** *Cuori Menti Mani*** *– ONLUS – Società Cooperativa Sociale*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**CARTA DEI SERVIZI COMUNITA’ ALLOGGIO “NUNZIA”**

Conforme allo schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008 n\_1835

*“La conoscenza che viene acquisita con l’obbligo non fa presa nella mente. Quindi non usate l’obbligo, ma lasciate che la prima educazione sia una sorta di divertimento; questo vi metterà maggiormente in grado di trovare l’inclinazione naturale del bambino”*

*[Platone]*

**Premessa.**

“Cuori Menti Mani ONLUS – Società Cooperativa Sociale”, ai sensi dell’articolo 26 della L.R. n\_11 del 23.10.2007, “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale”, adotta la presente Carta dei Servizi, per tutelare i diritti di cittadinanza sociale e consentire ai cittadini/utenti di effettuare scelte appropriate per la fruizione dei servizi e delle prestazioni sociali. La Carta dei Servizi è il documento nel quale la Cooperativa assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, nonché nei confronti dei principi di equità, trasparenza e solidarietà, attraverso le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di gestione e agli standard di qualità garantiti. Nello specifico la presente Carta dei Servizi contiene:

1. Le informazioni sulle prestazioni offerte;
2. I criteri di accesso;
3. Le modalità di erogazione;
4. Gli standard di qualità;
5. Le regole e gli indennizzi da applicare in caso di mancato rispetto degli standard previsti;
6. Le modalità di ricorso da parte degli utenti;

**PRINCIPI GENERALI.**

**Articolo 1 – Cart dei Servizi.**

1. Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell’articolo 26 della L.R. 11/07, ad adottare la Carta dei Servizi in conformità dello schema di cui alla delibera della Giunta Regionale della Campania del 20 novembre 2008, n\_1835 (schema generale di riferimento della Carta dei Servizi sociali e della Carta della Cittadinanza Sociale della Regione Campania) e nel rispetto della programmazione generale e territoriale definita nei piani di zona di ambito e di darne adeguata pubblicità agli utenti.
2. La Carta dei Servizi è redatta in maniera semplice ed esaustiva e con linguaggio facilmente comprensibile.
3. La Carta dei Servizi, in quanto strumento flessibile e variabile, sarà soggetta ad aggiornamento periodico, ogni qual volta si verifichino cambiamenti nella erogazione dei servizi e – comunque – annualmente.
4. Le modifiche relative ai servizi erogati saranno tempestivamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando i più idonei strumenti di comunicazione.

**Articolo 2 – Descrizione dell’Ente.**

“Cuori Menti Mani ONLUS – Società Cooperativa Sociale” è stata costituita in data 18.01.2018, ai sensi dell’articolo 8 della Legge n\_381/91, con l’obiettivo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e alla interrogazione sociale dei cittadini, soprattutto quelli appartenenti alle fasce più deboli e svantaggiate. In questa ottica la Cooperativa è impegnata – in particolare – nella gestione dei servizi residenziali a favore di minori in una condizione di fragilità personale e familiare, per i quali vengono attuati dei programmi educativo – formativi e dei percorsi finalizzati al reinserimento socio-familiare e/o all’affidamento/adozione.

**Principi fondamentali.**

La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l’obiettivo primario della Cooperativa che – nella erogazione dei servizi – si impegna a rispettare i seguenti principi:

