



2012

# Carta dei Servizi Del Centro Diurno Polifunzionale "Domenico Rossí"

Diritti di informazione, controllo e partecipazione degli utenti



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

### Sommario

- Principi e Fondamenti ..... 13
  - Foto ..... ..
- Valori e Intese..... 5
- Presentazione Centro diurno..... 7
  - Foto..... ..
- Regole ..... 9
- Modalità di accesso ai servizi..... 10
  - Foto..... ..
- L'equipe..... 13
  - Foto..... ..
- Prestazioni e servizi forniti agli utenti..... 18
- Il Piano Educativo Individualizzato..... 20
- Rapporti con la Comunità locale e i Servizi Territoriali..... 22
- Finalità e Obiettivi..... 23
  - Foto..... ..
- Metodologia..... 24
  - Foto..... ..
- Codice deontologico degli operatori ..... 26
  - Foto..... ..
- Organigramma..... 28
- Tariffe praticate..... 29
  - Coperture assicurative..... ..
  - Rinvio..... ..
- Aggiornamento e revisione..... ..
- Date..... ..
- Responsabile..... ..



## Principi e Fondamenti

La presente "Carta dei servizi" ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dal *Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 16 del 23.11.2009: "Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 Ottobre 2007, n.11 (Legge per la Dignità e la Cittadinanza Sociale. Attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n. 328) pubblicato sul BURC n. 71 del 30.11.2009, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.*

La Carta dei Servizi vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con il cliente e l'utente finale, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche: la carta infatti descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi offerti, indica le modalità per accedervi e definisce gli standard di qualità che si impegna a garantire.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus



## Valori e Intese

La Cooperativa Terra di Speranza aspira a creare strutture che possano curare i rapporti interpersonali come quelli di una famiglia, perché è da questa cellula che nasce la possibilità di dar vita ad un individuo forte. È proprio sul valore importante della famiglia che la Cooperativa Sociale "Terra di Speranza" Onlus ha voluto condividere con la Parrocchia S. Massimo Vescovo in Orta di Atella, la Caritas Diocesana di Aversa e la Parrocchia San Simeone profeta in Frattaminore, la nascita della Comunità educativa di tipo familiare Casa Rossi e del Centro Diurno Polifunzionale Domenico Rossi. Al fine di favorire la crescita dei minori in un contesto favorevole, la Cooperativa collabora con l'Associazione Albatros, richiedendo servizi di ascolto, orientamento e consulenza familiare, nonché con la Fondazione Domenico Rossi per lo spirito solidaristico che pone nel sostegno delle attività.

La Cooperativa Sociale Terra di Speranza Onlus è inserita nell'elenco dei co-gestori dell'ASL C 2 per seguire nel diurno ragazzi e famiglie in difficoltà, attraverso la modalità dei Budgets di cura (ex legge 328/2000).

La Cooperativa ha come caratteristica imprescindibile il potenziamento del lavoro in rete e si adopera, a tal proposito, ad integrare le proprie attività con gli Enti e le Istituzioni pubbliche e private. Essa, nel pieno rispetto delle individualità espresse dai singoli soggetti interessati alla sua attività, si propone di perseguire l'interesse generale della comunità, avendo come fine il Bene Comune, operando nel campo del disadattamento e dell'emarginazione.

Per il raggiungimento di questo impegno umano e sociale la Cooperativa fornisce servizi socio assistenziali, socio sanitari, culturali, educativi, nonché svolge attività finalizzate all'inserimento lavorativo, produttivo o sociale di persone svantaggiate.

Convinti del ruolo decisivo e imprescindibile della cultura per l'effettivo progresso civile ed umano della popolazione, nonché per l'elevazione del livello di qualità di vita, ci si propone di intraprendere iniziative concrete che servono alle nuove generazioni ad allargare le loro prospettive per il futuro, portando avanti un capillare impegno culturale e formativo in collaborazione ai partner citati.

Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

5

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



La motivazione umana e spirituale ha spinto i volontari, che hanno fondato la Cooperativa, ad offrire un aiuto concreto alle persone in difficoltà del territorio, cominciando ad operare in attività di ascolto e accompagnamento a favore dei giovani tossicodipendenti e delle loro famiglie promosse dall'Associazione Albatros, per poi allargare la sfera delle azioni di sostegno a favore di alcolisti e famiglie in condizione di disagio.

Con l'Associazione si è voluto condividere la certezza che gli utenti di passaggio siano proprio come l'albatros, uccello esotico, goffo con grosse ali che gli impediscono di camminare in maniera libera, bisognoso di lunghi spazi per spiccare il volo, ma che, una volta librato in aria, ha una delle aperture alari più ampie e una resistenza che gli permettono di trasvolare gli oceani.

Nella consapevolezza che il minore farà parte del Centro Diurno per un periodo di tempo determinato, la nostra famiglia si preoccuperà di favorirne l'integrazione all'interno della società affinché esso si trasformi da spettatore in attore protagonista della vita sociale. Il bambino non va considerato come un vaso vuoto da riempire né il risultato passivo della sua situazione, ma un soggetto che interagisce attivamente con il proprio ambiente. Per questo, il Centro Diurno non vuole essere un'isola felice, quanto un punto di riferimento stabile, dove il minore viene aiutato e sostenuto nel proprio percorso di crescita, favorendo l'integrazione con le altre risorse del territorio come i Servizi Sociali e Sanitari, con i quali si procederà a elaborare proposte progettuali funzionali per il benessere psico-fisico del bambino. Ma la collaborazione con le risorse territoriali riguarderà non solo i servizi sociali in senso stretto, quanto anche le diverse agenzie educative che concorrono alla crescita del bambino.

