



Società Cooperativa Sociale
La Conchiglia
Mirabella Eclano (AV)

Carta dei Servizi



Il Koala

Comunità educativa
a dimensione familiare

Via Municipio, 134
MIRABELLA ECLANO

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento che la Cooperativa Sociale Onlus “La Conchiglia”, ente gestore della *proposta educativa integrativa alla famiglia* “Il Koala”, mette a disposizione dei cittadini e delle istituzioni per illustrare i servizi residenziali e semiresidenziali offerti nell’ambito dell’accoglienza e cura di tipo familiare dei minori italiani e stranieri per i quali non è al momento praticabile l’affido provvisorio a una famiglia diversa da quella biologica.

Con la Carta dei Servizi, l’ente gestore, rappresenta ai Servizi locali, provinciali e regionali, gli impegni assunti nei confronti della propria utenza, il proprio contributo all’emergenza sociale dell’infanzia negata e dell’adolescenza a rischio nonché le procedure attivate verso il compito.

A chi si rivolge

La Carta dei Servizi si rivolge ai Servizi Sociali locali, provinciali e regionali che abbiano necessità di collaborazione nella definizione ed esecuzione di progetti socio-educativi diretti ai minori ed alle famiglie che per diverse cause versano temporaneamente in situazioni di difficoltà tale da non garantire ai propri figli un ambiente familiare idoneo ad una crescita sana ed equilibrata.

Che cosa contiene la Carta dei Servizi

- La descrizione dei fattori che determinano la qualità dei servizi offerti dalla struttura in rappresentanza del mandato professionale, morale, culturale della Cooperativa
- La descrizione del progetto educativo ed organizzativo della struttura
- Gli strumenti di tutela dell’utente
- La **Guida ai Servizi** con l’elenco completo degli indirizzi e dei recapiti telefonici dei 29 Comuni che costituiscono l’Ambito Territoriale A1, con sede amministrativa del Piano Sociale presso gli uffici del Comune Capofila - Ariano Irpino (AV).

Come utilizzare la Carta dei Servizi

Rivolgendosi all’ufficio di coordinamento della struttura ove si riceveranno tutte le informazioni utili dal Responsabile amministrativo-Coordiatore della struttura, Dott. Gianluca Guarino.

Principi ispiratori

La presente “Carta dei Servizi” ha l’obiettivo di tutelare gli interessi dei cittadini e si ispira ai principi fondamentali di:

- **Eguaglianza**

La Cooperativa opera nel rispetto dei principi di eguaglianza e di pari dignità tra i cittadini.

- **Imparzialità**

La Cooperativa offre i propri servizi ai cittadini secondo criteri di obiettività e di giustizia.

- **Continuità**

La Cooperativa svolge la propria attività con continuità e regolarità.

- **Partecipazione**

La Cooperativa favorisce incontri e riunioni con le Associazioni di settore, con i Servizi Sociali coinvolti e con il personale per migliorare nel tempo la gestione e l'organizzazione dei servizi.

- **Efficienza**

La Cooperativa persegue il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi attraverso un costante monitoraggio delle attività e adeguamento delle proprie procedure. Nel processo di innovazione dei servizi assume una funzione fondamentale la costituzione di una rete di relazioni interne (intra-organizzative) ed esterne (inter-organizzative) all'organizzazione; l'interazione fra attori interni ed esterni favorisce l'individuazione di possibili strategie attuabili per agire in maniera sempre più efficace.

Fattori che determinano la qualità dei servizi erogati _____

- **Trasparenza e comunicazione**

La Cooperativa offre agli Enti ed alle famiglie la più ampia informazione sulle modalità di erogazione dei servizi. L'ingresso dell'ufficio è indicato da una targa esterna presso l'ubicazione della struttura. In caso di impossibilità a dare risposte nell'immediato, il Responsabile-Coordiatore della Comunità, dopo aver acquisito tutti i dati necessari, si riserva di fornire in tempi utili tutte le informazioni richieste. Le richieste inoltrate telefonicamente riguardanti informazioni di carattere generale vengono accolte e possibilmente definite; le richieste di carattere specifico vengono rinviate ad incontro in ufficio con il Responsabile per un esame più approfondito del caso.

