

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



CARTA DEI SERVIZI

Della Casa Famiglia "Eleos"

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 qual volta 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.

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Questi ultimi 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, nonché di servizi costruiti ad hoc sulle proprie esigenze e necessità.

La Carta dei Servizi fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati, 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:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti;
- **Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica;
- **Continuità:** il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli;
- **Umanità:** l'attenzione centrale viene posta sulla 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:** 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, deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione; ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute; ogni cittadino ha inoltre diritto alla riservatezza ed al

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



rispetto della propria dignità personale; 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:** 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:** in questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la Casa famiglia ed il cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle associazioni e/o rappresentanze dei cittadini;
- **Tutela:** le violazioni ai principi enunciati devono essere segnalati ai Coordinatori sotto forma di reclami. In funzione della tipologia del reclamo presentato, verranno comunicati gli accertamenti e le azioni intraprese ed i tempi di loro attuazione.

"CASA FAMIGLIA ELEOS"

La Casa famiglia "ELEOS" nasce dal sensibile incontro tra una semplice famiglia composta da quattro persone con giovani coppie genitoriali presenti sul territorio regionale; da subito, affascinati da una realtà a noi sconosciuta, abbiamo progettato un sogno che si è ben presto trasformato in desiderio incessante di dare protezione ad una particolare categoria di persone, ovvero i minori; categoria sicuramente più debole, in quanto indifesa, e più incline a subire problematiche, di diversa natura.

Io Raffaella, con mio marito Antonio, siamo uniti in matrimonio dal 2004 dopo 8 anni di fidanzamento; la prima figlia nasce nel 2005, studentessa al momento presso l'istituto liceo classico O. Flacco di Portici (Na), indirizzo SCIENZE UMANE, con un unico sogno: diventare educatore dei servizi educativi per l'infanzia. Il secondo figlio nasce nel 2009 studente presso la scuola media in Portici che da subito ha condiviso il progetto familiare.

Spinti da questo desiderio di aiutare la categoria più fragile, abbiamo deciso di immergerci in questa bellissima avventura con la carità e l'esperienza genitoriale acquisita in questo tempo

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



*trascorso; e proprio da questo spirito, nasce la "casa famiglia ELEOS", dal greco MISERICORDIA, associazione **senza fini di lucro**, quindi non lucrativa, con l'ispirazione stabilita dall'art. 2 legge 184/1983 e successive modifiche, legge 149/2001 che sancisce l'importanza del contesto familiare:*

"il minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli interventi di sostegno e aiuto disposti ai sensi dell'articolo 1, è affidato ad una famiglia, preferibilmente con figli minori, in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui egli ha bisogno".

Pertanto la nostra Casa Famiglia si pone di diventare un operatore di riferimento per il settore educativo, socio - assistenziale e sanitario in Italia, offrendo servizi di accoglienza, cura, assistenza e riabilitazione, finalizzati a soddisfare i bisogni dei minori attraverso professionalità dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione e gestione di relazioni con il territorio.

Come da catalogo servizi regionale 11/2007, la figura di coordinamento è esclusiva della coppia, affiancata da educatore referenziato e eventuali altra figura professionale, nonché da periodico supporto di esperti quale psicologo dell'età evolutiva e all'occorrenza altre figure che si riterrebbero necessari. I servizi realizzati dalla casa ELEOS, i suoi programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali 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

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

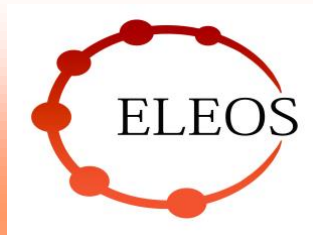
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



caso di patologie, le terapie e la somministrazione dei farmaci prescritti negli orari stabiliti;

- **Rispetto della privacy** (ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n°196/2003).

