

Cooperativa Sociale “Unika”

Via O.F.Napolitano 227 -80035 Nola(Na)

P.Iva 08125231210

Tel. e fax 08119187459- e-mail: coopunika@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

redatta ai sensi dell'art. 26 Legge Regionale 11/07 secondo lo Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali nella Regione Campania di cui alla Delibera della Giunta Regionale n. 1835/2008

COMUNITÀ EDUCATIVA A DIMENSIONE FAMILIARE

GHARAM

Comunità Educativa a Dimensione Familiare “Gharam” Via Costantinopoli 138-80035 Nola(Na)

Tel. E fax 081/3599986- Ced.gharam@gmail.com

INDICE

CAPITOLO 1: PRINCIPI INFORMATORI DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

1.1 PRESENTAZIONE ENTE EROGATORE 1.2 MISSION 1.3 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

- 1.3.1 Obiettivi
- 1.3.2 Servizi offerti
- 1.3.3 Prestazioni di carattere strutturale
- 1.3.4 Prestazioni di carattere educativo
- 1.3.5 Prestazioni di carattere psicologico

1.4 RISORSE

- 1.4.1 Risorse Professionali
- 1.4.2 Risorse Strumentali
- 1.4.3 Risorse Strutturali

1.5 I RAPPORTI FAMILIARI

CAPITOLO 2: ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCESSO E PRESTAZIONI

2.1 COME SI ACCEDE 2.2 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

- 2.2.1 Giornata tipo durante il periodo scolastico
- 2.2.2 Giornata tipo durante il periodo estivo
- 2.2.3 Attività aggiuntive

2.3 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI) 2.4 METODOLOGIA OPERATIVA 2.5 TARIFFE PRESTAZIONI

CAPITOLO 3: ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.1 ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO

- 3.1.1 Requisiti professionali, luoghi, responsabile presa in carico e metodologia di progettazione
- 3.1.2 Le forme e le sedi di verifica del Progetto Educativo Individuale
- 3.1.3 Modalità di dimissione
- 3.1.4 Le iniziative formative ad hoc per il personale addetto
- 3.1.5 Gli strumenti per il rispetto della dignità e riservatezza

3.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

- 3.2.1 Gli strumenti di diffusione delle informazioni e dei dati relativi alle persone
- 3.2.2 Le modalità di conservazione e raccolta del materiale

3.3 STRUMENTI DI TUTELA

- 3.3.1 la qualità all'interno della Comunità Educativa
- 3.3.2 Presentazione dei reclami da parte degli utenti

CAPITOLO 1

PRINCIPI INFORMATORI DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

1.1 PRESENTAZIONE ENTE EROGATORE

La Comunità educativa è gestita dalla Cooperativa Sociale Unika, con sede legale in Nola (Na) alla Via On.F.Napolitano 227, il cui scopo è quello di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi-assistenziali ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta di bisogni di minori in condizioni familiari disagiate o comunque per qualsivoglia motivo, socialmente svantaggiate. La Cooperativa gestisce dal 2015 la Comunità Alloggio per Minori "Villabate" ubicata in Cicciano(Na).

La Cooperativa Sociale Unika germoglia dopo una lunga esperienza a diretto contatto con uno dei fenomeni di maggiore rilevanza sociale, ovvero la vicinanza a forme di disagio minorile, attraverso la quale si è potuto osservare malessere, sofferenza e stasi su vari livelli che connotano le fasi di crescita, sia evolutivo che socio-economico, scolastico, psichico, relazionale, sociale e comunicativo. L'obiettivo aziendale di Unika è quello di promuovere il benessere e la crescita socio-culturale della comunità locale, mediante la gestione dei servizi educativi e di tutte le attività connesse ad essi riconducibili, ricercando e sviluppando modalità efficaci d'integrazione, coesione, solidarietà sociale, valorizzazione delle risorse del territorio, nell'impegno dedicato alla progettazione, realizzazione e gestione dei servizi alla persona.

