

CARTA DEI SERVIZI



*A Camilla
Tra i mille interessi, nella sua vita
stava a cuore: far del bene alle persone, che si trovavano
in una condizione di bisogno ed a tutti
quelli che incontrava sulla sua strada,
partendo dal concetto di famiglia.
La famiglia intesa come un insieme di persone unite
dal rispetto e dall'affetto per il prossimo,
un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro.*

**CASA FAMIGLIA CAMILLA
VIA GAETANO GIULIANI N 81
PAL. "BELLISSIMO"
84069 ROCCADASPIDE
TEL 0828/1962450 FAX 0828/1999040
CELL.333 9824463**

1. SOMMARIO.

2. PREMESSA.
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.
4. DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI.
5. LA CARTA DEI SERVIZI E' AD ACCESSIBILITA' PUBBLICA.
6. TIPOLOGIA DI STRUTTURA E AREA DI ATTIVITA' A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI.
7. AREA TERRITORIALE INTERESSATA.
8. BREVE STORIA.
9. SERVIZI OFFERTI E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.
10. ACCESSO AI SERVIZI.
11. PROGETTO EDUCATIVO GENERALE: *finalità', fasi operative, prestazioni di base comuni, ulteriori prestazioni, l'osservazione, attività' di monitoraggio, metodologia del lavoro, diritti e doveri dei minori.*
12. ARTICOLAZIONE DEI COMPITI ED ORGANIZZAZIONE: *ruolo e funzioni dell'equipe degli operatori*
13. DOTAZIONE ORGANICA AI SENSI DEL CATALOGO DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI DI ATTUAZIONE DELLA L.G. 11/2007 : *ruolo e funzioni delle figure professionali che operano nella struttura, criteri deontologici.*
14. PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO INDIVIDUALE: *valutazione multidimensionale, elementi per la costruzione di un PEI, contenuti e modalità di intervento, definizione degli obiettivi da raggiungere, integrazione con la rete territoriale dei servizi, piano per le verifiche, relazione semestrale ed ogni altra relazione richiesta dal servizio inviante, relazione finale in sede di dimissione del minore, progetto di formazione, programma di sostegno per l'uscita dalla struttura, finalità ed attività di monitoraggio. Gestione delle emergenze*
15. MODALITA' DI COSTRUZIONE DELLE RELAZIONI INTERNE.
16. APERTURA DELLA CASA FAMIGLIA ALL'ESTERNO.
17. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE.
18. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI E AUTORITA' GIUDIZIARIA.
19. LA SCUOLA
20. FORMAZIONE DEGLI EDUCATORI E DEGLI OPERATORI.
21. REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI: *tutela della privacy, diario di bordo, scheda degli impegni settimanali, scheda della salute fisica, registro delle presenze del personale.*
22. QUALITA' DEL SERVIZIO.
23. COSTI DEL SERVIZIO.
24. L'USO DELL'ASCENSORE.
25. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO.
26. MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.
27. QUESTIONARI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO.



La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana, ed è stata redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera n° 1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008 ed al Comma I° dell'articolo n 26 della Legge Regionale n11/2007, dal Regolamento 7 aprile 2014 n 4, ai sensi del Catalogo dei Servizi Residenziali, Semiresidenziali, Territoriali e Domiciliari di cui al Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 11/2007.

La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari, come previsto dall'articolo n 13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali).

PREMESSA.

Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" (sono "pubblici" quei servizi svolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla libertà di comunicazione, alla sicurezza della persona) si determina un grande passo in avanti rispetto alle politiche dei servizi e soprattutto alle strategie di miglioramento della qualità, in una logica di servizi più efficaci ed efficienti. Con l'emanazione di questa direttiva, tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici, sono tenuti a redigere la Carta dei Servizi, che diviene una sorta di guida ai servizi offerti ed un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume, quindi è utile sia a gli utenti, sia all'organizzazione-istituzione che l'adotta: infatti, se da una parte essa garantisce la partecipazione e facilita l'accesso ai servizi, dall'altra consente all'organizzazione di rendere trasparente le procedure interne ed esterne, di mantenere livelli elevati di prestazioni e di adeguare i propri servizi sulla base della domanda. Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l'ente erogatore e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Attraverso una chiara definizione dei servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte a gli ospiti, delle possibilità di presentare reclamo poste a tutela dell'utenza e dei familiari, e con la volontà di instaurare un rapporto trasparente, la Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni "Obiettivi di Principio" che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi della casa famiglia Camilla, nell'offerta dei Servizi.

La Cooperativa Sociale "IL GIRASOLE" nello stilare questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi, riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, definiti al titolo I° e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici. Essi sono:

A) L'uguaglianza.

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Il tipo di rapporto intrattenuto tra gli utenti e gli erogatori di servizi deve essere uguale per tutti; nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche; va garantita

la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato; l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare i soggetti erogatori dei Servizi devono adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti.

B) L'imparzialità.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio.

C) La continuità.

L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione del Servizio, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare, agli utenti, il minor disagio possibile.

D) Il diritto alla scelta.

Il diritto alla scelta deve essere garantito ove è consentito dalla Legge, per tutti i Servizi.

E) La partecipazione.

Deve essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n 241. L'utente può produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte, da esso formulate; i soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del Servizio, secondo le modalità indicate dal titolo II° (gli strumenti: adozione degli standard).

F) L'efficienza e l'efficacia.

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi: valutazione e confronto delle risorse impegnate e dei risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prefissati.

DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Cooperativa Sociale "Il Girasole" ha sempre messo al centro del proprio agire "il minore", considerato, senza pregiudizi di sorta e nella sua dignità.

La Carta dei Servizi stilata da "Il Girasole" Società Cooperativa Sociale si propone come strumento di dialogo tra l'insieme delle risorse del territorio e le prestazioni che la struttura residenziale Casa Camilla offre ai suoi ospiti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono:

- ◆ I minori;
- ◆ La famiglia;
- ◆ Il Servizio Sociale di Competenza territoriale del minore;
- ◆ Il Servizio Sociale di Zona Ambito s7 Comune Capofila Roccadaspide;
- ◆ Il Comune dove è ubicata la Casa Famiglia Camilla.

LA CARTA DEI SERVIZI E' AD ACCESSIBILITA' PUBBLICA

- ◆ E' pubblicata sul sito web www.casafamigliacamilla.it;
- ◆ E' data in visione a gli ospiti e alle loro famiglie ed a chiunque ne faccia richiesta;
- ◆ La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, è sottoposta ad aggiornamento periodico. Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione dei Servizi ed in ogni caso

annualmente...;

- ◆ L'aggiornamento e le modifiche saranno immediatamente rese note agli utenti ed alle loro famiglie, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune dove è ubicata la struttura, al Piano Sociale di Zona s7.
- ◆ Inoltre l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web www.casafamigliacamilla.it.

TIPOLOGIA DI STRUTTURA E AREA DI ATTIVITA' A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI

La casa famiglia Camilla è una struttura residenziale a dimensione familiare, dove possono essere ospitati cinque minori di età compresa tra 0 e 18 anni, più un posto per l'emergenza. La casa famiglia può utilizzare il posto riservato all'emergenza, al verificarsi di uno dei seguenti casi: l'accoglienza di fratelli; il superiore interesse del minore e l'impossibilità di collocare il minore altrove. La casa famiglia può ospitare minori diversamente abili nei limiti del 40% della ricettività massima.

