

HARMONIA

CENTRO SOCIALE
POLIFUNZIONALE



Carta dei servizi

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. 3/4
- 5) Presentazione “HARMONIA”
Pag. 5/6
- 6) Principi
Pag. 6
- 7) La missione
Pag. 6
- 8) Metodologia, prestazioni e servizi offerti agli utenti
Pag. 6/7
- 9) Servizi offerti
Pag. 7
- 10) Finalità
Pag. 7
- 11) Destinatari
Pag. 7/8
- 12) Inserimento e accoglienza
Pag. 8
- 13) Protocollo d’intesa
Pag. 8
- 14) Dimissioni
Pag. 9
- 15) Commissione tecnica
Pag. 9/10
- 16) Progetto assistenziale
Pag. 10
- 17) Monitoraggio e valutazione

Pag. 10

18) Retta accoglienza

Pag. 10/11

19) Fatturazione e pagamento

Pag. 11

20) Modalità di funzionamento e apertura della struttura

Pag. 11

21) Personale

Pag.11/12

//////////

Pag. 13/14

22) Rapporti con le Istituzioni

Pag. 14

23) Rapporti con la famiglia

Pag. 14

24) Controllo della qualità del servizio

Pag. 14

25) Diritti e doveri dell'utente

Pag. 14/15

26) Principi organizzativi

15

Pag.

27) Caratteristiche della struttura

Pag. 15

28) Obiettivi del progetto assistenziale

Pag. 15/16/17

29) Attività

Pag. 17/18/19

30) Principi e valori ispiratori

Pag. 19

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 qualvolta 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 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'équipe 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 e i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori 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 “Harmonia”

Harmonia (in greco antico: Ἀρμονία) è un personaggio della mitologia greca; nota anche come la dea dell'amore romantico, dell'armonia e della concordia. “Harmonia”, dunque nasce dall’interpretazione del gruppo di lavoro, intendendola come un lungo cammino di crescita personale all’interno di un contesto finalizzato alla rimodulazione degli equilibri interni. In tal senso “il cammino”, equivale al percorso intrapreso presso il “centro polifunzionale”, cui mira alla ristrutturazione di più elementi, per raggiungere mete elevate e, dunque, sprigionare tutta la “interiore”, l’energia giusta a cui ogni persona aspira nella vita. Quindi, l’altro, è il focus dell’azione all’interno del Centro, che ha vissuto condizionamenti tali da impedirne un pieno sviluppo armonico, cercando di dare delle risposte ai bisogni della persona, attraverso una relazione significativa, empatica e professionale. Il Centro Educativo Polifunzionale “Harmonia”, 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.

Continuità

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni, salvo diverso accordi, con i committenti, durante tutto l’arco dell’anno. Il rispetto della dignità del minore assistito non deve essere compromesso, in nessun modo, dalle esigenze tecniche-organizzative del servizio. Gli Operatori devono instaurare una relazione con la persona in carico, tale da metterla in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni offrendo la massima riservatezza e garantendo, inoltre, il rispetto delle abitudini di vita del minore.

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 quelli di consentire ad ogni persona accolta all'interno del Centro di raggiungere la massima autonomia e benessere psico-fisico possibile.

Il Centro 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 allo stato personale;
- 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 del Centro;
- sviluppare una cultura della semi-residenzialità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta il Centro 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 dell'identità personale (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

Il Centro "Harmonia" 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.

La missione è 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, prestazioni e servizi offerti agli utenti

Il servizio è gestito dalla Cooperativa sociale "Hope" ed è ubicato in un fabbricato sito nel Comune di Cardito (NA).

All'interno del Centro 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 temporanee e/o definitive.

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 il Centro e le Istituzioni territoriali quali scuola, attività sportive extra scolastiche, luoghi di culto, etc.