La cooperativa si fonda, inoltre, su importanti principi umani: Unika ripudia ogni discriminazione delle persone basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico; riconosce che le Risorse Umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo, attraverso il rispetto della personalità e della professionalità di ciascuna di esse; s'ispira ai principi di legalità, lealtà e correttezza, perché una concorrenza corretta e leale costituisce elemento fondamentale per lo sviluppo della cooperativa.

1.2 MISSION

La Comunità educativa " Gharam", attraverso un approccio relazionale, si propone di svolgere a favore dei minori un'accoglienza personalizzata e rispondente ai suoi peculiari bisogni affettivi, cognitivi, di socializzazione e tutela legati al processo di sviluppo, eliminando tutto ciò che può configurarsi come soddisfacimento del bisogno dell'organizzazione. Inoltre, i servizi offerti hanno lo scopo di favorire una crescita sana, equilibrata, sostenendo il minore nelle attività del quotidiano, in un ambiente sereno, che possa ricreare quel clima familiare necessario ad uno sviluppo armonico.

1.3 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità prende in carico quei minori, in situazioni di difficoltà di natura sociale, familiare e psicofisica, per i quali la permanenza nella famiglia di origine è temporaneamente impossibile, accolti sulla base di un provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria, o dai servizi del comune competente, appartenenti al territorio locale e nazionale.

La struttura è ubicata in via Costantinopoli , con ampi spazi, sia comuni che individuali, che favoriscono la possibilità di una vita associata significativa e nello stesso tempo rispettosa del bisogno di riservatezza e di intimità di ciascuno.

La struttura può accogliere fino a sei minori a regime residenziale oltre a un posto di emergenza. I minori accolti, maschi e femmine, sono in età compresa tra 4 e 13 anni.

1.3.1 Obiettivi

La Comunità educativa si propone di fornire efficaci risposte ai bisogni dei minori attraverso i seguenti obiettivi:

- Offrire al minore un ambiente protettivo e accogliente, che gli consenta di rafforzare e sviluppare la propria individualità armoniosamente, favorendo un normale processo di crescita
- Favorire l'acquisizione della capacità della cura della propria persona e dell'ambiente
- Costruire una solida rete socio-affettiva che sostenga il minore nell'acquisizione di una completa autonomia personale, sia legata agli aspetti quotidiani che socio-relazionali
- Favorire la socializzazione e l'inclusione attraverso progetti ad hoc costruiti con realtà del territorio (associazioni sportive, culturali, volontariato, ecc.)
- Sostenere e favorire i legami familiari
- Potenziare le abilità personali (cognitive, emotive e manuali) attraverso la partecipazione a laboratori tematici
- Curare gli aspetti formativi e professionalizzanti

1.3.2 Servizi offerti

1.3.3 Prestazioni di carattere strutturale

La Comunità educativa, per quanto riguarda gli ambienti e tutti i servizi che riguardano il minore, è in linea con le caratteristiche proprie delle case di civile abitazione, adeguandole alle modalità organizzative necessarie al funzionamento del servizio. L'organizzazione degli spazi interni garantisce ai minori il mantenimento e lo sviluppo dei livelli di autonomia individuale.

1.3.4 Prestazioni di carattere educativo

Per ciascun ospite vengono realizzati interventi specifici a seguito di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), concordato con tutte le figure educative-professionali di riferimento, in modo da favorire un processo di crescita equilibrato e armonico. La struttura e gli operatori di riferimento hanno l'obbligo di attuare interventi affinché i minori rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale, monitorando attentamente le dinamiche relazionali.

Devono facilitare e promuovere i rapporti con il nucleo di appartenenza e, dove è possibile, prevedere brevi soggiorni in famiglia.

1.3.5 Prestazioni di carattere psicologico

La comunità vuole essere guida (contenimento-normatività) e rispecchiamento (empathiamentalizzazione) per il minore, per aiutarlo gradualmente nell'elaborazione della sua storia e delle gravi carenze o traumi subiti, conducendolo verso una nuova fiducia in sé stesso e nella figura dell'adulto e successivamente all'apertura verso la costruzione di nuovi legami familiari e/o rinnovate relazioni con la famiglia di origine. Tutto ciò attraverso la formazione costante degli

operatori di riferimento e con il supporto di figure professionali esperte (Centro CO.ME.TE e Prof. Cancrini).

