

COOPERATIVA CITTA' DEL SOLE

COMUNITA' ALLOGGIO CASA DEL DOMANI

VIA D. MOCERINO 64 - AFRAGOLA (NA)

COMUNITA' ALLOGGIO " CASA DEL DOMANI "

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è stata redatta dall'equipe pedagogica e dalla referente della Cooperativa CITTA' DEL SOLE , ente gestore del servizio.

La carta dei servizi viene:

- trasmessa agli Enti preposti alle procedure autorizzative, di convenzionamento o di accreditamento
- presentata ai Servizi territoriali
- esposta all'interno del servizio
- esposta con la massima diffusione attraverso gli strumenti informatici
- condivisa con le ospiti durante le procedure di accesso al servizio

ENTE EROGATORE

La Cooperativa Sociale CITTA' DEL SOLE svolge la propria attività nel settore socio-educativo, in autonomia ed in rete con enti pubblici e privati, ponendo particolare attenzione alla tutela dei soggetti svantaggiati.

I soci della Cooperativa sono 3 tutti operanti nei servizi,

Alle risorse interne alla Cooperativa si associano altre professionalità esterne, indispensabili alla realizzazione delle diverse attività operative e di gestione. Gli operatori impiegati sono in possesso delle competenze specifiche e di una consolidata esperienza nell'ambito dei servizi socio-educativi.

Mission

La Cooperativa CITTA' DEL SOLE si impegna nella lotta contro l'esclusione sociale e promuove il benessere di adolescenti, e famiglie in difficoltà per valorizzarne le risorse e offrire loro opportunità di crescita.

La cooperativa CITTA' DEL SOLE propone valide esperienze educative e di accoglienza per, adolescenti, e famiglie operando nel campo dei servizi di accoglienza residenziale e di sostegno alle famiglie

Rete e territorio

La rete territoriale legata ai servizi operativi si traduce in un lavoro quotidiano in sinergia con le altre figure istituzionali coinvolte in ogni presa in carico, come famiglie, scuole, ASL, consultori, servizi sociali, luoghi di aggregazione giovanile, forze dell'ordine.

La cooperativa Citta' del sole ha stabilito numerosi scambi esperienziali, sanciti da convenzioni e protocolli d'intesa, con altri enti, pubblici e privati,

LA COMUNITÀ ALLOGGIO

I servizi di accoglienza residenziale sono finalizzati alla cura, protezione e tutela di minori e giovani temporaneamente privi di idoneo ambiente familiare. Essi hanno prevalentemente fini riparativi in situazioni di rischio o danno evolutivo, qualora la famiglia di origine non riesca a fronteggiare e quando non sia possibile l'affidamento familiare (art.2, comma 2, L. 149/01).

Obiettivo principale dell'intervento è garantire all'utente del servizio favorevoli opportunità di crescita e relazioni affettive, nonché riparazione degli eventuali danni subiti.

I minori vengono affidate dai servizi sociali dei Comuni (legge 184/83 ed ex art. 403 cod. proc. Civile, provvedimento d'urgenza emesso dal Sindaco) con decreto del Tribunale per i Minorenni.

Il servizio Comunità alloggio

La Comunità alloggio per minori Casa del domani, è un servizio educativo residenziale a carattere comunitario caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani con la presenza di operatori professionali che assumono il ruolo di adulti di riferimento.

Accoglie minori di entrambi i sessi di età compresa fra i 13 e i 18 anni temporaneamente o definitivamente allontanate dai loro nuclei familiari con decreto del Tribunale per i Minorenni. Per i casi in cui si ritenga opportuno non interrompere il percorso educativo-formativo, in accordo con i Servizi Sociali e il Tribunale, la fascia di età può essere elevata a 21 anni

Casa del domani si configura come momento transitorio di tutela e di accompagnamento per l'elaborazione delle proprie esperienze di vita e per il recupero dei legami parentali con la famiglia di origine, attraverso un'accurata ed attenta azione di mediazione con i genitori e le altre figure di riferimento coinvolte. Ove non sia possibile recuperare i legami familiari la Comunità si impegna a promuovere altre soluzioni come l'affido, l'adozione o il sostegno al raggiungimento dell'autonomia.

La Comunità è un servizio a dimensione familiare, funzionante per 24 ore al giorno e per 365 giorni l'anno che garantisce assistenza e sostegno agli ospiti. Le attività rispecchiano prevalentemente le normali attività quotidiane di un nucleo di adolescenti, pertanto, si svolgono all'interno della casa e sul territorio.

Le azioni educative sono svolte dagli educatori e dal personale educativo.

