

COOPERATIVA SOCIALE "*Don Bosco Formazione e Lavoro*"
Comunità Educativa Residenziale per Minori “**Stella Del Mattino**”



Carta dei Servizi

1 Presentazione

Questa Carta dei Servizi risponde alle richieste del Regolamento Regionale approvato nella seduta del 20 novembre 2008 - Deliberazione N.1835 - Area Generale di Coordinamento N. 18. È lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche presentando il tipo di servizio che andremo ad offrire e le modalità di organizzazione dello stesso.

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

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

- *Equità* significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- *Uguaglianza* significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- *Continuità* significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- *Umanità* significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- *Efficienza ed efficacia* significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- *Garanzia della privacy*, tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs.196/2003) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

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

2 Chi siamo

La **Cooperativa Sociale “Don Bosco Formazione e Lavoro”** è nata con l'obiettivo di offrire una risposta alle problematiche delle fasce deboli ed in modo particolare con l'intento di promuovere opportunità di riabilitazione e di integrazione rivolte a persone che vivono disagi di carattere psicologico e sociale, opera nel settore socio sanitario, educativo ed assistenziale.

I settori di intervento presso i quali la Cooperativa pone particolare attenzione sono quelli dell'infanzia, dei bambini, degli adolescenti problematici e delle famiglie, assume quale sua finalità statutaria l'aiuto assistenziale ed educativo ai minori in difficoltà psicologico-relazionali, familiari e sociali mediante l'istituzione di una 'Comunità- Educativa.

La Cooperativa Sociale “Don Bosco Formazione e Lavoro” nasce nel 2001 sulla base del lavoro svolto da un gruppo di professionisti con esperienza lavorativa nel settore sociale e nel volontariato

in varie strutture pubbliche e private.

3 Caratteristiche della Carta del Servizio

La presente “Carta dei Servizi” ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall’art 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla Cooperativa Sociale “*Don Bosco Formazione e Lavoro*” presso la Comunità Educativa a dimensione familiare “*Stella Del Mattino*” e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all’ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

All’interno della Comunità, la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta, la stessa realizzata con il coinvolgimento del responsabile del Servizio, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei committenti nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del legale rappresentante della Cooperativa ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

4 Destinatari del servizio

La Comunità Educativa ospita sino ad un massimo di 7 minori in età compresa tra i 4 e i 13 anni, preferibilmente omogenei per sesso, in carico ai Servizi Socio assistenziali o del Tribunale dei Minorenni, con caratteristiche di residenzialità e semi-residenzialità.

Gli utenti della Comunità Educativa sono giovani a rischio sociale o in situazione di disagio sociale, che necessitano di una progettualità di intervento che preveda, tra gli altri, un allontanamento temporaneo o definitivo, dal nucleo familiare di appartenenza, in prospettiva del raggiungimento di una soddisfacente autonomia.

L’allontanamento può avvenire su iniziativa dei Servizi Sociali, in collaborazione con la famiglia di origine del minore, in prospettiva di un idoneo rientro nella stessa o di una preparazione del ragazzo ad una vita autonoma.

5 La struttura: ubicazione ed accessibilità

La Comunità Educativa si trova in via Subia a Castel Morrone (CE), la struttura predisposta a tale utilizzo è un’abitazione che si sviluppa su 3 livelli per un totale di 348 mq. All’esterno vi è uno spazio verde di proprietà ed è ubicata nei pressi del centro cittadino. Questa casa alloggio è raggiungibile dal servizio di trasporto pubblico ed in un contesto nel quale è consentito agli utenti di partecipare agli scambi sociali e di ricevere visite. L’ubicazione della struttura tiene conto dell’esigenza espressa dal regolamento regionale, di predisporre di uno spazio utile ad agevolare il transito e la sosta di mezzi pubblici e di soccorso.

