativo della struttura.

I minori all'interno della struttura ricevono quanto previsto dal PEG (Progetto Educativo Generale) e dai PEI (Progetto Educativo Individuale). L'acquisizione di nuove norme di comportamento e di azioni educative mirate si conferma anche dalle regole presenti nella casa, che devono essere rispettate sia dall'ospite che dagli educatori ed operatori.

Il minore e la Comunità tutta vengono tutelati, saranno opportunamente evitate tutte quelle forme e contatti che possono alterare il cammino intrapreso, destabilizzare le emozioni creare un ambiente di crisi. A tali possibili e reali difficoltà verrà risposto, adottando gli strumenti pedagogici, psicologici e normativi ritenuti più idonei. Per tale scopo, la Comunità, si avvale della figura di un consulente (psicologo-psico-terapeuta) che segue settimanalmente i minori ospiti.

## **Inserimento e accoglienza**

La struttura ospita solo minori in situazioni di disagio socio familiare e ambientale, allontanati dalla famiglia con decreto del Tribunale per i Minorenni o per intervento dei Servizi Sociali competenti. L'inserimento avviene, previa verifica da parte di una Commissione tecnica della Comunità, accertata la compatibilità dell'inserimento e la congruità tra le caratteristiche del minore e il progetto educativo della struttura. La struttura consente di accogliere fino a otto (8) minori, anche con modalità di pronto intervento.

La missione della Comunità è di offrire un clima caldo di accoglienza, accettazione e valorizzazione. In questo contesto si sviluppano le abilità sociali attraverso un percorso individualizzato teso all'acquisizione di autonomia personale e maggiori competenze relazionali ed emotive. Strumenti principali sono, la professionalità e la progettualità di un'Equipe assistenziale stabile, supervisionata e coordinata nel suo operato.

Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'Equipe educativa risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e relative problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato.

Ogni ospite, infatti, arriva in Comunità con i propri disagi psico-relazionali, risulta necessario, quindi, proporre interventi individualizzati indirizzati alla conoscenza dell'ospite. Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata al riconoscimento di un ambiente familiare, equilibrato e armonico in cui il minore ha la possibilità di ricostruire una propria dignità personale.

L'ingresso in Comunità è proposto dai Servizi Sociali che, avendo in carico il caso, hanno valutato l'inserimento in Comunità quale unico intervento possibile per il minore seguito. I Servizi Sociali in collaborazione con la Coordinatrice, presenta una relazione sulla situazione del minore, sulla sua condizione psicologica e sulla famiglia d'origine.

Tale proposta viene presentata sotto forma di relazione scritta, motivata e documentata e inviata alla Cooperativa, la quale, verificata la disponibilità del posto, convoca una riunione con la Commissione tecnica per la presentazione del caso e per l'attivazione della procedura di inserimento. Spetta all'Organo Amministrativo della Cooperativa la determinazione sull'ammissione o meno del minore in Comunità. Il Legale Rappresentante della

Cooperativa, sentita la Commissione tecnica, valutato il nuovo progetto ed i costi dell'intervento, assumerà il provvedimento per l'inserimento o meno del minore.

## **Protocollo d'ingresso**

Il protocollo d'ingresso in Comunità, indirizzato alla Cooperativa, viene completato con la seguente documentazione:

- relazione del Servizio Sociale proponente, corredata da eventuali relazioni psicologica e neuro-psichiatrica;
- nel caso in cui l'inserimento in Comunità venga disposto dall'Autorità Giudiziaria Minorile, "Decreto del Tribunale per i Minorenni";
- certificato di nascita del minore.

Al fine di garantire l'idoneità alla vita in Comunità anche rispetto alla profilassi e all'igiene, in collaborazione del medico di base del minore, usando le strutture sanitarie del territorio, saranno prodotti:

- certificato medico attestante l'assenza di malattie contagiose in atto;
- screening per i marcatori del virus epatite;
- esami tossicologici e screening per la determinazione di anticorpi contro HIV.

Visionati gli atti, valutata la documentazione e i certificati medici, il tutto sarà trasmesso alla Coordinatrice per la preparazione all'ingresso del minore in Comunità.

L'Equipe educativa e la Coordinatrice dovranno tenere quale documentazione interna un diario di osservazioni con i dati sulla salute psico-fisica del minore, sul processo di inserimento nel gruppo, sul comportamento e rendimento scolastico, sintetizzabili in schede di ingresso - verifica - dimissioni, da presentare all'atto delle verifiche stesse, compilate semestralmente dalla Commissione tecnica e dagli operatori che seguono il caso.