1.4 RISORSE

1.4.1 Risorse professionali

Nella struttura è presente un piano di lavoro relativo alle funzioni e alle attività svolte dal personale secondo i parametri previsti da normativa vigente.

Sono rispettati i requisiti di sicurezza sul luogo di lavoro secondo il D.lgs. 81/2008

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE -FUNZIONI PROFESSIONALI AREA EDUCATIVA E COORDINAMENTO

Funzione professionale	Qualifica inquadramento contrattuale e copertura oraria	Attività
Direzione e coordinamento	Qualifica: Psicologo	Organizzazione dei turni di lavoro; Gestione rapporti con le ASL, Comuni e Famiglie; Partecipazione alla stesura dei progetti educativi; Programmazione delle attività; Responsabile sistema informativo, della sicurezza e della qualità.
3 Educatori professionali	Qualifica: Educatore professionale	Rapporto diretto con il minore; Analisi dei bisogni; Predisposizione e attuazione del progetto educativo in collaborazione con i servizi sociali; Organizzazione attività individualizzate.
1 Animatori	Qualifica: Animatore socio-culturale	Organizzazione di attività ricreative sia all'interno che all'esterno della struttura. Supporto nelle attività quotidiane del minore.

1.4.2 Risorse Strumentali

- n° 1 mezzi attrezzati per il trasporto;
- n°2 Personal Computer;
- n°1 stereo per ascolto musica;
- n°2 televisore;

1.4.3 Risorse Strutturali

La struttura dispone dei seguenti spazi:

- Cucina e locale dispensa
- Ufficio per le attività amministrative e ricevimento familiari e operatori dei Servizi
- Salone multifunzionale
- Un bagno ad uso esclusivo degli operatori, Due bagni di servizio per gli ospiti
- 3 camere da letto per i ragazzi

- 1 camera da letto per l'operatore con bagno annesso

1.5 I RAPPORTI FAMILIARI

Vista la finalità ultima della Comunità Educativa, che è quella di reinserire il minore nell'ambiente familiare, vengono favoriti gli incontri con i parenti, i quali sono anche coinvolti, dove c'è la possibilità, nella predisposizione e verifica del progetto educativo individuale, col coordinatore e con gli operatori della struttura, nonché con i servizi che ne hanno disposto l'inserimento.

In accordo con i Servizi Sociali di riferimento, viene stabilita la cadenza degli incontri e dei contatti telefonici con i familiari.

CAPITOLO 2

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCESSO E PRESTAZIONI

2.1 COME SI ACCEDE

La richiesta di ammissione deve essere accompagnata da una relazione scritta contenente tutte le informazioni necessarie per valutare se la situazione del minore da accogliere può essere accettata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli altri minori inseriti.

Dovrà essere quindi preventivamente valutata e concordata da:

- Coordinatore della struttura
- Equipe interna
- Operatori dei servizi sociali territoriali

Una volta concordato l'inserimento, L'Assistente Sociale del Presidio distrettuale del Comune di competenza attiverà poi con gli operatori della struttura le procedure relative al progetto educativo individuale.

2.2 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

2.2.1 Giornata tipo durante il periodo scolastico

Durante il periodo scolastico i ragazzi si svegliano molto presto per potersi recare nelle varie scuole del territorio

La giornata tipo viene quindi strutturata secondo i seguenti orari:

- Ore 6:45 sveglia e colazione;
- Ore 7:30 partenza per le varie scuole o fermate dei mezzi pubblici;
- Durante la mattinata fino all'ora di pranzo, attività varie a seconda della presenza o meno di ragazzi in struttura;
- Ore 13:00 - 13:30 pranzo dopo il rientro dei minori dalle varie scuole;
- Ore 14:30 – 15:30 riordino della sala da pranzo e relax;
- Ore 15:30 – 17:30 spazio dedicato alle attività scolastiche e laboratoriali (
- Il resto della serata, fino alle 19:00 è dedicato alle attività sportive o ricreative;

- Ore 19:30 cena;
- Dopo cena riordino della sala da pranzo, televisione o giochi di gruppo e alle 22:00 i ragazzi si preparano per andare a letto.