Destinatari degli interventi: la Casa famiglia Camilla è impegnata da anni nell'area Minori.

AREA TERRITORIALE INTERESSATA

Casa Camilla è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

BREVE STORIA

Il Girasole Società Cooperativa Sociale, da giugno 2007 è l'Ente titolare e gestore della Casa Famiglia "Camilla", che inizialmente era situata in via Insorti Ungheresi n°79, 84055 Felitto (SA). La struttura è stata aperta su autorizzazione del comune di Felitto in data 7 giugno 2007 prot. n° 3078 n° 1 secondo il regolamento regionale n° 6 del 18 dicembre 2006, funzionamento con autorizzazione n° 2 prot. n° 3078 del 21 febbraio 2008 secondo il regolamento Regionale n° 6 del 18 dicembre 2006, funzionamento con autorizzazione del 27 luglio 2010 prot. n° 3331 secondo il Regolamento di attuazione n° 16 della Legge Regionale del 23 ottobre n° 11. Accreditamento ai sensi del Regolamento di attuazione n° 16 della Legge Regionale n° 11 del 23 ottobre 2007 con prot. n° 4112 rilasciata dal comune di Felitto il 30 settembre 2011. La Casa Famiglia Camilla, è stata ubicata nel Comune di Aquara in loc. Mercantella, con autorizzazione al funzionamento prot. n° 37884, secondo il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n° 16 del 23/11/2009 Regolamento di attuazione della Legge Regionale del 23/10/2007 n° 11, rilasciata dall'Ufficio di Piano Sociale Ambito s6 in data 26/10/2012.

Attualmente, la casa famiglia Camilla è ubicata nel Comune di Roccadaspide, in via G.Giuliani n° 81 palazzo "Bellissimo", autorizzazione al funzionamento prot.n 17147 del 23/04/2014, rilasciata dal Piano di Zona dei Servizi Sociali Ambito S07 Calore Salernitano-Alburni secondo il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n° 16 del 23/11/2009 Regolamento di attuazione della Legge Regionale del 23/10/2007 n11 e secondo il Regolamento del Piano di Zona Ambito S 07 (ex S6) approvato dal Coordinamento Istituzionale dell'Ambito S6 con Deliberazione n3 del 13/04/2011.

SERVIZI OFFERTI E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La casa famiglia Camilla rappresenta una modalità di accoglienza di tipo familiare per i minori che si trovano nella necessità di doversi allontanare dalla propria famiglia di origine e per i quali non è momentaneamente praticabile l'affido. Casa Camilla è una struttura di accoglienza simile ad una famiglia naturale dove la quotidianità è organizzata in un clima di serenità e di coinvolgimento. La proposta metodologica della struttura è caratterizzata secondo il nuovo indirizzo socio-culturale di de-istituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge 184/1983. In tal senso la casa famiglia adotta un procedere pedagogico che diventa un linguaggio mediato, dai tempi e dai gesti condivisi, quale la comunicazione interpersonale privilegiata. La casa famiglia Camilla offre un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, ovvero una

presenza stabile dal punto di vista affettivo, e realizza un'esperienza di vita che offre molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, il luogo che rende possibile la mediazione fra istanze del minore e quelle degli adulti: la vita, quindi, al suo interno è programmata sullo stile familiare, basata sulla compartecipazione di tutti (operatori ed ospiti), alla conduzione e alla gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno, il clima familiare porta alla responsabilizzazione della vita ma soprattutto all'ascolto, alla condivisione ed all'affetto. L'inserimento del minore nella casa famiglia diventa osservazione, ovvero l'opportunità per instaurare una conoscenza profonda, sia delle abitudini acquisite nonché dei vissuti soggettivi più significati, rispetto alla situazione di separazione dalla famiglia. Casa Camilla si configura come una struttura di passaggio evolutivo, tra situazioni di vita inadeguate ed il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l'allontanamento), una tappa provvisoria durante la quale anche la famiglia, di provenienza del minore, può trovare adeguati interventi di sostegno. Casa Camilla, considerando il trauma dell'allontanamento dalla propria famiglia di origine, crea l'atmosfera di una comune famiglia che considera e valuta le esigenze e le difficoltà del minore. Gli operatori garantiscono la propria prestazione in turni, assicurano continuità al Servizio e sostegno alla coppia con responsabilità genitoriale. In questa tipologia di Servizio, le funzioni di accoglienza ed educative sono assicurate dalla presenza di una coppia con responsabilità genitoriale, (Legge n 644/2004 convalidata con il Regolamento del Consiglio del 25/03/2005 n 3/05) legata da vincoli affettivi: i ruoli principali della coppia sono di rappresentare i genitori ed il punto di riferimento per il periodo di permanenza nella struttura.

Regola comune garantita all'interno della struttura: il rispetto degli ospiti, della loro privacy e degli spazi individuali per la realizzazione dell'autonomia personale. I diritti degli ospiti sono garantiti: dall'accoglienza, dal rispetto dei ritmi di vita, presenza nel Servizio di personale qualificato, copertura assicurativa, condizioni abitative di igiene e di sicurezza ai sensi del Decreto Legislativo n 626 aggiornato con il D.L N 81/08, cartelle personali e piano educativo individuale, finalizzato alla promozione dei diritti e delle opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA: la casa famiglia Camilla è ubicata nel comune di Roccadaspide in via Gaetano Giuliani n 81 palazzo " Bellissimo", al quarto piano avente ingresso a destra dell'ascensore. La struttura è composta da ingresso, cucina, sala soggiorno/pranzo, stanza per le attività collettive e di socializzazione, camera per la coppia con responsabilità genitoriale, doppio servizio igienico, di cui uno per persone diversamente abili, tre camere da letto di cui una singola, una doppia ed una, dove è possibile mettere il terzo letto per motivate esigenze educative (come previsto per i requisiti strutturali e di ricettività dell'Allega A del Regolamento di attuazione n 16 della Legge n11 del 23/10/2007). Gli ambienti della struttura e servizi sono fruibili, per i minori diversamente abili. Per l'uso dell'ascensore adotta la visitabilità condizionata.

ACCESSO AI SERVIZI

Accesso subordinato a valutazione mono-professionale.

La casa famiglia Camilla è ubicata nel Comune di Roccadaspide, alla via G.Giuliani n.81, raggiungibile in macchina tramite S.S.18 o tramite autobus pubblici e privati, sulla linea Salerno-Roccadaspide. È possibile raggiungere casa famiglia Camilla anche in treno fermandosi alla stazione di Capaccio o Battipaglia e poi utilizzando i mezzi pubblici che collegano le stazioni con il Comune di Roccadaspide.

