



*“Lo Scoiattolo”*  
*Comunità Alloggio per Minori*

*Autorizzazione Regionale n. 008 ai sensi D.G.R.C. n. 11 del 29/01/91*  
*Autorizzazione Distretto Sociale B4 prot. 0004639/12 del 02/05/2012*  
*Via Porta di Sopra 82020 Circello (BN) Tel./Fax 0824/937637*  
*Mail: coop\_loscoiattolo@tiscali.it*

**“LA QUERCIA SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE”**  
*Via Bebiana – 82020 Circello (BN)*  
**P.IVA01144900626**

**CARTA DEI SERVIZI**

### *Strategie dell'offerta: perché una carta dei servizi?*

La Carta dei Servizi è il principale strumento della Comunità Alloggio “Lo Scoiattolo” per fare conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E’ pensata, inoltre, per essere uno strumento che permetta il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. In questo documento vengono presentati ed illustrati tutti i servizi offerti e garantiti dalla Struttura, le competenze professionali altamente specializzate coinvolte nei processi di implementazione, i valori etici che garantiscono il raggiungimento di elevati parametri di qualità e le modalità di accesso. La Comunità ha adottato la Carta dei Servizi con particolare riferimento alle indicazioni normative del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” (27 gennaio 1994) contenenti i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi, e successivamente secondo le indicazioni normative della Legge Quadro 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13, “Carta dei servizi sociali”) e in riferimento alla Legge Regione Campania n.11/2007:

1. Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la Solidarietà Sociale, d'intesa con i Ministri interessati, è adottato lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi. Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una Carta dei Servizi Sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti.

2. Nella Carta dei Servizi sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi

riconosciuti, la Carta dei Servizi, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

3. L'adozione della Carta dei Servizi da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi. Fra questi:

- 1) agevolare l'accesso ai servizi e il loro esercizio;
- 2) semplificare le procedure relative all'accesso ai servizi e al loro esercizio in applicazione delle disposizioni della presente legge;
- 3) prevedere requisiti non discriminatori, oggettivi, trasparenti e accessibili tali da assicurare il raggiungimento degli standard di qualità delle prestazioni e le condizioni di tutela dei cittadini;
- 4) prevedere strumenti di verifica dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dei servizi erogati;
- 5) garantire l'omogeneità territoriale;
- 6) garantire la qualità dell'offerta dei servizi;

Inoltre, si garantiscono:

- a) sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- b) tempestività delle risposte;
- c) accessibilità;
- d) correttezza e regolarità gestionale.

Negli oltre quindici anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici. La Carta dei Servizi della Cooperativa nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, gli operatori e i soci. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione

di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

### **1.1 Chi siamo**

La Cooperativa “La Quercia” si è costituita nel 1999 è iscritta al numero Registro imprese del Tribunale di Benevento al numero 1031/1998, iscritta al n. 97703 R.E.A. presso la CCIAA di Benevento

C.F. 01144900626 .

Pec: cooplaquercia@pec.it

La sua Sede legale è in Via Bebiana 93, 82020 Circello (BN).

Tel. Fax 0824/937637

E Mail: coop\_losciattolo@tiscali.it

La Cooperativa “La Quercia” opera da più di 15 anni nelle attività di accoglienza e di ospitalità dei minori, nella prevenzione delle tossicodipendenze, del disagio e nell’assistenza alle persone con handicap. Essa gestisce da oltre 15 anni due comunità residenziali per minori: “Lo Scoiattolo” con sede in Circello alla via Porta di Sopra; “La Coccinella” con sede in Colle sannita in c/da Graniero.

### **1.2 La Comunità Alloggio**

“Lo Scoiattolo” è una comunità educativa residenziale a carattere comunitario, caratterizzata dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento. La struttura accoglie adolescenti che presentano situazioni di disagio familiare e/o sociale pregiudizievoli per la loro crescita e la loro realizzazione o che si trovano in un particolare momento di bisogno.

Si caratterizza come luogo privilegiato al cui interno diventa naturale e spontaneo divenire centro di attenzione, in forme familiari, ricche di stimoli e di occasioni molteplici per riflettere liberamente e con fiducia sulla propria situazione.

La comunità ha un proprio progetto finalizzato a soddisfare i bisogni dei minori accolti.