Fondamentale per sarà creare un dialogo con la Scuola e la Famiglia di origine, sia per supportare il percorso scolastico del bambino sia per coinvolgere gli insegnanti e i genitori in un progetto educativo comune. Il processo di costruzione dell'equilibrio psico-fisico del bambino avviene attraverso un intrecciarsi complesso di relazioni che investono non solo le agenzie educative formali ma anche le agenzie educative informali come le varie realtà ricreative, sportive e culturali, che favoriscono la socializzazione secondaria nonché l'educazione tra pari.

Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

6

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



## Presentazione Centro Diurno

Gestita dalla Cooperativa Terra di Speranza, il Centro Diurno Polifunzionale "Domenico Rossi" è una struttura di accoglienza per minori, di ambo i sessi di minori in età scolare fino a 17 anni di età, in difficoltà per non aver trovato un contesto familiare equilibrato in grado di tutelare una crescita adeguata.

Può ospitare un massimo di dieci minori per gruppi di età.

Vi operano un coordinatore interno di comunità, educatori, addetti all'assistenza e diversi volontari e professionisti, per le consulenze di tipo psicologico, sociale e legale.



Attraverso percorsi personalizzati, infatti, si mira al raggiungimento, per i propri ospiti, di un buon grado di autonomia, compatibilmente con le loro problematiche, necessario al reinserimento sociale e scolastico.

L'obiettivo fondamentale è quello di stimolare e valorizzare le risorse umane di cui ogni persona è portatrice affinché acquisisca autostima, fiducia nelle proprie ed altrui possibilità ed, inoltre, la capacità di relazionarsi con il mondo e di progettare il proprio futuro. La proposta educativa è strumento fondamentale per la trasformazione dei comportamenti e la struttura ospitante diventa luogo privilegiato di sperimentazione di nuovi modelli relazionali e di comunicazione educativa attraverso la quale interiorizzare la capacità di accettare, rispettare ed accogliere l'altro e se stesso. Sarà nostra cura fondare relazioni individualizzate per accompagnare il minore nel percorso di crescita.



L'esperienza presso il Centro diurno agirà da prevenzione di una precoce condanna alla esclusione vitale oltreché sociale attraverso:

- la valorizzazione delle potenzialità di ciascun minore;
- l'acquisizione di elementi di sempre maggiore autonomia;
- l'ampliamento delle possibilità relazionali dei minori;
- l'interazione attiva con il contesto del territorio.

La dimensione dell'accoglienza, infatti, è composta di tanti aspetti, alcuni dei quali sono trasmessi immediatamente anche attraverso un ambiente fisico che "comunica" calore, appartenenza, apertura, spontaneità, naturalezza, per vivere l'accoglienza nel senso più ampio e profondo del termine. Il Centro Diurno prende il nome dall'Avvocato Marchese Domenico Rossi<sup>1</sup>, e risponde ai requisiti strutturali richiesti dalla legge<sup>2</sup>, presentandosi con una ubicazione in un contesto urbano ed in una zona adeguatamente servita da mezzi di trasporto che permette la partecipazione dei minori alla vita sociale del territorio; è fornita di una postazione telefonica abilitata e postazione internet, di energia elettrica, di acqua calda e di riscaldamento, inoltre, risponde a tutti i requisiti di sicurezza che le unità immobiliari devono possedere in quanto civili abitazioni (circa l'impianto elettrico, l'impianto idraulico, l'impianto termico e l'impianto di distribuzione del gas); è dotata di spazi destinati ad attività collettive e spazi destinati all'uso privato dei minori; a pian terreno c'è l'area destinata al gioco e alle attività laboratoriali-formative ed un ampio cortile, al primo piano vi è la zona giorno con cucina, sala da pranzo, sala comune, terrazzo e servizi igienici, servizi per i minori, servizi per gli operatori. La collocazione geografica permette inoltre il collegamento all'intera rete dei Servizi sanitari, ricreativi, educativi, culturali e sociali presenti sul territorio e permette di essere raggiunta facilmente con ogni tipo di mezzo motorizzato.

<sup>1</sup> Dal cui testamento olografo redatto in data 02/01/1933 si evince il suo sogno di realizzare una casa che accogliesse bambine in condizioni disagiate del territorio Atellano.

<sup>2</sup> Art. 7, 8 e 10 del Regolamento della Regione Campania n.11 del 23 Ottobre 2007.



## REGOLE

Le *regole* non vanno intese come delle imposizioni aprioristiche, ma come degli elementi che contribuiscono alla creazione del gruppo, nel rispetto e nel riconoscimento di ogni individualità.

Esse sono essenzialmente un fatto relazionale e sociale, in quanto riguardano le relazioni tra le persone. Dietro al rispetto di una regola vi è, infatti, il riconoscimento dell'esistenza dell'altro, dei suoi bisogni, e della necessità di trovare un punto di incontro con essi. Seguire una norma vuol dire anche, quindi, collaborare, accettare l'altro, rendersi disponibili ad un rapporto reciproco.

Le regole vanno intese come un'occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, emotivo e comportamentale del minore accolto.

