

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE

Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale ONLUS
Via Colombara di Vignano n° 3 - 34015 MUGGIA (TRIESTE)
Tel.: 040232331; Fax: 040232444; Web: www.2001agsoc.it



CARTA DEI SERVIZI COMUNITÀ EDUCATIVO- ASSISTENZIALE/RIABILITATIVA INTEGRATA PER ADOLESCENTI “CASA MAGNOLIA” di VENCO'

Località Vencò, 8 DOLEGNA DEL COLLIO (GO)

Tel.: 3357809282; Mail: casamagnolia@2001agsoc.it

REDAZIONE/VERIFICA


Responsabile del Servizio

APPROVAZIONE


Direttore Generale

Edizione 01 del 10/11/2020

PER PRESA VISIONE


Responsabile Qualità

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Minori "CASA MAGNOLIA" Vencò**1. Premessa**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno in merito alla qualità dei servizi offerti, alle modalità di funzionamenti degli stessi e alle forme di partecipazione e controllo da parte dei cittadini e degli Enti Pubblici.

2. La Comunità "MAGNOLIA"

In località Vencò, nel Comune di Dolegna del Collio, è collocato al numero 8, un antico casale di proprietà di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, risalente al XVIII secolo. Si tratta di circa 450 mq abitabili su tre piani, ai quali si aggiungono circa altri 2000 mq esterni composti da un giardino, un orto e un prato/frutteto ad uso seminativo. Gli spazi esterni sono costituiti da un ampio giardino prospiciente l'ingresso principale della struttura sul quale affacciano le finestre delle stanze, un orto recintato e un campo ad uso seminativo (ex vigna) che si trova all'esterno dei recinti della proprietà già parzialmente piantumato a frutta. Al pian terreno è collocata la zona giorno, la cucina, due vani tecnici, un salotto con accesso al montacarichi, due bagni completi (uno ad uso disabili) ed una stanza singola. Al primo piano si trovano quattro stanze doppie, tre con bagno ad uso esclusivo, un ufficio-archivio-infermeria con accesso tramite montacarichi, un accesso tramite scala interna, che porta anche al piano mansardato. Il secondo piano è costituito da un vasto open-space con tetto a vista ad uso studio-laboratorio-palestra-formazione-proiezioni-attività varie, un vano magazzino e (da realizzarsi) un ulteriore bagno completo.

La struttura è dotata di certificazione di agibilità/abitabilità ed abbattimento delle barriere architettoniche, gli impianti e le attrezzature sono regolarmente certificati e idonei al funzionamento.

La nuova Comunità **Magnolia** (il cui nome è ispirato all'antico e splendido albero da fiore che si erge nel giardino della struttura) potrà **accogliere 9 persone**, garantendo spazi e servizi ampi ed adeguati a ciascun/a ospite e al personale addetto che lavorerà su turnazione per tutte le 24 ore giornaliere, ogni giorno dell'anno. La recente apertura dell'Amministrazione Regionale del Friuli Venezia Giulia verso le Comunità per minori non solo esclusivamente educative, ma anche di tipo riabilitativo e terapeutico con la pubblicazione delle nuove *Linee guida per la qualificazione dei percorsi di presa in carico dei minori che necessitano di accoglienza nelle strutture residenziali e semiresidenziali*, ha in parte orientato questo progetto, il quale cerca di dare ascolto, accoglienza e presa in carico anche di tipo riabilitativo, verso casi più compromessi e complessi.

3. Destinatari

I destinatari del servizio sono minori adolescenti in età compresa tra i 13 e i 18 anni di età (con l'estensione fino a 21 anni per i minori accolti sottoposti a provvedimenti giudiziari), prioritariamente residenti nel territorio della Regione Friuli Venezia Giulia e, in casi particolari, nel territorio nazionale che necessitano di specifici interventi residenziali in grado di tutelare il proprio sviluppo psicologico e sociale, favorendo la loro crescita e integrazione personale e sociale. La priorità verrà data alle minori di genere femminile con disagi psichici, caratteriali e di disadattamento ed allontanate dalle rispettive famiglie, anche con provvedimenti del Tribunale per i Minorenni.

4. Le caratteristiche del servizio

La finalità generale della Comunità consiste nella realizzazione di interventi educativi e socio-riabilitativi incentrati su esiti che comportano il reinserimento e l'integrazione sociale del minore nel proprio contesto di riferimento familiare e territoriale. Tale finalità comporta la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si coniugano con l'impianto progettuale della Comunità (Progetto Quadro) per il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine stilati dall'équipe della Comunità stessa con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti dei minori accolti (Progetto Educativo-Riabilitativo Integrato).