Tale progetto si basa su:

*“Lo Scoiattolo”  
Comunità Alloggio per Minori*

- obiettivi e riferimenti educativi generali
- metodologia
- organigramma
- regolamento interno
- formazione ed aggiornamento del personale

### ***1.2 Autorizzazione***

La Comunità è autorizzata al funzionamento con Decreto della Regione Campania, Area Generale di Coordinamento Assistenza Sociale, Sport, Spettacolo n° 008 del 03/07/2000 (Del. Cons. Reg. 92/1 del 25/06/92), con Autorizzazione Distretto Sociale B4 prot. 0004639/12 del 12/05/2012.

### ***1.3 Tipologia di utenza***

Minori maschi e femmine di età compresa tra i 11 e i 18 anni e può ospitare minori sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88.

### ***1.4 Posti disponibili***

La struttura può ospitare massimo n. 8 minori preferibilmente omogenei per sesso. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero.

### ***1.5 Finalità***

La comunità si caratterizza come:

- struttura familiare capace di accogliere il minore la cui famiglia non è in grado temporaneamente di assicurare la propria azione educativa o ai quali sia comunque necessario garantire assistenza e tutela fuori dal nucleo familiare di origine.

- ambiente di passaggio ma accogliente e stimolante, dove si possono fare attività, dove si costruiscono, con l'intervento degli educatori, percorsi personali di crescita, nel rispetto dei diritti del minore al fine di promuovere lo sviluppo psico-fisico affettivo e relazionale.

Inoltre, si differenzia per:

- la temporaneità definita dell'intervento;
- l'intervento concordato con i servizi pubblici preposti;
- un'azione mirata ad un gruppo ristretto al fine di favorire un ambiente familiare;
- il raggiungimento di obiettivi concreti.

Il minore cresce esprimendo i propri bisogni libero da ogni condizionamento legato a disturbi delle dinamiche familiari del nucleo di origine. Il compito degli educatori è quello di guidare ogni ospite, nel rispetto della sua unicità, in questo percorso di crescita, con le proprie proposte educative fondate sulla valutazione delle problematiche familiari, personali e ambientali al fine di garantire il reinserimento nella realtà territoriale di appartenenza.

### ***1.6 Caratteristiche della struttura***

La struttura è ubicata nel centro storico del paese al fine di consentire agli utenti una agevole partecipazione alle attività scolastiche e del territorio, agli scambi sociali.

Gli spazi abitativi si configurano come spazi di quotidianità nei quali è organizzato il menage giornaliero, facilmente fruibili senza limitazioni, nel rispetto esclusivo delle norme di sicurezza.

La casa ha quindi tutti i requisiti di una civile abitazione con spazi riservati alle attività collettive e di socializzazione.

La struttura, di recente ristrutturazione dispone di:

- 1 soggiorno
- 1 cucina
- 1 locale per le attività di socializzazione
- 2 bagni
- 1 studio
- 4 camere da letto
- 1 locale dispensa

### ***1.7 Servizi prestati***

- \* assistenza psicologica ed educativa ai minori
- \* assistenza socio- sanitaria
- \* accompagnamento presso centri ricreativo-sportivi per la promozione della vita relazionale e di un sano sviluppo psico-fisico
- \* soggiorni estivi
- \* attività socio-ricreative

La struttura assicura ai minori condizioni di vita naturali, l'utilizzo di tutte le strutture pubbliche, il vestiario necessario, i prodotti e gli strumenti per l'igiene personale.

### ***1.8 Personale***

Il personale operante presso la struttura è composto da:

- 1 Coordinatore/responsabile - Psicologo/Psicoterapeuta
- 1 Educatore Professionale
- 4 Operatori con mansioni educative
- 1 Personale generico
- 2 Personale volontario
- Tirocinanti

### ***1.9 Accesso alla struttura***

L'inserimento di un ospite è strutturato in diverse fasi. La prima riguarda la segnalazione da parte dei servizi sociali che inviano una relazione psico-sociale riguardante i/il minori/e seguita da un'incontro con lo stesso ente che ne suggerisce l'inserimento in Comunità. La seconda riguarda un incontro diretto tra il Coordinatore della comunità ed il minore, seguito da una visita alla struttura in cui vengono espone le regole base della vita al suo interno. Infine, entro una settimana, l'equipe educativa valuta le caratteristiche del caso e la sua compatibilità con l'ambiente comunitario, provvedendo all'eventuale formulazione di una data di inserimento. Per il giorno stabilito è prevista una presentazione della comunità intera, degli operatori e degli altri ospiti presenti.

Durante questa fase estremamente delicata, ci rivolgiamo al minore per spiegarli le motivazioni che hanno portato alla situazione attuale, quando le condizioni lo permettono; cerchiamo di presentare le prospettive riguardanti il periodo di permanenza, assieme alle regole della comunità, al fine di creare un ambiente trasparente e sereno per il nuovo ospite.

