



Congregazione Suore Francescane dei Sacri Cuori

COMUNITA' EDUCATIVA "MYRIAM"

Comunità educativa di tipo familiare per minori

Carta dei Servizi

MYRIAM

COMUNITA' EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE PER MINORI

Sede legale: Piazza San Francesco, 4 – 81043 Capua (CE)

Sede Operativa: Via C. Colombo, 72 – 80062 Meta (NA)

Telefono/fax: 081 878 66 38 – **cellulare:** 331 156 50 90

e-mail: congremeta@gmail.com – comiriam.meta@gmail.com

pec: comunitamyriam@pec.it



Congregazione Suore Francescane dei Sacri Cuori

COMUNITA' EDUCATIVA "MYRIAM"

Comunità educativa di tipo familiare per minori

INDICE

1. Premessa
2. Caratteristiche della comunità e metodologia operativa
3. Organigramma e gestione turni
4. Settori e servizi della casa
5. Parametri di qualità del servizio
6. Rapporti con le strutture esterne
7. Tariffe delle prestazioni offerte

1. PREMESSA

Il presente documento denominato "Carta dei Servizi della Comunità educativa per minori "Myriam" è stato redatto dall'Ente in ottemperanza alle disposizioni della Legge 8 novembre 2000, n. 328; del Decreto 21 maggio 2001, n. 308 e della Legge Regionale n. 11/2007 e Regolamento Regionale n. 4/2014.

Esso impegna l'Ente nei confronti degli utenti, le pubbliche amministrazioni e chiunque ne abbia diritto, ai sensi della vigente normativa. Esso rappresenta lo strumento primo con cui la Comunità educativa "Myriam" vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con l'utente finale, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche.

Il documento è soggetto a variazioni e/o integrazioni da parte della direzione dell'Ente, che si riserva di modificarlo in qualsiasi momento, dandone relativa comunicazione secondo le modalità previste.

2. CARATTERISTICHE DELLA COMUNITA' E METODOLOGIA OPERATIVA

Gestita dalla Congregazione delle Suore Francescane dei Sacri Cuori, con sede legale a Capua (CE) alla piazza San Francesco n. 4, la Comunità educativa "Myriam", ubicata nel Comune di Meta (NA) alla via C. Colombo, 72, è un servizio di accoglienza residenziale di tipo socio-educativo, per un massimo di sei minori di ambo i sessi di età compresa tra i 4 e i 13 anni, che integra o sostituisce temporaneamente la famiglia, offrendo al bambino e all'adolescente un contesto protetto e delle relazioni educative stabili, in grado di sostenere e promuovere il suo benessere personale, fondamentale per l'attivazione di un autonomo percorso di crescita dal punto di vista affettivo, cognitivo e socio-culturale. Ha un'apertura continuativa di 365 giorni all'anno, per 24 ore giornaliere. E' ubicata in un palazzo d'epoca, situato nel centro storico del paese, ed è strutturata su due piani, con terrazzo esterno ed ampi ambienti per tutte le esigenze della vita quotidiana.

La comunità "Myriam" persegue le seguenti finalità educative:

- garantire la salute ed il benessere psico-fisico dei minori, favorendone la crescita e la maturazione individuale;
- svolgere azioni di recupero di stati di crisi e abbandono temporaneo, assicurando assistenza, protezione e partecipazione alla vita sociale;
- integrare o sostituire temporaneamente le funzioni genitoriali compromesse e favorire, dove possibile, i rapporti con la famiglia di origine;
- offrire accoglienza in un ambiente che consenta di apprendere una pratica quotidiana di vita e stimoli l'autonomia e la cura personale;
- incoraggiare la partecipazione del minore alla vita della comunità favorendo un clima di reciproco riconoscimento delle differenze;
- coinvolgere il minore nelle decisioni relative al proprio percorso (inserimento, progetto individuale, dimissione), nella prospettiva dell'acquisizione di autonomia e indipendenza dalle figure adulte;
- promuovere interventi di sostegno scolastico;
- favorire i rapporti con il contesto sociale di riferimento attraverso l'utilizzo dei servizi scolastici, del tempo libero, socio-sanitari e di ogni altra risorsa presente nel territorio.