In conformità con le direttive generali la COMUNITÀ amministra le seguenti funzioni:

- la gestione economico/amministrativa;
- la gestione delle risorse umane;
- la formazione permanente del personale;
- i rapporti con gli Enti competenti;
- il rapporto con i Servizi sociali;
- i rapporti con le famiglie;
- i rapporti con la scuola;
- l'assistenza medica delle minori;
- gestione delle emergenze;
- l'organizzazione e la gestione delle attività interne ed esterne della Comunità;
- Stesura e attuazione del Progetto educativo delle minori;
- il quotidiano della vita comunitaria.

Nello specifico per quanto riguarda le attività delle ospiti gli educatori garantiscono:

- assistenza e tutela delle minori;
- supporto e condivisione della vita quotidiana in casa;
- accompagnamento a scuola, supporto nei percorsi scolastici o nelle diverse scelte legate all'educazione e all'inserimento lavorativo;
- accompagnamento alla partecipazione alle attività esterne (seminari, giornate esplicative e laboratori di apprendimento a laboratori artistici, attività relative all'educativa territoriale, ai centri sportivi, alle manifestazioni di quartiere, alle feste di piazza, attività estive);
- affiancamento alle attività volte allo sviluppo della conoscenza del territorio;
- affiancamento alle attività di cura (terapie psicologiche, cure mediche);
- supporto emotivo e relazionale;
- accompagnamento nei rapporti con le famiglie di origine.

L'equipe della Comunità attiva la rete sociale all'atto dell'ingresso in struttura; perché ciò possa avvenire viene preventivamente approntato un lavoro di presentazione del servizio al territorio e vengono avviati protocolli d'intesa con enti pubblici e privati.

L'equipe mantiene contatti periodici con la scuola, il Tribunale, il centro servizi sociali, attori coinvolti nel processo di monitoraggio e valutazione.

È cura dell'equipe, inoltre, valutare le proposte del quartiere (progetti di formazione professionale, laboratori artigianali, centri sportivi e di aggregazione, gruppi di associazione giovanile, etc.) verso cui indirizzare le ragazze nel rispetto delle loro attitudini.

Le tariffe

Le rette giornaliere per l'accoglienza residenziale nelle diverse strutture sono quelle stabilite dalla Regione Campania con la Deliberazione n. 1351 – Determinazione delle tariffe di cui all'art.27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006, riferite ai servizi residenziali rivolti a minori e successivi adeguamenti. Le rette sono definite dalle singole amministrazioni comunali e corrisposte pro-capite/pro-die.

MODALITÀ DELL'EROGAZIONE E FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Le modalità di apertura della struttura e di funzionamento del servizio

La Comunità alloggio per minori " casa del domani" assicura il funzionamento nell'arco delle 24h per tutto l'anno, garantendo assistenza e sostegno agli ospiti nell'arco delle 24h.

Le regole di comportamento degli ospiti

Le regole costituiscono una parte fondamentale per la vita comune e sono stabilite in modo condiviso e partecipato, tuttavia i minori ospiti sono tenute a rispettare alcune regole basilari:

- sono tenuti a curare la propria igiene personale e l'ordine ed la pulizia della propria camera e degli ambienti comuni attraverso turni stabiliti per le pulizie;
- sono tenuti a trattare con cura la casa e le dotazioni degli spazi privati e comuni;
- è vietato introdurre in struttura e, comunque, in ogni caso, fare uso di droghe e alcol;
- è vietato portare all'esterno dotazioni della struttura;
- sono tenute al rispetto di spazi e necessità delle altre persone presenti in struttura;
- sono tenute a rispettare gli orari propri della struttura e a concordare le uscite straordinarie e/o oltre il limite orario previsto, con l'equipe pedagogica;
- le visite di parenti e/o amici sono stabilite in accordo con il gruppo e gli educatori in servizio;
- i sono obbligate a rispettare i propri impegni e, in generale, tutto ciò che è previsto dal progetto educativo individuale stabilito in accordo con i Servizi Sociali territoriali.

Le prestazioni e i servizi forniti

La comunità " casa del domani" s'impegna a offrire accoglienza in uno spazio salubre, curato e personalizzato e a supportare gli ospiti con una costante azione educativa, progettando in rapporto all'età ed ai livelli di maturità degli ospiti la loro partecipazione all'organizzazione e alla gestione della vita comunitaria; gestendo delle dinamiche di gruppo; sostenendo i minori nel percorso di studio o provvedendo al loro avviamento professionale; favorendo la socializzazione e la crescita culturale anche attraverso attività realizzabili al di fuori dell'ambiente comunitario; sostenendo gli ospiti nei loro percorsi di autonomia e autodeterminazione.