Per le proposte di inserimento è necessario rivolgersi al Coordinatore della Comunità che sulla base delle relazioni e di incontri con i Referenti del Servizio Inviante, raccoglie e valuta le richieste. Si richiede all'assistente sociale che ha in esame il caso al momento della presentazione di fornire i seguenti documenti:

1. Copia del decreto del tribunale per i minori
2. relazione anamnestica;
3. relazione psico-sociale;
4. documentazione sanitaria, scolastica e anagrafica.

La documentazione che riguarda il minore:

- documento d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria.

L'accesso è consentito a minori di età compresa tra i 11 e i 18 anni di età, in condizioni di disagio sociale e familiare su richiesta dei Servizi Sociali degli Enti, I Tribunali per i Minorenni acquisita la disponibilità.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale, utile ad inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari. Le richieste, inoltre, sono valutate e concordate tra il Coordinatore della struttura e/o suo collaboratore e i servizi sociali territoriali che devono fornire tutte le informazioni disponibili sul minore:

- Relazione scritta
- Documentazione sanitaria
- Eventuale valutazione psicologica
- Impegno di spesa

Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene dato il via ad un iter che prevede:

- Colloqui diretti con il soggetto, i familiari e Servizi che hanno in carico il minore.
- Osservazione diretta attraverso uno o più incontri col minore in Comunità.
- Valutazione dei dati.
- Comunicazione dell'esito -positivo o negativo- alla domanda d'inserimento.
- Organizzazione dell'eventuale inserimento attraverso l'affidamento al gruppo di presa in carico formato dall'Equipe

Negli altri casi (accoglienza d'urgenza) si concordano procedure diverse ed individualizzate.

### ***1.10 Dimissioni e partenze***

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate tra i servizi sociali territoriali che hanno in carico il minore e l'equipe educativa della struttura, quando l'obiettivo del progetto educativo individuale è stato raggiunto.

Le dimissioni di ogni ospite vengono concordate dal Responsabile e dall'equipe che si occupa del minore, in un lavoro congiunto con i Servizi Sociali che hanno disposto l'inserimento del ragazzo/a.

Le motivazioni che portano alla dimissione del minore sono diverse, e tendenzialmente riguardano il raggiungimento di un obiettivo comune, di una situazione stabile. Nel dettaglio:

- Rientro nella sua famiglia d'origine;
- Affidamento o adozione a una famiglia;
- Raggiunti limiti d'età.
- Il compimento di un progetto educativo nei termini concordati;
- Il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI;
- Per intervento dell'ente che promuove il progetto o per disimpegno da parte del minore: in questo caso è la Comunità che definisce i tempi e le modalità di dimissione;

- Raggiungimento di condizioni di vita stabili, che comprendono un lavoro ed un’abitazione;
- Un progetto concordato con l’ente che ha richiesto l’inserimento si conclude con la fase dimissionaria dopo i dovuti controlli;

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, il Coordinatore o suo Collaboratore si adopereranno affinché i servizi dispongano il trasferimento del minore.

Se sussistono tali caratteristiche incompatibili con la vita di comunità, si valuta in primo luogo la possibilità di elaborare un nuovo progetto che tenda a rimuovere le difficoltà sopra elencate, in secondo luogo, nel caso non si riscontrino risultati, Il responsabile, in accordo con il Servizio Sociale, concordano le dimissioni con le seguenti modalità:

- a) identificazione dei tempi di dimissione che siano confacenti allo stato psicologico ed emotivo del soggetto in dimissione;
- b) accordi sulla modalità di comunicazione di tale decisione al soggetto e preparazione dello stesso al cambiamento.

### ***1.11. La retta***

La retta si intende comprensiva di:

- Affiancamento educativo con educatori in co-presenza.
- Verifiche e relazioni periodiche con i Servizi referenti sull’andamento del PEI.
- Eventuale valutazione psicologica del minore.
- Colloqui di sostegno psicologici e psicoterapia, se ne viene individuata la necessità.
- Colloqui con la famiglia se funzionale al PEI.
- Vitto e alloggio.
- Spese di tipo scolastico, per attività sportive e del tempo libero.
- Visite specialistiche
- Spese mediche e farmaceutiche.

e viene concordata in base alle convenzioni stipulate tra la Comunità e i Comuni interessati al collocamenti di minori.