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 assistita, 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. Le nostre peculiarità saranno:

- ✓ **Continuità:** il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni durante tutto l'arco dell'anno.
- ✓ **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 la casa famiglia. E' possibile concordare momenti di confronto previo appuntamento telefonico.
- ✓ **Diritto di scelta:** le persone possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. La 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 Casa famiglia ELEOS sono: consentire ad ogni persona inserita nella Famiglia di raggiungere la massima autonomia e benessere psico-fisico possibile.

La Casa famiglia eleos si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi;

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



- 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 al suo stato;
- 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 della Associazione;
- sviluppare una cultura della residenzialità che, pur nelle differenze di ogni singola persona, interpreta la casa famiglia Eleos 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 della sua identità (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

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



La CASA FAMIGLIA ELEOS 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. Il centro della nostra azione è dunque "l'altro", che ha vissuto condizionamenti tali da impedirne un pieno sviluppo armonico. Il nostro agire cerca quindi 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 e prestazioni e servizi offerti agli utenti

All'interno della CASA FAMIGLIA ELEOS 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.

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 nostro lavoro che si adopera per costruire una rete d'intervento tra la Associazione e gli Enti quali: scuola, attività extra scolastiche, luoghi di culto etc.

Servizi offerti

I servizi offerti dalla associazione sono:

- ambiente educativo **ESCLUSIVAMENTE** con caratteristiche familiari;
- integrazione sul territorio;
- bisogni particolari (fisioterapia, logopedia, psicoterapia, psicomotricità) ci si avvale della consulenza di centri specialistici presenti sul territorio;
- possibilità di visite con i genitori in ambito protetto all'interno e all'esterno della Famiglia;
- accompagnamento all'affido familiare e all'adozione.

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

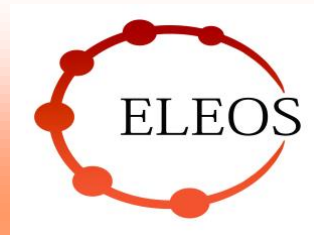
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Finalità

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 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

La CASA FAMIGLIA ELEOS 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 solo minori in situazioni di disagio socio-familiare e ambientale, allontanati dalla famiglia con decreto del Tribunale per i Minorenni o per intervento dei Servizi Sociali competenti. Essa esprime una progettualità che individua come vocazione prevalente all'accoglienza di minori dai 04 ai 16 anni, con disagio familiare e sociale. Limitatamente ai casi per i quali si rendesse necessario, compatibilmente con i limiti strutturali, potrà ospitare minori diversamente abili nei limiti del quaranta per cento (40%) della ricettività massima. L'inserimento avviene, previa verifica che accertati 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). L'acquisizione di nuove norme di comportamento e di azioni educative mirate si conferma anche dalle regole presenti nella casa, che devono essere rispettate sia dall'ospite che dagli educatori ed operatori. Il minore viene tutelato, saranno opportunamente evitate tutte quelle forme e contatti che possono alterare il cammino intrapreso, destabilizzare le emozioni 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, la associazione, si avvale della figura di consulenti (psicologo-psico-terapeuta) che segue periodicamente i minori ospiti.

Inserimento e accoglienza

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

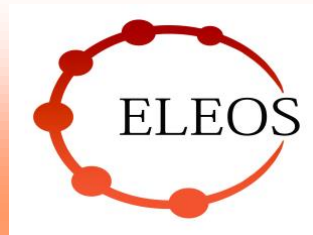
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



La struttura ospita solo minori in situazioni di disagio socio familiare e ambientale, allontanati dalla famiglia con decreto del Tribunale per i Minorenni o per intervento dei Servizi Sociali competenti. L'inserimento avviene, previa verifica che ne accerti la compatibilità dell'inserimento e la congruità tra le caratteristiche del minore e il progetto educativo della struttura. La associazione consente di accogliere fino a cinque (5) minori più un posto di emergenza come da regolamento regionale, anche con modalità di pronto intervento. La missione della casa famiglia ELEOS 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. Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'Equipe educativa risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e relative problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato.