1. **Uguaglianza e imparzialità**. Nella erogazione dei servizi verrà garantito il rispetto dei diritti degli utenti e assicurato il rispetto della privacy e l’assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, religioni e opinioni politiche. A tal uopo, gli operatori svolgeranno la loro attività in modo imparziale, obiettivo e naturale nei confronti degli utenti.
2. **Rispetto della persona**. Particolare attenzione sarà rivolta al rispetto della dignità della persona, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche, psichiche, sociali, economiche e culturali.
3. **Continuità**. Compatibilmente con le risorse e i vincoli, sarà assicurata una erogazione delle prestazioni regolare e continuativa, per non creare disagi o disservizi all’utenza.
4. **Partecipazione**. Nella erogazione dei servizi verrò promosso il coinvolgimento degli utenti attraverso la trasmissione di tutte le informazioni inerenti il servizio e riconosciuto all’utente il diritto di ottenere i dati e le notizie che lo riguardano, di presentare i documenti, di formulare i suggerimenti e di inoltrare indicazioni migliorative per il funzionamento della struttura.
5. **Efficacia ed efficienza**. Attraverso il corretto utilizzo delle risorse finanziarie disponibili verrà garantito il rispetto degli standard prefissati e migliorato – in itinere – il livello di efficienza ed efficacia del servizio, al fine di produrre i massimi risultati in termini di ben – essere degli utenti e di gratificazione del personale.
6. **Personalizzazione**. L’erogazione dei servizi sarà rapportata alla condizione e alla esigenza del singolo utente, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona a una scelta libera e consapevole.
7. **Chiarezza e cortesia**. I cittadini/utenti saranno trattati con rispetto e cortesia e agevolati nell’esercizio dei loro fondamentali diritti. In particolare, sarà posta la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e saranno adeguate costantemente le modalità di comunicazione con gli utenti. La cortesia – che non deve essere intesa solo come atto formale – verrà curata anche attraverso opportune azioni formative del personale addetto e un costante monitoraggio dei servizi.
8. **Trasparenza**. L’erogazione dei servizi sarà caratterizzata dalla massima trasparenza possibile, onde consentire agli utenti e ai loro familiari di ricevere le dovute informazioni sulle procedure, sulla tipologia dei servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo, con gentilezza e disponibilità da parte degli operatori preposti.

**Funzioni.**

Nella erogazione dei servizi, la Cooperativa si impegna a rispettare le seguenti funzioni:

1. **Informazione**. Sarà garantita la presenza di avvisi, comunicazioni, materiale illustrativo sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi, esposti nella propria sede, in posizioni strategiche – dunque – ben visibili e redatti in modo chiaro ed essenziale, a vantaggio della piena comprensibilità degli utenti e dei loro familiari. Questi potranno accedere alle informazioni inerenti i servizi anche attraverso il telefono, la posta ordinaria ed elettronica, nonché tramite il contatto diretto con il personale preposto. Una informazione efficace e tempestiva rappresenta un elemento indispensabile per la qualità del servizio e per i rapporti con gli utenti.
2. **Qualità dei servizi**. Attraverso l’adozione degli standard di valutazione della qualità dei servizi e del grado di soddisfacimento dell’utenza, sarà assicurato il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, per rendere gli stessi sempre più conformi alle aspettative e alle esigenze degli utenti. Periodicamente saranno effettuati dei sondaggi e rilevazioni al fine di conoscere il giudizio degli utenti in merito al servizio erogato.
3. **Tutela**. Ai fini di un maggiore rispetto dei diritti e delle esigenze degli utenti, saranno attivati forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta e – più in generale – reclami circa i propri diritti, rilievi e suggerimenti per migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi, rivolgendosi direttamente al Legale Rappresentante della Cooperativa.

**Obiettivi.**

Attraverso la gestione di servizi a favore dei minori, la Cooperativa mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. Offrire un supporto psicologico ed educativo ai minori in condizione di fragilità personale, familiare e sociale, migliorando la qualità delle relazioni primarie e favorendo lo sviluppo armonico del minore.
2. Prevenire il disagio minorile attraverso un lavoro in rete con le istituzioni pubbliche e le agenzie educative territoriali.
3. Aiutare i nuclei familiari in difficoltà nella risoluzione delle rispettive problematiche e nel rafforzamento della capacità genitoriali, alfine di un eventuale reinserimento del minore nella famiglia di origine.
4. Facilitare la collaborazione tra le famiglie e le risorse del territorio, informando i cittadini e favorendo l’accesso ai servizi per l’infanzia e l’adolescenza offerti sia dalle istituzioni pubbliche che dal privato sociale.
5. Costruire una rete sociale di mutuo e auto-aiuto atta a favorire l’integrazione e l’inclusione di nuclei familiari potenzialmente a rischio e a stimolare una forma associativa e partecipativa degli stessi.