### ***2.1 Il codice etico della Comunità Alloggio Lo Scoiattolo***

La Comunità fonda il proprio intervento su alcuni principi etici fondamentali che si impegna a rispettare con l'utenza:

*Trasparenza:* La Cooperativa garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e laddove possibile la pubblicizzazione della Carta dei Servizi Sociali.

*Eguaglianza:* l'erogazione del servizio e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e personale devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. Eguaglianza, da intendere, come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti minori ospiti.

*Continuità:* l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

*Partecipazione:* l'utente ospite partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda, viene sostenuto il suo ruolo attivo nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. E viene messo al centro dell'intervento progettuale in accordo con il Servizio Sociale Territoriale competente e gli organi di Giustizia Minorile.

*Efficienza ed efficacia:* il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## ***2.2 Il Codice Deontologico della Comunità Lo Scoiattolo***

Il comportamento professionale è disciplinato da un Codice Deontologico interno vincolante sia per tutti i membri dell'equipe della Comunità sia per tutti coloro (volontari, famiglie, personale di supporto) che entrano in contatto con i minori. Principalmente:

1. L'educatore riconosce come metodologia primaria d'intervento l'equipe ossia l'insieme delle professionalità e degli operatori che, nella specificità delle proprie competenze, condivide obiettivi comuni quali il benessere psico-fisico di ciascun minore, la loro tutela e l'azione educativa.
2. L'educatore è tenuto a comunicare al Responsabile e all'equipe ogni conflitto personale che possa inficiare l'azione educativa professionale. E, in ogni caso, è tenuto ad astenersi dall'intraprendere o dal perseguire qualsiasi azione che possa mettere a rischio il Piano Educativo della Comunità.
3. L'educatore è tenuto a rispettare la dignità, il diritto alla riservatezza e all'autonomia dei minori, accogliendone opinioni e credenze evitando discriminazioni e stigmatizzazioni.
4. L'educatore non può e non deve utilizzare strumenti di coercizione né fisica né psicologica.
5. L'educatore è a conoscenza che la Comunità adotta un Piano Educativo come fondamento su cui poggiare tutto il proprio intervento pedagogico e pertanto si impegna a rispettarlo e a metterlo in pratica in coerenza con quanto deciso comunemente.

### ***2.3 Il Piano Educativo della Comunità***

Il Piano Educativo è finalizzato ad una Comunità che accoglie, con la formula dell'affidamento temporaneo, ragazzi e ragazze di età compresa tra gli 11 ed i 18 anni, dovuto essenzialmente a situazioni di disagio psico-sociale ed economico della famiglia d'origine. Le linee generali del nostro intervento educativo derivano dall'individuazione di obiettivi e strategie, scanditi ed organizzati secondo interventi strumentali; interventi normativi; chiedere e dare informazioni; sostegno e cura. In particolare:

- a) facilitando nel bambino il superamento dello stress dovuto all'allontanamento dai genitori e del successivo inserimento in un ambiente estraneo;
- b) sostenendolo nel processo di elaborazione dell'evento;
- c) osservando le condizioni psico-fisiche del bambino e le sue modalità relazionali.

La vita in Comunità, quindi, si organizza attorno ad *“un ambiente quotidiano caldo e accogliente nel quale viene valorizzato l'aspetto strutturante delle routine quotidiane e delle regole”* al fine di sostenere processi di cambiamento in quei bambini ai quali è necessario offrire un'alternativa stabile e sicura ad un'“infanzia derubata”. In aggiunta:

1. si curano le attività formative ed educative, favorendo l'inserimento ed il recupero della situazione scolastica e sociale, prestando la massima attenzione alla vita di relazione sia all'interno che all'esterno della Comunità;
2. si creano opportunità per la fruizione attiva di attività ricreative (sport; danza; gruppi vacanze e campus estivi) per il conseguimento degli obiettivi di aggregazione e socializzazione;
3. si cerca di stimolare i processi creativi in modo da sviluppare interesse ed autostima.

Tutta la programmazione dei nostri interventi educativi parte dalla realizzare, per ognuno dei minori, di un P.E.I. (*Progetto Educativo Individualizzato*) che ha la funzione di scandire i ritmi e gli strumenti per lo sviluppo psico-fisico e sociale del minore, nonché per la facilitazione dei rapporti tra il minore ed i genitori sostenendo il reinserimento, nei casi ove questo fosse possibile, presso il nucleo familiare d'origine.