Per contatti telefonici e/o appuntamenti in sede:

telefono : 0825 1501230 - 347 7586753

e-mail : ilkoala2022@virgilio.it

pec : laconchiglia@legalmail.it

sito internet : www.serviziainminori.it

La Cooperativa si propone di migliorare la qualità dei propri servizi con particolare riguardo ai seguenti fattori:

- ⇒ **informazione**
- ⇒ **accoglienza**
- ⇒ **affidabilità e tempestività**

La Cooperativa si impegna a formare il personale nel suo complesso favorendo corsi di aggiornamento, partecipazione a seminari, convegni etc.

___ * ___ * ___ * ___

PROGETTO EDUCATIVO ED ORGANIZZATIVO

Comunità educativa a dimensione familiare

“Il Koala”



Premessa

Il progetto nasce dalla conoscenza della gravità del disagio minorile. Il fenomeno ha assunto, infatti, a vari livelli, una connotazione di emergenza procedendo di pari passo con l'aumentare della disgregazione dell'unità familiare ed il mutamento dei comportamenti sociali come, per esempio, la riduzione della stabilità familiare unitamente ad un'impostazione della famiglia che non si avvale, come per il passato, delle risorse disponibili connesse al sistema della “famiglia allargata”.

Nell'assenza di punti di riferimento stabili e/o validi si collocano la marginalità ed il rischio della devianza con particolare riferimento a contesti socio-ambientali già connotati da emergenze sociali di vario genere. Parallelamente la necessità di opportunità alternative costituite da centri di aggregazione, di orientamento e di formazione, e quindi di fornire adeguati interventi per le realtà più a rischio, alimentano la nostra volontà di impegno nel far fronte alle emergenti problematiche che impediscono a tanti giovani di essere delle sane risorse.

Per dare continuità all'esperienza di servizio a favore di bambini e ragazzi con disagi di origine multifattoriale svolta dall'Associazione “L'Aurora” onlus dal 1999, nasce a Mirabella Eclano (AV) nel settembre 2009 “La Conchiglia” Società Cooperativa Sociale, con sede legale in Via Arenara snc. La Cooperativa acquisisce la titolarità del progetto socio-educativo ed organizzativo della Comunità alloggio denominata “La Collina Verde” finalizzato all'accoglienza e cura di minori di sesso maschile, di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, con sede operativa in Mirabella Eclano (AV), alla Via Sant'Angelo, n. 310.

La preoccupazione per l'aggravarsi delle situazioni sociali e dei bisogni educativi di moltissimi bambini e preadolescenti, la consapevolezza dell'importanza di un costante impegno e dell'investimento in strategie comuni per dare risposte in grado di assicurare un futuro migliore a un numero sempre più vasto di minori, a partire dall'infanzia, ha sollecitato l'ampliamento dei servizi a minori di età compresa tra i 4 e i 13 anni.

La *Comunità educativa a dimensione familiare* “il Koala” prende il nome da un animale simbolo della tenerezza e delle cure materne. Il koala partorisce i cuccioli ancora immaturi, i quali, dopo aver terminato lo sviluppo nel marsupio materno, continuano a ricevere nutrimento e attenzioni anche quando passano sulla groppa.

Questa naturale attitudine del koala nei confronti dei suoi piccoli ha ispirato la stesura del progetto educativo caratterizzando il clima organizzativo della comunità e orientando la gestione di tutte le attività della vita quotidiana secondo il modello relazionale familiare.