Per accedere ai Servizi offerti dalla casa famiglia è indispensabile stabilire un primo contatto con la struttura, anche telefonico, seguito poi da un fax di richiesta all'accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del comune o dall'Ufficio di Piano

di Zona o da altri Enti; la domanda di collocazione di un minore può avvenire nell'arco dell'intera giornata, l'operatore di turno avvisa la Responsabile Legale o il Coordinatore. La Responsabile Legale della casa famiglia dopo aver verificato la disponibilità all'accoglienza, predisponde con l'educatore la verifica della compatibilità fra progetto generale del servizio ed i bisogni del minore. Dopo tale verifica, la disponibilità ad accogliere il minore in casa famiglia è comunicata tramite fax all'Ente preposto, con il quale viene stipulato un accordo di presa in carico comune del minore. Il fax specifica anche la retta giornaliera.

Collocazione del minore. Il minore viene accolto nella struttura a seguito di un Decreto del Tribunale per i Minorenni o su disposizione degli Organi di Competenza; quando viene accompagnato in casa famiglia trova, ad accoglierlo, la coppia con responsabilità genitoriale e gli operatori, che lo seguiranno per tutto il tempo di permanenza.

La lista di attesa: sarà gestita dalla Responsabile in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza ed in considerazione delle esigenze del minore e della disponibilità della struttura.

Al minore viene offerto:

- Un luogo di soggiorno adeguato
- Accudimento fisico
- Inserimento nel gruppo dei minori presenti nella struttura, attraverso attività volte a favorire lo scambio relazionale e la capacità di adattamento con individuazione all'interno della programmazione di opportune aree di intervento
- Osservazione, assistenza sanitaria
- Progetto educativo individuale, elaborato dall'equipe multidisciplinare

I Servizi erogati dalla casa famiglia Camilla sono retribuiti dal Comune o dall'Ente di competenza territoriale o dagli Organi che ne hanno disposto il collocamento in struttura, a seguito della fattura emessa dal Il GIRASOLE S.C.S.

PROGETTO EDUCATIVO GENERALE

La casa famiglia Camilla è un progetto educativo-assistenziale a dimensione familiare, che fonda il suo intervento sulla convinzione che la famiglia è il luogo nel quale la "vita" si sviluppa. All'iniziale inquadramento della condizione psicofisica e socio-affettiva del minore, segue l'individuazione dei bisogni e delle necessità a cui rispondere. In particolare, casa Camilla organizza il proprio operato in obiettivi da raggiungere, privilegiando i rapporti interpersonali in casa, a scuola e nel tessuto sociale, sul dialogo come azione educativa, volta alla partecipazione dei minori al loro percorso di crescita. In un contesto relazionale caratterizzato dalla temporaneità della permanenza del minore all'interno della casa famiglia, le figure professionali, lavorando in equipe, si interfacciano costantemente con il minore con atteggiamento di ascolto e lo stimolano al raggiungimento degli obiettivi, rendendoli partecipi della loro crescita. La casa famiglia intende realizzare un Servizio per il territorio nazionale proponendo modelli positivi contro la marginalità sociale. Tale progetto educativo offre una vasta rete di opportunità:

- ◆ Educative, assistenziali e terapeutiche, didattiche e formative, abitative, di accoglienza e di socializzazione, attuate attraverso programmi formativi ed educativi personalizzati, sostegno nelle problematiche quotidiane, extra scolastiche e di socializzazione;
- ◆ Programmi terapeutici per lo sviluppo cognitivo e relazionale. Piani educativi individualizzati con monitoraggio costante ed in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza territoriale;
- ◆ Controllo medico settimanale, specialistico ed analisi di laboratori per la salute fisica ogni 2 mesi.
- ◆ Inserimento ed integrazione sociale;

I Servizi offerti sono completi grazie alla forte interazione tra la casa famiglia e le strutture territoriali: U.O materno-infantile, Piani di Zona Sociali, scuole ed associazioni, centri di aggregazione.

FINALITA'

- Capacità relazionali;
- Socializzazione all'interno e all'esterno della casa;
- Cura di se;
- Valorizzazione di se e delle proprie capacità;
- Rispetto delle regole;
- Capacità di auto controllo;
- Acquisizione di abilità cognitive;
- Miglioramento del rendimento scolastico;

A tal fine la casa famiglia Camilla progetta, promuove e realizza attività di supporto educativo quali:

- Incoraggiamento ai legami di amicizia;
- Coinvolgimento nella gestione della casa;
- Partecipazione alle attività ludiche e sportive;
- Partecipazione ad attività ricreative;
- Partecipazione ad attività di supporto allo studio.

FASI OPERATIVE

- ◆ Acquisizione della scheda sociale come precisato dal Regolamento n.16 di attuazione della Legge Regionale n.11 del 23 ottobre 2007;
- ◆ Trascrizione nel registro degli utenti;
- ◆ Polizza assicurativa per infortuni;
- ◆ Spiegazioni ed informazioni sulle regole della vita all'interno della struttura;
- ◆ Visita medica ed analisi di laboratorio,
- ◆ Organizzazione della scheda della salute con il nome del medico ed il numero del tesserino sanitario;
- ◆ Colloqui di orientamento ed osservazione sistematica;
- ◆ Programma educativo personalizzato, organizzato dall'equipe per gli interventi educativi e formativi da attuare;
- ◆ Organizzazione della scheda degli impegni settimanali di ciascun minore, in cui saranno trascritte tutte le attività svolte ed eventuali variazioni;
- ◆ Colloqui e sostegno per lo sviluppo cognitivo.
- ◆ Sostegno nelle problematiche quotidiane e di socializzazione nei diversi ambiti, attraverso la presenza costante di un educatore professionale;
- ◆ Sostegno per i compiti scolastici, da svolgere al rientro dalla scuola, realizzato dall'educatore professionale e da personale qualificato per le materie scientifiche e letterarie;
- ◆ Incoraggiamento alla partecipazione alle attività organizzate dalla scuola e dalle associazioni presenti nel territorio;
- ◆ Incoraggiamento per la creazione di legami di amicizia attraverso l'apertura della struttura all'esterno e la partecipazione attiva alla vita sociale del territorio;
- ◆ Programmazione e realizzazione di attività formative interne ed esterne alla struttura;
- ◆ Riunione di equipe ogni 15giorni per la verifica del lavoro svolto e per eventuali correzioni delle impostazioni;
- ◆ Riunione degli operatori con i ragazzi presenti nella struttura, prima dell'ingresso in casa di un nuovo ospite, per raccogliere impressioni, fornire suggerimenti e comunicare le decisioni in merito alla sistemazione nella stanza del nuovo ospite;
- ◆ Una visita medica a settimana ed in caso di necessità, visite specialistiche su

indicazione del medico della struttura, trascrizione sulla scheda della salute delle visite effettuate durante la permanenza nella casa famiglia;

- ◆ Analisi di routine ogni 2 mesi;
- ◆ L'assistenza legale è garantita da un avvocato convenzionato con l'Ente titolare e gestore della casa famiglia;
- ◆ Attività di gruppo.

PRESTAZIONI DI BASE COMUNI

- Iscrizione al SSN e scelta del medico;
- Assistenza medica di base e specialistica;
- Colloqui di accoglienza e di orientamento;
- Monitoraggio delle condizioni psicofisiche;
- Sostegno nelle problematiche quotidiane;
- Analisi e valutazione multidisciplinare, impostazioni di un programma;
- Informazione sociale e sanitaria;
- Pasti organizzati secondo indicazione medica, in considerazione delle esigenze, dei gusti e delle intolleranze alimentari dei minori;
- Indicazione per l'igiene personale;
- Indicazione per la cura dei propri spazi;
- Colloqui;
- Gruppo.