Le attività individuali svolte a favore dei singoli minori presso la Comunità riguardano:

- la realizzazione del ciclo scolastico obbligatorio e preferibilmente la continuazione dei successivi cicli formativi fino al raggiungimento dei diplomi superiori;

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Minori "CASA MAGNOLIA" Vencò

- l'individuazione e la realizzazione di percorsi di avvio al lavoro attraverso un'attività di collegamento con gli enti di formazione preposti, in alternativa ai cicli scolastici successivi alla scuola dell'obbligo;
- la ricostruzione della propria rete di riferimento relazionale attraverso, ove possibile, la ricostruzione del legame familiare o, altrimenti, la costruzione di nuovi legami relazionali;
- l'individuazione per le persone in fase di dimissione di alternative abitative adeguate e coerenti ai propri bisogni;
- un percorso individualizzato di ascolto e, se ritenuto necessario, presa in carico di tipo psicoterapeutico, da svolgersi eventualmente a piccoli gruppi e/o con l'intero nucleo di accolti. Ciò in collaborazione, in accordo ed in continuità con i referenti degli Enti Pubblici inviati.

4.1. Referenti del servizio e loro recapiti

RUOLO	NOMINATIVO
Responsabile del Servizio <i>Responsabile di Comunità coordinatore tecnico</i>	SERGIO SERRA 3357809282
Responsabile di Unità Operativa (R.U.O.)	SERGIO SERRA 3357809282

4.2. Personale impiegato

La Comunità prevede la seguente dotazione organica:

RUOLO	FUNZIONE
Responsabile del Servizio <i>(Responsabile di Struttura)</i>	Cura la componente organizzativa ed è deputato all'ottimizzazione delle risorse nella programmazione del servizio. Queste le sue funzioni: <ul style="list-style-type: none">➤ rappresentanza della struttura;➤ interfaccia con gli Enti committenti, i Servizi e le Agenzie territoriali;➤ pianificazione economica-gestionale delle attività e degli interventi svolti presso la Comunità;➤ pianificazione iniziale e proiezione nell'anno delle risorse, strumentali e di personale;➤ fornisce al coordinatore la struttura per organizzare i servizi e per monitorare dal punto di vista quantitativo il valore degli interventi;➤ effettua la rendicontazione a corredo della fatturazione;➤ in alcuni casi assume parte delle funzioni organizzative previste per il R.U.O.;➤ è il garante della correttezza, eticità, efficacia dei processi e delle azioni comunitarie.
Responsabile di Unità Operativa <i>R.U.O (Educatore Coordinatore)</i>	Viene individuato tra gli Educatori dell'équipe e, oltre ai normali compiti previsti dalla qualifica di Educatore, svolge la funzione di: <ul style="list-style-type: none">➤ organizzare l'équipe ed i suoi orari di lavoro (turnazioni);➤ garantire il lavoro di rete territoriale, mantenendo la collaborazione con le associazioni, le istituzioni, culturali, sociali, sanitarie e ricreative del territorio;➤ rapportarsi con le famiglie degli utenti, secondo le modalità concordate con i referenti istituzionali dei servizi pubblici;➤ fungere da punto di riferimento, a livello organizzativo-operativo, nei confronti degli enti committenti e delle altre figure esterne coinvolte o interessate dalle attività dell'Unità operativa.
Supervisore <i>(Psicologo)</i>	Uno Psicologo-psicoterapeuta garantisce la supervisione tecnica degli interventi, verifica dei programmi previsti ed in generale sullo svolgimento della vita all'interno della Comunità. Allo scopo vengono effettuate riunioni con tutta l'équipe dove: <ul style="list-style-type: none">➤ interviene sui singoli casi in rapporto diretto con gli accolti sia individualmente che in gruppo;➤ garantisce uno stretto monitoraggio dei progetti proposti ed attuati;➤ interviene nelle dinamiche che si vengono a creare nel gruppo operativo;➤ garantisce supporto tecnico agli Educatori, anche al fine di evitare il manifestarsi di fenomeni di demotivazione, di burn-out, conflittualità relazionali, etc. etc.