In questa prospettiva, i minori accolti e le loro famiglie sono accompagnati all'osservanza delle seguenti regole:

- rispetto delle persone, delle cose e degli spazi che lo circondano;
- condivisione delle problematiche;
- esecuzione dei propri impegni personali.

Ciò vuol dire che, oltre ciò che viene disposto specificamente nei Progetti Educativi Individualizzati, concretamente, per tutti:

- è assolutamente vietata e aborrita la violenza e il danneggiamento volontario delle cose;
- è condizione imprescindibile per la permanenza, la partecipazione agli impegni e alle attività;
- è, altresì, inderogabile l'esecuzione dei propri impegni personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato.

Ai minori accolti viene garantito l'utilizzo di arredi personali, significativi dal punto di vista affettivo, che possono essere utilizzati secondo modalità e limiti determinati dagli spazi disponibili a ciascun minore. In ogni caso questi arredi non possono essere sostitutivi degli arredi messi a disposizione e non presentano rischi per l'incolumità del minore stesso, come per le altre persone e per l'abitazione.



## MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

La modalità di ammissione dei minori è presentata dai Servizi Sociali, dalle famiglie o dal Tribunale per i minorenni.

Il responsabile, insieme all'equipe, ricevuta la domanda di ammissione, valuta se è possibile l'inserimento del minore nelle attività del centro e comunicano ai Servizi Sociali la decisione presa. Inizia così la prima fase che è di accoglienza e di osservazione.

Dopo l'osservazione e l'ammissione definitiva del minore si appronta un progetto educativo individualizzato.

I documenti richiesti per l'ammissione sono:

1. relazione socio-ambientale scritta ed aggiornata dell'Ente pubblico;
2. eventuale valutazione psicologica e scheda anamnestica del minore da accogliere;
3. impegnativa di spesa;
4. scheda sanitaria e libretto sanitario;
5. certificato delle vaccinazioni d'obbligo;
6. certificato di sana e robusta costituzione rilasciato dalla ASL di appartenenza;
7. certificato di nascita e dello stato di famiglia;



8. scheda di valutazione (o nulla-osta) della scuola di provenienza;
9. documento di riconoscimento.

L'accoglienza del minore presuppone un primo incontro con la famiglia, una prima visita per far riconoscere l'ambiente, la sua organizzazione ed il regolamento.

Si favorirà l'integrazione nel rispetto della realtà individuale e quella del gruppo di riferimento.

Gli obiettivi della fase di osservazione vengono gestiti dall'equipe della struttura e sono:

- creare un clima di relazione positiva tra minori ed operatori;
- raccogliere informazioni per la definizione del progetto;
- verificare se esiste concordanza tra ciò che la relazione d'ingresso presentava e i veri bisogni del minore;
- verificare se la struttura è idonea e rispondente ai bisogni del minore

Il progetto educativo individualizzato, che viene formulato di concerto con i servizi del territorio d'appartenenza del minore, la famiglia e l'equipe, viene verificato in itinere attraverso incontri periodici.

## **DIMISSIONI**

La procedura può essere concordata oppure no.

### DIMISSIONE CONCORDATE

- i **Servizi Sociali** hanno la responsabilità di:
  1. valutare con il Responsabile e l'equipe se l'obiettivo del progetto educativo individualizzato è stato raggiunto e stabilire la modalità di dimissioni;
  2. di proporre di propria iniziativa la domanda di dimissione.
- Il **Centro Diurno** ha la responsabilità di:
  1. valutare la possibilità di dimissione;
  2. attivare la procedura di dimissione;

Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

3. proporre l'allontanamento del minore, qualora quest'ultimo provochi disagi alla struttura oppure i tentativi di supporto abbiano avuto esito negativo.

- **L'equipe degli operatori** ha la responsabilità di:
  1. concordare modalità, tempi e strategie per un'appropriata dimissione;
  2. comunicare la dimissione ai Servizi Territoriali, alla famiglia e al Tribunale per i Minorenni;
  3. monitorare il minore nel primo periodo d'inserimento nel tessuto sociale.
- **La famiglia** ha la responsabilità di:
  1. prepararsi al rientro del minore con il supporto del Centro Ascolto Albatros;
  2. preparare il rientro del minore.

#### DIMISSIONE NON CONCORDATA

Essa avviene a seguito di Decreto da parte del Tribunale per i minorenni che rende obbligatoria la dimissione e quando la presenza del minore provoca gravi disagi nella Casa.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

12

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



## L'EQUIPE

Visto l'art. 9 Capo II del Regolamento della Regione Campania n.11 del 23 ottobre 2007, l'equipe è composta da almeno un educatore per ogni tre minori e da operatori o volontari in numero sufficiente per garantire un buon intervento.

L'equipe parteciperà:

- alla formazione
- alle riunioni d'equipe e di coordinamento del lavoro
- alla supervisione
- alle attività di formazione specifiche
- alle iniziative di aggiornamento

Altro momento formativo importante è costituito dagli incontri di supervisione, nel suo svolgersi essa realizza quattro funzioni:

- di **incontro** degli educatori fra loro, con la possibilità di superare atteggiamenti difensivi e inautentici (per es. l'esibizione di un falso Sé da parte di un educatore che vorrebbe presentarsi sempre e comunque adeguato);
- di **esplicitazione** e di **contenimento** delle ansie non elaborate, dei sentimenti inespressi, delle difficoltà e delle incertezze non comprese;
- di **riflessione** e di **comprensione** dei nessi tra il trauma, il funzionamento mentale ed il comportamento quotidiano del bambino ed inoltre tra il proprio atteggiamento soggettivo e la reazione del minore;
- di sviluppo delle competenze emotive e relazionali.