## **Dimissioni**

Le dimissioni del minore sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali quando:

- la Commissione tecnica ritiene che siano stati raggiunti gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
- quando persiste incompatibilità tra le caratteristiche dell'utente e il progetto della Comunità;
- per volontà dei servizi sociali, dell'utente o della sua famiglia;
- per l'impossibilità di convivenza con gli altri ospiti.

Si specifica, in ogni caso, che le dimissioni devono essere concordate con i Servizi Sociali del Comune di riferimento, titolari ultimi del progetto di ogni singolo ospite.

Per le dimissioni sarà redatta dalla Commissione tecnica, una relazione conclusiva rispetto agli interventi effettuati ed ai risultati conseguiti.

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provochi grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, ci si orienta verso una collocazione più idonea al benessere del minore.

## **Commissione tecnica**

All'interno della Comunità è stata istituita una "Commissione tecnica" composta da figure educative della stessa: Coordinatrice, Psicologa, Sociologa, Assistente Sociale e Scienze dell'Educazione. Tale Commissione si caratterizza, quale elemento di integrazione e programmazione essenziale, che consente valutazioni congiunte rispetto all'intero iter dell'intervento, nonché il confronto di professionalità diverse che si impegnano a pensare la Comunità come luogo di progettualità e servizio di rete.

Essa, attraverso una valutazione multi-dimensionale, valuta l'efficacia degli inserimenti in Comunità o l'eventuale iscrizione in lista di attesa e/o dimissioni; formula le linee programmatiche e i progetti educativi individualizzati, effettua interventi diretti sull'utenza come colloqui, conduzione di gruppi, somministrazione di test o di opportune indagini cliniche.

Presiede gli incontri di programmazione e di verifica; garantisce il raggiungimento degli obiettivi previsti nel programma educativo; provvede alla formazione periodica del personale, nonché all'aggiornamento periodico delle cartelle, registri e dell'eventuale documentazione.

La Commissione tecnica, in caso di necessità, effettua riunioni, stabilendo il progetto globale di interventi (sia educativo che operativo) e le verifiche per le eventuali variazioni o modifiche degli indirizzi educativi.

La Commissione tecnica (Equipe educativa) è in costante contatto con tutte le parti afferenti al progetto individuale dell'ospite, attraverso le seguenti modalità ordinarie e straordinarie:

- incontri periodici con l'Assistente Sociale al fine di concordare il progetto individuale e verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Questi incontri avvengono con frequenza da concordare anche con i familiari e/o tutori dell'utente;
- relazioni scritte periodiche inviate all'Assistente Sociale;
- relazioni e incontri (oltre a quelli già menzionati) con tutti i referenti esterni dell'ospite ogni qualvolta si ravvisi la presenza di avvenimenti di una certa importanza e di carattere eccezionale. Tale procedura viene attivata e realizzata nel minor lasso di tempo possibile, certi che la tempestività di una risposta sia un presupposto importante di ogni progetto individuale.
- redazione di una cartella clinica per ogni ospite che permetta un facile accesso a tutte le informazioni cliniche necessarie ad una corretta informazione. Tale cartella clinica accompagna l'ospite in ogni sua visita specialistica, e su di essa ogni specialista appunterà le notizie salienti contenute nel referto diagnostico;
- visita periodica del medico di base al fine di monitorare le condizioni mediche di ciascun utente. Si aggiungono a queste, naturalmente, tutte le visite richieste all'occorrenza dal medico di base o dallo specialista qualora si verificano condizioni di salute fuori dalla norma.

## **Progetto assistenziale**

L'ospite può essere inserito su richiesta dei Servizi Sociali territoriali di competenza.

All'ingresso in struttura l'Assistente Sociale stila una cartella personale contenente:

- anamnesi sociale ed anagrafica e del nucleo familiare di appartenenza se esistente, precedenti istituzionalizzazioni, invalidità ed eventuali interdizioni e tutte quelle notizie utili alla formulazione del Piano Educativo Individuale (PEI);
- piano assistenziale individuale: la raccolta dei dati consente all'equipe, in collaborazione con l'ente proponente, di valorizzare i bisogni dell'ospite e procedere alla pianificazione di un progetto assistenziale individuale con degli obiettivi a breve, a medio termine per la soddisfazione dei bisogni. Il risultato della valutazione dei bisogni concorrerà alla realizzazione del servizio da strutturare e le attività da organizzare, i tempi per realizzarlo nel rispetto degli indicatori temporali, la definizione delle singole fasi progettuali con l'indicazione dei rispettivi tempi di attuazione, nonché la sequenza logico-funzionale del progetto educativo, che sarà progettato e condiviso con l'utente. Tale lavoro tiene conto sempre e comunque della tutela dell'ospite, osservando tutte le procedure relative alla privacy della persona e la verifica della sua capacità di intesa. Lo strumento di monitoraggio costante è rappresentato dal raggiungimento degli obiettivi nei termini previsti dagli indicatori temporali (breve, medio termine).