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Minori "CASA MAGNOLIA" Vercò

Educatori	La funzione socio-educativa si esplica nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none">➤ l'accudimento e la cura degli accolti rispetto ai loro bisogni primari;➤ l'attenzione ai tempi ed ai ritmi fisiologici degli accolti, in particolare nell'assunzione dei pasti che devono essere adeguati all'età;➤ lo sviluppo delle autonomie personali;➤ lo sviluppo della socializzazione, della comunicazione e di momenti relazionali;➤ lo sviluppo delle capacità cognitive e delle abilità pratiche;➤ l'osservazione, l'analisi e la comprensione delle manifestazioni comportamentali messe in atto dagli utenti;➤ il supporto rassicurante, affettivo ed elaborativo rispetto a manifestazioni legate all'angoscia di separazione, nei confronti degli adulti o degli estranei;➤ l'elaborazione dei vissuti problematici espressi dagli accolti;➤ il coinvolgimento attivo degli accolti e/o dei familiari nella realizzazione delle attività e dei progetti, integrando l'azione educativa del nucleo familiare;➤ la predisposizione di attività ludiche e di animazione nel rispetto degli interessi e della fascia d'età cui gli accolti appartengono;➤ l'elaborazione di progetti in collaborazione con le diverse organizzazioni ed istituzioni coinvolte nell'erogazione dei servizi;➤ la stesura di relazioni scritte nel caso vengano previste dal servizio di appartenenza;➤ la verifica ed il controllo della qualità degli aspetti educativi del progetto;➤ la valutazione dei percorsi in atto.
Ausiliario-inservientistico	La funzione è quella di effettuare: <ul style="list-style-type: none">➤ servizi inservientistici attinenti la pulizia, la sanificazione ed il riordino e decoro degli ambienti e in generale della struttura, anche in cooperazione con Educatori ed accolti;➤ supporto alla confezione e distribuzione dei pasti. In un'ottica di integrazione degli interventi, il servizio di pulizia e sanificazione viene comunque effettuato secondo piani di lavoro compatibili con lo svolgimento delle attività educative che si terranno quotidianamente all'interno della struttura. Ci si può avvalere di fornitori in outsourcing per l'effettuazione di tale funzione.

5. Organizzazione e attività

Il servizio prevede un'équipe composta da un minimo di 5 Educatori socio-educativi in turnazione sulle 24h e un minimo di 2 di rinforzo nella fascia diurna della giornata con il compito di garantire quotidianamente le attività educative ed assistenziali previste.

Ulteriori supporti di tipo educativo potranno aggiungersi nel corso della giornata o in periodo notturno a seconda delle esigenze della vita comunitaria, numero degli accolti, criticità e bisogni dei minori.

L'approccio degli interventi è tipicamente pedagogico/socio-riabilitativo e consiste nella realizzazione di interventi educativi tesi ad instaurare relazioni significative tra Educatori e minori prioritariamente indirizzate alla lettura di bisogni e necessità specifiche, all'ascolto delle peculiari esigenze espresse, alla capacità di fornire risposte congruenti alle problematiche evidenziate dai singoli accolti ed infine alla capacità di trasmettere valori, abilità e strumenti per elaborare i propri vissuti e sperimentare nella quotidianità nuove competenze finalizzate alla crescita personale e sociale. In considerazione della finalità di reinserimento sociale, gli interventi inquadrati nella progettualità individuale sono agganciati alla storia ed al contesto di appartenenza del minore e calibrati a favorire l'emergere di abilità di relazione, identificando anche nel territorio di riferimento della Comunità risorse utili allo sviluppo sociale del minore in carico.

La priorità verrà data alle minori di genere femminile con disagi psichici, caratteriali e di disadattamento ed allontanate dalle rispettive famiglie, anche con provvedimenti del Tribunale per i Minorenni. Ciò in risposta ad un progressivo incremento di disagi, sempre più precoci nei giovanissimi, anche in conseguenza della recente crisi del modello familiare classico e alla storica carenza di strutture dedicate e accreditate nel nostro comprensorio regionale. La scelta di dedicare in via sperimentale questo nuovo servizio residenziale ad adolescenti femmine, è in parte mutuata da varie pregresse esperienze di accoglienza promiscua.

Il servizio è incentrato nella realizzazione di un Progetto Educativo-Riabilitativo Integrato a favore del minore finalizzato all'integrazione sociale ed offre:

Esperienze riparative collettive

- la partecipazione obbligatoria degli accolti alla vita quotidiana della Comunità, gestita secondo orari e ritmi della comune vita familiare, vissuta e partecipata assieme alle figure

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Minori "CASA MAGNOLIA" Vencò

adulte di riferimento, presenti in ogni momento della giornata e a disposizione di ogni necessità dei minori: sveglia, colazione, attività mattutine (riordino, pulizie, scuola, cottura pasti) pranzo, riposo, attività pomeridiane (studio, artigianato, orticoltura, attività letterarie, gruppi terapeutici...), cena, relax e riposo notturno;

- la partecipazione diretta degli ospiti, assieme agli Educatori, nella realizzazione di alcuni compiti di carattere domestico quali le pulizie, la preparazione dei pasti, la gestione degli spazi comuni ed esterni, la gestione dei propri spazi personali, la partecipazione alle attività educative riabilitative proposte e strutturate.