2.2.2 Giornata tipo periodo estivo

Per tutto il periodo estivo, durante le vacanze scolastiche, i ragazzi vengono inseriti in attività ricreative e sportive organizzate nel territorio (campi solari, corsi di nuoto) per trascorre delle giornate con i compagni del paese in un ambiente sano e controllato.

La giornata tipo è comunque generalmente organizzata secondo le seguenti modalità:

- Ore 9:00 sveglia e colazione;
- Ore 9:30 - 12:30 partecipazione alle pulizie all'interno e all'esterno della struttura, piccoli lavori manuali e di bricolage, attività esterne tramite organizzazioni locali (centri estivi, eventi culturali, etc. etc.);
- Ore 13:15 pranzo e riordino della sala da pranzo;
- Fino alle 15:30 circa attività ricreative;
- Ore 16:00 – 18:30 uscite;
- Ore 19:30 cena;
- Dopo cena riordino e, se sono presenti nel territorio feste organizzate dalle varie associazioni, i ragazzi vi vengono accompagnati, altrimenti la serata si conclude facendo giochi di società o guardando un film alla televisione.

2.3 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI)

La comunità integra gli aspetti educativi e terapeutici nella relazione con i minori al fine di creare le condizioni in grado di favorire uno sviluppo personale armonico completo che richieda responsabilità e partecipazione attiva. Lo strumento principale a disposizione è rappresentato dalla RELAZIONE QUOTIDIANA con gli educatori, figure professionali capaci di accudire, ascoltare, interpretare bisogni e sostenere.

I metodi educativi fondati sul rispetto dei diritti del minore sono centrati sulla costruzione di PROGETTI INDIVIDUALIZZATI finalizzati al raggiungimento di una crescita personale ed autonoma. Il progetto educativo individua le seguenti aree di intervento:

- autonomia personale;
- benessere psico-affettivo;
- relazionale;
- ludico-espressiva.

2.4 METODOLOGIA OPERATIVA

Servizio di tutoraggio

La personalizzazione degli interventi educativi è perseguita attraverso l'attività di un educatore con funzione di tutor, che garantisce continuità nei diversi ambiti di vita, anche esterni alla comunità quali scuola, famiglia, coetanei e realizza momenti di ascolto individuale. L'educatore tutor si occupa

dell'aggiornamento della cartella personale, nella quale sono annotati periodicamente gli sviluppi del percorso seguito dal minore.

Colloqui individuali

Lo strumento fondamentale dell'educatore/psicologo, con funzione di tutor, è il colloquio individuale da programmare, con il minore, a cadenza settimanale. Il colloquio è utilizzato al fine di effettuare un aggiornamento sugli eventi della vita quotidiana in comunità o a scuola con l'obiettivo di sostenere il minore nei momenti di maggiore difficoltà. Il colloquio vuole essere uno spazio di riflessione e confronto sulle problematiche individuali, ha una valenza soprattutto supportiva ma non esclude, a seconda delle necessità e delle capacità soggettive, anche un percorso più introiettivo.

Sostegno scolastico personalizzato

I ragazzi sono sostenuti nell'impegno della scuola, attraverso l'organizzazione di momenti giornalieri di studio, seguiti dall'educatore. La vicinanza relazionale dell'educatore è uno strumento molto importante per favorire l'apprendimento; anche attraverso la dimensione cognitiva si fornisce contenimento emotivo e fiducia, soprattutto per quei minori che hanno avuto carenze culturali e non hanno acquisito gli strumenti necessari per un apprendimento autonomo. L'educatore ha, anche, l'obiettivo di valorizzare le risorse personali e l'impegno nello studio, nello stesso tempo sostenere chi ha maggiori difficoltà. La comunità, nella figura dell'educatore-tutor, mantiene i rapporti con la scuola e programma, insieme ai ragazzi, momenti di recupero per quelle materie nelle quali presenta maggiori carenze. Inoltre vengono attivati, in collaborazione con alcuni Enti di Formazione Professionale e Associazioni di categoria, progetti di formazione e di inserimento lavorativo.