La qualità del servizio offerto dalla comunità "Myriam" è garantita dalla formazione costante e continua degli operatori socio-educativi e dalla loro professionalità nonché dalla particolare attenzione alla *Convenzione Internazionale sui diritti dell'Infanzia* nel perseguire le proprie finalità operative.



Dal 2018 la comunità "Myriam" ha un sistema di qualità certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 per il servizio di accoglienza residenziale per minori. L'Ente Certificatore è ICM.

MODALITA' DI AMMISSIONE

L'ingresso del minore in comunità segue il seguente iter:

- arriva una richiesta dal Servizio Sociale di riferimento per il minore al quale si chiede l'invio di una relazione per un inquadramento preliminare della sua condizione fisica, psicologica e sociale e per l'individuazione dei bisogni e delle necessità a cui rispondere;
- la richiesta viene discussa dall'equipe educativa della comunità, che verifica la possibilità di inserimento del minore in funzione della compatibilità del suo caso al Progetto generale della comunità ed ai progetti individuali dei minori già presenti in struttura;
- viene predisposto un incontro con gli operatori del Servizio Sociale di riferimento, valutando l'opportunità di una visita conoscitiva, di pre-ingresso, che coinvolga il minore stesso.

Al momento dell'ammissione, il Servizio Sociale dovrà fornire certificato di nascita, stato di famiglia, certificato di vaccinazione, nulla osta scolastico e autorizzazione all'inserimento del minore in comunità.

MODALITA' DI DIMISSIONE

La dimissione del minore avviene al raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto individuale e concordati con il Servizio Sociale inviante ed è disposta dalla Autorità Giudiziale competente o dall'Amministrazione comunale. Al compimento del 14esimo anno di età, laddove non si siano ancora raggiunti gli obiettivi del PEI, con i referenti istituzionali si valuterà l'opportunità di trasferire o meno il minore presso altra comunità.

Nel caso insorgano gravi motivi di incompatibilità fra il minore e la comunità ci si riserva di richiedere al Servizio Sociale le dimissioni dalla struttura, con preavviso di 30 giorni.

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)

I servizi di natura educativa, che costituiscono l'essenza dell'attività della Comunità, vengono erogati in funzione della tipologia degli ospiti e degli obiettivi prefissati.

La fase del "progetto" viene avviata dagli educatori attraverso un primo momento di osservazione e conoscenza del minore, della durata di circa un mese, che porterà l'equipe, in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento, a predisporre il progetto educativo individualizzato (PEI).

Tutti i servizi educativi della Comunità "Myriam" sono finalizzati:

- al recupero dei minori da situazioni di grave disagio;
- a sostituire temporaneamente la famiglia;
- a favorire la crescita personale e la frequenza scolastica;
- a offrire un contesto di vita rassicurante e stabile che fornisca protezione e sicurezza.

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.

Le aree di intervento individuate nel progetto educativo sono:

- autonomia personale;
- benessere psico-fisico e affettivo;
- capacità relazionale e di socializzazione;
- sostegno scolastico

METODOLOGIA OPERATIVA

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, amici 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, 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 e a scuola, con l'obiettivo di sostenere il minore nei momenti di maggiore difficoltà.

Il colloquio vuole essere uno spazio nel quale l'educatore non interviene con modalità normative o valutative ma solo con l'intento di favorire un momento di ascolto e di apertura.

Sostegno scolastico personalizzato

I minori sono sostenuti e seguiti nell'impegno scolastico, attraverso l'organizzazione di momenti quotidiani di studio, dagli educatori e, talvolta, dai volontari. 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 l'obiettivo di valorizzare le risorse personali e l'impegno nello studio ma anche il dovere di sostenere chi ha maggiori difficoltà.

La comunità mantiene i rapporti con la scuola attraverso il tutor e programma, anche insieme al minore, momenti di recupero per quelle materie nelle quali presenta maggiori carenze.

Gruppi educativi

Il gruppo educativo rappresenta uno strumento educativo che coinvolge tutti gli ospiti della comunità e si svolge 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 e 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.