**Articolo 3 – informazioni sulle prestazioni.**

Tra le prestazioni sociali erogate dalla Cooperativa rientrano, in particolare, quelle a favore di minori ospiti di strutture residenziali e – nel caso specifico – della Comunità Alloggio, denominata “Nunzia”, ai sensi del catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, Sez. A. La succitata struttura è destinata alla accoglienza di n\_ 8 minori di ambo i sessi, di età compresa tra i 13 e i 18 anni che vivono una temporanea condizione di difficoltà socio – familiare. Ai fini di un corretto percorso educativo ed evolutivo, ai minori ospiti vengono assicurate le seguenti prestazioni:

* Assistenza sanitaria di base e specialistica.
* Supporto psico – pedagogico.
* Formazione culturale\formativa\scolastica.
* Laboratori occupazionali.
* Rapporti familiari, ove possibili.
* Relazioni sociali.
* Cura di sé.
* Mediazione interculturale per minori stranieri.
* Attività esterne, quali: escursioni sul territorio, manifestazioni sportive e ludico – ricreative, eventi religiosi e culturali, soggiorni climatici al mare\piscina\montagna etc.

Nello svolgimento delle predette attività i minori vengono coadiuvati dal personale qualificato in forza alla Comunità che occupano in una ottica di crescita, aiuto solidale ed emancipazione – tramite lo sviluppo delle risorse e delle autonomie – dei minori, nonché di recupero psico – emotivo e di reinserimento socio – familiare, utilizzando strumenti e metodologie educative appropriate. I suddetti operatori lavorano in sinergia sia con le istituzioni territoriali (Servizi sociali, Tribunale per i minorenni, Scuola, ASL etc.) che con le famiglie dei minori – ove possibile – per un fattivo coinvolgimento delle stesse nei programmi educativi, nonché per creare le condizioni favorevoli per un eventuale reinserimento del minore nella famiglia di origine. Le attività comunitarie vengono sottoposte a programmi di controllo interni che comprendono: la misura, intesa quale controllo n termini di efficacia e la verifica delle azioni relative ai processi di erogazione, onde evitare tendenze indesiderate e insoddisfazioni dell’utenza; il controllo delle abilità operative del personale; l’autocontrollo del personale in situazioni particolari; la valutazione finale da parte degli utenti sulla qualità degli interventi realizzati. Il programma di *customer satisfacation,* cioè la verifica della soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell’utenza, mira alla rilevazione dei seguenti aspetti:

1. Il livello di gradimento riguardo le prestazioni offerte;
2. La qualità delle relazioni con gli operatori;
3. L’efficacia degli interventi;
4. Il soddisfacimento delle esigenze e delle richieste degli utenti.

L’utilizzo periodico di strumenti di valutazione (questionari utenti/familiari, questionari operatori etc.) consente la raccolta e l’elaborazione dei dati relativi agli aspetti qualitativi e quantitativi del servizio, fornendo le necessarie informazioni sul rispetto degli standard, degli obiettivi prefissati, nonché su eventuali effetti inattesi. Il monitoraggio delle attività rappresenta una valutazione in itinere all’andamento della Comunità, un approccio dinamico, flessibile di osservazioni e analisi. I principali strumenti di valutazione sono i seguenti:

* Questionari;
* Schede di rilevazione
* Diario attività quotidiane;
* Registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;
* Cartelle personali minori;
* Riunioni di équipe;
* Verbali riunioni;
* Relazioni;
* Gruppi di discussione;
* Colloqui individuali e di gruppo;

**Articolo 4 – Criteri di accesso alle prestazioni.**

L’ingresso di un minore in Comunità è subordinato a una valutazione iniziale da parte della équipe multidisciplinare in forza alla struttura la quale, dopo un contratto preliminare – telefonico o diretto – con il referente dell’Ente invitante e – contestualmente – con la richiesta di una relazione socio – ambientale, incontra il minore e la rispettiva famiglia per acquisire i primi elementi conoscitivi anamnestici e basici, così da valutare la propensione del minore a intraprendere un programma educativo e verificare la disponibilità della famiglia stessa a collaborare per un fattivo svolgimento del suddetto programma. Nel corso dell’incontro al minore viene presentata la Comunità, anche nel suo aspetto estetico e logistico, e vengono fornite le principali informazioni in merito alla sua organizzazione e al suo funzionamento. L’accettazione del caso viene comunicata – con il miglior mezzo possibile – (si predilige la PEC) all’Ente inviante entro 15 gg. Dalla visita, unitamente alla richiesta della necessaria documentazione (anagrafica, sanitaria, scolastica etc.) e – soprattutto – dell’impegno di spesa, debitamente firmato e vidimato dal referente dell’ufficio competente. Espletata la prassi burocratica viene comunicata – tramite PEC – l’eventuale data di inserimento in Comunità. L’inserimento di un minore in Comunità è subordinato ai seguenti requisiti e criteri di valutazione:

1. Requisiti di accesso. Problematiche socio – familiari pregiudizievoli per il percorso evolutivo del minore (inadeguatezza figure genitoriali, maltrattamenti, abusi, stato di abbandono, frequentazione ambienti a rischio).
2. Documentazione necessaria. Relazione socio – ambientale dei S.S. competenti, contenente sia la anamnesi personale e familiare del minore che i motivi del suo inserimento, eventuale decreto del tribunale per i Minorenni e/o provvedimento del Sindaco del Comune invitante (ex art. 403 c.c.), documentazione anagrafica (carta di identità, codice fiscale, certificato di nascita, di residenza, stato di famiglia etc.), documentazione sanitaria e scolastica e altri documenti comunque utili.
3. Strumenti di valutazione. Colloqui individuali e di gruppo (con il minore e con la famiglia), schede, questionari di valutazione del servizio, test psico-educativi, relazioni e riunioni di équipe.
4. Figure professionali. Coordinatore, Educatori Professionali, Psicologi, Assistenti sociali, E.P.I. e volontari.
5. Giorni e orari di ricevimento domande: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 19.00

**Articolo 5 – Modalità di erogazione e di funzionamento del servizio.**

Le attività comunitarie vengono programmate sulla base del progetto educativo (P.E.I.) di ciascun minore ospite in funzione delle sue peculiari esigenze e aspettative. L’erogazione delle attività viene assicurata da personale in possesso dei necessari titoli e qualifiche, oltre che di pregressa esperienza nel settore, che mette in atto azioni volte a dare risposte adeguate ai bisogni dei minori, alla realizzazione dei succitati Piani Educativi Individuali, al rientro nelle famiglie di origine e\o alla attuazione di programmi di affido o di adozione, in collaborazione con il Tribunale per i Minorenni e i Servizi Sociali competenti). La Comunità costituisce una proposta integrativa alla famiglia, tanto che le sue caratteristiche organizzative e funzionali sono orientate al modello relazionale familiare. La struttura assicura il funzionamento nell’arco delle 24 ore per l’intero anno, garantendo la massima accoglienza e la massima cura degli ospiti, nonché interventi educativi, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività formative, rapporti sociali etc. Il tutto è finalizzato al miglioramento delle peculiari condizioni dei minori ospiti e a un loro corretto percorso evolutivo. L’organigramma della Comunità comprende:

1. Un **Coordinatore**, responsabile della gestione della struttura, degli adempimenti burocratici e amministrativi e dei rapporti con le varie istituzioni.
2. **Educatori professionali**, preposti agli interventi socio – educativi, nonché alla compilazione e all’aggiornamento delle cartelle personali dei minori, alla redazione delle relazioni periodiche, all’elaborazione\aggiornamento dei P.E.I., alla partecipazione alle riunioni d’équipe, alle udienze presso il Tribunale per i Minorenni e agli incontri presso i Servizi Sociali, per quanto di competenza.
3. Uno **Psicologo,** addetto al sostegno psico-sociale-emotivo dei minori, attraverso colloqui e somministrazione di test specifici, alla stesura dei P.E.I. in collaborazione con le succitate figure, alle udienze presso il Tribunale dei Minorenni, per quanto di competenza.
4. Figure Educative **(E.P.I.**), addette allo svolgimento delle varie azioni quotidiane, quali pulizia ambienti domestici, preparazione pasti, lavatura\stiratura biancheria, supporto didattico, accompagnamento esterno dei minori, organizzazione ed espletamento attività ludico-ricreative etc., nonché al soddisfacimento dei bisogni primari dei minori.
5. **Mediatore Culturale**, in caso di presenza di minori stranieri.