Gruppi educativi

Il gruppo educativo rappresenta il principale strumento educativo che coinvolge tutti gli ospiti della comunità e si svolge una/due volte la settimana, a cadenze prefissate. Nel corso delle sedute del gruppo vengono affrontate sia tematiche legate allo svolgimento della vita quotidiana in comunità ed alle problematiche emerse, sia all'assegnazione ed alla verifica di obiettivi individuali. Proprio per questo il gruppo educativo, coinvolge tutti i minori della comunità ed è condotto dagli educatori presenti, che hanno il compito di introdurre i temi di discussione, gestire le dinamiche relazionali e mantenere alta l'attenzione e la partecipazione dei singoli.

Gruppi culturali

I gruppi culturali vengono programmati per approfondire alcune tematiche orientate al raggiungimento di un maggior benessere psico-fisico ed alla prevenzione di comportamenti a rischio. Inoltre, i gruppi culturali hanno il fine di stimolare un adeguato senso critico della realtà e delle cose che accadono nel mondo utilizzando strumenti quali il cinema, il teatro, la fotografia, la lettura di riviste e quotidiani, interpretazione di copioni teatrali e l'utilizzo di burattini, l'arte culinaria, nonché incontri con testimoni significativi e/o esperti. Attraverso questi momenti di apprendimento a più livelli si stimolano riflessioni riguardanti sia la sfera personale che quella

sociale e le relazioni tra le parti. Questi gruppi vengono organizzati all'interno o all'esterno della Comunità, in collaborazione con le realtà presenti nel territorio, che li integrano e li coinvolgono, favorendo sempre di più il processo di socializzazione e integrazione.

Parte integrante del progetto, è una serie di proposte di laboratorio pensate non solo per i minori della comunità educativa, ma estese anche ai coetanei per poter creare occasioni di conoscenza e integrazione. Tali attività di laboratorio, si prefiggono lo scopo di responsabilizzare i ragazzi nel perseguimento di concreti risultati, utilizzando la loro creatività e arricchendo il loro patrimonio di esperienze. Ogni laboratorio ha la durata media di 3-4 settimane, per circa due ore settimanali ed impegna i partecipanti su lavori che utilizzano materiali diversi quali carta, argilla, legno, vetro, materiali di recupero, ecc... Implementare la manualità attraverso l'utilizzo di materiali diversi permette ai ragazzi di imparare a esprimersi con modalità alternative, creare, socializzare, stabilire un obiettivo e raggiungerlo con il tempo, attraverso una progettualità.

Gruppi Sportivi

Organizzati in collaborazione con i Servizi del territorio e in base agli interessi dei ragazzi, danno modo di ampliare la propria sfera relazionale con il gruppo dei pari, imparare le regole e rispettarle attraverso il gioco, percepire la propria efficacia per il gruppo e per se stessi nel raggiungimento di un obiettivo, impegnarsi ma anche accettare la sconfitta, fare attività fisica, ecc..

Uscite culturali e ricreative

A cadenza mensile viene organizzata un'uscita di comunità per visitare un luogo di valore culturale, artistico o naturale alla cui scelta e programmazione del viaggio concorrono direttamente i ragazzi della comunità. Si tratta di iniziative che intendono favorire le relazioni con l'ambiente e con il territorio, la vita di gruppo e l'acquisizione di nuove conoscenze, nonché la possibilità di rilassarsi e divertirsi in maniera attiva e partecipe.

Vacanza di comunità

Ogni anno, durante il periodo estivo viene programmata una vacanza della durata di una settimana, in un luogo di villeggiatura. Gli obiettivi perseguiti sono i medesimi delle uscite culturali mensili.