Gli spazi abitativi si configurano come ambiti di quotidianità nei quali è organizzato il mènage

giornaliero alla stregua di quanto avviene nel normale clima familiare instaurato in una civile abitazione. Tutte le aree interne, sia quelle destinate alla notte che quelle di condivisione, sono state pensate in modo da essere facilmente fruibili senza limitazioni, nel rispetto esclusivo delle norme di sicurezza.

Al piano terra di estensione pari a 119 mq si svolgeranno le attività di accoglienza, di orientamento e quelle laboratoriali e formative. Come si evince dalla cartina ci sono tre stanze, quella più grande è destinata alle attività con i bambini, qui vi è un'area ludica attrezzata con giochi e divani, invece quella definita “ufficio” sarà utilizzata per l'accoglienza e l'inserimento degli ospiti, nonché per riunioni organizzative, l'altra stanza, dove dalla cartina si evincono dei tavoli, sarà utilizzata per l'aggiornamento e la formazione degli operatori.

Al primo piano di 120 mq ci sono 4 camere da letto e due bagni. In tre camere potranno dormire gli utenti, una invece sarà destinata all'operatore notturno.

Nell'ultimo piano, il secondo di 109 mq, ci sono quattro camere e un bagno, la stanza più grande è dedicata alla colazione/pranzo/cena con cucina annessa, la sala adiacente è definita l'area relax in cui i bambini potranno intrattenersi guardando la televisione o ascoltando musica, la successiva invece è la biblioteca, ne rimane un'ultima destinata al ripostiglio.

6 I criteri e le modalità di accesso al servizio

Le richieste di ammissione nella Comunità Educativa provengono su mandato del Servizio Sociale Minori in collaborazione con il Tribunale per i Minorenni, i quali avendo in carico il caso, hanno valutato l'inserimento in Comunità Educativa quale migliore ed indispensabile intervento possibile per il minore seguito.

La domanda viene evasa valutando il bisogno del ragazzo a confronto con le risorse della struttura.

Gli operatori dei servizi sociali devono accompagnare la richiesta di ammissione:

- con una dettagliata relazione sulla situazione socio-familiare del minore, sulle notizie domestiche, sulla sua condizione sanitaria e sulle valutazioni psicologiche che lo riguardano;
- con le eventuali certificazioni mediche;
- con l'impegnativa di assunzione della retta da parte dell'ente pubblico competente.

Il minore deve essere coinvolto, al massimo delle sue capacità, nelle procedure di ammissione nella Comunità Educativa.

L'ammissione non è limitata in alcun modo da distinzioni di sesso, di culto e di razza.

I limiti di età per l'ammissione e la permanenza sono rappresentati dalla tipologia di utenti a cui si è in grado di dare risposta educativa (età, sesso, tipologia del disagio). La permanenza durerà in base alle necessità di ogni singolo soggetto e del progetto educativo, le dimissioni del minore sono valutate e concordate fra i Servizi Sociali territoriali e il Coordinatore responsabile della Comunità Educativa con il gruppo pedagogico-assistenziale quando l'obiettivo del progetto educativo è stato raggiunto. In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore nella Comunità Educativa provoca grave e comprovato pregiudizio a lui stesso e/o agli altri minori e/o operatori, una volta esperiti infruttuosamente tutti i tentativi per il recupero della serenità ambientale, il Coordinatore responsabile di concerto con il gruppo pedagogico-assistenziale, potrà sottoporre il caso al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa affinché ne disponga l'allontanamento.

Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'equipe educativa-assistenziale risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita dei casi e delle loro problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato, in cui la Comunità non si pone come predefinita ma come ambiente che si adatta e va verso il minore. Ogni minore infatti arriva in Comunità con i propri personali disagi psico-relazionali-sociali, avendo vissuto spesso vicende

personali caratterizzate da discontinuità, rifiuto, abbandono più o meno accentuate nei rapporti con le figure parentali. Risulta necessario quindi proporre interventi individualizzati indirizzati dall'attività tutoria e protettiva delle figure educative. A tal fine, l'equipe educativa introduce il minore nella vita quotidiana della Comunità, fornendo l'esperienza di un ambiente terapeutico in senso lato: uno spazio che si adatta alle fasi evolutive e consapevole del retroterra dei minori inseriti, uno spazio sensibile alle esigenze mutevoli dei minori, uno spazio che rieduca, fornendo un ambiente in grado di sostenere uno sviluppo e un mutamento funzionali.

Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata a far sentire il minore in un ambiente familiare, in un ambiente in cui egli conta; chi ha vissuto in un ambiente deprivato ha bisogno più di altri di vivere in un luogo piacevole nel quale potersi rispecchiare e trarre fondamento per la ricostruzione di una propria dignità personale.

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

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

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

Qualora si ravvisasse l'opportunità o la necessità di ospitare il ragazzo in una Comunità diversa sarà compito dei servizi che hanno in carico il caso identificare la struttura più idonea.

7 Progetto Educativo Individuale

Entro 90 giorni dall'inserimento del minore in struttura, l'equipe educativa sulla base della conoscenza diretta ed indiretta del minore delinea un progetto educativo individuale. Tale progetto viene formato, dopo la valutazione del caso, dal Coordinatore-Responsabile in accordo con la famiglia, con i Servizi Sociali Territoriali, con l'equipe educativa della Comunità (all'interno della quale vengono scelti un educatore di riferimento e un educatore di supporto al progetto) e tenuto conto di eventuali provvedimenti giudiziari.

Il progetto comprende obiettivi, azioni, soggetti coinvolti, strumenti, metodi, tempi di realizzazione e criteri di verifica. Il Coordinatore e gli Educatori, nella predisposizione del progetto educativo individuale, si atterranno ai seguenti criteri:

- favorire, nel rispetto degli elementi positivi del suo carattere, la crescita ordinata di ogni singolo soggetto, nei confronti del quale la Comunità rappresenta solo un elemento di confronto;
 - individuare ed accrescere i valori dei quali il minore è portatore mediante l'acquisizione progressiva di nuovi valori quali la responsabilità, la lealtà, l'onestà, la sincerità e il rispetto reciproco;
 - favorire il cambiamento dinamico-armonico del carattere del minore volto a conseguire aspetti originali e autonomi di equilibrio personale e di relazione con gli altri e con la realtà circostante;
 - accettare le inevitabili crisi individuali assumendo il ruolo di contenitore delle stesse. La verifica del fallimento del progetto deve essere trasformata in momentanea difficoltà, nella consapevolezza che la proposta educativa non è data una volta per sempre e che la verifica costante della sua validità e storicità è parte integrante del metodo di recupero.
- La forza del P.E.I. sta nelle sue stesse fondamenta: si basa sull'osservazione del minore e sulla

condivisione con l'equipe educativa, fornendo una progettazione condivisa e partecipata, volta ad ampliare i fattori protettivi nella vita del minore e a fornire sollecitazioni nelle diverse aree di sviluppo.

Affinché il progetto non resti meramente ideale, l'equipe educativa stabilisce degli indicatori di risultato per ciascun obiettivo d'area, che periodicamente vengono verificati e ricalibrati dall'equipe.

8 Dimissioni

Le dimissioni sono presiedute dalla stessa logica educativa e sono attuate seguendo le linee del progetto individuale, in accordo con il servizio Sociale.

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

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

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

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

9 Le modalità di funzionamento del servizio: gestione e giornata tipo

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

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

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

- Per il sabato e/o le domeniche gli educatori organizzano con sistematicità attività alternative alla vita di comunità, in particolare per quei ragazzi per i quali non sia previsto il ritorno in famiglia per il fine settimana;
- per i ragazzi più grandi è possibile prevedere e progettare momenti di pre-autonomia che sarà necessario verificare costantemente;
- per gli ospiti della Comunità Educativa si organizzano soggiorni di vacanza in periodo estivo o in eventuali altri periodi dell'anno. Ogni singolo periodo di soggiorno deve essere preventivamente autorizzato dal Presidente della Cooperativa, nonché relazionato agli Enti Istituzionali di competenza.