L'equipe multidisciplinare è costituita da un coordinatore, da un supervisore, dallo psicologo, da educatori professionali e da figure educative.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

Il **Coordinatore** oltre ad essere il referente organizzativo della Comunità, esplica la funzione di mediatore tra la stessa Comunità ed i sistemi esterni per i rapporti generali sul servizio offerto.

In particolare:

- organizza e presiede l'equipe settimanale;
- organizza e partecipa alla riunione con i servizi inviati per l'aggiornamento e la progettualità relativi ai minori;
- stende la relazione educativa trimestrale;
- è referente dei rapporti con la scuola;
- è referente dei rapporti con i tirocinanti e i volontari.

Lo **Psicologo** segue il processo di crescita dei minori accolti, intervenendo sugli aspetti emotivo-cognitivi degli stessi.

In particolare:

- è supervisore clinico dei casi presenti in comunità;
- è osservatore delle dinamiche comportamentali dei minori ospiti;
- è il supervisore delle dinamiche relazionali ed emotive all'interno del gruppo educatori;
- partecipa all'equipe settimanale.

Agli **Educatori Professionali**, oltre alla cura dei minori, all'organizzazione e alla conduzione quotidiana della Comunità, spetta l'osservazione e la cura dei rapporti con le famiglie dei minori stessi.

Ogni educatore sarà:

- un riferimento autorevole (relazione);
- un facilitatore degli scambi psico-sociali (amplificatore);
- un riferimento affettivo e di sicurezza (contenitore);
- un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali (mediatore).



In particolare gli educatori:

- sono i referenti educativi nel corso della giornata in comunità;
- offrono la possibilità di costruire rapporti significativi;
- favoriscono un clima ed un ambiente sereno;
- offrono sostegno e rinforzo nella crescita personale del minore;
- partecipano all'equipe settimanale;
- compilano il diario giornaliero;
- elaborano i PEI.

Il rapporto dell'educatore con il minore si esplica, innanzitutto, nel provvedere alle sue esigenze primarie, cioè vitto, alloggio, assistenza sanitaria, ecc., ma anche a tutti quei bisogni necessari per uno sviluppo adeguato della persona, cioè l'istruzione, il gioco, la vita di relazione, ecc. In particolare, la professionalità dell'educatore trova la sua specificità nella relazione interpersonale con il minore, a cui egli deve dare il senso di relazione educativa, di aiuto. Sull'importanza delle relazioni interpersonali sullo sviluppo tutti gli studiosi sono oggi concordi.

Diverse ricerche di ambito neurobiologico hanno dimostrato che esiste un rapporto diretto tra cervello e mente e che le relazioni interpersonali significative esercitano un'influenza diretta e decisiva sullo sviluppo delle funzioni cerebrali, a partire dai primi giorni di vita e per tutta l'esistenza. Esse permettono la costruzione della struttura della mente, che permetterà successivamente lo sviluppo integrato dell'intelligenza con l'affettività.

Uno dei compiti principali dell'educatore è, dunque, quello di offrire sostegno emotivo, contenimento dei sentimenti degli ospiti, e ciò è possibile, in particolare, attraverso la disponibilità all'ascolto, la sintonizzazione affettiva e la capacità di rispondere ai loro bisogni e richieste in modo genuino ed empatico.

Disponibilità all'ascolto significa, innanzitutto, essere in grado di mettere da parte il proprio giudizio; l'ascolto attivo richiede, infatti, apertura e ricettività nei confronti dell'altro, e ciò è possibile soltanto se si è capaci di dimenticare il



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

proprio sé, di metterlo tra parentesi per un breve periodo di tempo. Ciò significa sospendere temporaneamente la concentrazione sui propri bisogni, per dedicarsi a quelli dell'altro; in sostanza, un atto di disponibilità e di altruismo.

La sintonizzazione affettiva, invece, riguarda la capacità di attuare un ascolto empatico, cioè di riuscire a sentire e vedere il mondo come lo vede e lo sente l'altro. È necessario, dunque, che l'educatore costruisca e mantenga una giusta vicinanza con il minore, così da evitare sia il caos psichico derivante da un eccessivo coinvolgimento emotivo, sia la fredda distanza. La perdita di confini chiari e definiti tra i due soggetti coinvolti nella relazione può provocare effetti devastanti per la relazione.

Per quanto riguarda le **figure educative (Operatori)**, esse partecipano alla conduzione quotidiana della Comunità, alla cura dei minori e allo svolgimento delle attività educative in essa programmate.

In particolare:

- propongono e partecipano ad attività ludiche ricreative;
- favoriscono un clima ed un ambiente sereno;
- compilano il diario giornaliero;
- partecipano all'equipe settimanale.

La formazione degli operatori prevede sia la partecipazione a corsi di aggiornamento, di formazione personale, a seminari esterni, sia incontri periodici di gruppo.

E' prevista la Supervisione dello psicologo con incontri settimanali ed una Supervisione mensile di tutta l'equipe.