Servizi offerti:

I servizi offerti dal Centro "Harmonia" sono:

- ambiente educativo con caratteristiche familiari;

- bisogni particolari (fisioterapia, logopedia, psicoterapia, psicomotricità) ci si avvale della consulenza di centri specialistici, convenzionati con le Asl territoriali;
- possibilità di visite con i genitori in ambito protetto all'interno e all'esterno del Centro;
- attività connesse allo studio ed allo svolgimento dei compiti scolastici;
- attività legate all'igiene ed alla cura personale;
- attività legate alla vita in comune ed alla socializzazione;
- attività di svago e di tempo libero;
- uscite e/o gite didattiche.

Finalità

Il Centro è rivolto a minori che hanno bisogno di un supporto educativo che li aiuti a crescere e a contrastare i rischi di emarginazione.

Nel Centro i ragazzi sono aiutati a fare i compiti scolastici, hanno la possibilità di giocare individualmente e in piccoli gruppi, di progettare e realizzare attività ricreative, rafforzandone risorse personali mediante il costante aiuto di Educatori professionali.

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 individualizzato 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

Il Centro 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 minori che si trovano in situazione di disagio socio-ambientali, di ritardo scolastico e/o a rischio di emarginazione per i quali si necessita di un supporto educativo e di un modello positivo che stimoli rapporti familiari e sociali adeguati, allontanati con decreto del Tribunale per i Minorenni e/o per intervento dei Servizi Sociali competenti al fine di pervenire al loro inserimento sociale con il maggior grado possibile di autonomia. Essa esprime una progettualità che individua come vocazione prevalente all'accoglienza di minori dai 4 ai 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso, con disagio familiare e sociale. Limitatamente ai casi per i quali si rendesse necessario, potrà ospitare minori diversamente abili nei limiti del quaranta per cento (40%) della ricettività massima.

L'inserimento avviene, previa verifica da parte di una Commissione tecnica del Centro, 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). Il minore e il Centro saranno tutelati evitando opportunamente tutte quelle forme e contatti che possono alterare il cammino intrapreso, destabilizzare le emozioni e 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, il Centro, si avvale della figura di uno Psicologo/Psicoterapeuta che seguirà settimanalmente i minori accolti.

Inserimento e accoglienza

La struttura accoglie minori che si trovano in situazione di disagi socio-ambientali, di ritardo scolastico e/o a rischio di emarginazione per i quali si necessita di un supporto educativo e di un modello positivo che stimoli rapporti familiari e sociali adeguati. L'ingresso nel Centro è proposto dai Servizi Sociali che, avendo in carico il caso, hanno valutato l'inserimento nel Centro quale unico intervento possibile per il minore seguito. Il servizio può accogliere fino a 50 minori, residenti nei Comuni serviti, di entrambi i sessi, di età compresa tra i 4 e i 18 anni. L'inserimento avviene, previa verifica da parte di una Commissione tecnica del Centro, accertata la compatibilità dell'inserimento e la congruità tra le caratteristiche del minore, il progetto educativo della struttura ed il gruppo utenti già formatosi. I Servizi Sociali, in collaborazione con la Coordinatrice, presenta una relazione sulla situazione del minore, sulla condizione psicologica personale e sulla famiglia d'origine. Tale proposta viene presentata sotto forma di relazione scritta, motivata e documentata e inviata al Centro, il 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. Gli organi amministrativi, sentita la Commissione tecnica, valutato il nuovo progetto ed i costi dell'intervento, assumerà il provvedimento per l'inserimento o meno del minore. Nella fase iniziale d'inserimento/accolimento, per l'Equipe educativa risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e le relative problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato. Ogni ospite, infatti, arriva nel Centro 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. La missione del Centro, infatti, 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.

Protocollo d'ingresso

Il protocollo d'ingresso al Centro 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 al Centro 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 nel Centro anche rispetto alla profilassi e all'igiene, in collaborazione del medico di base del minore, sarà prodotto certificato medico attestante l' assenza di malattie contagiose in atto.

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

L' Equipe educativa e la Coordinatrice dovranno tenere quale documentazione interna un diario di osservazioni con i dati sulla salute psicofisica 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 del Centro;
- 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 del Centro è stata istituita una "Commissione tecnica" composta da figure professionali quali: Coordinatrice, Psicologa, Sociologa, Assistente Sociale ed Educatore Professionale. 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 il Centro come luogo di progettualità e servizio di rete.