Il Piano Educativo della Comunità “Lo Scoiattolo” prevede:

- L'INTERVENTO E SOSTEGNO PSICOLOGICO;
- IL RECUPERO E INSERIMENTO SCOLASTICO;
- L'ATTENZIONE AI BISOGNI MEDICO - SANITARI DEI MINORI;
- IL RINFORZARE IL SENTIMENTO DI AUTOSTIMA;
- L'INCENTIVAZIONE ALLA CURIOSITÀ E ALL'ESPLORAZIONE;
- L'EDUCAZIONE ALLA GESTIONE DELLE PROPRIE EMOZIONI E DEI PROPRI BISOGNI;
- LA CREAZIONE DI UN SENTIMENTO DI CONDIVISIONE, APPARTENENZA E RELAZIONE RECIPROCA TRA TUTTI GLI OSPITI DEL GRUPPO CASA- FAMIGLIA;
- L'OTTIMIZZAZIONE DELL'INTEGRAZIONE DEL GRUPPO CASA- FAMIGLIA NELLA PIÙ AMPIA REALTÀ TERRITORIALE IN CUI È INSERITO;
- IL FAVORIRE LA PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ SPORTIVE, SOCIALI E CULTURALI.

Il piano educativo individualizzato, perciò, dovrà aiutare il soggetto a:

- SOSTENERE IL CAMBIAMENTO;
- PRENDERE COSCIENZA DEL PROPRIO IO;
- FAVORIRE I PROCESSI DI AUTONOMIA, EQUILIBRIO AFFETTIVO;
- VALORIZZARE LE PROPRIE RISORSE, QUALITÀ, ATTITUDINI;
- CREARE CONDIZIONI PER UN RAPPORTO SIGNIFICATIVO CON LA PROPRIA FAMIGLIA.

## **2.4 Obiettivi della Comunità Lo Scoiattolo**

Il minore ha diritto a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia. Nel caso in cui l'ambiente familiare non sia idoneo, nonostante gli interventi di sostegno ed aiuto, il Tribunale per i Minorenni dispone l'allontanamento del minore dalla famiglia e la sua collocazione in ambiente protetto. Il Servizio Sociale pertanto predisporrà tutte le azioni necessarie per inserire il minore anche disabile, in comunità di tipo familiare, in comunità educative o in affido familiare. Il minore dovrà essere preferibilmente inserito nel luogo più vicino a quello in cui stabilmente risiede il nucleo familiare di origine. Per i minori di età inferiore a sei anni l'inserimento può avvenire solo presso una comunità di tipo familiare e/o in affido familiare.

L'inserimento all'interno della Comunità deve essere *temporaneo* ed il Progetto che viene elaborato per ogni minore ospite presenta i seguenti obiettivi, in ordine d'importanza:

a. *Rientro nella propria famiglia di origine* attraverso la collaborazione attiva con tutti i soggetti istituzionali interessati, viene affiancata la famiglia di origine, ed accompagnata nel percorso, certamente complesso e difficile ma possibile, di risoluzione positiva del disagio.

b. *Affidamento familiare Consensuale* laddove il percorso di risoluzione del disagio richieda un tempo lungo o mostri ostacoli, attraverso la sensibilizzazione del territorio vengono attivati percorsi di affidamento temporaneo (giornaliero, fine settimana, vacanze) a famiglie con figli, scelte e affidabili, pronte all'accoglienza. L'affido familiare è consensuale ove vi sia il consenso sottoscritto dai genitori o dal genitore esercente la potestà, ovvero dal tutore, sentito il minore che ha compiuto gli anni 12 o, se opportuno, anche di età inferiore. Tale affido è disposto dal Servizio Sociale e reso esecutivo dal Giudice Tutelare competente per territorio. L'affido può essere residenziale o diurno.

c. *Semi- affido*. E' un intervento di supporto alla famiglia d'origine in difficoltà per periodi brevi e con orari limitati prevalentemente durante il giorno.

d. *Affido giudiziale*. L'affido familiare è giudiziale ove manchi l'assenso dei genitori esercenti la patria potestà o del tutore. In tal caso provvede il Tribunale per i Minorenni competente per territorio, qualora sussistano le condizioni previste dall'art. 330 del Codice Civile. Il Servizio Sociale viene investito della tutela, o dell'affido e individua la famiglia affidataria ove collocare il minore.