Il funzionamento della Comunità educativa è affidato a un'équipe multi-professionale, composta da figure professionali in possesso dei requisiti formativi richiesti per le strutture di accoglienza dei minori (Regolamento di attuazione della Legge Regionale 11/2007) e da volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

L'équipe elabora ed esegue progetti socio-educativi di medio e lungo termine rivolti a bambini, fanciulli, preadolescenti e famiglie, finalizzati alla crescita personale, al recupero didattico-formativo e al reinserimento sociale e familiare attraverso la generazione di importanti e proficue collaborazioni con enti pubblici e privati.



Destinatari

Gli utenti di riferimento sono i minori compresi nella fascia di età 4 -13 anni.

La ricettività massima è di 6 unità (più 1 per i casi e per i tempi previsti dal Regolamento regionale dei servizi residenziali), senza distinzione razziale di sesso o di appartenenza religiosa.

Più specificamente, la proposta educativa integrativa alla famiglia riguarda minori che vivono in stato di abbandono o semiabbandono da parte delle famiglie di origine, in situazioni di degrado, con problematiche di tipo scolastico o forme di disagio a più dimensioni che espongono al rischio devianza e a serie conseguenze sullo sviluppo psico-fisico.

La struttura è strutturalmente adeguata ed è disponibile all'accoglienza di 2 minori diversamente abili.

REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO

Comunità educativa a dimensione familiare

“Il Koala”



Dove si trova

La Comunità “Il Koala” è ubicata nell’abitato di Mirabella Eclano (AV), alla Via Municipio, n. 134, a circa tre chilometri dalla Strada Statale n. 90 delle Puglie e a sette chilometri dal casello autostradale di Grottaminarda (A16 NA-BA), presso una struttura autonoma, dove tutti i servizi principali (trasporti pubblici, scuole, centri sportivi, ambulatori, chiesa, oratorio etc.) sono raggiungibili a piedi.

La struttura rispetta i requisiti richiesti della normativa nazionale e regionale in materia. Essa si estende su una superficie interna utile di circa 140 metri quadri disposti su due livelli, con ampi spazi scoperti pertinenziali (84 metri quadri) e due comode entrate indipendenti: l’ingresso principale è da Via Municipio, quello secondario è da Via Santa Chiara, dove l’accesso agli utenti diversamente abili o alle persone con problemi di deambulazione è garantito dall’installazione di una rampa antiscivolo.

L’immobile è stato interessato di recente da un intervento di ristrutturazione completa e di efficientamento termico che ha migliorato il confort abitativo. Gli ambienti interni si presentano accoglienti, luminosi e ben areati. La suddivisione degli spazi è stata pensata per soddisfare le esigenze funzionali ed organizzative di una comunità per bambini e ragazzi.

La parte più vissuta della casa, la zona giorno, occupa il piano primo (piano terra da Via Santa Chiara) ed è dotata di una cucina con balcone, una sala da pranzo, un grande salone-living con balcone, una stanza adibita a ufficio/camera da letto operatore notturno, una camera da letto singola, un servizio, un ripostiglio e un terrazzino.

La zona notte si trova invece al piano superiore ed è composta da una camera da letto tripla, una camera da letto doppia con terrazzino, un bagno, un locale indipendente ad uso lavanderia/stenditoio ed uno spazioso terrazzo panoramico.

Vitto - alloggio - esecuzione di P.E.I. in corso o da ipotizzare in base alle singole problematiche evidenziate dai minori ospiti - recupero e sostegno scolastico con attività didattiche mirate - organizzazione del tempo libero con attività ricreative e sportive - mediazione familiare con le figure parentali.

Personale motivato assicura il sostegno psicologico ed il trattamento individuale degli ospiti nell'ottica dell'affettività necessaria per ogni tipo di intervento educativo e di integrazione sociale, con costante cura e promozione dei rapporti con le famiglie di origine (laddove possibile) finalizzati al rientro nei propri contesti familiari, ovvero alla realizzazione di programmi di affidamento familiare o di adozione.