#### ALTRO PERSONALE

Oltre al personale assunto, nella quotidianità della Comunità educativa, possono essere presenti Ragazzi del Servizio Civile, i Volontari e i Tirocinanti che in alcuni momenti si affiancano agli educatori, senza però mai sostituirli.

Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

16

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

- I **Ragazzi del Servizio Civile**, quando presenti, svolgono mansioni di accompagnamento dei minori nelle loro attività, nei compiti, nelle commissioni esterne, forniscono aiuto nella conduzione domestica, facendo sempre riferimento agli educatori.
- I **Volontari** ricoprono una funzione di tramite fra la Comunità e il territorio, instaurando sani rapporti di amicizia e di collaborazione negli impegni scolastici ed extra-scolastici.

Per accedere a tale servizio di volontariato vengono richieste la maggiore età ed una sana motivazione a questo tipo di servizio. È inoltre previsto un periodo di prova di un mese per valutare le reali capacità e un impegno costante per un periodo concordato.

Sia i Ragazzi del Servizio Civile che i volontari vengono selezionati e guidati dal Coordinatore della Comunità e partecipano alla riunione mensile di programmazione e verifica del loro lavoro.

- La Comunità è inoltre sede di tirocinio per studenti della Facoltà di Scienze dell'Educazione, di Psicologia, di Sociologia, di Scienze del Servizio Sociale e delle Scuole per Animatori. In Comunità possono essere presenti tirocinanti che partecipano sia alla vita quotidiana che organizzativa (equipe) della struttura e sono monitorati dal Coordinatore oltre che seguiti dal tutor. La loro attività di tirocinio consiste nell'osservazione e sperimentazione del ruolo professionale, nello specifico di ciascuna figura.





## PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI UTENTI

Il Centro Diurno Domenico Rossi è aperto dal lunedì al sabato e offre i seguenti servizi:

- assistenza psico-sociale
- assistenza psico-pedagogica
- assistenza socio-educativa
- assistenza socio-pedagogica
- assistenza di educazione alimentare
- assistenza didattico-educativa
- assistenza socio-sanitaria primaria
- educazione alla genitorialità e mediazione familiare in collaborazione con il Centro Ascolto Albatros di Frattaminore
- contatti con le reti sociali ed educative territoriali

Tra il tipo di prestazioni offerte del Centro rientrano:

- *accoglienza, osservazione e progettazione*

Prima Accoglienza - il Centro Diurno garantisce all'ingresso la presenza dell'assistente sociale e della psicologa dell'équipe.

Si passa, quindi, all'inserimento effettivo del minore con una serie di incontri con la famiglia. Si procede ad un'osservazione sistematica, con la quale si evidenziano le caratteristiche del minore su cui è possibile lavorare, e quindi si stila il P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato).

- *gestione dei rapporti con i servizi sanitari e sociali:*

L'intervento educativo per il minore è progettato con il Servizio Sociale e la famiglia.

- *mantenimento dei rapporti con le famiglie d'origine:*

Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

18

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



Le modalità di rapporto con la famiglia del minore sono definite già nella progettazione individuale del ragazzo e mediate dal Servizio Sociale. E' compito degli educatori agevolare i rapporti tra i minori e le loro famiglie. A tal fine sono previsti diversi incontri tra il minore ed uno o più componenti della famiglia d'origine, che tengono in considerazione la singola problematica ed i periodi di vacanza; oppure attraverso incontri di mediazione. Ogni incontro viene verbalizzato e messo agli atti.

- *intervento di socializzazione e risocializzazione:*

si parte dal presupposto che in diverse situazioni ed in conseguenza delle problematiche che hanno portato all'inserimento in diurno, molti minori hanno perso alcuni contatti con il mondo esterno (amicizie, gruppi, ...) e la capacità stessa di costruirli. Pertanto, uno degli obiettivi fondamentali è diretto a favorire i rapporti con i loro coetanei, allargando le loro esperienze sociali con l'inserimento in gruppi differenti e con l'utilizzo di strutture scolastiche, sportive, ricreative e culturali per favorire l'integrazione e la socializzazione;

- *organizzazione del tempo libero (attività ricreative, sport, vacanze):*

Il Centro ricerca, potenzia e propone legami e forme di collaborazione bilaterali con le varie agenzie educative presenti nel territorio. Oltre alla realtà oratoriana e parrocchiale, è indispensabile valutare i progetti ed i servizi già attivati dalle Istituzioni. Tutto questo ha come obiettivo primario quello di favorire l'acculturazione, la socializzazione, l'aggregazione sia con persone esterne che con quelle interne al Centro Diurno, svolgendo anche una funzione di sostegno e di sviluppo dell'identità della persona.

- *inserimento scolastico e rapporti con le scuole:*

Nella progettazione iniziale, fatta per ogni minore è previsto anche una mediazione al percorso scolastico, attraverso un confronto anche con i Dirigenti Scolastici.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

Durante tutto l'anno scolastico, vi sono incontri periodici tra gli insegnanti, la famiglia ed un educatore per valutare i risultati, l'inserimento nel gruppo classe, l'emergere di determinate difficoltà, esponendole i successi ottenuti o gli ostacoli incontrati. In questo caso il Centro Diurno si fa carico di sostenere il minore nello svolgimento dei compiti per superare gli ostacoli incontrati.

### **Il PEI - Progetto Educativo Individualizzato**

Il Progetto Educativo Individualizzato stilato dall'equipe educativa, in collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e la famiglia, tiene conto delle peculiarità di ciascun minore, con particolare attenzione ai bisogni e ai vissuti di questi.