Per la continuità relazionale

- il coinvolgimento diretto degli ospiti in momenti di discussione e di decisione su argomenti riguardanti la vita in Comunità: le situazioni di difficoltà e di tensione tra accolti, la valutazione ed il gradimento dei laboratori e delle attività riabilitative, il bilancio individuale e di gruppo della settimana trascorsa insieme, le proposte per altre attività ed iniziative;
- Il rapporto e l'interazione con l'équipe integrata di adulti, attraverso la figura del Tutor (o Case-manager interno), cioè un Educatore della Comunità che si occupa in particolar modo della storia e del percorso educativo/riabilitativo di singoli accolti e ne condivide l'andamento, le criticità e le potenzialità, gli esiti, con il gruppo di lavoro ed i supervisor;
- Il rapporto con il referente psicopedagogico della Comunità (psicologo/a psicoterapeuta abilitato) attraverso incontri sia individuali che di gruppo;
- il work in progress con gli adulti di riferimento che stanno fuori dal contesto comunitario, ma che mantengono un rapporto continuativo con gli accolti attraverso incontri, visite, chiamate periodiche: familiari, referenti dei servizi sociali, dei servizi territoriali sanitari, figure di riferimento della scuola, delle attività sportive e ricreative.

6. Rapporti con i servizi territoriali

La Comunità, nell'ottica del lavoro di rete, è parte integrante del territorio e sviluppa connessioni significative con i servizi, le associazioni e le agenzie pedagogiche e formative presenti nella comunità locale, contribuendo alla realizzazione di iniziative specifiche, in particolare i Servizi Sociali dei Comuni, gli Uffici del Servizio Sociale per Minorenni del Ministero di Giustizia, le Aziende per i Servizi Sanitari, gli Istituti scolastici frequentati dai minori accolti, le diverse agenzie territoriali culturali, ricreative, educative e del tempo libero, le imprese del territorio per eventuali attività educative di orientamento al lavoro, ecc.

Sono inoltre previste delle collaborazioni con specialistici esterni da attivare ad hoc ai fini dello sviluppo di singoli progetti, con specifici compiti riguardanti la formazione, l'istruzione e gestione di attività educative, espressive, sportive, ricreative e del tempo libero, ecc.

7. Accesso

L'ammissione al servizio si basa sulla richiesta scritta di accoglienza, corredata da breve descrizione sintetica del caso e altre indicazioni utili (provvedimenti giudiziari, stato di salute, compromissione sociale, situazione familiare, referenti istituzionali...) da parte di un Ente Pubblico competente in tema minorile, la quale viene puntualmente analizzata dal Responsabile e dall'équipe educativa della Comunità.

L'accesso ai servizi è regolato da formali atti amministrativi (deliberazioni, determinazioni, ecc.) e, di norma, da specifiche convenzioni con le Amministrazioni Comunali, gli Ambiti Socio-Assistenziali del territorio e le Aziende per i Servizi Sanitari, i Servizi Sociali del Tribunale per i Minorenni, le quali (se non già in atto) vengono immediatamente proposte e negoziate da Duemilauno Agenzia Sociale verso gli uffici amministrativi di quegli Enti che hanno provveduto al collocamento dei minori in carico presso la Comunità.

Per l'accoglienza nella struttura è anche prevista una specifica lista d'attesa con l'obiettivo di programmare gli interventi.

La dimissione del minore è un processo graduale che avviene al raggiungimento degli obiettivi prefissati, negoziati ed aggiornati nel PERI (Progetto Educativo-Riabilitativo Integrato) all'interno del PQ (Progetto Quadro), ed in ogni caso deve avvenire entro il minor tempo possibile dall'atto

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Minori "CASA MAGNOLIA" Vencò

dell'accoglienza, anche prima del compimento del 18° anno di età, per evitare processi di cronicità ed istituzionalizzazione precoce.

L'atto della dimissione va congruamente preceduto da un processo di preparazione del contesto familiare e della rete sociale di riferimento finalizzata all'integrazione nell'ambiente e nel contesto di vita al di fuori della Comunità. Le dimissioni devono quindi essere iscritte all'interno di un processo di verifica assieme ai servizi invianti, della situazione del minore e della prospettiva di vita all'interno di un gruppo familiare o in situazioni di vita residenziale meno protette.