Essa, attraverso una valutazione multidimensionale, valuta l' efficacia degli inserimenti nel Centro 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 del minore, 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 competente;
- 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 predispose 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 ed è comprensiva di tutte le spese di mantenimento quotidiane ed ordinarie della struttura semi-residenziale, compreso il vitto, i materiali e le attività educative, sportive e ludiche, i beni personali, eventuali spese per farmaci e/o cure mediche, nonché le quote da corrispondere al personale interno ed esterno (Educatori, Operatori, Professionisti, ecc.), le coperture assicurative per gli Ospiti, gli Operatori, ed i Volontari in ruolo nel progetto e consta di € 30,00. Attraverso apposita convenzione, la retta è suscettibile di variazioni, qualora il Comune inviante i minori superi un determinato numero. A rotazione su quattro (4) settimane viene somministrato un menù selezionato da un medico nutrizionista, differenziato in caso di problemi di salute dell'ospite del Centro.

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 dalla data

della fattura.

Modalità di funzionamento e apertura della struttura

Il Centro 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 del Centro impongono un impiego di risorse umane distribuite secondo le figure professionali:

- n°1 Coordinatore/responsabile, individuato tra gli educatori di riferimento;
- n°3 Educatori professionali (in possesso dei seguenti titoli di laurea: psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze della formazione, scienze del servizio sociale);
- n°3 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°1 Animatore sociale funzionale alla realizzazione delle attività;
- altre figure professionali esterne quali uno Psicologo/Psicoterapeuta, di supporto ai minori ospitati e all'Equipe educativa.

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 del Centro e valutano la realizzazione degli obiettivi presenti nei progetti individuali degli ospiti. 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

Il Coordinatore del Centro, oltre a quanto sopra, è tenuto a custodire il fascicolo con la seguente documentazione:

- cartella personale degli utenti contenente la documentazione anagrafica, le relazioni socio-educative, di progettazione e verifica compilate dagli educatori, i verbali delle riunioni di equipe sul caso individuale, le registrazioni dei colloqui con i familiari, gli aggiornamenti, il registro delle presenze degli utenti. La cartella personale è custodita e tutelata salvaguardando i principi della riservatezza, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti;
- documentazione amministrativa costituita dal registro del personale contenente dati anagrafici, domicilio, recapito telefonico, mansioni, orari, rapporto di lavoro, turnazione lavoratori, registri inventari e di carico-scarico del materiale.
- documentazione sanitaria costituita da ogni documento sanitario previsto dalla legislazione vigente per il personale (libretto sanitario) e per la struttura.
- documentazione tecnica costituita dalle relazioni programmatiche e di verifica delle attività socio-educative, dai verbali delle riunioni del personale concernenti la distribuzione dei compiti e la organizzazione interna del servizio, dal calendario settimanale delle attività, dai verbali delle assemblee dei familiari, dalle relazioni sull'attività del volontariato;
- 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 ai Servizi Sociali territoriali eventuali variazioni sull'andamento del minore.

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 del Centro;
- 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

Il Centro 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 dieci (10) minori. 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 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.

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 del Centro.

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, il Centro 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.

Rapporti con le Istituzioni

Il Centro 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 inviati;
- 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'autonomia personale.

Rapporti con la famiglia

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

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 del Centro sono quelli della Religione Cristiana. Suggestiscono 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 nel Centro, 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, il Centro mette a disposizione degli ospiti e dei loro familiari la griglia di soddisfazione del servizio. Tali questionari verranno compilati e consegnati al responsabile del Centro 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 del Centro 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 nel Centro. Il nostro documento per la privacy prevede l'uso dei dati personali: l'ospite o il tutore firma il modello che autorizza il Centro al trattamento ai fini istituzionali dei dati personali.

Tutela dei diritti

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 del Centro.