La Comunità offre ai suoi ospiti i seguenti servizi:

- alloggio dotato di riscaldamento, acqua calda ed energia elettrica anche per uso personale;
- vitto a carattere familiare adatto alle esigenze dell'ospite nel rispetto della tabella dietetica approvata dall'Ufficiale Sanitario competente;
- consulenza medica, eseguita da personale qualificato, assicurando, nei casi di effettiva necessità, l'accompagnamento presso le strutture territoriali del S.S.N.;
- servizio di lavanderia e stireria;
- adeguata copertura assicurativa;

Carta dei Servizi

Comunità Educativa a dimensione familiare “Stella Del Mattino”

- eventuale accompagnamento presso i vari centri di aggregazione (cinema, teatro, campi da gioco etc.), i servizi specialistici sanitari vari, le strutture scolastiche e riabilitative e presso i luoghi di lavoro, presso le sedi istituzionali (TM, ASL, USSM, CPA ecc.);
- prestazioni educative che si articolano in:
 - guida* (alle attività personali e collettive)
 - supporto* (correlato a momenti di difficoltà e disagio)
 - intervento* (momento topico di natura pedagogica per il trattamento educativo)
 - progetto* (del piano educativo, lo strumento per il trattamento)

Le attività previste dal progetto educativo consistono:

- nell'impegno e responsabilizzazione nelle attività primarie (scuola e lavoro);
- nella cura del proprio ambiente di vita (pulizia della camera, gestione della cucina ecc.), cura delle attività organizzate ad hoc quali cura della serra e degli animali;
- nella partecipazione ad attività esterne (momenti di aggregazione quali feste, manifestazioni teatrali, sportive, attività coordinate con i servizi territoriali ecc.);

Nel quotidiano il personale coinvolto si occupa in particolare:

- dei problemi di piccola manutenzione per il buon funzionamento della Comunità;
- di tenere la contabilità domestica;
- di provvedere alla spesa quotidiana alimentare anche in collaborazione con i ragazzi tenendo conto delle loro necessità e delle sane regole di alimentazione;
- della preparazione dei pasti, in collaborazione con i ragazzi, così da agevolare un'educazione alimentare, nella prospettiva di un'autonomia personale;
- del controllo della pulizia dell'ambiente e dell'igiene dei residenti, in uno spirito di attenzione e consapevolezza del proprio corpo e della propria salute;
- del vestiario dei ragazzi;
- dell'organizzazione del tempo libero per favorire momenti di crescita, gioco e socializzazione tra i ragazzi con la frequenza di attività sportive, culturali, di animazione;
- delle relazioni con i ragazzi, prestando attenzione alle esigenze individuali, alle dinamiche di gruppo;
- dei rapporti con il mondo del lavoro, aiutando i ragazzi a reperire collocazioni lavorative e formative idonee;
- dei rapporti con le famiglie e con le figure di riferimento individuate;
- del rapporto con i Servizi Sociali, e con le autorità giudiziarie e/o istituzionali;
- dello svolgimento delle pratiche burocratiche necessarie;
- del rispetto delle regole della comunità.

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

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

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

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

ma non sostituisce la famiglia nei rapporti affettivi che gli sono propri.

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

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

A tale scopo sono previsti dei rientri a casa con la frequenza stabilita dal singolo progetto educativo. I rientri in famiglia saranno regolari e settimanali, preferibilmente nel fine settimana, per le ferie o per brevi periodi, da intensificarsi in previsione delle dimissioni. Gli educatori, in cooperazione con il Servizio Sociale o altro servizio di riferimento, manterranno i rapporti con la famiglia di origine del ragazzo e procederanno alle verifiche necessarie. È inoltre possibile prevedere momenti congiunti tra le famiglie dei ragazzi, educatori e operatori, al fine di favorire livelli di educazione e scambio in un'ottica di collaborazione, confronto e maggiore partecipazione.

