

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 SOCIO EDUCATIVA /RIABILITATIVA INTEGRATA PER ADOLESCENTI “CASA MAGNOLIA” di VENCÒ Località Vencò, 8 DOLEGNA DEL COLLIO (GO)

Tel.: +39 327 7995991 - 0481 665020; Mail: casamagnolia@2001agsoc.it

REDAZIONE/VERIFICA

Responsabile del Servizio

Edizione 04 del 16.06.2023

APPROVAZIONE

Direttore Generale

PER PRESA VISIONE

Responsabile Qualità

Carta dei Servizi Comunità “CASA MAGNOLIA” Vencò

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.

1. Chi siamo

Siamo nati nel 1989 dall'impegno di un gruppo di operatori sociali interessati a promuovere i servizi ed a difendere i diritti dei lavoratori. In tutti questi anni siamo cresciuti, promuovendo qualità nei servizi alla persona nel territorio del Friuli Venezia Giulia.

La Comunità “**CASA MAGNOLIA**” ha iniziato l'attività nel 2021 in località Vencò, nel Comune di Dolegna del Collio. Il progetto è da intendersi in continuità con l'esperienza pregressa della Comunità Il Mulino di Aquileia (2002/17) che ha visto Duemilauno Agenzia Sociale impegnata nell'accoglienza e nella realizzazione di progetti socio-educativi a favore di adolescenti tra i 13 e i 18 anni ambosessi, spesso anche con la presenza di ragazzi/e con disagi particolarmente marcati e complessi.

2. La struttura

La struttura, di proprietà di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, si trova al numero 8 in località Vencò, nel Comune di Dolegna del Collio. Si tratta di un antico casale risalente al XVIII secolo ristrutturato nel 2006 con intento conservativo e destinato fino al 2016, a Bed and Breakfast dalla proprietaria e sua gestrice.

Agli inizi del 2019 DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE decide di acquisire la proprietà, comprendente anche diverse centinaia di metri quadri di giardino, orto e frutteto, per riconvertirla ad uso sociale, come già compiuto ad Aquileia (UD) dal 1995 ad oggi, con la gestione dell'ex Mulino Sverzut, già destinato all'accoglienza di adolescenti in difficoltà e nuclei familiari madre-bambino.

La Comunità “**Casa Magnolia**” (*il cui nome è ispirato all'antico e splendido albero da fiore che si erge nel giardino della struttura*) si trova in un contesto rurale particolarmente silenzioso e rilassante, ma non del tutto isolato, adiacente ad importanti attività agricole, ben collegato con centri cittadini dotati di scuole, farmacie, servizi sanitari, supermercati ecc. È in posizione “centrale” rispetto ai grossi centri regionali: Gorizia, Udine, Trieste.

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 comunità, che ha la **capienza massima di 9 posti distribuiti due moduli operativi di 6+3**, garantisce l'erogazione del servizio durante l'intero anno, in maniera regolare e senza nessuna interruzione, 24 ore su 24.

3. Destinatari

I destinatari del servizio sono, minori adolescenti in età compresa tra i 14 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.

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vercò

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.

Riepilogo destinatari:

- minori provenienti da famiglie in temporanea difficoltà e/o affidati ai Servizi Sociali degli enti locali da provvedimenti del Tribunale per i Minorenni;
- minori sottoposti a provvedimenti giudiziari sia di carattere penale che civile inviati dai Servizi Sociali per i Minorenni del Ministero di Giustizia;
- minori che vivono situazioni di disagio, disadattamento o devianza anche conseguente all'abuso di sostanze psicotrope;
- minori portatori di handicap lieve quando non necessitano di assistenza specifica o particolarmente qualificata.

4. Accesso al servizio

4.1. Modalità di ammissione

L'ammissione in Comunità avviene sulla base di richiesta scritta, circostanziata da breve descrizione del caso e delle problematiche collegate, formulata dagli operatori e rappresentanti degli Enti che hanno in carico o in trattamento i destinatari del presente servizio 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.

4.2. Modalità di dimissione

La dimissione del minore è un processo graduale che avviene al raggiungimento degli obiettivi prefissati, negoziati ed aggiornati nel PEI all'interno del PQ, ed in ogni caso deve avvenire entro il minor tempo possibile dall'atto 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 del minore devono quindi essere iscritte all'interno di un processo di verifica assieme ai servizi inviati della situazione del minore e della prospettiva di vita all'interno di un gruppo familiare o in situazioni di vita residenziale meno protette.

5. Le finalità del servizio

Il servizio proposto nella Comunità "CASA MAGNOLIA" è finalizzato alla realizzazione di interventi educativi e socio-riabilitativi incentrati su esiti che comportano il loro reinserimento e l'integrazione sociale del/la minore nel proprio contesto di riferimento familiare e territoriale.

6. Le caratteristiche del servizio

La comunità offre un servizio residenziale sulle 24 ore a favore un massimo di 9 minori adolescenti, suddivisi in due moduli operativi di 6 e 3, suddivisi in modo il più possibile omogeneo a seconda dell'età, della provenienza, ...