Protocollo d'ingresso

Il protocollo d'ingresso nella casa, 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 in Comunità 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 in famiglia anche rispetto alla profilassi e all'igiene, in collaborazione del medico di base del minore, usando le strutture sanitarie del territorio, saranno prodotti:

- certificato medico attestante l'assenza di malattie contagiose in atto;
- screening per i marcatori del virus epatite;
- esami tossicologici e screening per la determinazione di anticorpi contro HIV.

La associazione provvederà a tenere quale documentazione interna un diario di osservazioni con i dati sulla salute psico-fisica 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.

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

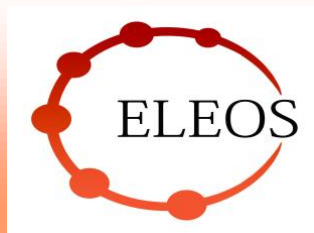
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Dimissioni

Le dimissioni del minore sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali quando:

- siano stati raggiunti gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
- 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 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.

Progetto assistenziale

L'ospite può essere inserito su richiesta dei Servizi Sociali territoriali di competenza.

All'ingresso in struttura verrà stilata 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

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

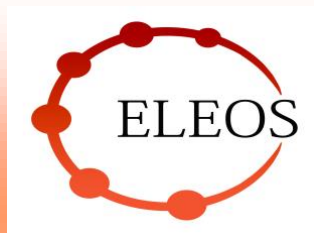
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



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).

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 e sarà adeguata alla normativa vigente, ed è comprensiva di tutte le spese di mantenimento quotidiane ed ordinarie della struttura residenziale, compreso il vitto, l'alloggio, il servizio lavanderia, l'abbigliamento, i materiali e le attività educative, sportive e ludiche, i beni personali, eventuali spese per farmaci o cure mediche, nonché le quote da corrispondere al personale interno ed esterno, le coperture assicurative per gli ospiti, gli operatori, ed i volontari in ruolo nel progetto e consta di € 93,00 escluso IVA, così come previsto dalla normativa regionale di riferimento. A rotazione su quattro (4) settimane viene somministrato un menù selezionato da un medico nutrizionista, differenziato in caso di problemi di salute dell'ospite della Comunità.

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, data fattura.

Modalità di funzionamento e apertura della struttura

La Casa famiglia offre permanenza al minore in condizione di disagio assicurando la presenza costante della coppia coordinatrice e operatori professionalmente operanti. Il lavoro è finalizzato a potenziare le autonomie presenti in modo da favorire i processi di

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



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 alla coppia genitoriale 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 affidamento o di adozione.

Per l'attuazione di quanto sopra descritto, le esigenze funzionali della Casa famiglia Eleos impongono un impiego di risorse umane distribuite secondo le figure professionali:

- n°2 Coordinatore/responsabile, coppia;
- n°2 Educatori professionali (in possesso dei seguenti titoli di laurea: psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze della formazione, scienze del servizio sociale);
- altre figure professionali esterne quali uno psicologo psico-terapeuta, di supporto ai minori ospitati e all'equipe educativa.

In caso di necessità, la associazione può avvalersi anche di personale generico ausiliario e animatori. È previsto, inoltre, un piano per l'utilizzo di giovani del servizio civile, ai sensi della Legge 64/2001, i quali, si ispirano, in particolare, alla tutela dei diritti sociali, ai servizi alla persona ed all'educazione alla pace fra i popoli.

Programmazione

I momenti di confronto e programmazione che costituiscono il lavoro dell'Equipe multidisciplinare del servizio sono i seguenti:

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



- una volta a settimana è prevista la riunione d'Equipe durante la quale le diverse figure professionali che la compongono si confrontano sull'andamento della Vita familiare e valutano la realizzazione degli obiettivi presenti nei progetti individuali degli ospiti.
- 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;

Coordinatori/responsabili

La coppia che svolge la funzione di responsabile del servizio ha compiti di coordinamento organizzativo e tecnico della casa.

Oltre a quanto sopra deve:

- 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.
- garantire il rispetto delle condizioni igieniche della struttura;
- Garantire la convivenza tra il nucleo familiare e i minori affidati.
- Rapportarsi con la scuola, la famiglia e i servizi come in un normale contesto familiare.