e. *Adozione*. La legislazione italiana vigente prevede che le coppie coniugate da almeno 3 anni e tra cui non si sia verificata separazione personale neppure di fatto, possano candidarsi all'adozione di un minore, previa valutazione di idoneità. L'adozione è consentita per i minori dichiarati "in stato di adottabilità" dal Tribunale per i Minorenni quando si trovano in situazioni di abbandono perché privi di assistenza morale e materiale da parte dei genitori o dei parenti tenuti a provvedervi, purché la mancanza di assistenza non sia dovuta a cause di forza maggiore di carattere transitorio. La Comunità lavora in rete con Servizi territoriali che si occupano specificatamente di affido e adozione, attraverso un percorso riferito ai coniugi che intendono fare domanda di adozione nazionale e/o internazionale. Percorso che prevede tre fasi:

- I fase: Percorso di informazione e formazione;
- II fase: Istruttoria della coppia;
- III fase: percorso post-adozione per le coppie che hanno adottato un minore.

d. *accompagnamento verso l'autonomia*. Nel caso in cui nessuna delle ipotesi precedenti sia percorribile, la Comunità si pone come alternativa unica per il minore, progettando percorsi di autonomia lavorativa, sociale, ambientale, che mirano alla fuoriuscita del minore al compimento del diciottesimo anno di età ed alla sua realizzazione come uomo o donna.

e. *Progetti socio-educativi formativi e/o di orientamento al lavoro*. I percorsi socio-educativi e di orientamento al lavoro per minori sono progetti individualizzati e monitorati al fine di orientare i ragazzi nelle loro scelte future in ambito lavorativo e/o scolastico-formativo. I progetti socio-educativi di orientamento al lavoro sono rivolti a minori in età compresa tra i 15 e 18 anni che abbiano assolto all'obbligo scolastico, residenti nel territorio della Cooperativa, collocati in famiglia o in Comunità Educative (extra territorio) a seguito di provvedimento del Tribunale per i Minorenni. Tali percorsi hanno le seguenti finalità:

1. Favorire l'approccio e la conoscenza di un'attività lavorativa;
2. Sviluppare le abilità e capacità lavorative dei singoli ragazzi;
3. Orientare i minori verso percorsi formativi;
4. Promuovere un graduale inserimento nel mondo del lavoro.

*In sintesi, valutati i casi singoli con il Servizio Sociale Territoriale: Tutela minori attraverso affido, adozione, inserimenti in struttura, sostegno alla famiglia; Attività socio educative territoriali; Progetti socio-educativi formativi e/o di orientamento al lavoro.*

## ***2.5 Standard e indicatori di qualità per il miglioramento dei servizi***

La Comunità Lo Scoiattolo persegue i propri obiettivi di soddisfacimento delle esigenze di tutti i portatori di interesse e dei requisiti legali stabiliti dalla normativa in vigore attraverso:

- Il dialogo con gli utenti e con gli attori del territorio per un costante confronto
- L'attenzione costante alla percezione che gli utenti hanno del servizio
- La formazione continua del personale
- La progettazione di tipo incrementale, multidimensionale, sostenibile, flessibile e partecipata;
- Il miglioramento delle strutture e dei supporti tecnico-informatici di gestione ed erogazione dei servizi
- Il miglioramento ed ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni
- Il potenziamento del lavoro di rete
- Il coinvolgimento degli operatori specializzati nei momenti programmatori per incrementare la partecipazione e la motivazione individuale al perseguimento dei comuni obiettivi di qualità della cooperativa tutta a cui afferisce la Comunità
- I processi relazionali interni non gerarchici ma orientati alla valorizzazione delle specifiche competenze e della professionalità degli operatori.

La Cooperativa ha avviato, in aggiunta, una serie di interventi formativi così specificati:

- “formazione interna” rivolta a tutto il personale;
- “formazione esterna certificata” rivolta al personale esterno/volontario.

Tutti gli operatori vengono coinvolti in percorsi di formazione strutturati e diretti da uno Psicologo/Psicoterapeuta infantile con esperienza nella formazione in ambito socio-sanitario, con l'obiettivo di:

- \* garantire servizi professionali nel rispetto delle norme etiche e deontologiche;
- \* creare e sviluppare empowerment individuale e di gruppo;
- \* sviluppare il senso di appartenenza al gruppo;

- \* condividere strumenti lavorativi fondamentali per il lavoro d'equipe: un diario giornaliero; il protocollo degli interventi operativi;
- \* utilizzare gli incontri formativi per eliminare le dinamiche che precedono il burn-out (condizione spesso frequente negli operatori che lavorano in situazioni di disagio);
- \* perfezionare interventi educativi sempre più specifici in base alle condizioni dell'utenza.

**La Responsabile**  
**Dott.ssa Camilla Orso**