## **Monitoraggio e valutazione**

La valutazione dell'utente è la misura finale della qualità di un servizio. Il gruppo di lavoro effettua misurazioni sulla soddisfazione dell'utente, focalizzando su quanto i requisiti del servizio, comprese le modalità di erogazione, soddisfino le esigenze dell'utente. A tal fine predisporre due (2) volte l'anno la somministrazione di una griglia di soddisfazione, finalizzata alla pianificazione dei programmi e al miglioramento del servizio offerto.

Il grado di soddisfazione degli utenti può essere rapportato al miglioramento della qualità dei programmi, ai suggerimenti, alle idee innovative. I miglioramenti si possono raggiungere anche grazie ad una costante formazione del personale e possono essere mantenuti con l'attuazione di nuovi progetti e nuovi obiettivi.

Il miglioramento è valore aggiunto per la soddisfazione degli utenti. Ogni operatore deve acquisire la consapevolezza che le attività devono essere sempre più efficaci ed efficienti riducendo lo spreco di risorse. I risultati della griglia di soddisfazione danno vita ad azioni correttive e preventive e ciò accade solo dopo aver raccolto idonee informazioni, individuate le cause delle inefficienze e data una corretta valutazione alle informazioni, conseguentemente si può procedere alle azioni necessarie ad eliminare le cause di inefficienza e registrare i risultati delle azioni attuate.

## **Retta di accoglienza**

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni erogate è richiesto un contributo economico all'Ente che provvede al pagamento. La retta giornaliera d'accoglienza per l'ospitalità di ogni minore è a carico del Comune di residenza e sarà adeguata alla normativa vigente, ed è comprensiva di tutte le spese di mantenimento quotidiane ed ordinarie della struttura residenziale, compreso il vitto, l'alloggio, il servizio lavanderia, l'abbigliamento, i materiali e le attività educative, sportive e ludiche, i beni personali, eventuali spese per farmaci o cure mediche, nonché le quote da corrispondere al personale interno ed esterno (Educatori, Operatori, Professionisti), le coperture assicurative per gli ospiti, gli operatori, ed i volontari in ruolo nel progetto. A rotazione su quattro (4) settimane viene somministrato un menù selezionato da un medico nutrizionista, differenziato in caso di problemi di salute dell'ospite della Comunità.

## **Fatturazione e pagamento**

Il pagamento della retta di accoglienza per l'ospitalità del minore è a carico del Comune inviante. La retta di accoglienza è giornaliera, sarà fatturata mensilmente e il pagamento dovrà essere effettuato, al massimo, entro novanta (90) giorni, data fattura.

## **Modalità di funzionamento e apertura della struttura**

La Comunità offre permanenza al minore in condizione di disagio assicurando la presenza costante di educatori e operatori professionalmente operanti. Il lavoro è finalizzato a potenziare le autonomie presenti in modo da favorire i processi di adattamento alla realtà, ridurre il livello di ansia soggettiva e del gruppo, aumentare la disponibilità alle relazioni sociali, attraverso un percorso di promozione dell'autostima che passa attraverso il rafforzamento dell'individuo e del gruppo, nonché dell'individuo all'interno del gruppo. Essa opera seguendo percorsi di:

- organizzazione;
- progettazione;
- azione educativa;
- monitoraggio;
- valutazione.

## **Personale**

L'azione e la gestione dell'attività educativa è affidata ad educatori ed operatori in possesso dei requisiti professionali ed accademici previsti.

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.

Per l'attuazione di quanto sopra descritto, le esigenze funzionali della Comunità impongono un impiego di risorse umane distribuite secondo le figure professionali:

- n°1 Coordinatore/responsabile, individuato tra gli educatori di riferimento;
- n°6 educatori professionali (in possesso dei seguenti titoli di laurea: psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze dell'educazione e della formazione, scienze del servizio sociale);
- n°2 operatori (figure educative in possesso di qualifiche professionali comprese in atti che definiscono il sistema delle professioni sociali della Regione Campania nel cui profilo prevede funzioni educative nell'ambito dei servizi residenziali rivolte ai minori);
- n°2 volontarie funzionali alla realizzazione delle attività;
- altre figure professionali esterne quali uno psicologo psico-terapeuta, di supporto ai minori ospitati e all'equipe educativa.