La Comunità, poi, garantisce la tutela della salute delle ospiti e, in caso di ricovero ospedaliero la presenza di una figura educativa in assistenza.

Garantisce, inoltre, il rispetto delle normative legate all'igiene, alla sicurezza alimentare, alla sicurezza sui luoghi di lavoro, alla privacy.

Le coperture assicurative

I dipendenti, gli operatori, i volontari e le utenti, sono coperti da assicurazione contro rischi, infortuni e responsabilità civile mediante polizza assicurativa.

Gestione dati e privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali acquisiti durante il percorso di qualità, vengono seguite le indicazioni dettate dal decreto legislativo del 30 giugno 2003 n°196. Tutte le informazioni, quindi, relative agli utenti/clienti non vengono rese pubbliche, salvo consenso scritto del diretto interessato.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, forniamo le seguenti informazioni:

I dati comuni forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- accesso al servizio;
- gestione del servizio;
- adempimenti amministrativi;

Il trattamento sarà effettuato con modalità manuali e informatizzate.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per la gestione organizzativa, educativa e per la sicurezza degli utenti. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta la mancata esecuzione del servizio.

Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare lo stato di salute, la storia personale e lo stadio evolutivo (es.: anamnesi, notizie attestanti lo stato di salute, programmi terapeutici e di prevenzione, schede d'osservazione, etc.).

Il trattamento che sarà effettuato su tali dati sensibili, è realizzato per i seguenti fini :

- tutela della salute;
- percorsi educativi individualizzati;
- attività di sostegno ai percorsi di trattamento e cura.

Criteri di accesso al servizio

L'ammissione dei minori nella comunità viene sottoposta ad una valutazione amministrativa e ad una valutazione fondata su criteri educativi legati all'anamnesi dei ragazzi e alle possibilità che questo tipo di percorso sia rispondente alle sue esigenze e che sia compatibile con il percorso del gruppo.

Ammissioni

Le ammissioni delle minori in Comunità sono concordate con il Servizio Sociale competente, effettuando una previsione temporale del periodo di permanenza. In seguito alla richiesta di inserimento il coordinatore convoca lo staff amministrativo/gestionale e l'equipe pedagogica per valutare la realizzabilità dell'ammissione.

La raccolta iniziale dei dati avviene da parte dell'equipe pedagogica, che ha il compito di verificare la compatibilità del caso con la situazione delle altre ospiti presenti.

Il Coordinatore comunicherà tempestivamente l'avvenuto inserimento all'Ente di competenza e alla Procura della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni di Napoli.

Documentazione richiesta per l'accesso

All'ingresso in Comunità si richiede che al verbale di affidamento sia allegata una relazione a cura dei Servizi Sociali di riferimento contenente:

- dati di conoscenza sulla storia e la personalità dell'utente;
- dati di conoscenza sulla famiglia e/o altre figure di riferimento (storia familiare, natura del disagio, possibilità e disponibilità al recupero);
- finalità specifiche che si intendono perseguire con l'intervento relativamente ai problemi individuali dell'utente e della sua famiglia, declinando risultati attesi di medio e lungo periodo;
- durata presunta dell'intervento.

Inoltre:

- libretto di vaccinazioni e tessera sanitaria;
- eventuale documento di riconoscimento;
- codice fiscale.

Modalità di dimissioni dal servizio

L'affidamento alla Comunità alloggio può concludersi quando il Centro Servizi Sociali Territoriale, in accordo con tutti gli operatori coinvolti e l'utente, constatato il perseguimento degli obiettivi prefissati e osservate le eventuali prescrizioni dell'A.G., ne propone il termine all'Ente inviante per le decisioni consequenziali. Qualora sopraggiungano condizioni che rendono inattuabile il P.E.I., l'ospite può essere dimessa previa valutazione congiunta fra gli operatori sociali coinvolti e il coordinatore della Struttura, secondo modalità e tempi concordati.

ASSETTI ORGANIZZATIVI

Profili professionali

Nel servizio operano:

- 1 coordinatore in possesso di laurea in Scienze dell'educazione.
- 5 figure professionali di III livello (laureate in Scienze dell'educazione, Psicologia e Assistente sociale).
- 1 figura professionale di II livello (animatore di comunità).
- 1 figura professionale (OSA) funzionale alla realizzazione delle attività.

Responsabilità organizzative e di funzione

Gli educatori articolano la loro presenza nella struttura con turni adeguati alle necessità di continuità dell'azione educativa, in modo da mantenere stabili le figure di riferimento per le ospiti, garantendo la presenza per 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

La nostra equipe rappresenta una linea unitaria, un modello adulto serio e rassicurante, che è in grado di individuare le possibilità di sviluppo e di maturazione dei ragazzi attraverso una comprensione del suo vissuto e la condivisione del suo presente.