ULTERIORI PRESTAZIONI

- Attività scolastiche e/o culturali;
- Attività di laboratorio;
- Attività di formazione professionale e/o di orientamento al lavoro;
- Attività sportive.

L'OSSERVAZIONE

La fase di osservazione consente di mettere a fuoco le problematiche emergenti dei minori ospiti, la qualità dei rapporti con i genitori, le capacità, le competenze e la disponibilità a vivere, in una casa famiglia, una parte della loro vita. Dopo questa fase vengono avviati i diversi programmi educativi individualizzati.

ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Verifiche ogni 15 giorni tra gli operatori che collaborano nella struttura per la valutazione:

- della condizione psicosociale del minore;
- del rendimento scolastico;
- del rispetto delle regole, che consentono una buona convivenza nella struttura.

METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia educativa è basata sulla quotidianità e sulla situazione territoriale, due dimensioni in continua integrazione. La quotidianità è intesa come l'insieme delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento delle persone accolte nella vita comunitaria, del sostegno reciproco nelle piccole faccende di ogni giorno ed è organizzata in considerazione del tempo, dello spazio, del clima familiare e delle regole. Il territorio è inteso come luogo del "noi" come sistema di relazioni aperte al "mondo" e rappresenta la completezza del programma educativo. All'interno della struttura, il lavoro è organizzato tra i diversi operatori coinvolti nel progetto e si basa sulla definizione precisa e consapevole degli impegni e delle competenze specifiche.

DIRITTI E DOVERI DEI MINORI

Ai minori nella fruizione del Progetto Educativo vengono garantiti i seguenti diritti:

- ◆ **Diritto all'informazione:** il minore ha il diritto ad essere informato in modo comprensibile sui diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sulle procedure che

- lo riguardano;
- ◆ Diritto alla privacy: il minore ha diritto al trattamento dei dati personali secondo le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza,
- ◆ Diritto alla partecipazione e condivisione;
- ◆ Diritto ad attività volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, attraverso l'individuazione all'interno della programmazione di opportune aree di intervento, che considerano le esigenze personali di ogni minore accolto.

I minori nella fruizione dei Servizi hanno il dovere:

- ◆ Di rispettare la dignità degli operatori;
- ◆ Di osservare le regole di convivenza;
- ◆ Di collaborare in considerazione delle proprie esigenze personali e nel rispetto delle diverse individualità'.

ARTICOLAZIONE DEI COMPITI ED ORGANIZZAZIONE

La gestione della casa famiglia è un compito molto complesso, che richiede l'utilizzo e l'integrazione di una serie di abilità diverse: occorre integrazione e coordinamento. Tutte le funzioni devono essere condivise dagli operatori (la capacità di passare informazioni, di concludere il lavoro iniziato da un altro, ecc.) ma vanno adeguatamente sostenute da un disegno organizzativo coerente. La riunione di equipe, che è programmata ogni 15 giorni, ne è lo strumento essenziale, essa è: lo spazio dove gli educatori si confrontano in relazione ai singoli minori, alla vita della casa famiglia e si programmano gli interventi. Il luogo delle integrazioni fra le diverse immagini dei minori e dell'elaborazione dei progetti. Durante le riunioni di equipe si decide l'andamento della casa famiglia e poi una successiva riunione si verificano le scelte operative stabilite. L'organizzazione della casa non è da intendersi in modo rigido ma va considerata con margini di elasticità che consentono una maggiore e più adeguata risposta alle esigenze individuali e personali degli ospiti. L'organizzazione non comprende solo gli aspetti operativi riguardanti la struttura, gli orari, i compiti, le funzioni degli educatori: per organizzazione si intende anche, e soprattutto, come vengono gestiti i processi di comunicazione, l'attribuzione delle responsabilità e la ridefinizione degli obiettivi.

I turni del lavoro degli operatori coprono le 24h giornaliere, e sono così suddivisi: dalle 07:00 alle 13:30; 13:30 alle 19:30 e uno dalle 19:30 alle 07:00. Operatori: in rapporto 1/3minori, fatta eccezione per il turno di notte, nel quale la coppia con responsabilità genitoriale è affiancata da un operatore. In tale rapporto è previsto l'impiego per 38 ore settimanali per l'operatore di III livello

I turni delle figure professionali sono strutturati secondo le seguenti funzioni:

- Equipe educativa e di coordinamento;
- Servizio medico generico.

RUOLO E FUNZIONI DELL'EQUIPE DEGLI OPERATORI

L'equipe degli operatori ha la funzione di fornire informazioni per il Progetto Generale della casa famiglia, ed il Progetto Educativo individualizzato di ogni minore che accoglie.

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza gli obiettivi del progetto educativo individuale.

Fra le varie funzioni, l'equipe degli operatori si occupa di:

- Fornire informazioni per la programmazione annuale;
- Discutere le problematiche organizzative della vita quotidiana della casa famiglia;
- Fornire informazioni per attuare metodologie educative idonee ai bisogni del minore;

- Definire l'intervento basato sull'affiatamento che permette ai minori di avere un dialogo positivo e sereno;

Lavorare in gruppo richiede:

- Consapevolezza del proprio ruolo, delle proprie risorse, ma anche dei propri limiti sui quali è necessario "lavorare" con umiltà, lealtà e rispetto reciproco.

DOTAZIONE ORGANICA; LA CASA FAMIGLIA ADOTTA LA SEGUENTE DOTAZIONE ORGANICA, AI SENSI DEL CATALOGO DEI SERVIZI RESIDENZIALI, TERRITORIALI E DOMICILIARI DI CUI AL REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELLA L.R. 11/2007:

OBBLIGHI GENERALI:

Il Girasole S.C.S. nella persona del Legale rappresentante assicura: che tutti gli operatori che entrano in contatto con i minori non hanno riportato condanne definitive per i delitti non colposi di cui al libro II, Titoli IX, XI e XII del codice penale, per i quali non e' intervenuta la riabilitazione, ne condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attivita' che comportino contatti diretti e regolari con minori.

1. Responsabile Legale;
2. Coppia con responsabilita' genitoriale
3. Educatore professionale; figura professionale di III livello
4. Figure professionali di II livello
5. Medico; figura professionale di III livello
6. Altro personale: Figure professionali o volontari funzionali alla realizzazione delle attivita'.
7. Legale;

COPPIA CON RESPONSABILITA' GENITORIALE:

In questa tipologia di servizio le funzioni di accoglienza ed educative sono assicurate attraverso la presenza effettiva e permanente di una famiglia - preferibilmente con figli - o almeno di due adulti di ambo i sessi, conviventi e legati da vincoli affettivi, che convivono con i minori ed assumono responsabilità genitoriali. Uno dei componenti la coppia di riferimento, può esercitare un'attività.