In caso di necessità, la Comunità può avvalersi anche di personale generico ausiliario e animatori. E' previsto, inoltre, un piano per l'utilizzo di giovani del servizio civile, ai sensi della Legge 64/2001, i quali, si ispirano, in particolare, alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed all'educazione alla pace fra i popoli.

In ottemperanza a quanto previsto dallo Statuto della Cooperativa, le risorse umane impiegate nella struttura, saranno tenute a sottoscrivere un "Codice Deontologico" di comportamento inerente alla professione svolta. Per i dettagli, vedi allegato A) alla presente "Codice Deontologico".

## **Programmazione**

I momenti di confronto e programmazione che costituiscono il lavoro dell'Equipe multidisciplinare del servizio sono i seguenti:

- una volta a settimana è prevista la riunione d'Equipe durante la quale le diverse figure professionali che la compongono si confrontano sull'andamento della Comunità e valutano la realizzazione degli obiettivi presenti nei progetti individuali degli ospiti. È quindi l'Equipe educativa che, con le diverse professionalità che la compongono, è depositaria della titolarità progettuale del gruppo utenti;
- ogni quindici giorni sono previste due ore di supervisione e/o sostegno metodologico all'Equipe educativa;
- gli incontri periodici con le famiglie e/o volontari hanno carattere informativo e di confronto, sono occasioni in cui il Servizio comunica ai familiari degli utenti piani di lavoro, innovazioni, cambiamenti e nuove risorse;
- una volta al mese sono previsti incontri con i delegati rappresentanti dei genitori degli ospiti;
- incontri di verifica con i singoli consulenti di attività specifiche fornite alla struttura.

## **Coordinatore/responsabile del servizio:**

La persona che svolge la funzione di responsabile del servizio ha compiti di coordinamento organizzativo e tecnico della struttura.

Oltre a quanto sopra deve:

- tenere rapporti con i servizi sociali dei Comuni in relazione alle modalità d'accesso - anche per quanto attiene alla compatibilità di ammissione di un soggetto disabile - alla verifica e valutazione del progetto individuale e ai tempi e alle modalità delle dimissioni.
- predisporre il Progetto quadro del servizio e il suo aggiornamento periodico;
- garantire la formulazione, l'aggiornamento e la verifica dei PEI, e la corretta compilazione degli strumenti di documentazione;
- garantire il rispetto delle condizioni igieniche della struttura;
- comunicare semestralmente al Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni la scheda degli ospiti secondo l'art. 9 della Legge 149/2001.

#### **Personale educativo:**

Il personale educativo è responsabile delle relazioni educative con i minori, della formulazione, aggiornamento e verifica del PEI e dei rapporti con la scuola, la famiglia e i servizi. Ogni figura professionale è responsabile secondo le proprie competenze e lavora in un'ottica di collaborazione multidisciplinare.

#### **Personale generico ausiliario:**

Il personale generico ausiliario che, in caso di necessità, sarà impiegato dovrà avere esperienza certificata nell'area minori o aver frequentato corsi specifici e dovrà eseguire le seguenti mansioni:

- pulizia giornaliera dei locali interni ed esterni;
- lavaggio ed eventuale rammendo e stiratura degli indumenti e della biancheria;
- eventuale collaborazione con il cuoco per la preparazione dei pasti e della pulizia della cucina e delle relative stoviglie;
- collaborazione con le operatrici nella distribuzione dei pasti;
- pulizie straordinarie;
- ogni altra incombenza che risultasse inerente a tale mansione.

#### **Animatore:**

In possesso di qualifica di animatore o esperienza certificata nel settore dell'animazione per Enti pubblici, svolge le seguenti mansioni:

- predispone le attività di socializzazione fra gli ospiti della Comunità;
- organizza attività ludico ricreative;
- predispone una programmazione mensile e una relazione trimestrale sulle attività svolte;
- instaura rapporti di collaborazione per le attività ricreative e di laboratorio con i minori tenendo conto delle loro esigenze (scolastiche, sportive, ecc.);

#### **Rapporto numerico educatori/minori**

La Comunità garantisce, durante le ore diurne (momenti della giornata in cui i minori sono presenti in struttura), la presenza di almeno una (1) figura educativa, oppure, un educatore, ogni quattro (4) minori. Durante le ore notturne, la presenza di almeno una (1) figura educativa o di un (1) educatore; quando questi non sono presenti è sufficiente garantirne la reperibilità. Nel caso di presenza di minore disabile, è prevista un'integrazione di personale, secondo il grado di disabilità.