10 Diritti e doveri degli Utenti

- L'utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- L'utente ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome.
- L'utente ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali.
- L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua permanenza in comunità affinché sia pienamente consapevole e partecipi di ciò che avviene.
- All'interno della struttura deve essere sempre garantita la condizione ambientale migliore (al di là degli aspetti connessi con l'igiene ed il confort alberghiero).
- L'utente ha diritto a veder presi in considerazione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

Doveri:

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

Inoltre, agli ospiti è garantita la partecipazione all'organizzazione della vita quotidiana, anche attraverso la redazione partecipata dei regolamenti interni di funzionamento dei servizi, nel pieno rispetto dei ritmi di vita e di autonomia individuale, nonché di riservatezza personale e di sicurezza.

La Comunità si preoccuperà di:

- assicurare la presenza nella struttura del personale previsto;

- predisporre, nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, con l'indicazione dei piani individuali di assistenza o dei progetti educativi individuali;
- disporre di un progetto educativo generale che espliciti la metodologia educativa che si intende adottare, l'utenza e la fascia d'età a cui si rivolge;
- utilizzare una cartella personale per ciascun ospite, ove annotare il Referente del Servizio Sociale che ha effettuato l'inserimento, il referente del nucleo familiare di provenienza o tutore, il progetto educativo, le visite dei genitori, i movimenti interni-esterni alla comunità;
- rispetto dei requisiti strutturali come da normative;
- rispetto dei requisiti di sicurezza;
- rispetto dei requisiti professionali.

11 Sistema di verifica della qualità

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

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

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

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

Indicativamente, devono essere effettuate verifiche:

- interne da parte degli educatori della Comunità e periodicamente con la Commissione Tecnica eventualmente allargata agli operatori del territorio;
- semestrali redatte in forma scritta dal Responsabile della Comunità, sullo stato evolutivo delle condizioni dei Minori ospiti. Tali relazioni dovranno essere inviate al Presidente della Cooperativa Sociale.

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

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

12 Reclami e risarcimenti

L'Ospite del servizio o il suo familiare/tutore possono inoltrare eventuali reclami o segnalazioni per via orale o scritta al Coordinatore del Servizio stesso. Nel caso di reclamo orale,

rivolto al Coordinatore del servizio o altro Operatore, viene lasciata traccia scritta presso il Diario della Comunità, nel caso di un reclamo inoltrato per via scritta il Coordinatore rilascerà apposita ricevuta, dando successivamente risposta scritta entro 7 gg. lavorativi.

Risarcimenti:

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

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

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

13 Norme generali sull'organizzazione della vita comunitaria

- Gli ospiti della Comunità sono tenuti a seguire le regole basilari dell'igiene personale e dei locali dove si svolge la vita comunitaria, della puntualità degli orari stabiliti e del rispetto delle persone conviventi.
- Il personale sarà composto di operatori preposti unicamente all'educazione dei minori, in possesso delle qualifiche professionali previste dalla legislazione nazionale e regionale in materia.
- Il rapporto numerico tra operatori e minori sarà di volta in volta stabilito dal Coordinatore, sentito il referente educativo, tenendo conto delle caratteristiche ed esigenze degli ospiti e comunque nel massimo di uno a quattro. Sarà compito del personale educativo assicurare una convivenza armonica e serena, favorendo il dialogo con e fra i minori, e l'interiorizzazione delle regole di vita comunitaria.
- Per nessuna ragione è consentito al personale il ricorso a comportamenti lesivi della dignità degli ospiti.
- Tra gli obiettivi prioritari a favore dei minori, assume particolare rilevanza la frequenza scolastica ed il buon profitto: sarà compito degli educatori mantenere i rapporti con la scuola, accompagnare i minori e riprenderli al termine delle lezioni se necessario, seguirli e sostenerli nelle attività di studio.
- Si prevede inoltre la formazione professionale per i più grandi, per i quali non fosse possibile o conveniente rispetto al Piano Educativo Individualizzato l'istruzione secondaria superiore.
- Il tempo libero degli ospiti sarà organizzato dagli educatori tenendo conto delle attitudini e inclinazioni naturali di ciascuno, favorendo i momenti di incontro e scambio sociale anche all'esterno della struttura, utilizzando le risorse presenti nel territorio.
- Particolare attenzione sarà data alle attività sportive, in rapporto all'età ed ai ritmi fisiologici di sviluppo, tramite l'uso delle strutture che la città offre, alle attività culturali, con particolare riferimento alla musica, al cinema ed al teatro, senza tuttavia trascurare altre forme espressive verso le quali i minori dovessero esprimere interesse.
- Nel limite delle disponibilità finanziarie potranno essere previste visite guidate in diverse località nazionali che si ritengono di qualche interesse per i minori.

14 Le regole di comportamento dei fruitori

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

- ognuno ha il dovere di svolgere i propri compiti lavorativi e formativi prestabiliti, nei limiti delle proprie possibilità e nel rispetto degli orari e delle regole della Comunità. Non si può

abbandonare il compito assegnato senza motivi validi ed è dovere di ciascuno svolgere le proprie mansioni nel miglior modo possibile, con costanza e continuità;

- massima attenzione al linguaggio quotidiano evitando bestemmie, offese, linguaggio scurrile e quanto altro possa urtare l'altrui sensibilità;
- evitare schiamazzi ed urla nel corso della giornata, non gridare per chiamare gli altri né in casa né fuori. È buona norma non parlare delle persone assenti e non tenere un atteggiamento giudicante o ironico nei confronti delle difficoltà altrui;
- le attività del tempo libero saranno concordate con gli operatori e organizzate in attività di gruppo. Dopo il pranzo vi è la possibilità di vedere la TV, la visione di altri programmi è consentita, dalle 20,30 alle 22,30 e i programmi da vedere sono scelti dall'operatore dopo aver consultato il gruppo dei residenti. La domenica, nel tempo libero e durante le attività di laboratorio è possibile ascoltare musica a volume moderato;
- i pasti sono consumati ad orari prestabiliti, secondo un menù settimanale fisso che varia ogni settimana per quattro settimane ogni mese, eventuali variazioni devono essere concordate con l'operatore e tutti gli ospiti. È l'operatore a definire l'inizio e la fine dei pasti; si mangia tutti insieme e si chiede all'operatore il permesso di alzarsi da tavola. Il caffè è concesso alla pausa delle 10,30, dopo pranzo e dopo cena. È consentito inoltre fumare un massimo di sei sigarette al giorno, consegnate dall'operatore a ciascuno dei residenti e da loro gestite individualmente nel corso della giornata, nei luoghi adibiti (balcone esterno della casa o giardino);
- l'abbigliamento deve essere decoroso, non è consentito lasciare in giro in maniera disordinata scarpe e vestiti né nelle camere né in altri luoghi della casa. È dovere di ciascuno mantenere pulito e in ordine il proprio letto, l'armadio, il comodino, il posto scarpe e lavare i propri indumenti almeno una volta a settimana, evitando di accumulare biancheria sporca;
- l'igiene personale è tenuta in alta considerazione, il tempo ad essa dedicato è distribuito regolarmente nell'arco della giornata;
- assicurarsi sempre di lasciare il bagno e il lavandino puliti. I prodotti per l'igiene personale quali dentifricio, spazzolino da denti, deodorante vengono consegnati mensilmente agli utenti mentre oggetti e prodotti di uso quotidiano sono sempre a disposizione, conservati negli appositi contenitori e riforniti al bisogno;
- i farmaci sono conservati in un luogo custodito il cui accesso è consentito solo ed esclusivamente agli operatori;
- è possibile ricevere e fare telefonate nel numero massimo di due telefonate in uscita e comunque esclusivamente previa autorizzazione degli operatori;
- gli incontri con i familiari e i rientri a casa sono previsti con la frequenza stabilita dai singoli progetti educativi e previo accordo con gli operatori;
- l'eventuale ingresso di visitatori estranei deve essere autorizzato dagli operatori della Comunità e nel momento in cui vengono accolti devono rispettare le regole fondamentali della Comunità medesima;
- se un residente si allontana volontariamente dalla Comunità non vi fa rientro prima dei sei mesi e previa autorizzazione dell'equipe di lavoro.