RUOLO E FUNZIONI DEGLI OPERATORI INSERITE NELLA VOCE ALTRO PERSONALE:

Gli operatori hanno le seguenti responsabilità:

- ◆ Supportare i minori nell'igiene personale;
- ◆ Supportare i minori nella pulizia e nel riordino degli spazi di convivenza interni alla struttura;
- ◆ Responsabilizzare i minori, affidandogli piccoli compiti delle attività quotidiane;
- ◆ Di svolgere le mansioni pratiche dell'organizzazione interna alla casa famiglia;
- ◆ Di attenersi alle disposizioni indicate dall'equipe educativa all'interno della struttura;
- ◆ Di osservare il minore, le sue relazioni e di comunicare le proprie impressioni alla psicologa ed all'educatrice;
- ◆ Di preparare i pasti.

L'EDUCATORE: OPERATORE DI III LIVELLO RUOLO E FUNZIONI.

L'educatore è una persona professionalmente preparata, aggiornata ed in grado di costruire rapporti interpersonali significativi, che stimolano l'aspetto relazionale dei minori.

L'educatore deve considerare:

- Di rappresentare un modello a cui i minori fanno riferimento;
- Di legittimare il proprio e l'altrui ruolo;
- Di saper stabilire una valida relazione con il minore.

L'educatore si prende in carico il minore con attenzione particolare agli aspetti della vita quotidiana: egli, essendo un punto di riferimento, aiuta il minore ad acquisire conoscenze e lo stimola a migliorare le proprie capacità relazionali. Con la sua presenza quotidiana, l'educatore favorisce lo sviluppo affettivo del minore e promuove, curando e personalizzando l'ambiente di vita, il controllo degli impulsi emotivi. L'educatore è responsabile della progettazione della casa famiglia in stretta collaborazione con l'equipe multidimensionale. Egli predispone il progetto educativo individuale e fornisce informazioni, relative all'andamento educativo di ogni minore, al coordinatore che redige le relazioni. L'educatore partecipa alle riunioni con le assistenti sociali di competenza territoriali e con gli insegnanti. Redige le relazioni, gli atti richiesti dal Comune e dall'Ufficio di Piano Sociale, della Procura della Repubblica e da ogni altra autorità, secondo le direttive dell'autorità richiedente:

- Favorisce il rispetto dei ritmi di vita di ogni ospite;
- Cura la stesura ed è responsabile del Progetto Educativo Individuale; assicura l'attuazione e le verifiche con il Servizio Sociale inviante.
- Presenzia alle convocazioni del Tribunale per i minorenni
- Predispone, nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, le cartelle personali contenente la documentazione e i progetti dei minori.

L'educatore svolge anche la funzione di supervisore alle riunioni di equipe. Provvede alla formazione ed al sostegno dell'equipe, attraverso incontri individuali e di gruppo a cadenza mensile, al fine di monitorare il lavoro svolto con ogni singolo minore nonché di individuare e di gestire le personali esigenze dello stesso e degli operatori.

OPERATORE DI II LIVELLO: RUOLO E FUNZIONI

L'operatore di II livello svolge attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità di ogni minore. Favorisce i processi di inserimento e di partecipazione sociale. Progetta e gestisce in accordo con l'educatore tutte le attività di carattere socio-educativo.

MEDIATORE CULTURALE: RUOLO E FUNZIONI

È un operatore bilingue che media tra i minori monolingue ad una **conversazione** appartenenti a due comunità linguistiche differenti. Il suo compito è quello di facilitare la comprensione. È informato su entrambe le culture, sia quella dei minori sia quella della realtà italiana. Dal punto di vista dell'intervento sociale, il mediatore culturale ha il compito di facilitare l'inserimento dei minori stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei minori e le risposte offerte dalla casa famiglia. Il mediatore interculturale diventa l'**insegnante** che, con consapevolezza, si interroga e si attrezza per favorire non tanto la transizione da una **cultura** all'altra quanto la sintesi - dove è possibile - tra culture, allo scopo di creare momenti pedagogici capaci di andare oltre le reciproche differenze".

IL RESPONSABILE LEGALE: RUOLO E FUNZIONI

È una persona sempre presente nella casa famiglia:

- ◆ Dichiarare la disponibilità all'accoglienza del minore;
- ◆ Partecipare alle riunioni per il buon andamento della struttura;

- ◆ Cura i rapporti con gli altri Enti o con le associazioni di volontariato;
- ◆ Provvede agli adempimenti amministrativi e contabili della casa famiglia;
- ◆ Svolge le funzioni di segretariato amministrativo;
- ◆ Si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione.
- ◆ Garantisce contratti di lavoro e accordi integrativi
- ◆ Assicura la presenza nel servizio di personale qualificato
- ◆ La sua presenza e' costante

IL MEDICO: RUOLO E FUNZIONI

Il medico è responsabile della cura della salute fisica dei minori:

- ◆ Programma le visite specialistiche e di controllo;
- ◆ Accompagna i minori presso gli studi medici o centri specialistici;
- ◆ Spiega a gli operatori i tempi e la posologia dei farmaci da somministrare;
- ◆ Effettua medicazioni e tutto ciò che necessita della presenza di un medico;
- ◆ Redige la scheda della salute in cui sono riportate le visite, le prescrizioni, la somministrazione dei farmaci e gli interventi da effettuare;
- ◆ Redige un programma alimentare sano ed equilibrato;
- ◆ La sua presenza è garantita in tutte le situazioni di necessità.

CRITERI DEONTOLOGICI

I criteri deontologici a cui lo staff operativo della casa famiglia Camilla deve attenersi sono:

- Segreto professionale;
- Gentilezza;
- Cortesia;
- Disponibilità;
- Professionalità.

PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO INDIVIDUALE

Il progetto educativo individuale è un documento che nasce dalle informazioni fornite dall'equipe pluriprofessionale degli operatori sulla base delle caratteristiche del minore, sulle indicazioni dei Servizi Sociali e dei risultati che si vogliono ottenere. E' lo strumento utilizzato dai singoli operatori della struttura, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei minori ospiti, ed è redatto sulla base delle osservazioni e sul profilo psicologico del minore.

E' strutturato in quattro parti fondamentali :

- ◆ Valutazione multidimensionale;
- ◆ Definizione degli obiettivi;
- ◆ Contenuti e modalità dell'intervento,
- ◆ Piano delle verifiche

Valutazione multidimensionale: procedura alla quale partecipa l'equipe pluriprofessionale ed è finalizzata a valutare la condizione del minore nelle diverse dimensioni, per una definizione più adeguata degli obiettivi, delle modalità e dei criteri di intervento.

Elementi per la costruzione di un PEI:

- L'osservazione da parte dell'equipe educativa dei bisogni del minore;
- Analisi dei dati posseduti;
- Valutazione dei parametri comportamentali relativi alle quattro aree: cognitiva, relazionale, emotiva, della autonomia;
- Predisposizione di strategie educative idonee ai bisogni del minore.
- Integrazione con altri Servizi, interventi, prestazioni di cui l'utente può usufruire da parte di altri soggetti della rete territoriale.