#### **Titolo di studio delle varie figure professionali**

La Coordinatrice/responsabile è in possesso del diploma di Laurea.

Il personale educativo è in possesso di corso di Laurea in psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze della formazione, scienze del servizio sociale oppure sono figure in

possesto di qualifiche professionali comprese in atti che definiscono il sistema delle professioni sociali della Regione Campania, nel cui profilo, prevede funzioni educative nell'ambito dei servizi residenziali rivolte ai minori.

### **Definizioni contrattuali**

La Società Cooperativa Sociale "HOPE", garantisce, per tutti gli operatori componenti l'organico, l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi, nelle varie categorie e qualifiche, secondo la normativa vigente in materia di personale relativo al settore, il CCNL delle Cooperative Sociali. Unitamente al rispetto del contratto di lavoro applicato (trattamento economico, normativo e previdenziale) la Cooperativa garantisce:

- il rispetto della legislazione di riferimento vigente, compresa quella antinfortunistica;
- il rispetto da parte di ogni operatore impiegato, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni sulla riservatezza dei dati e sul segreto d'ufficio;
- il comportamento corretto nella prestazione del servizio da parte di tutti gli operatori.

Inoltre, la Cooperativa garantisce la stabilità del personale per almeno tutto l'anno e la sostituzione degli operatori assenti (per maternità, ferie e quant'altro contrattualmente previsto) con altri, in modo da garantire il regolare espletamento del servizio nel rispetto dei parametri numerici fra ospiti/educatori della Comunità "HERMES".

### **Definizione di modalità e strumenti di selezione del personale**

La selezione del personale è effettuata dal centro selezione della Cooperativa "HOPE". Lo stesso definisce i criteri e le modalità di selezione e garantisce l'applicazione ed il rispetto del contratto collettivo nazionale.

### **Attività di formazione/aggiornamento del personale**

La Cooperativa predispone, annualmente, un piano di formazione permanente per gli operatori e il personale impiegato in tutti i settori, con indicazione di tempi e budget.

### **Attività di supervisione del personale**

La Cooperativa garantisce e predispone un programma di supervisione del personale.

### **Definizione di una turnazione coerente con i bisogni dei minori**

Nel rispetto del contratto di lavoro, la Cooperativa garantisce un'adeguata turnazione che rispetti il rapporto numerico previsto tra educatori ed ospiti (vedi rapporto numerico educatori/minori). Quando i minori non sono presenti in struttura, la Comunità garantisce la reperibilità degli operatori. La turnazione è garantita anche durante le festività Natalizie, Pasquali e durante tutto il periodo estivo. Nel caso di presenza di un minore disabile, all'interno della struttura, è stata prevista un'integrazione di personale, secondo il grado di disabilità, con turnazione adeguata.

### **Documentazione correlata**

La Comunità assicura la presenza della seguente documentazione, nel rispetto della normativa dettata dalla privacy (ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n°196/2003):

- Progetto educativo generale del servizio;
- Progetto educativo individualizzato e cartella personale per ciascun minore accolto;
- documentazione di ingresso per ciascun minore con relazione sociale da parte dei Servizi Sociali Territoriali;
- eventuale relazione psicologica, scheda sanitaria, eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, documenti amministrativi e anagrafici;

- Registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- Quaderno giornaliero delle consegne (diario di bordo) e delle informazioni tra operatori;
- Registro delle uscite;
- Registro dei volontari;
- Registro delle visite in struttura.

## **Rapporti con le Istituzioni**

La Comunità è luogo di progettualità e in considerazione, soprattutto, dell'ambito in cui opera e ricerca come presupposti fondamentali e necessari:

- una stretta collaborazione con i Servizi Sociali; l'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) per ogni minore da condividere con i Servizi invianti;
- un progetto dei servizi sulla famiglia di origine, quando possibile;
- definisce linee ben definite per accompagnare con attenta e premurosa professionalità i minori verso l'affido, l'adozione, una famiglia di appoggio o il rientro nella famiglia di origine.