Laboratori espressivi e manuali e uscite culturali e ricreative

Le attività di laboratorio si prefiggono lo scopo di responsabilizzare i minori nel perseguimento di risultati concreti, utilizzando la loro creatività e arricchendo il loro patrimonio di esperienze. Nella logica di una vita il più possibile vicina agli standard familiari non si propende ad organizzare in casa attività, laboratori, iniziative di animazione, ma si favorisce la partecipazione dei minori ospiti alle attività e alle iniziative presenti sul territorio, uscite per gite, partecipazione ad attività culturali come cinema, teatro ed altro.

3. ORGANIGRAMMA E ORGANIZZAZIONE TURNI

L'equipe di lavoro che assolve nei confronti dei minori funzioni educative e di cura è composta da:

una coordinatrice di comunità, con funzioni di educatore di III livello, che è la responsabile del servizio e della gestione interna. Si occupa in particolare del coordinamento degli educatori ed operatori. E' la referente per gli operatori dei servizi esterni, degli enti e per i familiari su tutte le informazioni di carattere amministrativo-burocratico e relative all'organizzazione e gestione della comunità;

due educatori professionali di III livello (di cui una è la coordinatrice) e **cinque educatori per l'infanzia di II livello**, che erogano l'assistenza socio-educativa ai minori inseriti in comunità. Per ogni turno di lavoro diurno, è garantita la presenza di un educatore secondo il rapporto di uno ogni tre utenti, mentre per la notte è garantita la presenza di un solo educatore. Essi elaborano e propongono i programmi socio-educativi individuali e di gruppo, condividono con il coordinatore l'elaborazione del programma annuale del servizio, al fine di realizzare condizioni di benessere per il singolo e il gruppo dei minori inseriti.

una consulente esterna psicoterapeuta, incaricata di condurre una attività di supervisione e consulenza al gruppo educativo con incontri a cadenza mensile, nonché attività di sostegno psicologico agli utenti e di supervisione e ascolto durante gli incontri protetti con i familiari o coppie inviate dal TpM;

volontari, famiglie amiche e tirocinanti, sono figure di supporto agli educatori ed operatori nelle quotidiane attività di animazione, socializzazione e accompagnamento dei minori all'esterno della comunità.

L'equipe educativa si riunisce di norma quindicinalmente per la programmazione e la verifica delle attività e per la verifica in itinere dei PEI.

Il profilo professionale dell'organigramma è garantito dal possesso, per ciascun componente, di titoli specifici e comprovata esperienza nel settore dei servizi residenziali. Ai dipendenti esterni alla Congregazione delle Suore Francescane dei Sacri Cuori viene applicato il C.C.N.L. dell'AGIDAE.

Al fine di offrire un servizio sempre più qualificato agli utenti e nel rispetto delle professionalità degli operatori, l'Ente gestore garantisce annualmente la frequenza degli stessi a corsi di formazione e aggiornamento tenuti da docenti ed esperti del settore pubblico e privato.

Il servizio di assistenza socio-educativo è continuativo e vede la presenza degli educatori e degli operatori, con turnazione programmata, secondo il seguente schema:



Congregazione Suore Francescane dei Sacri Cuori

COMUNITA' EDUCATIVA "MYRIAM"

Comunità educativa di tipo familiare per minori

- Mattino 8:00 - 14:00 presenza di un educatore nel periodo invernale/scolastico e presenza di 1 educatore di III livello e 1 educatore di II livello nel periodo estivo;
- Pomeriggio 14:00 -20:00 presenza di 1 educatore di III livello e 1 educatore di II livello;
- Notte 20:00 - 8:00 presenza di un educatore.

La quantificazione del personale educativo necessario è di volta in volta adeguata al numero di ospiti presenti in comunità e non è mai inferiore al rapporto di un educatore ogni tre minori inseriti.

La coordinatrice di comunità è presente, per l'esercizio di tale funzione, 12 ore settimanali.

4. SETTORI E SERVIZI DELLA CASA

Per strutturare adeguatamente i ritmi giornalieri della comunità è opportuno considerare l'importanza che assume il tempo in questo contesto.

I minori che risiedono in comunità hanno spesso conosciuto un tempo indefinito e infinito, privo della presenza dell'adulto.

E' necessario, quindi, offrire ai bambini l'opportunità di vivere un tempo più strutturato, prevedibile e organizzato con regole precise, che rassicurano e proteggono.