Il suddetto organigramma può essere, all’occorrenza, integrato da volontari, operatori del servizio civile, tirocinanti universitari, che collaborano con il personale della struttura per il raggiungimento degli obiettivi educativi programmati. La costante formazione e il costante aggiornamento degli operatori contribuisce al consolidamento dell’impianto organizzativo della Comunità e al potenziamento delle specifiche professionalità; favorisce, inoltre, il miglioramento dei rapporti con gli utenti, il superamento dell’individualismo personale e professionale con la conseguente prevenzione del burnout. Come riportato in breve all’articolo 4 della presente Carta dei Servizi, di seguito – in maniera più dettagliata – la procedura da espletare ai fini della presa in carico del minore:

1. Una richiesta scritta dell’Ente inviante.
2. La trasmissione, prima dell’inserimento in Comunità, di una relazione socio-ambientale da parte dei competenti Servizi Sociali, con eventuale proposta educativa e l’indicazione degli obiettivi da perseguire.
3. Il parere favorevole della équipe della Comunità, dopo un incontro preliminare con il minore e con la famiglia – ove possibile – e l’accettazione del programma educativo da parte del futuro ospite.

La presa in carico del minore viene comunicata telefonicamente e tramite PEC all’Ente inviante entro 10 giorni dall’incontro tra l’équipe e il minore, unitamente alla richiesta della necessaria documentazione burocratico – amministrativa, ivi incluso l’impego di spesa da parte dell’ufficio competente. Entro un termine massimo di 30 dall’espletamento della prassi burocratica viene comunicata per iscritto la data possibile dell’inserimento del minore in Comunità. All’atto dell’ingresso viene congiuntamente firmata – tra l’Ente inviante e la Comunità - una dichiarazione di affidamento del minore alla stessa. In caso di incompatibilità del minore con la Comunità, la stessa si riserva la facoltà di revocare in qualsiasi momento la propria disponibilità all’affidamento del minore, dandone opportuna comunicazione all’Ente inviante con un preavviso di almeno 15 giorni. Per l’ammissione del minore in Comunità è necessaria la seguente documentazione:

* Relazione socio – ambientale dei Servizi Sociali referenti, con esplicitazione dei motivi dell’inserimento.
* Eventuale decreto del competente Tribunale minorile.
* Eventuale provvedimento del Sindaco dell’Ente inviante.
* Documento di identità.
* Codice fiscale.
* Eventuale esenzioni ticket.
* Certificato vaccinazioni.
* Certificato di nascita.
* Certificato di residenza.
* Stato di famiglia.

I dati personali e le informazioni raccolte sui minori ospiti, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, saranno custoditi in appositi fascicoli e in locali all’uopo adibiti, sia in forma cartacea che su supporto informatico, onde consentire l’aggiornamento esclusivamente da parte del personale preposto – oppure – la visione da parte dei referenti istituzionali. Per l’accoglienza\permanenza di un minore in Comunità sarà applicata, a carico dell’Ente inviante, una retta giornaliera il cui importo oscilla da **un minimo di Euro 60,00 a un massimo di Euro 98,86**, tuttavia l’amministrazione fa riserva di praticare ulteriori sconti ove previsto, senza mai ledere il bisogno educativo del minore accolto. Le suddette tariffe sono adeguate ai costi per il funzionamento dei servizi residenziali per minori, secondo criteri di sostenibilità e legalità, nonché secondo quanto previsto da disposizioni regionali, ivi inclusa la tutela dei diritti del personale impiegato. Le rette dovranno essere corrisposte per l’intero mese anche in caso di assenza del minore non imputabile alla struttura ospitante, come ad esempio dei ricoveri ospedalieri, rientri periodici in famiglia etc. in caso di ritardo di pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di presentazione della fattura, emessa con cadenza mensile, ai sensi della direttiva 2000\35\CE dell’Unione Europea del 08.08.2000, saranno applicati a carico dell’ente inviante gli interessi di mora nella misura dell’11% su base annua.