## **Rapporti con la famiglia**

Qualora alla famiglia del minore accolto in Comunità non sia fatto divieto, dalle Autorità competenti, di frequentare i minori, la Comunità s'impegna a promuovere occasioni di incontro tra i minori accolti e i relativi familiari al fine di mantenere e/o promuovere, sane relazioni intrafamiliari.

A tale scopo si collabora con i Servizi Sociali per promuovere occasioni significative di incontro che siano rispettose del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e dei progetti di supporto alla genitorialità eventualmente elaborati.

I principi di base metodologica della Comunità sono quelli della Religione Cristiana. Impongono l'osservanza da parte di quanti vi operano, di un atteggiamento di disponibilità empatica e di accoglienza verso qualsiasi persona si trovi a chiedere aiuto; specialmente i genitori dei bambini accolti, quando le condizioni lo consentono, devono poter guardare ed attingere alle risorse umane presenti nella Comunità, come ad una grande opportunità di poter essere ascoltati, senza pregiudizio o giudizio alcuno; sostenuti ed aiutati a migliorarsi.

## **Controllo della qualità del servizio**

Per valutare la qualità del servizio svolto, la Comunità "HERMES" mette a disposizione degli ospiti e dei loro familiari la griglia di soddisfazione del servizio. Tali questionari verranno compilati e consegnati al responsabile della Comunità due volte all'anno da parte degli ospiti o persone aventi diritto. I dati così raccolti serviranno per sorvegliare, ed eventualmente migliorare, la qualità del servizio prestato.

## **Diritti e doveri dell'utente**

### **Rispetto della dignità e dei diritti della persona**

L'ospite ha diritto ad essere interpellato con il suo nome e cognome, a ricevere un trattamento adeguato e cortese da parte di tutto il personale, nel rispetto della sua dignità e nelle sue convinzioni religiose e morali.

### **Diritto all'informazione**

L'utente o altra figura riconosciuta, avente diritto, ha il diritto di conoscere l'organizzazione della Comunità che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.



### **Diritto alla riservatezza**

L'utente ha diritto alla segretezza sull'inserimento, sulle sue dichiarazioni rese agli operatori, nessuna informazione può essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza in Comunità. Il nostro documento per la privacy prevede l'uso dei dati personali: l'ospite o il tutore firma il modello che autorizza la Comunità al trattamento ai fini istituzionali dei dati personali.

### **Tutela dei diritti**

L'utente o altra persona avente diritto ha il diritto ad esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti.

### **Reclami**

L'utente o altra persona riconosciuta avente diritto ha diritto ad esprimersi con reclami scritti e verbali, ai quali va data risposta. E' a disposizione una cassetta in accettazione dove possono essere imbucati i modelli debitamente compilati e firmati.

### **Divieto di fumo**

E' severamente vietato fumare negli ambienti comunitari.

## **Principi Organizzativi**

Attraverso esperienze, diventano irrinunciabili alcuni principi organizzativi:

- comunicare, testimoniare e vivere insieme ai minori coinvolgendoli attivamente, secondo i valori della cristianità propri della Comunità "HERMES". In questo senso restituisce centralità agli utenti, in alternativa a trattamenti semplicemente custodiali, di contenimento o tutela;
- allontanare solo in casi estremi il minore dalla realtà sociale in cui vive. Solo così è possibile aiutarlo a rendere solide le basi della propria identità e a ritrovare, eventualmente, le radici della sua storia e della sua famiglia;
- mantenere e rendere possibili i rapporti positivi di cui ogni minore gode.
- far funzionare "la casa" come ogni famiglia, in modo che il minore possa muoversi con libertà, nel rispetto di sé e degli altri;
- organizzare il tempo del minore, pianificando le attività educative, culturali, di sostegno, di socializzazione, ecc., con regole chiare e condivise e in maniera adeguata e funzionale alla sua età ed alla sua crescita globale;
- garantire un rapporto diretto con adulti capaci di costruire con loro una storia, rassicurandoli e sostenendoli anche nei momenti di crisi, senza sostituire le figure parentali;
- garantire il rispetto della cultura e della religione di provenienza, favorendo allo stesso tempo, l'integrazione con il contesto locale;
- assicurare la continuità progettuale fino al raggiungimento di un'adeguata autonomia, accompagnando, eventualmente, il giovane anche oltre la maggiore età.

## **Organizzazione della giornata**

La gestione del tempo è lasciata ai rapporti interpersonali diretti ed alle normali priorità d'orario che caratterizzano un qualunque nucleo familiare. Gli orari si auto-determinano, come in tutte le famiglie, a seconda delle priorità e delle necessità di tutti.