Principi Organizzativi

Attraverso esperienze, diventano irrinunciabili alcuni principi organizzativi:

- comunicare, testimoniare e vivere insieme ai minori coinvolgendoli attivamente, secondo i valori della cristianità propri del Centro. 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 "il Centro" 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.

Caratteristiche della struttura

La struttura è arredata in conformità ai requisiti del regolamento regionale vigente. La Cooperativa “Hope” provvederà a garantire il materiale di consumo necessario per lo svolgimento delle attività programmate; gli oneri relativi alla gestione del personale; le spese necessarie per le attività previste dalla convenzione; oneri per la copertura assicurativa per infortuni e responsabilità civile relativamente al personale e agli utenti; le utenze: telefono, luce, gas, acqua, riscaldamento; arredi e suppellettili; materiale di consumo necessario per lo svolgimento delle attività laboratoriali programmate e ogni altra spesa direttamente collegata alla gestione del servizio. La Cooperativa organizza, inoltre, i mezzi necessari alla conduzione dell’attività, a propria cura, rischio e spesa, e fornisce i materiali, il personale e tutta l’organizzazione tecnica e manageriale necessaria.

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 relazionale;
- alla stimolazione della stima del sé;
- alla ripartizione delle affettività e delle relazioni;
- al miglioramento del processo di acquisizione del senso di realtà;
- 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.

Casa

La struttura del Centro Educativo Polifunzionale “HARMONIA” è un punto di riferimento e di ritrovo per i ragazzi che lo frequentano dove possono sentirsi accolti e dove possono trovare ascolto, attenzione ai loro bisogni. I locali sono arredati anche con materiali ludici e ricreativi, con spazi personalizzati e i ragazzi sono coinvolti nel

mantenimento della pulizia e dell'ordine dei locali stessi.

Igiene

Gli operatori stimolano i ragazzi a mantenere un'attenzione costante all'igiene e alla cura della persona, se necessario aiutandoli direttamente, garantendo il rispetto della loro intimità. I genitori sono sensibilizzati sul tema dell'igiene dei loro figli e degli ambienti in cui vivono.

Salute

Alla famiglia si chiede una copia della tessera sanitaria e di comunicare le informazioni importanti sulla storia sanitaria del ragazzo e su eventuali malattie in atto.

Ai ragazzi può essere proposto il contatto con i Servizi territoriali di Psicologia o di Neuropsichiatria Infantile e l'accompagnamento ad alcune visite specialistiche.

L'eventuale somministrazione di farmaci avviene solo su richiesta delle famiglie e sulla base di una prescrizione medica.

Autonomia

Ogni ragazzo ha un piccolo spazio a sua disposizione, dove può conservare oggetti personali. Ognuno partecipa alla scelta delle attività da realizzare ed è invitato e guidato ad assumere impegni per gestire in modo responsabile gli spazi ed i materiali comuni.

In generale si viene al Centro spostandosi autonomamente; ma se è opportuno, in relazione all'età ed alle caratteristiche personali, gli educatori possono accompagnare e/o prelevare i ragazzi.

Informazione

Il Centro è fornito di TV, lettore DVD, stereo, computer con collegamento internet, una biblioteca provvista di quotidiani, riviste, enciclopedia, vocabolari e dizionari, libri scolastici e di narrativa per ragazzi, fumetti, ecc.

L'uso di questi strumenti è regolato dagli Educatori. Sono previste attività all'interno della sala multimediale e la visione di film scelti insieme ai ragazzi.

Relazione ed appartenenza a reti

Il Centro offre spazi e tempi specifici per sviluppare relazioni positive fra gli utenti, con gli Operatori, con i familiari, gli amici e altri conoscenti che si possono invitare nel servizio. C'è per tutti i ragazzi la possibilità di avere sia colloqui individuali con gli educatori, sia confronti e discussioni di gruppo su vari temi (la scelta delle attività, le problematiche legate all'adolescenza, l'educazione alla sessualità, ecc.). C'è attenzione a formare gruppi omogenei per età, per facilitare le relazioni tra i ragazzi.