Pertanto, per favorire la socializzazione dei minori e le attività educative, la comunità è organizzata come una vera e propria casa nella quale avvengono attività quotidiane che i minori, accompagnati dagli educatori e in funzione della loro età, svolgono a rotazione:

- Supporto nella preparazione e somministrazione dei pasti
- Preparazione della tavola
- Pulizia e riordino degli spazi comuni

Lo svolgimento di queste attività diventa un momento importante per l'apprendimento di competenze domestiche ma anche un momento di scambio e di dialogo. L'occuparsi concretamente degli spazi della comunità ha lo scopo di favorire il senso di appartenenza, di familiarità e di rispetto per l'ambiente comune.

SETTORI DELLA CASA

Cucina

La cucina è un ambiente molto ampio adibito anche al pranzo. La preparazione dei pasti è gestita dagli educatori, secondo un menu settimanale affisso in cucina e predisposto da un nutrizionista ma anche cercando, dove possibile, di assecondare i gusti e le esigenze particolari dei minori. I prodotti alimentari vengono acquistati giornalmente freschi e di stagione. I pasti vengono consumati solitamente da tutti i minori insieme agli educatori presenti in comunità.

Stanze da letto

I minori sono ospitati in camere doppie, divisi per sesso ed età. Il riordino della stanza è a loro cura, compatibilmente con l'età e sotto la supervisione dell'educatore. Ogni minore, può, inoltre tenere nella propria stanza oggetti personali, nel rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Spazi comuni

La comunità è strutturata per offrire un ottimo livello di confort agli ospiti e la possibilità di praticare una vita di relazione, attraverso spazi destinati al relax, allo studio e al gioco.

SERVIZI OFFERTI

Il servizio prevede:

- Somministrazione di colazione, pranzo, merende e cena
- Pernottamento dei minori presidiato da un educatore
- Servizio lavanderia e stireria degli indumenti personali e della biancheria della comunità
- Pulizia degli ambienti, in collaborazione con i minori
- Fornitura di cancelleria per la scuola
- Attività didattica di doposcuola
- Attività ludica organizzata
- Trasporto con mezzo proprio
- Vari (tv, telefono, computer, consolle di videogiochi ecc.)

L'assistenza medica generica viene svolta dal pediatra convenzionato con il S.S.N. presso l'ambulatorio o, al bisogno, a domicilio. Per le visite specialistiche e gli esami di diagnostica strumentale e di laboratorio ci si rivolge a strutture convenzionate presenti sul territorio.

Le procedure amministrative, contabili e finanziarie vengono svolte da personale amministrativo esterno alla comunità.

Le cartelle individuali degli utenti sono aggiornate e conservate nel rispetto delle prescrizioni previste dal Decreto Lgs 196/03 in materia di tutela e riservatezza dei dati personali.

La verifica, il controllo e la manutenzione dell'intero edificio, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi viene supervisionata da un ingegnere e viene eseguita da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti.

La struttura è dotata di sistema antincendio e di telecamere di videosorveglianza a circuito chiuso negli ambienti comuni, al fine di garantire la massima sicurezza per gli utenti.

La carta dei servizi rappresenta per l'utente una garanzia di qualità e non solo uno strumento di conoscenza dei servizi erogati.

Difatti, la presente Carta dei servizi, oltre a comunicare efficacemente i servizi ed i relativi standard, rappresenta per l'utente anche una garanzia di qualità per i seguenti motivi:

- consente una precisa individuazione dei servizi esigibili che vengono dichiarati in dettaglio;
- garantisce all'utente, mediante le necessarie fasi di manutenzione ed aggiornamento dello strumento, una costante tensione al miglioramento degli standard prestazionali, in termini di efficacia ed efficienza;
- favorisce, mediante le indagini di "customer satisfaction" un costante ascolto delle ragioni e delle esigenze degli utenti, stimolandone la partecipazione e la capacità propositiva al fine di innovare ed adeguare costantemente i servizi erogati.