E' data una forte priorità all'inserimento dei minori nelle scuole, nel mondo del lavoro, nelle associazioni sportive, nelle associazioni giovanili, parrocchiali e di volontariato.

Le azioni quotidiane, le piccole responsabilità e gli impegni affidati a ciascuno (il tempo dedicato alla pulizia della propria camera, degli ambienti comuni, del vestiario), assumono una forte valenza educativa funzionale alla crescita e alla gestione autonoma dei minori.

L'organizzazione della giornata, inoltre, scandita da precise attività, con il loro regolare susseguirsi, assicurano stabilità, ordine e senso di protezione ai minori ospiti della Comunità:

- ore 07,00/08,00 – sveglia, colazione, cura della persona: igiene personale, cambio abiti, ecc.;
- ore 08,00/12,30 – coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, rifacimento letti, preparazione borsa piscina, palestra, se prevista dalla loro programmazione giornaliera), attività di laboratorio interno o frequenza scolastica secondo l'orario curricolare;
- ore 12,30/14,30 – preparazione pasti e pranzo;
- ore 14,30/16,00 – dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno, ecc.);
- ore 16,00/18,00 – attività dopo-scolastiche e/o formative e/o laboratoriali (attività strutturate da progetto educativo individuale) e/o rientro dalle attività strutturate con pausa merenda;
- ore 18,00/20,00 – attività sportive o ludico-ricreative; cura della persona: igiene personale, doccia, ecc.; coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della Comunità, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali, ecc.; cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari;
- ore 20,00/21,00 – coinvolgimento nella preparazione cena e allestimento tavoli; cena con gli educatori/operatori;
- ore 21,00/22,30 – dopocena: coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale, hobby e tisana della buonanotte.

L'organizzazione della Comunità favorisce un clima familiare che rispetti i tempi ed i ritmi degli ospiti, valorizzando le esigenze del singolo.

Le attività strutturate sono quindi suddivise nell'arco della giornata e della settimana, dalle ore 9 alle ore 17 (per un totale di 20 ore settimanali) mentre le ore pomeridiane e pre-serali sono momenti che i ragazzi possono decidere con l'Equipe educativa come "occupare". Durante le vacanze scolastiche e nel periodo estivo gli orari possono subire eventuali, ma non significative variazioni.

## **Obiettivi del progetto assistenziale**

L'obiettivo a breve termine è orientato:

- all'inserimento nel contesto comunitario finalizzato alla rivalutazione del sé come individuo attivo e produttivo. L'obiettivo educativo a medio termine è orientato:
- all'acquisizione del concetto di "regola" come espressione della capacità sociale e relazionale.
- alla stimolazione della stima del sé;
- alla ripartizione delle affettività e delle relazioni;
- al miglioramento del processo di acquisizione del senso di realtà e quindi al rapporto con esso;
- al processo di responsabilizzazione;
- al graduale inserimento professionale.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi specifici verrà effettuato un monitoraggio costante per la verifica dei livelli di efficacia ed efficienza del programma stesso al fine di individualizzarlo.

Gli obiettivi sono curati in condivisione con l'ospite dall'Assistente Sociale, la Psicologa, la Sociologa e gli operatori in carico alla struttura che condividono il quotidiano con gli ospiti.

## **Laboratori**

### **Cura dell'ambiente**

Questa esperienza ha le seguenti finalità: di rendere capace l'ospite di provvedere al riordino e alla pulizia degli ambienti in cui gioca, studia e si intrattiene per il relax

I suoi contenuti sono: condurre praticamente con l'aiuto dell'operatore il riordino degli ambienti della Comunità'.

### **Attività teatrale, canto e ballo**

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- riconoscimento e conseguente utilizzo delle potenzialità del linguaggio verbale per esprimere i propri vissuti e le proprie emozioni;
- favorisce la comunicazione, la relazione, l'apprendimento di contenuti motori atti a favorire le potenziali funzioni della persona e l'integrazione intra ed interpersonale;
- soddisfa le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive.

I suoi contenuti sono: ascolto musica radio, stereofonica e video.

Il suo metodo è: momenti pratici di musica e movimenti.

Organizzazioni di feste musicali e danzanti: quest'attività permette, di scoprire e utilizzare "strategie" e modalità espressive che risultano significative per il contesto quotidiano.