Il Centro facilita i contatti con le realtà del territorio quali, parrocchia, volontariato, associazioni, servizi sociali e altre risorse.

C'è un calendario delle attività esterne, che tiene conto delle richieste dei ragazzi.

Il Centro realizza soggiorni -vacanza durante l'anno. Ai ragazzi vengono anche

proposte gite e uscite didattiche di una singola giornata.

Anche dopo aver lasciato il Centro i minori possono mantenere rapporti con gli Educatori e con il gruppo, attraverso visite, incontri, inviti a feste.

Istruzione, formazione e lavoro

Tutti i minori sono accompagnati e sostenuti nel loro percorso scolastico fino al completamento dell'obbligo e sono quindi affiancati nella scelta tra i corsi di formazione professionale, la scuola superiore o la ricerca del lavoro.

Gli operatori mantengono rapporti frequenti con gli insegnanti, con le agenzie formative, con i servizi di inserimento al lavoro e con i datori di lavoro.

Tempo libero e divertimento

Il Centro organizza due volte la settimana giochi ed attività ricreative esterne a cui i ragazzi partecipano con gli Educatori (cinema, stadio, uscite, attività sportive, ecc). Inoltre i ragazzi stessi auto-gestiscono momenti di gioco e di aggregazione informale.

Tutela

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali ed in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

Tutti i dati relativi ai minori sono sottoposti ad una rigorosa segretezza da parte dell'Equipe educativa.

Sicurezza

Gli operatori hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio ed antinfortunistiche secondo le prescrizioni dettate dalla legge vigente.

Attività

Le attività previste nel Centro sono quelle stabilite nel Regolamento di attuazione della L. R. 11/2007 approvato con decreto del Presidente della Giunta Regionale n° 16/2009.

Il Servizio sarà articolato nelle seguenti attività:

- definizione e attivazione di piani educativi individualizzati, concordati con i servizi sociali competenti;
- sostegno psicologico individuale e familiare;
- azioni di supporto alla relazione genitori-figli, diretti al potenziamento delle risorse educative del sistema famiglia;
- tutoraggio domiciliare quale verifica della validità dei processi messi in atto, soprattutto in fase di remissione del minore dal Centro;
- attività di aggregazione positiva e di sana socializzazione (sportiva, culturale e ludica), da realizzare sia all'interno del Centro che in collaborazione con la comunità

locale;

- sostegno all'apprendimento scolastico, attraverso attività recupero didattico in collaborazione con le scuole di frequenza dei minori;
- interventi di sostegno all'integrazione scolastica e alla prevenzione del disagio da realizzare nelle scuole del territorio;
- laboratori qualificanti/tematici, a rinforzo delle risorse/abilità dei minori ospiti;
- attività di orientamento al lavoro in presenza di minori fuori dall'obbligo scolastico, il cui piano di recupero richieda l'inserimento lavorativo, quale presupposto per il ripristino di condizioni funzionali all'equilibrio di vita;
- attività di analisi e accompagnamento, individuale e in gruppo, di casi familiari in cui si riconosca la presenza di condizioni di dipendenza, disabilità e immigrazione.

Ogni attività sarà gestita in gruppi composti da un numero massimo di 10 minori, omogenei per fascia di età, al fine di garantire la giusta stabilità relazionale, fra i ragazzi e fra di essi e gli operatori, a sostegno dei processi di crescita. Il Centro pianifica le attività in base alle esigenze e agli interessi degli utenti. Tutte le attività del Centro sono aperte al territorio.

Tipologia delle prestazioni fornite e modalità organizzative

Gli interventi previsti a sostegno dei minori prevedono le seguenti attività:

- 1) attività di laboratorio;
- 2) attività culturali;
- 3) attività di sostegno e di recupero.

Il Centro, per soddisfare le esigenze di sviluppo dei minori, si concretizza in una serie di ambienti diversificati in cui realizzare attività e percorsi ludico-espressivi. Le diverse attività non solo si risolvono in un tempo e in un contesto ben definito, ma possono trovare una continuità e un'interazione dinamica che vede coinvolti i diversi laboratori tra loro seguendo un filo conduttore che prende spunto, ad esempio, da una fiaba, da un tema o da un'ambientazione specifica.