5. PARAMETRI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel corso degli anni, la comunità "Myriam" ha elaborato strumenti di valutazione e miglioramento continuo della qualità dei propri servizi da parte dell'equipe articolati su:

- Riunioni settimanali di verifica delle attività e dell'andamento della comunità
- Supervisione mensile da parte di un consulente esterno psicoterapeuta
- Diario quotidiano delle attività, in cui vengono registrate le attività compiute e gli eventi più significativi
- Valutazione della qualità percepita tramite rilevazione del gradimento del servizio da parte di familiari, utenti e servizi sociali invianti
- Verbali degli incontri con i servizi sociali invianti
- Verifica semestrale dei progetti individualizzati

Le rilevazioni scaturite da tali strumenti di verifica costituiscono la base dei progetti di miglioramento apportati dal gruppo di lavoro in equipe per il prosieguo dell'attività.

Gli standard di qualità ai quali si punta sono:

- non ricevere oltre 2 reclami da parte delle amministrazioni comunali;
- predisporre azioni correttive condivise dall'amministrazione comunale entro 5 giorni lavorativi dal reclamo;
- non ricevere più di un reclamo dalla stessa amministrazione comunale;
- non ricevere reclami dagli organi di giustizia minorile;
- predisposizione definitiva del PEI entro 30 giorni dalla data di ammissione del minore;
- revisione e aggiornamento del PEI ogni 6 mesi;
- indice di gradimento delle prestazioni erogate da parte degli utenti e delle loro famiglie superiore al 65%.

6. RAPPORTI CON LE STRUTTURE ESTERNE

Servizi Sociali e Tribunale per i Minorenni

La collaborazione con i Servizi Sociali, che hanno in carico il minore, si svolge in modo continuo ed approfondito, per valorizzare le diverse esperienze e professionalità, nel perseguimento degli obiettivi sociali ed educativi definiti. Fra la comunità e il Servizio Sociale si auspica la programmazione di comunicazioni telefoniche frequenti e incontri semestrali per ogni minore assistito, al fine di verificare ed aggiornare il PEI.

Gli incontri con il Tribunale per i Minorenni vengono svolti a richiesta, con invio almeno trimestrale di relazioni di aggiornamento.

Familiari

Le visite e gli incontri con i familiari dei minori inseriti vengono organizzati su precise indicazioni del Servizio Sociale inviante e concordati con il Coordinatore della comunità. La comunità è disponibile nel predisporre incontri protetti in struttura alla presenza di un educatore e del supervisore psicoterapeuta esterno.

Strutture scolastiche

I rapporti con gli insegnanti degli istituti scolastici frequentati dai minori sono costanti, per verificare il perseguimento degli obiettivi didattici. Per ogni minore si svolgono incontri in numero non inferiore a 6 per ogni anno scolastico.

Volontariato

La comunità si avvale della collaborazione di volontari sia liberi che associati per lo svolgimento di alcune attività integrative all'assistenza, del sostegno scolastico e animativo. Con ogni volontario, in base alla disponibilità di tempo e alle loro specifiche competenze, vengono predisposti dei progetti di intervento.

Enti Formativi

La comunità "Myriam" intrattiene rapporti di collaborazione con facoltà universitarie ed enti formativi, con i quali sono stati stipulati accordi di collaborazione per lo svolgimento di attività di tirocinio all'interno della struttura assistenziale.

7. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

Il corrispettivo delle prestazioni offerte dall'Ente viene corrisposto dalle Amministrazioni Comunali che predispongono il collocamento del minore in comunità.

La tariffa giornaliera pro-capite applicata è quella attualmente prevista dalla DGR n. 372 del 07/08/2015 che corrisponde, per la tipologia di struttura, a € 121,76.

Non sono previsti interventi integrativi da parte delle famiglie degli utenti.

La retta giornaliera può aumentare qualora vi siano problematiche tali da richiedere un rapporto di tutela particolare da valutare all'ingresso o in itinere con gli operatori del Servizio inviante.

In caso di assenza del minore dalla comunità per rientro breve in famiglia programmato, allontanamento (solo per i primi 5 giorni) o ricovero ospedaliero, il pagamento della retta giornaliera sarà richiesto per l'intero importo.



Congregazione Suore Francescane dei Sacri Cuori

COMUNITA' EDUCATIVA "MYRIAM"

Comunità educativa di tipo familiare per minori

Ultimo aggiornamento: dicembre 2021