Interventi Psicologici

La Comunità si avvale della consulenza di terapeuti esterni, specializzati nell'ambito della cura dell'infanzia e individuato in base alla formazione e professionalità specifica. I terapeuti che prenderanno in carico i minori avranno il compito di:

- valutare lo sviluppo psicologico del minore, dal suo ingresso in Comunità fino alla sua dimissione, attraverso l'osservazione di gioco o di momenti mirati;
- assicurare sedute di sostegno ai minori;
- effettuare osservazioni dirette degli incontri con i parenti con regolare cadenza secondo un calendario determinato in base alla conoscenza del caso;
- svolgere colloqui di approfondimento con genitori o di restituzione delle valutazioni dell'osservazione fatta;

- monitorare gli interventi educativi attraverso incontri periodici (quindicinali) di verifica con gli educatori;
- partecipare agli incontri con operatori dei servizi psicosociali coinvolti e l'equipe della Comunità, laddove sia necessario;
- provvedere alla stesura di relazioni relative alle osservazioni effettuate e alle conseguenti valutazioni in relazione alle condizioni psicologiche del minore e alla qualità dei rapporti genitore-bambino.

2.5 TARIFFE E PRESTAZIONI

Il corrispettivo dovuto, per il singolo minore ospitato, è stabilito con la fissazione della retta giornaliera.

La retta è fissata in base agli indici ISTAT, per gli ospiti a regime residenziale. Tale importo sarà a carico del comune di residenza del minore o del comune dove il minore è stato trovato.

Integrazioni di rette possono essere previste per personale e prestazioni aggiuntive, rispetto agli standard, sulla base del progetto educativo individualizzato.

CAPITOLO 3

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.1 ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO

3.1.1 Requisiti professionali, luoghi, responsabile presa in carico e metodologia di progettazione

Nel momento precedente l'ingresso viene effettuata una visita al Centro a cui partecipano:

- L'ospite e la famiglia e/o persona che esercita funzione di tutela o sostegno;
- L'assistente sociale referente;
- Il coordinatore della struttura.

In questa fase vengono presentate: la struttura e le attività.

L'inserimento prevede una fase di osservazione, solitamente di durata mensile, necessaria per valutare se la situazione del minore da accogliere può essere accettata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli altri minori inseriti. Al termine di questo periodo viene redatto un Progetto educativo individuale sottoscritto congiuntamente dall'equipe del centro, dal Coordinatore della struttura e dall'assistente sociale che è responsabile del minore, in cui sono definiti gli obiettivi, la scelta dei metodi, le strategie per raggiungerli e la programmazione generale delle attività.

E' responsabile del Progetto Educativo, il Coordinatore della Struttura, che ne segue le varie fasi, cura l'efficacia dell'intervento e garantisce i rapporti con la famiglia o la persona che esercita funzione di tutela.

3.1.2 Le forme e le sedi di verifica del Progetto Educativo Individuale

Durante l'anno sono effettuate riunioni periodiche di verifica del progetto educativo individuale, con il Coordinatore del Centro, gli operatori, e l'assistente sociale che si occupa del minore. Ciò allo scopo di realizzare l'obiettivo del Progetto Educativo Individuale del minore accolto nella struttura e, laddove è possibile, il conseguente reinserimento nell'ambito familiare.

Per gli operatori è prevista una riunione quindicinale di valutazione e programmazione delle attività, anche relativamente ai singoli soggetti inseriti.

Il personale con funzioni educative si riunisce regolarmente per la supervisione da parte del coordinatore.

3.1.3 Modalità di dimissione

Le dimissioni del minore, dalla struttura cui è affidato, si attuano quando l'operatore responsabile della presa in carico valuta raggiunto l'obiettivo del Progetto Educativo Individuale concordato tra il minore, la famiglia, il Coordinatore della struttura e i servizi sociali di riferimento.