L'intento propositoci con la progettazione individualizzata è quello di attribuire senso all'azione educativa svolta, coinvolgendo in questo il minore al fine di renderlo partecipe e consapevole del proprio percorso di crescita, senza tralasciare il contributo delle agenzie esterne, le quali saranno sempre informate dell'evolversi del percorso del minore che sarà oggetto di un continuo ed attento monitoraggio.

Questo strumento, inoltre, ha lo scopo di rendere espliciti e comunicabili gli interventi individuali scelti per assicurare ai minori le condizioni migliori per uno sviluppo e una crescita armonica.

L'idea alla base del percorso individualizzato è accompagnare, in maniera graduale, i minori verso una maggiore consapevolezza di loro stessi in relazione al presente e alle prospettive per il futuro. Il progetto educativo individualizzato sarà stilato tenendo conto dei seguenti punti:

1. una prima fase di osservazione al fine di individualizzare gli interventi da attuare, attraverso anche la famiglia, per e con il minore;
2. programmazione degli interventi volti al coinvolgimento ed al sostegno del contesto familiare ed ambientale del minore;



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

Affinché l'esperienza di accompagnamento in diurno sia costruttiva per l'intero nucleo familiare, oltre che per il minore, sarà determinante curare le relazioni tra i membri dello stesso per permettere il ristabilimento di una maggiore serenità, fiducia, speranza e stima nelle proprie risorse.

Il Piano personalizzato d'assistenza è finalizzato:

- a mantenere e recuperare le capacità fisiche, cognitive e relazionali;
- a mantenere e recuperare l'autonomia personale;
- a migliorare la qualità della vita della persona con disabilità, in considerazione della complessità dei suoi bisogni;
- nel piano individualizzato si tiene conto inoltre delle informazioni provenienti dagli operatori territoriali eventualmente coinvolti nel caso, nell'ottica di una lettura globale dei bisogni dell'utente, ed in particolare sono indicati:
  - × prestazioni socio assistenziali previste;
  - × figure professionali responsabili dell'attuazione dell'intervento, con indicazione del referente responsabile dell'attuazione complessiva del piano personalizzato e dei compiti specifici del personale coinvolto;
  - × tempi di attuazione degli interventi;
  - × tipologia e intensità della risposta assistenziale;
  - × sistema di verifica.

Nel Piano, che dovrà essere condiviso con i familiari ( o tutori ), i servizi sociali competenti e con l'ospite stesso, va indicata la modalità di adesione e di coinvolgimento della persona e/o della famiglia di origine.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

21

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



## RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI

A partire dagli anni Novanta del secolo scorso si sono susseguite una serie di norme volte a riconoscere il minore come titolare di diritti ratificando la Convenzione di New York dei diritti del fanciullo e la Convenzione Europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli di Strasburgo.

Molteplici sono le situazioni che possono rendere necessario un accompagnamento in diurno: disagio sociale, separazioni conflittuali, lutti, trascuratezza ed inadeguatezza nei compiti di cura ed educativi. Il fine è quello di garantire al minore un contesto di vita in grado di rispondere alle esigenze educative, di tutela e di cura necessarie per assicurare adeguate ed equilibrate possibilità di crescita.

Il Centro Diurno si rivolge prioritariamente a minori bisognosi di un luogo di tutela e cura e vuole essere un luogo «che offre ospitalità e protezione in sostituzione temporanea della famiglia e delle relative funzioni genitoriali non esercitabili o compromesse da gravi difficoltà sociali, personali e di relazione».

La nostra mappa territoriale contiene le informazioni essenziali relative alle risorse sociali attivate in favore dei bambini e delle loro famiglie non solo dalle Amministrazioni Comunali ma anche da altri Enti e Istituzioni in relazione a servizi che non sono sociali in senso stretto ma che hanno una valenza sociale nel senso di contribuire a migliorare la qualità della vita e a favorire lo sviluppo globale delle potenzialità espressive dei bambini, attraverso un percorso che tenga conto dei loro desideri, delle possibilità reali ma che proponga anche nuove esperienze e scoperte.

Si vuole essere punto di riferimento e anello di congiunzione con le realtà esterne che accompagnano lo sviluppo del bambino, collaborando in modo sinergico con i Responsabili dei diversi Servizi Sociali dei Comuni dell'agro atellano e con tutte le risorse territoriali che, in sintonia con i valori condivisi dalla nostra famiglia, si fanno promotori della cultura dell'agio e del benessere psico-fisico.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

## FINALITA' E OBIETTIVI

**IN PRIMIS ACCOGLIERE** i minori a noi affidati in un ambiente semplice, contenitivo.

Obiettivi:

- **la CRESCITA e la MATURAZIONE.** Viene posta particolare attenzione allo sviluppo fisico, cognitivo, relazionale, emotivo, sociale e culturale di ogni bambino.
- **l'INTEGRAZIONE CON IL MONDO ESTERNO;** a tal proposito, i minori prendono parte ad Associazioni del mondo laico e religioso, pur nel rispetto della propria cultura e religione; partecipano ad iniziative proposte dalla Scuola e dal territorio; coinvolgono e sono coinvolti in maniera attiva dai gruppi di volontariato.
- **la PRESA IN CARICO DELLE FAMIGLIE DEI MINORI** sia mediante interventi di informazione sui servizi presenti nel territorio, sia attivando iniziative di sostegno alla genitorialità: gruppi di ascolto, di auto e mutuo aiuto.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

23

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



## METODOLOGIA

Proprio perché siamo consapevoli di non detenere la verità assoluta, nei nostri interventi il modello sarà flessibile alla complessità del disagio, avendo come riferimento l'approccio integrato, si ha l'intento di cogliere l'incidenza dell'interazione del minore con i vari contesti sociali in cui vive e con cui si relaziona.