La struttura è affidata ad un team di figure professionali (educatori ed operatori qualificati) che sono corresponsabili nella esecuzione dei progetti educativi individualizzati, nella organizzazione e gestione della vita comunitaria.

Al termine del proprio turno, l'operatore annota sul diario giornaliero l'andamento complessivo delle attività, il comportamento individuale degli ospiti, la cronaca di fatti salienti, ovvero tutte le informazioni utili alla realizzazione del progetto educativo generale ed alla verifica dei P.E.I. facendo riferimento al coordinatore.

La struttura ha in organico un responsabile tecnico-amministrativo (Dott. G. Guarino) il cui compito principale è quello di coordinare i servizi, le attività programmate e la vita comunitaria. Inoltre si confronta costantemente con l'equipe tecnico-operativa, i volontari e collaboratori delle attività operative, gli animatori delle attività integrative, le famiglie di origine dei minori, i dirigenti scolastici, gli assistenti sociali dei Comuni di provenienza, nonché con il Tribunale per i minorenni competente.

I bambini e i ragazzi che vivono in comunità in forma residenziale mantengono gli opportuni contatti con la famiglia di origine e, ove possibile, rientrano presso il domicilio familiare ogni volta che si configuri opportuno, anche per alcuni giorni di vacanza.

Essi assolvono all'obbligo scolastico ricevendo sostegno didattico personalizzato e fruiscono del servizio mensa (prima colazione, pranzo, merenda e cena) e lavanderia/stireria. Nel tempo libero svolgono attività ludico-ricreative, sportive e di socializzazione sul territorio.

Giornata tipo (orari, tempi e attività)

07:00	Sveglia e igiene personale
07:30/08:00	Colazione
08:30/13:30	Scuola
13:30/14:00	Pranzo
14:00/15:00	Riordino degli ambienti/Ricreazione
15:00/16:00	Pausa
16:00/18:30	Attività didattico-formative (17:00 merenda)
18:30/20:00	Tempo libero organizzato (attività ludico-ricreative, attività sportive, laboratori, uscite con l'operatore etc.)
20:00/20:30	Cena
20.30/21:00	Riordino degli ambienti
21:00/22:30	Attività di svago e di intrattenimento
22:30	Ritiro in camera

Obiettivi

- ▣ promozione dello sviluppo della personalità e dell'integrazione sociale
- ▣ miglioramento della situazione scolastica
- ▣ sostegno psicoterapeutico nell'ottica dell'individualizzazione del trattamento del minore e nella massima attenzione ai suoi bisogni cognitivi e affettivi
- ▣ collaborazione con i Servizi sociali competenti nel trattamento del minore ospite nella struttura
- ▣ mediazione familiare (ove possibile)
- ▣ sostegno alla famiglia mirato alla prevenzione di ogni forma di disagio socio-educativo e di devianza
- ▣ rafforzamento delle figure genitoriali e miglioramento della qualità delle relazioni familiari
- ▣ reinserimento sociale
- ▣ coinvolgimento dei soggetti del territorio istituzionali e non attraverso attività di informazione e sensibilizzazione sul tema del disagio minorile (seminari, dibattiti, convegni etc.)

Disciplina dei rapporti tra Ente gestore, personale, ospiti e famiglie

Rapporti interdisciplinari fra i vari soggetti coinvolti nella vita comunitaria:

- a) collaborazione volontaria con previsione di solo rimborso spesa ed eventuale futuro rapporto quale dipendenti o autonomi;
- b) convenzioni con professionisti esterni;
- c) dato l'ambiente familiare della comunità, gli operatori rivestono nei confronti degli ospiti un ruolo avente carattere di indirizzo e riferimento sul piano affettivo e comportamentale;
- d) collaborazione con le famiglie per la realizzazione del progetto educativo individuale (P.E.I.).

Per l'esecuzione dei progetti educativi ci si avvale dei seguenti strumenti operativi:

- registri dell'andamento comunitario (diario giornaliero);
- cartelle personali ed individualizzate per gli ospiti della comunità con archivio informatizzato;
- relazioni mensili degli operatori sui progressi rispetto agli obiettivi dei singoli P.E.I.