I Laboratori programmati si suddivideranno in:

- 1) – **laboratorio teatrale**

L'attività teatrale ha una forte valenza pedagogica e didattica e, se condotta in modo costante, sfruttando tematiche importanti, diventa utilissimo strumento di conoscenza delle dinamiche giovanili offrendo un valido momento di osservazione, di analisi e di catarsi di emozioni ed esperienze negative, causa di tanti comportamenti aggressivi e devianti.

La qualificazione educativa del laboratorio, dunque, non consiste nelle attività in sé ma nel suo essere espressione di un gruppo e delle sue problematiche.

- 2) – **laboratorio multimediale**

Partendo dalla conoscenza dell'utilizzo del materiale informatico e dal livello di alfabetizzazione informatica già acquisita, si procederà per gradi proponendo corsi base e corsi avanzati, comprendendo, quest'ultimo, anche percorsi multimediali.

3) – laboratorio di artigianato

Nel laboratorio si realizzano attività di manipolazione, pittura, costruzione e assemblaggio. È fondamentale il luogo dove vengono inventati, progettati e realizzati piccoli lavori e giocattoli attraverso l'utilizzo di varie tecniche e materiali. All'interno del laboratorio dovranno essere proposti percorsi legati allo sviluppo dell'espressione e della creatività di bambini e ragazzi.

4) – laboratorio del suono

Nel laboratorio si realizzano giochi sul ritmo e sul suono attraverso l'utilizzo di strumenti musicali.

5) – laboratorio del movimento

Nel laboratorio si realizzano attività di animazione e giochi di psicomotricità. La scelta di attivare uno spazio motorio nasce dalla piena consapevolezza del significato che il movimento assume nel processo di sviluppo psico-fisico. Il concetto stesso di sviluppo psicomotorio evidenzia chiaramente l'esistenza di un forte legame tra acquisizioni motorie e maturazione psichica. Ogni bambino conquista il controllo motorio attraverso ripetute esperienze senso-motorie che favoriscono la conoscenza progressiva del proprio corpo.

Tra le attività proposte rientrano anche giochi di ascolto, esplorazione e produzione dei suoni e dei ritmi associati al movimento. Tuttavia lo spazio motorio è anche la sede privilegiata per la libera espressione del corpo; i bambini, infatti, sentono spesso la necessità di scaricare le tensioni accumulate attraverso il movimento, senza sentirsi vincolati a regole precostituite; l'insieme dei movimenti "irrazionali", non finalizzati, diventa una danza liberatoria che termina in uno stato di rilassamento e benessere.

6) – laboratorio ludico

Nel laboratorio si svolgono giochi da tavolo e giochi di ruolo. La ludoteca è uno spazio attrezzato con giochi e giocattoli dove bambini e ragazzi, con l'aiuto degli operatori, possono scegliere, prendere in prestito e sperimentare diverse tipologie di giochi: di percorso, di strategia, di conversazione, di parole, di costruzione, di cooperazione. Considerando la fascia di età dei destinatari, largo spazio è dato al gioco spontaneo quale attività in grado di esplicitare competenze esplorative e di scoperta, attraverso l'esperienza diretta e autonoma.

Principi e valori ispiratori

I principi e i valori a cui si ispira la Cooperativa sociale "HOPE", la Comunità Alloggio "HERMES", la Comunità educativa "HERA", il Centro Sociale Diurno Polifunzionale "HARMONIA" 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 del Centro Educativo Diurno Polifunzionale "HARMONIA" dal lunedì al venerdì negli orari: 09,00 – 13,00 /16,00 – 19,00 chiamando al numero telefonico: 081 18512995 – 081 18114057, oppure inviando un fax al medesimo numero. Per comunicazioni dirette: Dr.ssa Speranza Ponticelli – cell. 320 8422846 oppure inviando una e-mail: cooperativahope@libero.it _ Pec: cooperativasociaehope@pec.it.