L'azione educativa deve tendere non soltanto a rappresentare per il minore un punto di riferimento, ma anche a fornire e veicolare, sul piano dell'esperienza vissuta, un nuovo modo di essere il relazione con l'altro, quale cornice per ripensare alla propria esperienza e alla rappresentazione di se stesso e degli altri che il minore si è costruito sulla base della propria storia di vita.

Esso vuole porre, pertanto, al centro **la relazione**, che nasce nella pienezza dell'esperienza umana caratterizzata *dall'essere - con l'altro e dall'essere - per - l'altro*.

L'esserci della persona nel mondo è imprescindibile dal rapporto con l'ambiente e con l'altro ed è proprio in questa relazione che trova spazio la nostra risposta di **Ascolto Attivo** verso chi è portatore di un messaggio e di una richiesta di aiuto, di un'espressione costante di messaggi-Io non giudicanti e tanto meno interpretativi. Nella relazione che nascerà dovrà essere messo in atto un processo comunicativo con una fase di apertura caratterizzata dall'accoglienza.

Nella fase successiva si passerà all'ascolto e all'osservazione dei vissuti del minore, portando alla chiarificazione della problematica e alla valutazione di tutti i punti di forza o difficoltà, le risorse interne ed esterne che ostacolano o al contrario agevolano la soluzione cercata.

**Gli adulti di riferimento** devono assumere, consapevolmente, ruoli e funzioni stabili per ciascun minore, intervengono con la metodologia della programmazione e della ricerca educativa e didattica, il lavoro di gruppo, la collegialità.

Al termine della fase operativa, il percorso educativo del minore si concluderà con il riconoscimento dei successi raggiunti e dei punti di forza su cui la famiglia dovrà puntare.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

Il nostro compito è intervenire per ridurre, e dove possibile, prevenire effetti, quali: il progressivo rallentamento delle funzioni psicofisiche, le difficoltà o l'impossibilità di stabilire adeguate relazioni interpersonali, fino ai casi più gravi di problematiche legate alle funzioni e alle sfere cognitive.

Lavorare nella direzione delineata presuppone l'esistenza di uno spazio e di figure stabili pronti ad offrire un'**accoglienza incondizionata** del minore, del suo vissuto e del multiproblematico contesto familiare.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

25

Sede legale: via S. Nicola n° 17 – 80020 Frattaminore (Na)

Iscritta al registro imprese di Napoli N° 06212641218

Partita Iva/ C.F. 06212641218

Tel e Fax: 081.5021330 – 0812775785

e-mail: [coop.terradisperanza@alice.it](mailto:coop.terradisperanza@alice.it)



## CODICE DEONTOLOGICO DEGLI OPERATORI

Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutti gli operatori (équipe educativa e volontari)

1. Nell'esercizio delle attività, l'operatore rispetta la dignità ed il diritto alla riservatezza e all'autonomia dei minori, considerandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'estrazione sociale, al sesso di appartenenza, alla religione.
2. L'operatore utilizzerà solo mezzi e strumenti atti ad evitare qualsiasi forma di coercizione fisica e violenza psicologica.
3. L'operatore è tenuto a mantenere un adeguato livello di competenza professionale, comunicando eventualmente al supervisore, al responsabile ed all'équipe educativa, l'esistenza di problematiche personali che possono inficiare una positiva azione nei confronti dei minori.
4. L'operatore osserva il segreto professionale e pertanto non rivela notizie, fatti o informazioni apprese confidenzialmente dal minore.
5. L'operatore lavora condividendo i valori e la filosofia della Cooperativa.
6. L'operatore non può accettare forme di ringraziamento quantificate in beni materiali (regali) o somme di denaro dai minori ospiti.
7. L'operatore riconosce che i problemi personali ed i conflitti possono interferire con l'efficacia delle sue prestazioni professionali e si astiene dall'intraprendere e dal proseguire qualsiasi attività nel caso in cui sia consapevole di conflitti che possono rendere inadeguate le stesse prestazioni.



Cooperativa Sociale  
Terra di Speranza Onlus

8. L'operatore si relaziona al minore e alla sua famiglia solo a scopo educativo. Il suo comportamento deve essere uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza. Nell'eventualità di un investimento emozionale intenso nei confronti di minori, l'operatore deve confrontarsi immediatamente con il supervisore ed il responsabile.