15 Il Progetto Educativo Generale

Vedi Allegato 1

16 Il personale

Per la Comunità Educativa è prevista la presenza di sei Educatori professionali a tempo pieno, regolarmente formati, un Coordinatore-Responsabile che partecipa alle riunioni settimanali con gli educatori e alle riunioni con la Commissione tecnica, uno Psicologo che partecipa in pieno a tutte le attività dei ragazzi, un Supervisore con il compito di favorire l'analisi e l'approfondimento delle dinamiche relazionali all'interno della Comunità. In casi particolari egli deve essere disponibile ad incontrarsi con gli operatori del territorio che seguono i minori, qualora si renda necessario per una maggiore comprensione della situazione. L'equipe può in ogni momento, avvalersi della collaborazione di altre figure professionali operanti presso la Cooperativa Sociale “Don Bosco Formazione e Lavoro” e non.

Il personale sarà così formato:

- un educatore per ogni tre utenti ospiti durante le ore del giorno;
- un educatore per quattro utenti ospiti per la notte;
- un coordinatore individuato tra gli stessi educatori, responsabile delle attività, della programmazione, dell'organizzazione del servizio, dei rapporti istituzionali esterni;
- un supervisore della Cooperativa;
- un assistente sociale di supporto alle attività;
- uno psicologo per otto utenti.

17 Criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi

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

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

Compito del **Supervisore** è quello di collaborare e supportare il Coordinatore al fine di ottimizzare e gestire al meglio l'organizzazione interna ed esterna, occupandosi sia di aspetti pratici legati alla quotidianità e allo svolgimento delle attività di routine sia quello relazionale ed emotivo degli ospiti, del personale e della rete esterna con la quali lavora. Egli si occuperà di favorire l'analisi e l'approfondimento delle dinamiche relazionali all'interno della Comunità. In casi particolari deve essere disponibile ad incontrarsi con gli operatori della comunità o del territorio, che seguono i ragazzi per una maggiore comprensione della situazione.

Viene garantita:

- la presenza di personale qualificato secondo lo standard medio settimanale di assistenza previsto dalla normativa regionale.
- L'assistenza continuativa diurna e notturna secondo un sistema di turnazione che garantisca sia al gruppo minori che all'equipe la gestione dell'organizzazione interna meglio funzionale

agli obiettivi ed alle esigenze.

- Incontri di gruppo alla presenza dello psicologo di equipe, per la gestione delle dinamiche interne al lavoro a tutela del gruppo e del lavoro stesso, successivamente si discuterà ed aggiornerà il percorso educativo di ogni minore ospite, a cadenze regolari è previsto l'incontro con il supervisore.
- All'interno della Comunità Educativa opera una Commissione Tecnica composta dall'equipe della stessa comunità, dal responsabile individuato tra gli stessi educatori, da un esponente di riferimento del servizio inviante del minore e da uno psicologo. Il Presidente della Cooperativa determina, attraverso un atto formale, la costituzione di detta Commissione Tecnica, oltre a fissarne anche la durata. Al successivo rinnovo possono essere confermati gli stessi operatori. La Commissione Tecnica effettua riunioni mensili in cui vengono concordati con lo staff il progetto globale di interventi (sia educativo che operativo più esteso) e le relative verifiche. La Commissione Tecnica si caratterizza quale elemento di integrazione e programmazione essenziale che consente valutazioni congiunte rispetto all'intero iter dell'intervento, nonché il confronto di professionalità diverse che si impegnano a pensare la Comunità come luogo di progettualità e servizio di rete.