Personale educativo

Il personale educativo è responsabile delle relazioni educative con i minori, della formulazione, aggiornamento e verifica del PEI. Ogni figura professionale è responsabile secondo le proprie competenze e lavora in un'ottica di collaborazione multidisciplinare.

Personale generico ausiliario

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



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.

Rapporto numerico/minori

È garantita, durante le ore diurne (momenti della giornata in cui i minori sono presenti in struttura), la presenza di almeno una (1) figura adulta, oppure, un educatore, ogni tre (3) 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

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 casa famiglia ELEOS, 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 di riferimento. Unitamente al rispetto del contratto di lavoro applicato (trattamento economico, normativo e previdenziale) si garantisce:

- il rispetto della legislazione di riferimento vigente, compresa quella antinfortunistica;

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



- 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 Associazione garantisce la stabilità del personale per almeno tutto l'anno.

Documentazione correlata

La Associazione assicura la presenza della seguente documentazione, nel rispetto della normativa dettata dalla privacy (ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n°196/2003):

- Progetto educativo generale del servizio;
- Progetto educativo individualizzato e cartella personale per ciascun minore accolto;
- documentazione di ingresso per ciascun minore con relazione sociale da parte dei Servizi Sociali Territoriali;
- eventuale relazione psicologica, scheda sanitaria, eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, documenti amministrativi e anagrafici;
- Registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- Quaderno giornaliero delle consegne (diario di bordo) e delle informazioni tra operatori;
- Registro delle uscite;
- Registro dei volontari;
- Registro delle visite in struttura.

Rapporti con le Istituzioni

La coppia genitori/coordinatori cureranno i rapporti in ambito progettuale e più precisamente:

- 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;

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

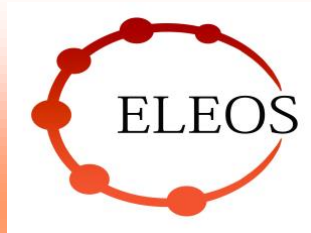
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



- definisce linee ben definite per accompagnare con attenta e premurosa professionalità i minori verso l'affido, l'adozione, una famiglia di appoggio o il rientro nella famiglia di origine.

Rapporti con la famiglia

Qualora alla famiglia del minore accolto non sia fatto divieto, dalle Autorità competenti, di frequentare i minori, la associazione s'impegna a promuovere occasioni di incontro tra i minori accolti e i relativi familiari al fine di mantenere e/o promuovere, sane relazioni intrafamiliari. 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 sono quelli della Religione Cristiana. Impongono 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, 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, la casa famiglia ELEOS mette a disposizione degli ospiti e dei loro familiari la griglia di soddisfazione del servizio. Tali questionari verranno compilati e consegnati a uno dei coordinatori 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

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



L'utente o altra figura riconosciuta, avente diritto, ha il diritto di conoscere l'organizzazione della casa che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.

Diritto alla riservatezza

Il nostro documento per la privacy prevede l'uso dei dati personali: l'ospite o il tutore firma il modello che autorizza la Comunità al trattamento ai fini istituzionali dei dati personali.

Tutela dei diritti

L'utente o altra persona avente diritto ha il diritto ad esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti.

Reclami

L'utente o altra persona riconosciuta avente diritto ha diritto ad esprimersi con reclami scritti e verbali, ai quali va data risposta.

Divieto di fumo

È severamente vietato fumare negli ambienti comunitari.

Principi Organizzativi

Attraverso esperienze, diventano irrinunciabili alcuni principi organizzativi:

- comunicare, testimoniare e vivere insieme ai minori coinvolgendoli attivamente, secondo i valori della cristianità propri della famiglia. 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 "la casa" come ogni famiglia, in modo che il minore possa muoversi con libertà, nel rispetto di sé e degli altri;

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

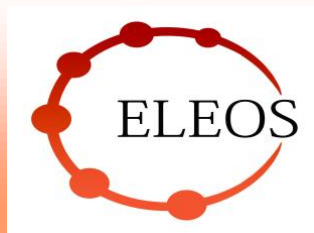
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



- 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.