Nell'ambito dei programmi di accoglienza concordati tra le parti l'Ente committente può effettuare in ogni momento verifiche sull'andamento del programma, tramite riunioni appositamente indette con gli Educatori della Comunità o visite presso la struttura stessa.

8. Accessibilità all'informazione sui servizi

Gli operatori di riferimento, i familiari e gli enti pubblici convenzionati o in altra forma clienti della Comunità oggetto della presente "Carta dei Servizi", hanno diritto ad accedere a tutta l'informazione che concerne le modalità di gestione della Comunità.

L'accesso al servizio è disciplinato dal regolamento della Comunità "**MAGNOLIA**" (*presente in sede e in tempi brevi disponibile sul sito www.2001agsoc.it*). In esso sono descritti gli aspetti principali di funzionamento del servizio:

- finalità e contenuti del servizio;
- capacità ricettiva;
- destinatari e modalità di ammissione e dimissione dal servizio;
- tipologia dei servizi offerti;
- personale impiegato;
- sostituzione del personale;
- monitoraggio e relativa modulistica;
- rapporti con i servizi territoriali;
- osservanza delle norme;
- norme generali di comportamento degli accolti;
- rette di accoglienza;
- periodo di conservazione del posto e relativi oneri economici.

9. La continuità educativa ed i tempi di attesa per l'erogazione dei servizi

Nella programmazione dei propri interventi educativi la cooperativa si impegna a garantire la maggiore continuità del personale, riducendo le sostituzioni dello stesso e favorendo la crescita di una équipe di lavoro coeso e integrato. In questo senso si mira a garantire la sostituzione del personale, orientando la programmazione del proprio lavoro in funzione della continuità dei progetti educativi in atto e garantendo la programmazione degli stessi.

10. L'impegno sulla qualità del servizio e gli standard

La Cooperativa si impegna alla puntuale osservanza delle norme vigenti, sia in materia di sicurezza sul lavoro, privacy, segreto professionale, trattamento economico e giuridico dei lavoratori sulla base del CCNL delle Cooperative Sociali, copertura assicurativa RCO/RCT, sia in materia di gestione di strutture residenziali di cui alle norme ed ai regolamenti nazionali e regionali in vigore (*assenza barriere architettoniche, piano di evacuazione, agibilità/abitabilità, antincendio, ecc.*).

La Comunità risponde pienamente a tutti gli standard di qualità previsti per l'autorizzazione al funzionamento in base alla Legge Regionale FVG n° 33/1998, con particolare riferimento al DPGR FVG n° 083/Pres dd. 14/02/1990 "*Regolamento strutture residenziali finalità assistenziali*".

La struttura rientra tra i servizi certificati in base alla norma UNI ISO 9001 per la progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-educativi ed in base alla UNI 10928 che fornisce linee

**CARTA DEI SERVIZI**
Comunità Minori "CASA MAGNOLIA" Vencò

guida per l'attuazione di un sistema qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9000 nelle strutture che erogano servizi di accoglienza residenziale ai minori.

11. Partecipazione nella progettazione

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sinergia con gli Enti Pubblici committenti, garantisce la partecipazione delle persone in carico e dei loro familiari nella definizione del proprio progetto di vita o progetto educativo.

12. Valutazione da parte del cliente esterno

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, che segue i principi di Gestione per la Qualità identificati dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001 per guidare l'organizzazione verso il miglioramento delle prestazioni, ritiene indispensabile capire le esigenze presenti e future dei clienti, soddisfare le loro e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, periodicamente, vengono raccolti i dati necessari per la valutazione della soddisfazione del cliente attraverso i feedback costanti e quindi analizzati.

13. Reclami e segnalazioni

Ogni utente o loro familiare ha diritto a reclamare o segnalare quanto ritenuto opportuno in merito alle modalità di realizzazione dei servizi da parte della DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE. I reclami o segnalazioni vengono raccolti dai Responsabili di servizio o da qualsiasi altra funzione della Cooperativa; di seguito viene effettuata una attività di indagine sulla entità, sulle responsabilità e validità del reclamo.

Alla fine viene comunicata al Cliente per scritto la gestione del Reclamo intrapreso.

Indirizzi: casamagnolia@2001agsoc.it; eperentin@2001agsoc.it; mtamaro@2001agsoc.it; segreteria@2001agsoc.it