Il coordinatore amministra le seguenti funzioni:

- di coordinamento, supervisione, monitoraggio e valutazione dell'equipe;
- di raccordo con Ente gestore, Istituzioni e Rete;
- organizzativo-gestionali;
- educative nei confronti del gruppo delle utenti;
- di monitoraggio e valutazione del progetto educativo delle ospiti.

L'equipe svolge queste funzioni:

- educative nei confronti del gruppo delle utenti;
- di organizzazione e gestione delle attività interne ed esterne;

- di progettazione, monitoraggio e valutazione del servizio;
 - di gestione delle dinamiche di gruppo e lettura dei bisogni delle utenti;
 - di accompagnamento ai rapporti con la rete interna ed esterna.
- Piano di formazione del personale

Sono realizzati mensilmente, incontri di supervisione psicologica: gli educatori, svolgendo un lavoro molto impegnativo dal punto di vista emotivo, hanno la necessità imprescindibile di un momento mensile di supervisione, guidati da una psicologa esperta in dinamiche di gruppo nel lavoro sociale. Tale riunione offre loro la possibilità di analizzare i loro vissuti emotivi e di rielaborarli in maniera funzionale al fine di migliorare il loro lavoro quotidiano con gli utenti.

Strumenti descrittivi

La Carta del servizio, fornisce informazioni sull'ente erogatore, sull'offerta dei servizi, sull'accesso alle prestazioni, sugli assetti organizzativi, sulle metodologie utilizzate, sulle modalità di erogazione e funzionamento dei servizi e sugli standard di qualità, in un percorso di nuova consapevolezza improntato ad una maggior comunicazione e condivisione al pubblico del pensiero progettuale dei servizi, e ad un impegno a rendere fruibile all'utenza attraverso una documentazione aggiornata questo processo. La carta del servizio va modificata quando il servizio stesso presenta delle variazioni significative tali da essere comunicate al pubblico.

Strumenti organizzativi

Gli strumenti organizzativi obbligatori per la gestione e organizzazione della Comunità sono accompagnati da strumenti facoltativi progettati dall'equipe per il miglior funzionamento organizzativo:

REGISTRI/compilazione quotidiana o all'occorrenza:

1. Foglio firme del personale educativo (controllato ma non vidimato)
2. Registro dati dei volontari (vidimato dalla procura)
3. Registro delle uscite (anche con notte) degli utenti (vidimato dalla procura)
4. Registro incontri all'interno della Comunità (vidimato dalla procura)
5. Elenco nominativi delle famiglie che hanno incontri con le utenti con indicazione di chi le ha segnalate

AGENDE /compilazione quotidiana:

1. Agenda telefonate in entrata e in uscita
2. Agenda promemoria per la gestione dei piccoli impegni quotidiani (spesa, commissioni, etc...)
3. Agenda appuntamenti ed incontri previsti (psicologa, genitori, attività sportive, etc...)
4. Agenda delle spese effettuate

VERBALE RIUNIONE D'EQUIPE/settimanale

FASCICOLO UTENTE (anamnesi: dati socio anagrafici e di presa in carico, data e modalità di accesso al servizio, motivazione della richiesta dell'intervento, tipo di attività svolte, eventuali cambiamenti osservati, annotazioni varie e storia pregressa, situazione psicologica, la storia nei servizi residenziali...)

Strumenti pedagogici

PEI/compilazione semestrale

1. OSSERVAZIONE (DIARIO DI BORDO, QUADERNINI, AGENDE, VERBALI, RELAZIONI, PISTE MONITORAGGIO

SUL MODELLO TUTELARE)

2. RELAZIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE

STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DATI QUANTITATIVI E QUALITATIVI

Gli strumenti per la rilevazione dati obbligatori sono accompagnati da strumenti facoltativi progettati dall'equipe per il miglior esito della raccolta dati:

SCHEDA

1. SCHEDA PROCURA/compilazione semestrale (dati anagrafici, informazioni sull'ingresso e la dimissione, notizie sui familiari, notizie sui referenti istituzionali, informazioni sugli incontri, dati sulla provenienza della segnalazione delle famiglie che hanno rapporti con le utenti, percorso evolutivo, aspettative del minore, obiettivi condivisi con l'assistente sociale)
2. SCHEDA INCONTRI/compilazione giornaliera o all'occorrenza (incontri con i familiari, con i tutori, rientri in famiglia)
3. SCHEDA RIASSUNTIVA INCONTRI/compilazione mensile