18 L'organigramma del personale

La Pianta Organica del servizio si comporrà delle seguenti figure:

FUNZIONE	QUALIFICHE
1 Coordinatore - Responsabile del servizio	Laurea in Psicologia- Psicoterapia
1 Supervisione – Assistente al Coordinamento	Laurea in Scienze della Comunicazione
1 Operatore Sociale	Diploma di Operatore per l'Infanzia
1 Operatore Sociale	Laurea in Scienze dell'Educazione Diploma di Operatore per l'Infanzia
1 Figura Educativa	Assistente Sociale
1 Psicologo – Coordinamento Operatori	Laurea in Psicologia
1 Operatore Maschile	Laurea in Psicologia
1 Cuoco	Diploma alberghiero

19 Opera di Volontari o altre figure non professionali

È ammessa la presenza nella Comunità Educativa di ragazzi del servizio civile, educatori tirocinanti e volontari, i quali non sostituiscano il personale normalmente addetto e concordino il loro intervento con gli educatori in modo costruttivo e coordinato.

20 Contributi economici

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita e della normativa vigente. La retta giornaliera è da

intendersi forfettariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della Comunità Educativa, compresi gli abbigliamento, materiali ludici ed educativi, beni personali ed eventuali farmaci necessari alle normali malattie.

Attività e servizi garantiti a richiesta non ricompresi nella retta.

Nell'eventualità si rendessero necessarie altre spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non coerenti con la vita della Comunità Educativa, non programmate né previste, o interventi, terapie e/o trattamenti specialistici, protesi, attrezzi speciali, spese legali, ecc.; queste spese potranno essere anticipate dalla Comunità Educativa, previa autorizzazione del Servizio Sociale o Ente inviante e corrispettivo rimborso a fronte di note giustificative.

20 La copertura assicurativa

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

21 I rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali

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

Essendo uno degli obiettivi del servizio l'integrazione dei residenti nel territorio di ubicazione della struttura, è previsto l'utilizzo mirato delle risorse territoriali aperte a tutti i cittadini. Da parte degli operatori vi è un costante impegno nel reperimento di risorse esterne in particolare nella zona prossima la Comunità: gruppi di base, scuole, centri di informazione e documentazione, chiese, centri di aggregazione giovanile ecc.

Da parte del servizio vi è il massimo impegno a seguire e a rapportarsi anche con le iniziative organizzate dal Comune di Castel Morrone e da altri Enti pubblici e privati del territorio.

La Cooperativa è aperta alla relazione con gli Enti di autotutela operanti nel settore.

22 Il volontariato

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

Ogni gruppo di volontari viene seguito dal coordinatore: nell'arco dell'anno sociale vengono impostati alcuni momenti “forti” animativi-informativi per tutti i gruppi e mensilmente incontri specifici organizzativi-formativi.

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

23 Le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio su cui insiste la struttura e del territorio di provenienza dell'utente

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

24 Contatti ed informazioni

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Cooperativa DON BOSCO Formazione e Lavoro Onlus

Sede Legale: via Dei Ginepri

Caserta (CE) 81100

Sede operativa: via Subia n. 2, Castel Morrone (CE)

Tel: 0823/1833086

Tel: 333-3088222 (coordinatore)

Tel: 329-5874558 (supervisore)

Mail: stelladelmattinoedu@libero.it

Pec: donboscoformazione@pec.it

IL COORDINATORE

Dott.ssa Luciana Napoletano

IL PRESIDENTE

Sig Danilo Zenga