Organizzazione del personale

La Comunità educativa a dimensione familiare prevede una dotazione organica composta da figure professionali in possesso dei requisiti formativi richiesti per le strutture di accoglienza e cura dei minori (cf. Regolamento di attuazione della Legge Regionale 11/2007), oltre volontari selezionati e impegnati in mansioni funzionali allo svolgimento delle attività ed eventuali tirocinanti.

Le figure di riferimento stabile sono costituite dal Responsabile amministrativo-Coordiatore della struttura, Dott. Gianluca Guarino, e dall'operatore qualificato con più anni di servizio.

La Comunità garantisce l'accoglienza, l'assistenza, i servizi ai minori 24h al giorno per l'intera durata dell'anno assicurando la presenza giornaliera di almeno un operatore/educatore ogni tre minori e la presenza notturna di almeno un operatore.

L'equipe tecnico-operativa è così organizzata:

Organico interno

- 1 Responsabile-Coordiatore dei servizi sociali ed educativi
- 2 Educatori professionali (III livello)
- 3 Operatori con formazione specifica (II livello)
- 1 Addetto alla cucina e alle faccende domestiche
- 1 Volontario

Organico esterno

- 1 Assistente Sociale
- 1 Psicoterapeuta/Counselor
- 1 Medico di base

I servizi psico-diagnostici, le psicoterapie per i minori e le attività di counseling per il personale (sviluppo delle potenzialità di ciascun operatore per aiutarlo a esprimersi pienamente e liberamente nel servizio) sono forniti attraverso la presenza settimanale del consulente.

Modalità di aggiornamento del personale

- Organizzazione di corsi di formazione, seminari e conferenze sulle tematiche del disagio minorile
- Partecipazione a corsi organizzati da altri enti
- Abbonamenti a riviste professionali e specializzate nel settore
- Contatti con altre realtà associative impegnate negli interventi e nei servizi sociali
- Incontri periodici di orientamento interno fra i collaboratori impiegati a vario titolo

Strumenti di tutela dell'utente

La presente Carta dei Servizi è finalizzata ad informare sulle procedure di attuazione ed erogazione dei servizi offerti dalla *Comunità educativa a dimensione familiare* "Il Koala" a tutela dei cittadini che possono fruirne, nel rispetto dei principi di (1) eguaglianza, (2) imparzialità, (3) continuità, (4) diritto di scelta, (5) partecipazione, e delle esigenze di efficienza cui l'erogazione dei servizi pubblici deve uniformarsi in ottemperanza a quanto fissato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

In caso di violazione dei principi sanciti dalla direttiva suindicata, i reclami possono essere presentati in via orale, telefonicamente, per iscritto oppure inviati via e-mail, e devono contenere le generalità e l'indirizzo del cittadino reclamante. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.



**Azienda Speciale Consortile per la gestione delle politiche sociali
nei Comuni dell'Ambito territoriale N. A1
Via Fontanuova - 83031 Ariano Irpino (AV)**

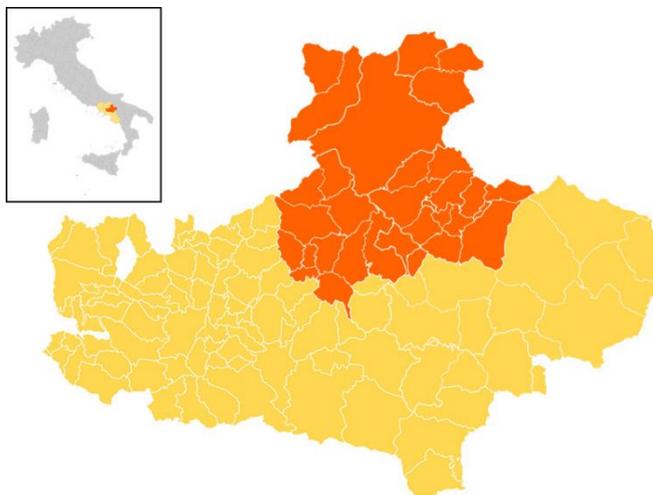
centralino: [0825.872441](tel:0825.872441)

fax: [0825.873274](tel:0825.873274)