**Articolo 6 – Standard di qualità.**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATORE** | **STANDARD** |
| Titoli e qualifiche | Tutti gli operatori in forza alla Comunità sono in possesso dei titoli e delle qualifiche previste dalle vigenti normative in materia. |
| Form. e aggiornamento | Gli educatori svolgeranno un minimo di 36 ore annue di formazione\aggiornamento, mentre gli operatori di base, un minimo di 10 ore annue. |
| Riunioni di équipe | Tutti gli operatori parteciperanno alle riunioni settimanali d’équipe, fornendo il loro contributo per quanto di competenza. |
| Turn over | Il turn over del personale sarà monitorato periodicamente e scandito secondo turni. Le sostituzioni del personale per malattia o ferie verranno effettuate con operatori in possesso di titoli\qualifiche equipollenti. |

**Processo di aiuto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATORE** | **STANDARD** |
| Valutazione della domanda | L’Ente inviante trasmette una relazione socio-ambientale sul minore e sul nucleo familiare. L’équipe multidisciplinare esamina la richiesta di inserimento, avvalendosi dei parametri forniti dagli ambiti territoriali. |
| Analisi della domanda | Il Responsabile della Comunità effettua almeno un incontro con il Referente dell’Ente inviante per la definizione degli obiettivi educativi. Successivamente viene svolto – ove possibile – un incontro con il minore e la famiglia. |
| Definizione del P.E.I. | Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) viene elaborato entro 60 giorni dall’inserimento del minore in Comunità, tenuto conto delle problematiche, delle necessità e delle aspettative dello stesso, sulla scorta delle osservazioni e delle informazioni raccolte dagli educatori. Nel progetto vengono definiti gli obiettivi educativi a breve termine (6 mesi), a medio termine (12 mesi) e a lungo termine, ovvero oltre i 12 mesi, che vengono poi discussi negli incontri periodici di verifica con i competenti Servizi Sociali, al fine di garantire ai minori ospiti degli interventi adeguati e funzionali al loro recupero, alla ri-scoperta di risorse e un eventuale re-inserimento familiare. |
| Condivisione del progetto | Oltre che con l’Ente inviante, il progetto educativo deve essere condiviso, ove possibile, anche con la famiglia del minore che è chiamata a una fattiva collaborazione per la completa riuscita del progetto stesso e per il raggiungimento degli obiettivi educativi prefissati. |
| Monitoraggio e valutazione | L’andamento del percorso comunitario del minore sarà monitorato quotidianamente attraverso l’osservazione diretta e i colloqui con l’utente, il diario delle attività, il registro presenze del personale, il quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori, la cartella personale del minore, le relazioni periodiche, i verbali delle riunioni di équipe, i gruppi di discussione, i colloqui individuali e di gruppo. |
| Documentazione | Scheda di ingresso del minore, scheda informativa del minore, cartella personale del minore, P.E.I., relazioni di aggiornamento al Tribunale per i Minorenni e ai Servizi Sociali referenti. |

**Prestazioni.**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATORE** | **STANDARD** |
| Igiene e cura degli ambienti | Attraverso l’impiego di idoneo personale sarà assicurata quotidianamente la pulizia\disinfezione degli ambienti domestici, la lavatura\stiratura della biancheria, il riassetto delle camere, nel rispetto delle principali norme igienico-sanitarie e degli standard di sicurezza, come l’utilizzo di guanti, mascherine, camici etc. |
| Igiene e cura della persona | Per quanto concerne la cura di sé – ove necessario – i minori saranno supportati e\o osservati dagli addetti operatori, ai fini del corretto assolvimento dei predetti compiti. Sarà – inoltre – monitorata costantemente la condizione psicofisica dei minori al fine di una tempestiva individuazione di malattie e\o disagi psicologici che potrebbero interferire negativamente sia con la attuazione dei programmi educativi individuali che con il regolare svolgimento della vita comunitaria. |
| Percorso educativo | Elaborazione\aggiornamento P.E.I. per ogni singolo ospite. Percorso scolastico-formativo. Supporto didattico. Partecipazione ad attività ludico-ricreative. Frequentazione luoghi di aggregazione e di socializzazione territoriali. Organizzazione di soggiorni estivi e di escursioni culturali. Mantenimento\potenziamento delle relazioni con la famiglia di origine, attraverso incontri protetti in Comunità, contatti telefonici, rientri programmati a casa etc. |

Si specifica come la presente Carta dei Servizi può essere consultata da chiunque, come simbolo di trasparenza, uguaglianza e solidarietà, quali principi etici fondamentali che permeano la Comunità e – dunque – i suoi lavoratori.

Luogo e Data Il Responsabile