La musica e il ballo offrono la possibilità di esprimersi e percepire le proprie emozioni, di mostrare o comunicare i propri sentimenti o stati d'animo attraverso linguaggi non verbali.

### **Attività sportive**

Questa esperienza si svolge all'interno e all'esterno, presso i centri sportivi comunali o strutture autorizzate. Il suo obiettivo:

- migliorare le capacità di coordinazione motoria;
- migliorare la relazione, la collaborazione e favorire la possibilità di espressione controllata dell'aggressività;

Il suo metodo è: sperimentare il vissuto corporeo.

### **Laboratorio culturale**

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- favorire il mantenimento e l'utilizzo delle competenze strumentali apprese (lettura, scrittura, calcolo);
- migliorare la qualità della comprensione e della comunicazione;
- favorire la discussione sui propri problemi e vissuti;
- migliorare la capacità di espressione e verbalizzazione delle proprie emozioni;
- ampliare e migliorare la comunicazione e la relazione interpersonale;
- stimolare l'interazione con il gruppo e la capacità collaborativi;
- aumentare il proprio bagaglio di conoscenze.

I suoi contenuti sono:

- proposta di una tematica che viene approfondita e studiata /es. conoscenza di sé e della propria storia familiare, diritti della persona, conoscenza del territorio e dei suoi servizi ecc..

I suoi metodi sono:

- utilizzo di spiegazioni orali e scritte inerenti ai vari argomenti;
- utilizzo di schede appositamente realizzate per la comprensione dell'argomento;

- esercitazioni e verifica dell'apprendimento;
- lettura di quotidiani o riviste, discussione su fatti di cronaca o di attualità.

### **Laboratorio artigianale di piccoli manufatti**

Quest'esperienza ha le seguenti finalità:

- sviluppare attenzione, precisione, capacità di mantenere un ritmo lavorativo;
- favorire l'acquisizione di un metodo ordinato di lavoro;
- sviluppare l'abitudine alla collaborazione;
- sostenere l'autostima;
- migliorare la motricità fine;
- migliorare il coordinamento oculo-manuale.

I suoi contenuti sono:

- realizzazione di tegole artigianali decorate, oggetti di carta, decupage ed altro

I suoi metodi sono:

- scelta dell'oggetto da realizzare;
- scelta dei materiali e della tecnica;
- esecuzione dell'oggetto;
- verifica della realizzazione con il supporto dell'operatore.

### **Principi e valori ispiratori**

I principi e i valori a cui si ispira la Cooperativa "HOPE": la Comunità "HERMES" e tutto il personale che collabora alla realizzazione dei progetti sono:

#### **Etica del carattere**

Integrità, umiltà, fedeltà, coraggio, giustizia, pazienza, semplicità e modestia, sono questi i principi su cui costruire il vero successo e una felicità duratura.

#### **Saggezza**

È l'ottica secondo cui vediamo la vita, il nostro senso di equilibrio, la nostra comprensione del modo in cui i vari principi interagiscono fra di loro. È un insieme di fattori integrati.

#### **Coerenza e onestà**

Creano il fondamento della fiducia, che è essenziale per la cooperazione e la crescita personale e interpersonale a lungo termine.

#### **Potere**

È la facoltà o la capacità di agire. La forza è la potenza necessaria per compiere qualcosa, l'energia vitale che permette di operare scelte e prendere decisioni. Comprende anche la capacità di superare abitudini.

#### **Imparzialità**

Si sviluppa nei confronti delle persone, con i criteri di equità, obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità; quando questi fattori sono presenti insieme, armonizzati fra di loro e in condizioni di potenziarsi, creano la grande forza di una personalità nobile e un carattere equilibrato.

### **Dignità umana**

Valore indiscutibile: che tutti gli uomini sono creati uguali e dotati di diritti tra cui la vita, la libertà e la ricerca della felicità.

### **Sfida e missione**

La nostra sfida è di migliorare la qualità della vita delle persone e delle famiglie che si affidano a noi. La nostra missione è di aiutare gli altri a trovare un significato nella sofferenza.

### **Servizio informazioni**

E' possibile rivolgersi al personale della Segreteria Amministrativa della Comunità alloggio per minori "HERMES" chiamando i numeri telefonici: 081.185.12.995 oppure cell: 320.84.22.846 – Dott.ssa Ponticelli Speranza. Per ulteriori comunicazioni: [comunitahermes@libero.it](mailto:comunitahermes@libero.it) – [cooperativasocialehope@pec.it](mailto:cooperativasocialehope@pec.it)