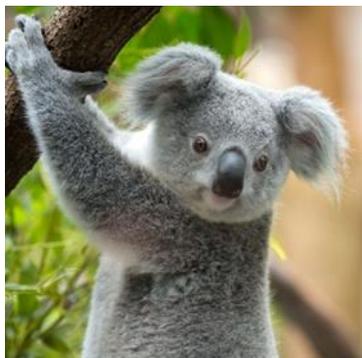
sito web: www.pianosociale-a1.it

e-mail: info@pianosociale-a1.it

pec: consorzioa1@legalmail.it



Comune	Indirizzo	Telefono
Ariano Irpino	Piazza Municipio – 83031	0825.875100
Bonito	Largo M. Gemma – 83032	0825.422054
Carife	Largo Municipio – 83040	0827.95021
Casalbore	Via G. Amendola – 83034	0825.849005
Castel Baronia	Via Regina Margherita – 83040	0827.92008
Flumeri	Via Olivieri – 83040	0825.443013
Fontanarosa	Via Municipio – 83040	0825.475003
Frigento	Piazza Municipio – 83040	0825.444004
Gesualdo	Via Municipio – 83040	0825.401003
Greci	Via Buonarroti – 83030	0825.861196
Grottaminarda	Via Aldo Moro – 83035	0825.445211
Luogosano	Via F. De Sanctis – 83040	08257.73007
Melito Irpino	Piazza degli Eroi – 83030	0825.472085
Mirabella Eclano	C.so Umberto I – 83036	0825.438077
Montaguto	C.so Umberto I – 83030	0825.862014
Montecalvo Irpino	Piazza Porta della Terra – 83037	0825.818083
Paternopoli	Piazza Kennedy – 83052	0827.71002
San Nicola Baronia	Via Vittorio Veneto – 83050	0827.92110
San Sossio Baronia	Piazza Mercato – 83050	0827.94022
Sant'Angelo all'Esca	Via Reppucci -83050	0827.73259
Savignano Irpino	C.so Vittorio Emanuele – 83030	0825.867009
Scampitella	Via Piave – 83050	0827.93031
Sturano	Via A. Forgione – 83055	0825.448003
Taurasi	Via Convento – 83030	0827.74004
Trevico	Via N. Petrilli – 83058	0827.96014
Vallata	C.so Kennedy – 83059	0827.91008
Vallesaccarda	Via Francesco Tedesco – 83050	0827.97034
Villanova del Battista	C.so V. Emanuele – 83030	0825.826015
Zungoli	Via Toppo dell'Anno – 83030	0825.845037



Indice

Carta dei Servizi	2
<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	2
<i>A chi si rivolge</i>	2
<i>Che cosa contiene la Carta dei Servizi</i>	2
<i>Come utilizzare la Carta dei Servizi</i>	2
<i>Principi ispiratori</i>	2
Fattori che determinano la qualità dei servizi erogati	3
Progetto educativo ed organizzativo	4
<i>Premessa</i>	4
<i>Destinatari</i>	5
Regolamento di funzionamento	6
<i>Dove si trova</i>	6
<i>Servizi e Progetti</i>	7
<i>Giornata tipo (orari, tempi e attività)</i>	8
<i>Obiettivi</i>	8
<i>Disciplina dei rapporti tra Ente gestore, personale, ospiti e famiglie</i>	8
<i>Organizzazione del personale</i>	9
<i>Modalità di aggiornamento del personale</i>	10
<i>Strumenti di tutela dell'utente</i>	10
Guida ai Servizi	11