Il PEI ha lo scopo di:

- Definire gli obiettivi generali, con riferimento al rientro in famiglia, all'adozione

- e/o affido familiare;
- Definire gli obiettivi generali a lungo termine quali: autonomia, assolvimento scolastico, contenimento affettivo individuale;
 - Definire gli obiettivi specifici individuando un percorso educativo in funzione dei singoli bisogni, espressi dal minore;
 - Specificare la modalità sulla base delle indicazioni dei Servizi Sociali;

Il PEI elaborato dall' educatore deve essere aggiornato in itinere, con precisazione dei tempi, verificato con gli operatori del Servizio Sociale inviante, periodicamente, con incontri o con relazione semestrale ed ogni altra relazione richiesta dall'ambito territoriale competente. Il PEI deve considerare l'integrazione del minore nel tessuto sociale: con gli altri servizi, gli interventi, le prestazioni di cui l'utente può fruire da parte di altri soggetti della rete territoriale. Sono previste anche forme di condivisione del PEI con il minore e la famiglia di origine, ove vi sono le condizioni che lo consentono. Relazione finale in sede di dimissioni del minore.

Progetto di formazione

Il progetto di formazione è finalizzato all'inserimento lavorativo del minore ed in genere è concordato con il Servizio Sociale di competenza territoriale. Il progetto formativo considera le inclinazioni e le attitudini del minore.

Programma di sostegno per l'uscita dalla struttura

Tale programma aiuta il minore nel doloroso distacco dalla casa famiglia e dalle figure adulte significative, che rimangono comunque per lui una possibilità di sostegno. I documenti e la relazione finale del PEI, all'uscita del minore dalla struttura, in originale sono consegnati al Servizio Sociale di Competenza mentre una copia è trattenuta nell'archivio della casa famiglia, per il periodo previsto dalla Legge. Al raggiungimento della maggiore età, la documentazione è consegnata al ragazzo all'uscita dalla casa famiglia ed è redatto un verbale con la descrizione della stessa, che viene firmato dalla persona uscente.

Finalità

- ◆ Potenziamento delle autonomie personali e relazionali;
- ◆ Miglioramento dell'aspetto comportamentale;
- ◆ Potenziamento dell'autostima;
- ◆ Rientro dei minori nella famiglia d'origine, uscita del minore dalla struttura per affidamento o adozione.

Attività di monitoraggio

- Verifica ad ogni riunione di equipe delle autonomie personali;
- Verifica ad ogni riunione di equipe dei risultati ottenuti per l'aspetto comportamentale e relazionale.
- Verifica ad ogni riunione di equipe del potenziamento dell'autostima;

Tutti i programmi sono organizzati e sottoposti a verifica da parte del Servizio Sociale inviante o dall'Ente di Competenza.

GESTIONI DELLE EMERGENZE:

La casa famiglia Camilla offre, compatibilmente con la ricettività della struttura, in modo immediato: ospitalità e tutela al minore, allontanato dalla famiglia per motivi di urgenza, nei casi previsti dagli art. 8 e 9 della legge 184/83 e dall'art 403 del codice civile, o in casi di forza maggiore che impediscono temporaneamente alla famiglia l'assistenza morale e materiale del minore.

Oltre all'accoglienza h24 sono garantiti i servizi e le prestazioni del progetto generale della struttura.

MODALITA' DI COSTRUZIONE DELLE RELAZIONI INTERNE

Le relazioni, che si instaurano tra gli operatori e i minori, sono di tipo educativo e sono intese come un insieme di percorsi, volti allo sviluppo globale della loro personalità. I rapporti educativi considerano la situazione, le difficoltà di ciascun minore senza rassegnarsi alle sconfitte ed agli insuccessi, con la fiducia che anche i piccoli progressi sono un aiuto ed una promozione della persona. Le relazioni interpersonali sono caratterizzate dall'amicizia, dall'affetto e dalla fiducia e si esprimono non solo nel servizio, ma anche nella condivisione: non basta “fare per” ma occorre “fare con” ed in particolare “vivere con” così viene superata ogni forma di assistenzialismo.

Le relazioni con i ragazzi si costituiscono nel quotidiano: si passa, nei diversi momenti della giornata, dall'accudimento primario, al sostegno scolastico, agli spazi dedicati alle attività di gruppo, alla condivisione delle loro situazioni emotive attraverso i colloqui, all'ascolto delle opinioni personali su avvenimenti e realtà interne ed esterne.

Attraverso le attività di gruppo si creano particolari modalità di stare insieme, importanti, in modo particolare, nelle prime fasi di conoscenza reciproca: il gruppo favorisce la ricostruzione cognitiva, la percezione del sé, influenza positivamente l'autostima, la comunicazione e le relazioni tra i minori ed offre stimoli per l'inserimento sociale. La costituzione di un gruppo garantisce la difesa psicologica, dovuta all'affetto, all'amicizia ed al sostegno che si instaurano tra i componenti, tutto ciò mette i minori al riparo dall'isolamento e dall'esclusione. Inoltre, la comunicazione nel gruppo ha come obiettivo aiutare il minore a rievocare quanto vissuto nel corso della giornata. Sono previsti anche colloqui personali tra il minore e l'educatrice, spesso questi incontri sono generati da episodi particolari o dalla necessità del minore di confrontarsi con un adulto. All'interno della struttura sono attuati programmi per la costruzione o la ricostruzione dei rapporti con i genitori ed i familiari, attraverso incontri e colloqui con lo psicologo, ed in collaborazione con il Servizio Sociale inviante.

La casa famiglia Camilla segnala tempestivamente al Servizio Sociale inviante, eventuali scollamenti nel rapporto con le famiglie, al fine di offrire costantemente un feed-back, prezioso per il lavoro da svolgere.

APERTURA DELLA CASA FAMIGLIA ALL'ESTERNO

La struttura ha attivato, nel corso degli anni di lavoro, rapporti di rete con i soggetti e gli enti che operano sul territorio. L'integrazione, tra le figure che operano all'interno della struttura e le risorse del territorio adeguatamente stimolate alla continua riflessione e verifica, costituisce un elemento importante del nostro impegno. Se gli educatori della struttura sono coloro che garantiscono la professionalità dell'intervento, avendone il carico della responsabilità, dell'attuazione, della continuità e della stabilità della casa famiglia, i volontari e le relazioni con l'esterno rappresentano la completezza per un progetto di vita, che ha come obiettivo la crescita armonica del minore, partecipe del suo tempo e del suo territorio. I volontari, le persone o le associazioni, che si impegnano a collaborare con la casa famiglia, devono affiancare il “fare” con “il pensare” e mostrare la volontà di essere coinvolti in un percorso impegnativo, riflettendo continuamente su ciò che si fa e sulla consapevolezza della complessità dell'intervento sociale: quindi i volontari devono dimostrare una partecipazione ragionata, che possa offrire una continuità nel rapporto con la casa famiglia. A tal proposito, le modalità di accoglienza di un volontario prevedono la valutazione e la gestione delle attività formative-educative da parte dello psicologo in collaborazione con le diverse figure professionali. Dopo l'iniziale valutazione e formazione, l'approccio del volontario è previsto in modo diversificato nei vari ambiti:

- Educativo: come supporto scolastico;
- Ricreativo: per attività ricreative come corsi di musica, gite o escursioni;

➤ Logistico: manutenzione della casa.

Le modalità di apertura della casa famiglia tengono in considerazione il diritto di riservatezza del minore durante alcune fasi della giornata, e la necessità degli operatori di svolgere il loro lavoro.