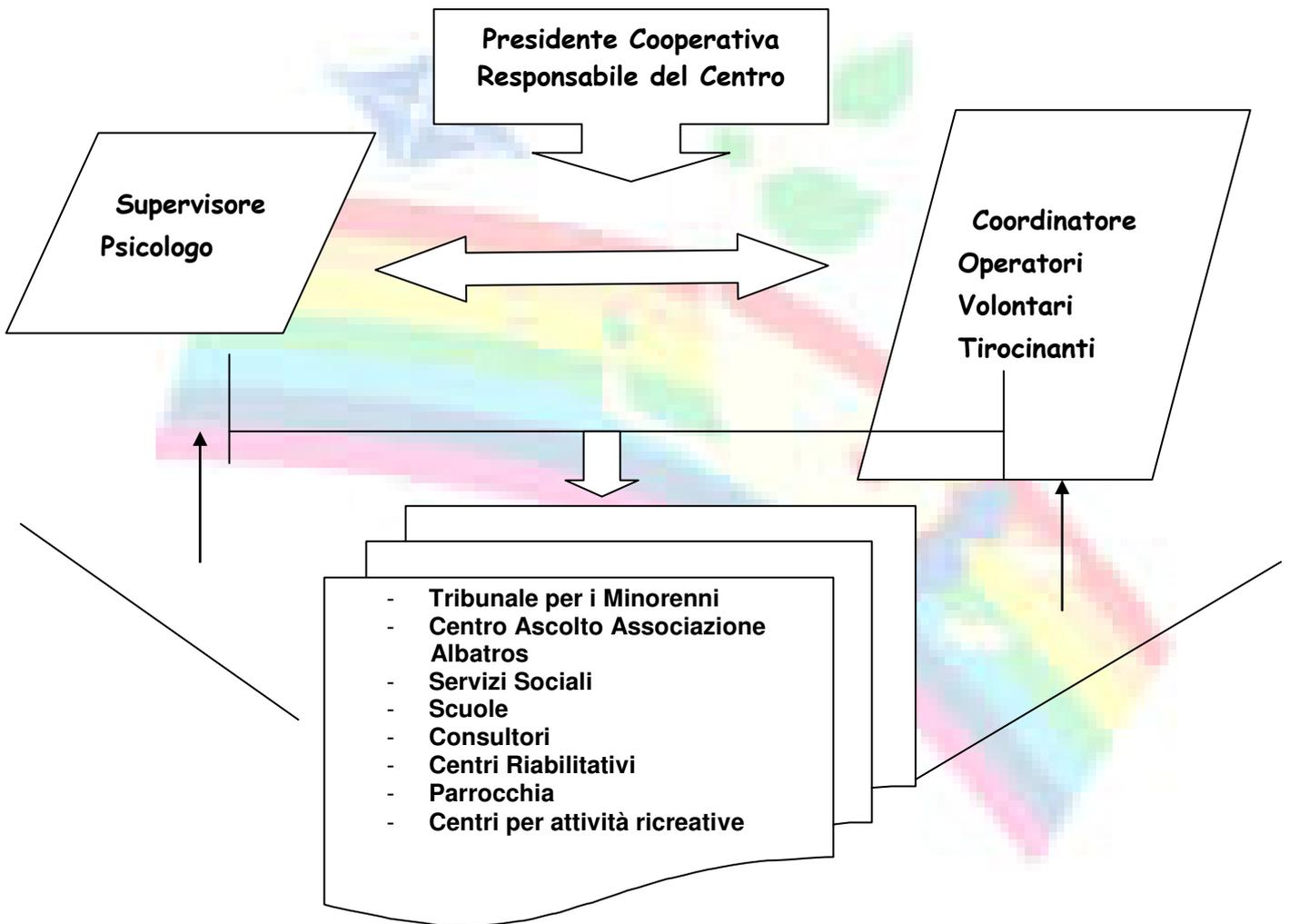
9. Il gruppo degli educatori riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. Con il termine di "équipe" s'intende la sintesi del sapere, del saper fare e del saper essere di ciascuno dei singoli che vuole trasformarsi in collettivo. Specificità e competenze diverse devono esistere ma devono compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare.

10. Gli operatori intrattengono tra loro rapporti professionali. Questi rapporti devono ispirarsi al principio del rispetto reciproco, della lealtà e della omogeneità nell'attuazione dei progetti educativi.





## ORGANIGRAMMA





### **Tariffe praticate**

Le tariffe praticate per l'accoglienza e l'accompagnamento di ciascun minore sono concordate, al momento dell'accoglienza, con i servizi sociali di appartenenza e/ o la famiglia

### **Coperture Assicurative**

Il tipo di polizza assicurativa è a copertura di rischi e danni per gli utenti, i dipendenti e il personale volontario che opera come prescritto dal *Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 16 del 23.11.2009: "Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23 Ottobre 2007, n.11 (Legge per la Dignità e la Cittadinanza Sociale. Attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n. 328) pubblicato sul BURC n. 71 del 30.11.2009*, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

### **Rinvio**

Per quanto non espressamente descritto nella presente Carta dei Servizi si fa rimando alle norme della vigente legislazione e alle altre norme previste in materia.

### **Aggiornamento e revisione**

È prevista una revisione per una conferma o un aggiornamento della presente Carta dei Servizi ogni tre anni dalla sua entrata in vigore, fatta salva l'eventuale necessità di una sua revisione anticipata qualora ne sussistesse l'esigenza.

### **Date**

Il presente documento è stato aggiornato per la pubblicazione il 23 Ottobre 2012, è entrato in vigore nel mese di Aprile 2009 ed è valido fino ad Ottobre 2015.

### **Responsabile**

Sono responsabili dell'applicazione della presente carta dei servizi la presidente della Cooperativa che ha dato vita al Centro Diurno Polifunzionale Domenico Rossi, la responsabile della struttura e il coordinatore.