Organizzazione della giornata

La gestione del tempo è lasciata ai rapporti interpersonali diretti ed alle normali priorità d'orario che caratterizzano un qualunque nucleo familiare. Gli orari si auto-determinano, come in tutte le famiglie, a seconda delle priorità e delle necessità di tutti.

È data una forte priorità all'inserimento dei minori nelle scuole, nel mondo del lavoro, nelle associazioni sportive, nelle associazioni giovanili, parrocchiali e di volontariato.

Le azioni quotidiane, le piccole responsabilità e gli impegni affidati a ciascuno (il tempo dedicato alla pulizia della propria camera, degli ambienti comuni, del vestiario), assumono una forte valenza educativa funzionale alla crescita e alla gestione autonoma dei minori.

L'organizzazione della giornata, inoltre, scandita da precise attività, con il loro regolare susseguirsi, assicurano stabilità, ordine e senso di protezione ai minori ospiti della Comunità:

- ore 07,00/08,30 - sveglia, colazione, cura della persona: igiene personale, cambio abiti, ecc.;
- ore 08,30/12,30 - coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, rifacimento letti, preparazione borsa piscina, palestra, se prevista dalla loro programmazione giornaliera), attività di laboratorio interno o frequenza scolastica secondo l'orario curricolare;
- ore 12,30/14,30 - preparazione pasti e pranzo;

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



- ore 14,30/16,00 - dopo pranzo: igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno, ecc.);
- ore 16,00/18,00 - attività dopo-scolastiche e/o formative e/o laboratoriali (attività strutturate da progetto educativo individuale) e/o rientro dalle attività strutturate con pausa merenda;
- ore 18,00/20,00 - attività sportive o ludico-ricreative; cura della persona: igiene personale, doccia, ecc.; coinvolgimento in mansioni legate alla gestione della Comunità, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali, ecc.; cura degli oggetti personali e degli spazi comunitari;
- ore 20,00/21,00 - coinvolgimento nella preparazione cena e allestimento tavoli; cena con di "famiglia";
- ore 21,00/22,30 - dopocena: coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale, hobby e tisana della buonanotte.

L'organizzazione della Comunità favorisce un clima familiare che rispetti i tempi ed i ritmi degli ospiti, valorizzando le esigenze del singolo. Le attività strutturate sono quindi suddivise nell'arco della giornata e della settimana, dalle ore 9 alle ore 17 (per un totale di 20 ore settimanali) mentre le ore pomeridiane e pre-serali sono momenti che i ragazzi possono decidere con l'Equipe educativa come "occupare". Durante le vacanze scolastiche e nel periodo estivo gli orari possono subire eventuali, ma non significative variazioni.

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 sociale e relazionale.
- alla stimolazione della stima del sé;

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



- alla ripartizione delle affettività e delle relazioni;
- al miglioramento del processo di acquisizione del senso di realtà e quindi al rapporto con esso;
- al processo di responsabilizzazione;

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.

Laboratori

Cura dell'ambiente

Questa esperienza ha le seguenti finalità: di rendere capace l'ospite di provvedere al riordino e alla pulizia degli ambienti in cui gioca, studia e si intrattiene per il relax; i suoi contenuti sono: condurre praticamente con l'aiuto dell'operatore il riordino degli ambienti della Comunità'.

Attività sportive

Questa esperienza si svolge all'interno e all'esterno, presso i centri sportivi comunali o strutture autorizzate. Il suo obiettivo:

- migliorare le capacità di coordinazione motoria;
- migliorare la relazione, la collaborazione e favorire la possibilità di espressione controllata dell'aggressività;

Il suo metodo è: sperimentare il vissuto corporeo.

Principi e valori ispiratori

I principi e i valori a cui si ispira la nostra famiglia 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

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



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.