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA DI ORIGINE

La valenza sostitutiva della funzione genitoriale, assunta dalla coppia, è caratterizzata dalla temporaneità, ed è finalizzata a creare il miglioramento delle condizioni sociali e/o economiche del nucleo familiare originario che, consentono nei tempi più breve possibili, il rientro del minore nella propria famiglia.

Conscia della propria funzione, la casa famiglia Camilla mantiene relazioni con i genitori del minore che, a secondo dei casi, possono consistere in:

- ✘ attivazione di alleanze educative con i genitori, valutati recuperabili e di aiuto al minore nel riconoscimento del cambiamento avvenuto,
- ✘ consenso dei genitori al progetto educativo, ad eccezione dei casi di allontanamento o su disposizione dei Servizi Sociali di Competenza;
- ✘ incontri periodici con l'educatore o con lo psicologo per informarli sul percorso educativo-assistenziale.

Per evitare che i genitori o i parenti intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, le visite sono consentite in opportune fascia orario, quali dalle 16:00 alle 17:30.

Nell'interesse del minore, gli altri compiti della casa famiglia sono:

- ✓ Esercizio attivo della vigilanza, rispetto a possibili intromissioni o interferenze di adulti pregiudizievoli, in accordo con il Servizio Sociale inviante;
- ✓ Monitoraggio dei contatti e delle visite tra i genitori e i figli e la loro registrazione.

RAPPORTO CON I SERVIZI SOCIALI ED AUTORITA' GIUDIZIARIA

La casa famiglia Camilla, consapevole dell'importanza del concetto di "rete" e nell'espletamento del proprio servizio, si impegna a creare ed a mantenere i rapporti con i Servizi Sociali e gli Enti preposti, le agenzie educative territoriali e l'Autorità Giudiziaria per:

- ✓ valutare i programmi educativi elaborati nella struttura;
- ✓ effettuare un monitoraggio del percorso compiuto insieme ai Servizi Sociali;
- ✓ produrre le schede semestrali da inviare alla Procura della Repubblica presso il tribunale per i Minorenni, entro i termini stabiliti (5 novembre/ 5 maggio);
- ✓ produrre relazioni semestrali di verifica del progetto educativo individualizzato, le relazioni finali in sede di dimissioni ed ogni altra relazione richiesta dal servizio sociale inviante e dal Tribunale per i Minorenni;
- ✓ effettuare comunicazioni sull'andamento scolastico;
- ✓ comunicare le visite mediche ed eventuali situazioni di emergenza.

LA SCUOLA

La casa famiglia Camilla si è sempre impegnata, per tutto il periodo di attività, a mantenere stretti rapporti con le scuole frequentate dai minori ospiti: tutto ciò al fine di promuovere e motivare un percorso di studio finalizzato ad una progettualità, che non prevede esclusivamente l'adempimento della scuola dell'obbligo, ma che permette di aprire un percorso a più ampio raggio. Il rapporto costante, con la scuola, permette di comprendere le potenzialità del minore, elemento fondamentale per far interiorizzare ai ragazzi l'assoluta uguaglianza in una progettazione di vita pari a quella di tutti i loro coetanei.

FORMAZIONE DEGLI EDUCATORI E DEGLI OPERATORI

La scelta di un cammino di formazione costante, corrisponde al riconoscimento della necessità di un continuo accompagnamento nell' appropriazione di competenze e nella riflessione sull'esperienza. Il programma annuale di formazione è discusso dall' equipe educativa, e lo psicologo si fa portavoce delle istanze formative, espresse da tutte le persone che operano nella struttura. Tale programma è reso operativo, con incontri mensili, nel rispetto dei modi e dei tempi più congeniali a tutti.

Inoltre, l'equipe adotta piani per la formazione e strategie di inserimento del personale neo-assunto, attività di tutoraggio e formazione per il personale volontario nonché colloqui psicologici per la riduzione del turn-over.

REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

All'ingresso i dati anagrafici del minore vengono trascritti nel registro degli utenti. Il numero di registrazione viene riportato nella cartella e rappresenta un codice di riferimento della struttura.

Le informazioni indispensabili all'attuazione dei piani educativi generali ed individuali, alla struttura e alla vita della casa famiglia, consentono agli operatori di adeguare le attività ai bisogni dei minori: l'archiviazione dei dati personali, della scheda sociale, della salute, delle attività settimanali, le relazioni educative e psicologiche è fondamentale per costruire il percorso personale del minore. I dati personali e le schede, su supporto cartaceo, sono contenuti in cartelle, chiuse in un armadietto blindato, a cui possono accedere i professionisti dell'equipe.

Tutela della privacy

I documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della casa famiglia sono tutelati dall'Art. 13 del Dlgs. 196/2003.

In particolare, i professionisti dell'equipe della casa famiglia Camilla, autorizzati ad accedere ad informazioni e documenti contenenti dati sensibili dovranno osservare quanto di seguito prescritto.

- I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nello spazio amministrativo.
- Il diario di bordo, il registro delle presenze relativo agli operatori, il registro delle entrate e delle uscite dei minori sono conservati in un armadietto nello spazio amministrativo, chiuso a chiave ed accessibile agli operatori, sotto la responsabilità dell'operatore di turno.
- L'accesso ai documenti relativi ai minori per controlli istituzionali da parte di persone non facenti parte della struttura deve essere autorizzata dall'Autorità Giudiziaria.
- I documenti che vengono visionati ai fini dell'erogazione dei servizi, devono essere posti immediatamente nel fascicolo da cui sono stati prelevati e posti di nuovo sotto chiave.
- I registri delle consegne non possono essere lasciati in giro, devono essere utilizzati solo nel momento che si ritiene di dovervi riportare delle informazioni e devono essere sempre sotto controllo.
- Le telefonate riguardanti i minori della casa devono essere effettuate nello spazio amministrativo, in modo che i minori o le persone presenti non riescono a sentire il motivo della telefonata.
- Le lettere, che riguardano i minori collocati in struttura, devono essere prima visionate dall'operatore e poi consegnate ai minori.
- Le lettere, che riguardano gli ospiti maggiorenni deve essere consegnata immediatamente senza nessun controllo del contenuto e la custodia è di esclusiva competenza del ricevente.
- Il registro dei Reclami e la modulistica sono conservati in un armadio di cui il

Legale Rappresentante del Il Girasole S.C.S e' responsabile.

Diario di bordo:

E' un registro dove vengono riportate, dall'operatore, le attività svolte concretamente durante la giornata, gli impegni da svolgere nei giorni successivi, e le impressioni sull'andamento del turno.

Scheda degli impegni settimanali:

E' una scheda dove l'educatore riporta gli impegni settimanali di ogni minore e le eventuali variazioni.

La scheda riporta gli impegni scolastici, gli orari e le ore di studio all'interno della struttura, le attività esterne alla struttura, ed eventuali partecipazioni ad attività sportive con luoghi ed orari.

Scheda della salute fisica

E' una scheda compilata dal medico della struttura, in cui vengono riportate le generalità del medico curante, il numero del tesserino sanitario, le visite, le visite specialistiche, le analisi e tutte le prestazioni sanitarie in ordine cronologico. Inoltre nella scheda vengono riportate le visite e gli interventi da effettuare.