Dovranno essere valutate le dimissioni del minore anche quando sopraggiungono condizioni che rendono inattuabile il Progetto Educativo Individuale e che mettono a rischio gli equilibri dell'intero gruppo. Tali dimissioni potranno essere effettuate una volta individuate altre soluzioni idonee.

Le dimissioni devono essere notificate attraverso la stesura di una relazione che ne motivi le cause da parte degli educatori del centro e la chiusura della cartella utente.

3.1.4 Le iniziative formative ad hoc per il personale addetto

La Cooperativa organizza per il personale un piano di formazione che comprende:

- Incontri periodici di formazione e supervisione, curati da professionisti esterni
- Corsi di aggiornamento annuale su specifiche tematiche per affrontare al meglio i bisogni espressi dagli ospiti;
- Corsi di formazione rispetto alle normative che regolano l'igiene, la distribuzione dei pasti, le leggi sull'antincendio e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy, primo soccorso.

3.1.5 Gli strumenti per il rispetto della dignità e riservatezza

- Il personale si impegna a garantire una adeguata e trasparente informazione circa le attività svolte all'interno e all'esterno della struttura;
- A partire dalle caratteristiche personali di ciascun ospite è in grado di dare una risposta personalizzata ai suoi bisogni, mediante l'acquisizione e registrazione delle informazioni in apposite Cartelle (C.UT.), mantenute aggiornate e rese disponibili solo per le funzioni interne da parte del personale interessato;
- Il personale interno di riferimento è dotato di identificativo con generalità e mansioni.

3.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.2.1 Gli strumenti di diffusione delle informazioni e dei dati relativi alle persone.

Presso la Comunità viene raccolta e tenuta costantemente aggiornata la seguente documentazione, così suddivisa:

Per il personale

- Un Diario delle consegne per gli Educatori di base in cui vengono trascritte giornalmente la comunicazioni al cambio del turno;
- Schede delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e mansioni, esposto nell'ufficio del Coordinatore;

Per l'ospite:

- Cartella Utente, aggiornata dal Coordinatore contenente i dati anagrafici, la documentazione sanitaria, la corrispondenza relativa all'utente, le schede inerenti il progetto educativo e le eventuali autorizzazioni.

3.2.2 Le modalità di conservazione e raccolta del materiale

Tutta la documentazione cartacea e informatizzata prodotta viene raccolta in archivi e conservata secondo la normativa della legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003).

3.3. STRUMENTI DI TUTELA

3.3.1 La Qualità all'interno della Comunità Educativa

Il Sistema Qualità deve essere incentrato sulla determinazione degli obiettivi e sulle verifiche dei risultati. La verifica *in itinere* è lo strumento di monitoraggio di tutta l'attività di programmazione settimanale.

Gli educatori, nelle ore settimanali di programmazione, prenderanno attenta visione di tutti gli strumenti spiegati negli articoli successivi e in modo particolare del Progetto Educativo Individuale e del Diario Giornaliero Ospite, valutando l'efficacia e il risultato delle azioni educative attuate in riferimento al singolo ragazzo e alle attività svolte in gruppo.

Ciò permette di decidere e valutare se perseguire in tali azioni educative o ridefinire gli obiettivi. Le riunioni di verifica verranno registrate nel verbale delle riunioni di équipe o di staff.

3.3.2 Presentazione dei reclami da parte degli utenti

Il Centro garantisce la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo.

Valutata la sua fondatezza, saranno comunicate all'utente, mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e la persona incaricata della risoluzione del problema.

La risposta viene fornita di norma entro 30 giorni.

SCHEDA-MODULO PER SEGNALAZIONI

L'Azienda invierà una risposta scritta solo nel caso di presentazione di un reclamo.

INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art.13 del D.Lgs. 30.06.2003,n.196 – “Codice in materia di protezione dei dati personali”).

“Il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all’esame della segnalazione e ad informarla sull’esito della sua comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l’eventuale rifiuto comporta l’impossibilità di ottenere una risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l’utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n.196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l’espletamento della sua richiesta.

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili

no

Luogo e data

Firma

Prot. _____

Operatore _____