Referenti:

Raffaella Troncione

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Regolamento interno della Casa

1. Ogni ospite deve attenersi a quanto stabilito nel progetto di intervento individualizzato e concordato con i Servizi Sociali.
2. All'interno della Casa prestano servizio educatori legittimati ad intervenire quale supporto all'ospite nel raggiungimento degli obiettivi concordati nel progetto, mantenendo altresì una funzione di riferimento nella quotidianità.
3. La quota giornaliera (€ 93,00) per l'accoglienza dei minori è a carico dell'Ente richiedente il servizio; altre eventuali e specifiche voci di spesa sono concordate con i servizi di provenienza che, in base alle condizioni economiche del nucleo familiare, ed in relazione agli obiettivi del progetto individualizzato, potranno richiedere una compartecipazione economica al sostenimento di tali spese alla famiglia del minore.
4. Eventuali lamentele, osservazioni, suggerimenti nei confronti della Casa e di particolari aspetti della convivenza potranno essere riportate al referente della Comunità.
5. Ogni ospite è tenuto ad un comportamento di accettazione e rispetto nei confronti degli altri ospiti conviventi, ad aver cura degli oggetti e degli spazi propri, comuni ed altrui. Coloro che danneggiano i locali, i materiali o le attrezzature utilizzate sono tenuti al relativo risarcimento delle spese.
6. Ogni ospite deve curare con attenzione la propria igiene personale, e deve mantenere nella casa-famiglia condizioni di ordine e pulizia la propria camera.
7. Ogni ospite è tenuto al rispetto degli orari propri della struttura e degli orari concordati in base al progetto individualizzato.
8. L'uso del televisore nelle ore diurne è limitato ai momenti liberi da altre attività e incombenze. I coordinatori hanno la responsabilità nel valutare l'idoneità dei programmi seguiti.
9. La famiglia non risponde di smarrimenti e/o sottrazioni di oggetti personali, di valori e di denaro non affidato al responsabile della Casa stessa al momento dell'ingresso del minore.
10. Nella Casa sono previste attività pomeridiane al di fuori della struttura che saranno comunicate dalla responsabile della struttura al momento dell'inserimento. Le uscite straordinarie dovranno essere concordate con i servizi territoriali di riferimento dopo accordo con la responsabile della struttura. Le uscite settimanali sono previste il martedì e il giovedì (ore 18.00 - 20.00), il sabato e la domenica (ore 18.00 - 23.30). Gli orari variano in base all'età dell'ospite.
11. Non è consentito portare all'esterno materiale di proprietà dell'ente.
12. È vietato introdurre e fare uso di sostanze alcoliche e stupefacenti.
13. Le telefonate in entrata sono su richiesta e possono essere fatte nell'orario 16.00-21.00. Le telefonate in uscita sono concordate con l'equipe dalle 16.00 alle 21.00. Dopo questo si inoltreranno solo le telefonate giustificate da importanti motivi. L'uso dei cellulari da parte delle ospiti non è consentito durante i pasti principali, e gli stessi dovranno essere spenti e consegnati all'operatore alle ore 23.00.
14. L'impianto stereo può essere acceso nelle seguenti ore: 10.00-13.00 e 16.30-20.00. Il volume non deve essere troppo alto. L'uso del walkman è libero ma non è consentito durante la notte.

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



15. È vietato l'accesso ai locali della Casa da parte di persone non autorizzate. Le visite dei parenti potranno essere concordate per orari e frequenza con l'equipe interna o con gli operatori del servizio territoriale.

16. La permanenza in Casa è vincolata al rispetto delle suddette norme di convivenza e alla condivisione degli obiettivi del progetto individuale. In caso contrario i genitori o il tutore del minore utente del servizio ed il servizio inviante verranno formalmente avvisati del rischio di incompatibilità del comportamento del minore con la sua permanenza in Comunità. Nel caso in cui la situazione non migliori si provvederà ad attivare la procedura di dimissione.

Procedure di Reclamo

I reclami possono essere inoltrati in forma scritta, secondo il modulo di esempio riportato in calce alla presente Carta dei Servizi, con la seguente procedura:

- devono essere indirizzati alla casa-famiglia eleos o consegnati a mano (verrà rilasciata ricevuta di consegna) od inviati a mezzo Raccomandata con ricevuta di ritorno.