Registro delle presenze del personale:

E' un registro dove vengono annotate le presenze degli operatori, con indicazione dei turni e delle relative mansioni.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO:

La consapevolezza di avere un obiettivo globale impegnativo fa generare delle linee guida che la Cooperativa Sociale il Girasole tiene sempre presente nello svolgimento dei propri servizi. Queste linee guida rappresentano la Politica per la Qualità della casa famiglia Camilla. La "Qualità" per la casa Famiglia Camilla è un elemento indispensabile che nasce dall'unione di diversi fattori, tutti ugualmente importanti: Il livello tecnico del servizio, le capacità comunicative, la formazione costante, e la soddisfazione ed il benessere del minore, che viene considerato come "il centro del proprio agire" a cui l'organizzazione fornisce informazioni, garantisce partecipazione, condivisione ed opportunità.

Il "vivere con" invece del "fare per" permette il successo di questo rapporto.

La casa famiglia Camilla attua indicatori di qualità misurabili nel tempo, che vanno a controllare e coordinare tutte le attività, al fine di raggiungere obiettivi comuni e specifici: indici per la struttura, indici per operatori, gestione delle relazioni interpersonali, piano educativo, attività di gruppo, rispetto del piano di sicurezza, formazione. Il metodo di valutazione della qualità del servizio è caratterizzato dai questionari, che la struttura periodicamente esegue, al fine di migliorare le attività volte ai bisogni dei minori.

I questionari per la qualità del servizio vengono redatti dall'equipe multidisciplinare e servono a valutare il lavoro di ogni singolo operatore. La società cooperativa sociale "Il Girasole" propone una metodologia d'incentivazione del personale, premiando i comportamenti positivi e costruttivi. I questionari per gli operatori vengono compilati dagli stessi per una valutazione del modus operandi e delle relazioni tra i collaboratori. Per gli ospiti, il questionario è volto al miglioramento delle attività degli operatori nei confronti degli stessi. Il questionario dei Servizi Sociali di competenza territoriale del minore è diretto al fine di avere una valutazione esterna del modus operandi della Casa Famiglia "Camilla". L'eventuale presenza dei fattori poco soddisfacenti porterà la struttura a riformulare e controllare gli stessi. La valutazione della qualità del servizio viene effettuata in scala, in ordine crescente, da 1, che rappresenta il valore più basso, fino a 10, che indica l'ottima erogazione del servizio. I tempi e gli strumenti adottati per le verifiche sono: la riunione di equipe ogni 15 giorni, formazione e conforto degli

operatori con il supervisore, ogni mese. Gli utenti e le loro famiglie possono produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in tal modo la casa famiglia “Camilla” acquisisce periodicamente la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio preso e soprattutto ne può elevare i livelli di qualità, in una logica di efficienza ed efficienza.

RESPONSABILE DELLA QUALITA’

Il responsabile della qualità è il responsabile legale che:

- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia predisposto, attuato ed aggiorna;
- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia adeguato alle esigenze di miglioramento;
- Assicura la promozione del sistema di gestione della Qualità attraverso la partecipazione degli utenti.

COSTI DEL SERVIZIO

I costi dei servizi gestiti dalla Cooperativa Il Girasole per l’area interessata sono rette giornaliere per ogni minore di Euro 80.

ROCCADASPIDE 8 APRILE 2015

PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO

- 1) Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta al Legale rappresentante del IL Girasole S.C.S. Avino Rita;
- 2) il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari indicati o in struttura attraverso un incontro con il Legale rappresentante del IL GIRASOLE S.C.S. , previo accordo telefonico;
- 3) la casa famiglia Camilla ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante del GIRASOLE S.C.S., Avino Rita;
- 4) il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;
- 5) non vengono presi in considerazione i Reclami presenti in forma anonima;
- 6) E' fatto divieto di aggravio del procedimento , la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione;
- 7) dopo l'acquisizione , il Reclamo viene registrato in forma cronologica nell'apposito registro dei reclami, e poi riportato nel registro del protocollo generale della struttura. All'utente che ha esposto reclamo, la risposta e la copia del Reclamo con numero di protocollo vengono consegnate con mezzo equivalente a quello usato per la presentazione.

Il reclamo come dettagliatamente descritto dal modulo di presentazione della domanda deve descrivere

- ◆ Il tipo di rapporto con la Casa famiglia Camilla;
- ◆ Il fatto contestato;
- ◆ La difformità che si ritiene di aver riscontrato alle condizioni di servizio assicurate;
- ◆ L'interesse che si intende tutelare;
- ◆ Il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo;
- ◆ Gli operatori o i minori interessati dai fatti oggetto del Reclamo;

Presentano il reclamo , la copia del reclamo con numero di protocollo e la risposta da parte del Legale Rappresentante del Il Girasole S.C.S Avino Rita sarà data nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato.

Il Legale Rappresentante Avino Rita, effettuati gli approfondimenti con gli operatori e con l'equipe educativa, in caso di accertati motivi validi, rimuove, in collaborazione con la stessa le cause del reclamo. La risposta conterra' gli interventi che verranno introdotti da parte del soggetto erogatore nonché i tempi che saranno necessari per la risoluzione degli eventi, che hanno portato l'utente alla presentazione del Reclamo.

Gli utenti, le famiglie o i Servizi Sociali di riferimento, in caso di mancata o insufficiente risposta o di ritardo rispetto ai tempi indicati dalla presente possono indirizzare il proprio reclamo alle seguenti Autorità:

- ◆ Tribunale Per I minorenni Via Largo San Tommaso Salerno;
- ◆ Procura della Repubblica per il Tribunale Per i Minorenni Largo San Tommaso Salerno;
- ◆ Servizio Sociale di Competenza.

Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale.

Il Girasole S.C.S nella persona del legale Rappresentante Avino Rita si impegna a trasmettere mensilmente, all'Ambito Sociale S07 Capaccio, l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi.

Nell'ipotesi di violazione degli Standard, a seguito di un reclamo specifico ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto

degli impegni, Il Girasole S.C.S Ente titolare gestore della casa famiglia "Camilla" corrisponderà all'utente la somma di Euro 250.00 (Somma aggiornata trimestralmente ISTAT).

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI:

Responsabilità della gestione dei reclami: Avino Rita

Recapiti telefonici: tel. 0828 1962450 cell. 333 9824463 fax. 0828 1999040

Recapito postale: Casa Famiglia Camilla

Gli orari in cui è possibile consegnare a mano il reclamo: Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

PROT.N

Alla Cortese attenzione

Sig.ra Avino Rita

Legale Rappresentante del il Girasole S.C.S.

Ente titolare e Gestore Casa Camilla

Dati Anagrafici della persona che intende presentare reclamo

Nome:

Cognome

Indirizzo

Tipo di rapporto che ha con la casa famiglia Camilla

Il fatto contestato : descrizione dell'evento causa del reclamo

**La difformità che si ritiene di aver riscontrato rispetto alle condizioni di servizio
assicurate**

l'interesse che si intende tutelare

il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del reclamo

Gli operatori ed i minori interessati al fatto oggetto del Reclamo

luogo e data

Firma

IL GIRASOLE
Società Cooperativa Sociale
Roma 89 Faltio (SA)
P.IVA: 04410710851
R.B. COOP. N. 7893