Referenti:

Raffaella Troncione

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

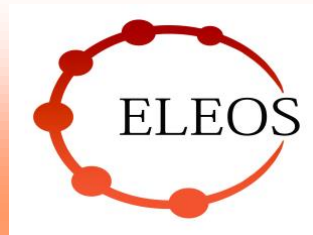
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Firma _____

SEDE OPERATIVA

Appartamento di circa 168 mq posto al primo piano:

Salone doppio con area amministrativa

Camera matrimoniale

Doppi servizi

Cucina abitabile

Cameretta tre letti singoli separati

Cameretta due letti singoli separati

Cameretta tre letti singoli separati.

Balcone cucina e balconata che abbraccia ogni camera che affaccia sulla strada principale.

Referenti:

Raffaella Troncone

Antonio Coluccino

Tel. 3341908619

Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Referenti:
Raffaella Troncone
Antonio Coluccino

Tel. 3341908619
Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

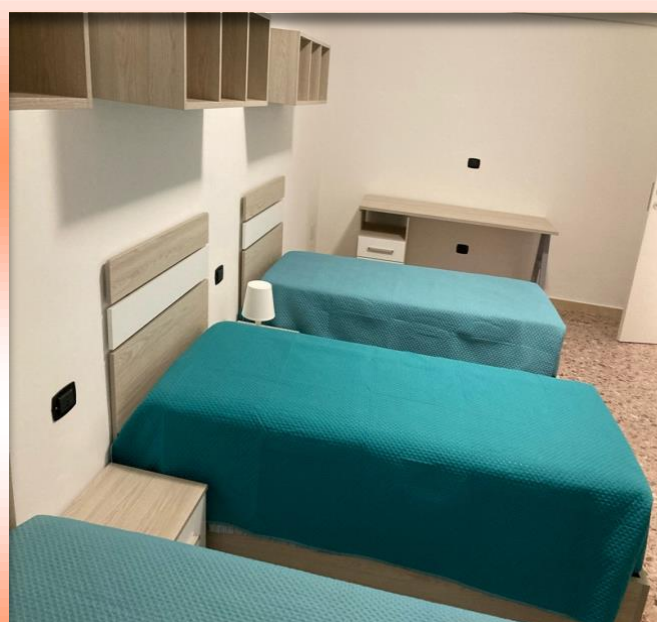
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Referenti:
Raffaella Troncone
Antonio Coluccino

Tel. 3341908619
Tel. 3913226500

Casa Famiglia "Eleos"

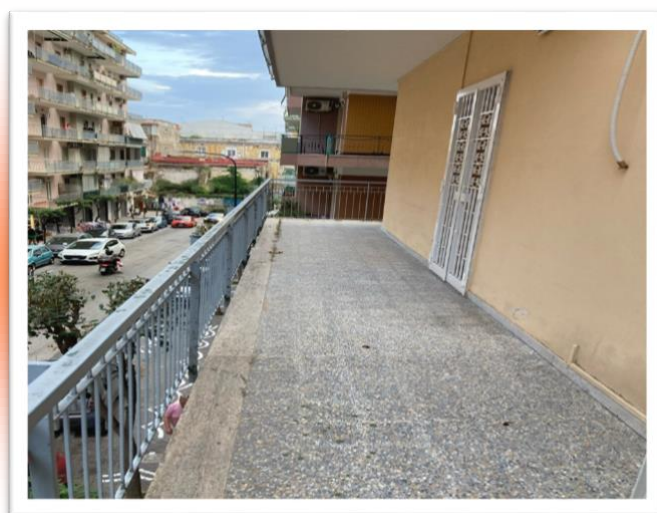
Via Benvenuto Cellini n. 32

80055-Portici (Na)

Mail eleoscasafamiglia@gmail.com

Pec casafamigliaeleos@pec.it

Tel 081-3999232



Referenti:
Raffaella Troncone
Antonio Coluccino

Tel. 3341908619
Tel. 3913226500