In particolare il servizio opera per la realizzazione di un progetto educativo a favore del minore finalizzato all'integrazione sociale ed offre:

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

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vencò

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.

Per quei ragazzi/e che saranno in grado di sostenerli, nonostante i gravi disagi sopra descritti, verranno incoraggiati e tutorati i rispettivi percorsi scolastici e gli eventuali reinserimenti di formazione-lavoro presso le floride aziende agricole del territorio.

Il servizio è gestito sui principi generali della "Comunità Educante": l'accogliuto, in ogni momento della sua giornata, non vive separato, ma continuamente stimolato ad interagire, collaborare ed integrarsi con la comunità di pari con i quali dialoga, si confronta, discute, progetta e decide della vita comune e della propria.

In sintonia con l'approccio menzionato, si lavora attraverso la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si intersecheranno con l'impianto progettuale della struttura 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 per i minori accolti.

L'organizzazione delle attività consuete-ordinarie, contenute nel programma educativo della comunità, e specifiche-straordinarie nei confronti dei singoli ospiti, viene programmata durante riunioni a cadenza settimanale di tutto il gruppo di lavoro e negli incontri con gli accolti.

7. Schema giornata tipo

| Fascia oraria | Attività prevalente |
|---------------|---|
| 06:31 - 9:00 | Sveglia, supporto nella preparazione della colazione e nelle attività di preparazione alla scuola (igiene personale, vestizione, preparazione materiale scolastico, ecc.), eventuale accompagnamento presso gli istituti scolastici e/o al lavoro |
| 09:01 - 14:00 | Attività quotidiane di gestione della struttura (pulizie, riordino spazi comuni e personali), amministrative, visite mediche, appuntamenti con i Servizi, ricerca lavoro, contatti supporto/accompagnamento degli accolti per disbrigo pratiche amministrative, visite mediche, appuntamenti con i Servizi, contatti con scuole e agenzie formative. Preparazione pranzo, riordino. |
| 14:01 - 16:00 | Riposo/relax, eventuali momenti di riflessione individualizzata con il personale educativo |
| 16:01 - 19:00 | Studio, supporto nello svolgimento delle consegne scolastiche, attività laboratoriali interne, accompagnamento e gestione attività ludiche, ricreative, sportive, formative esterne dei singoli accolti e a piccoli gruppi. Riunione con gli accolti a cadenza settimanale per un confronto sulla vita comunitaria, su eventuali criticità da affrontare e sulla definizione delle attività congiunte. Incontri a cadenza bisettimanale con lo psicologo sia a livello di gruppo che individuale. |
| 19:01 - 21:00 | Preparazione cena in collaborazione, consumazione conviviale, disbrigo, riordino. |
| 21:01 - 23:00 | Organizzazione giornata successiva, lettura, visione film e spettacoli mirati |
| 23:01 - 06:30 | Riposo notturno, sorveglianza e tutela attiva |

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vencò**8. Modalità di lavoro con le famiglie di origine**

In considerazione delle esigenze e delle caratteristiche relative alla particolare utenza cui la Comunità vuol dare risposta, si ritiene indispensabile garantire un puntuale e costante rapporto di collaborazione con le eventuali reti familiari dei nuclei accolti.

Questa si concretizzerà per lo più nella gestione dei rapporti con la famiglia di origine del minore accolto sia quand'essi siano disciplinati dal decreto dell'AG, sia nelle altre eventuali situazioni, ove si renda necessario gestire la permanenza in comunità con l'esigenza della/del minore accolta/o di mantenere e sviluppare i legami con le figure di riferimento. Ciò significa

- poggiare su un'esauritiva conoscenza degli aspetti relazionali e delle più significative dinamiche emergenti in seno al contesto intrafamiliare;
- gestire i rapporti del minore con il resto della rete familiare, in modo da rafforzarla se positiva, e garantire un congruo reinserimento nel tessuto sociale di riferimento, sempre nel maggior interesse della/del minore coinvolta/o;
- coinvolgere il nucleo parentale nel percorso educativo, in particolare nella fase precedente e (se previsto dal progetto individualizzato) immediatamente seguente alle dimissioni dalla Comunità. La Comunità caratterizza la propria proposta di presa in carico sviluppando in modo attento e qualificato la fase di reinserimento nel contesto territoriale dei minori, ritenendola di importanza cruciale per la riuscita del programma educativo e la prevenzione di ricadute, secondo una strategia e una filosofia operativa di stretta collaborazione tra servizio pubblico e privato-sociale.

9. Gestione organizzativa:**9.1. Personale impiegato**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sintonia con le diverse necessità operative, gestionali e educative presenti nella Comunità, ha predisposto un sistema organizzativo atto a garantire risposte adeguate a tali bisogni, prevedendo la seguente dotazione organica:

| RUOLO | FUNZIONE |
|---------------------------|---|
| Responsabile del Servizio | Cura la componente organizzativa ed assicura il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio con il corretto uso delle risorse economiche, di quelle umane e del buon funzionamento organizzativo generale; 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 |
| Referente Amministrativo | Fa capo alla struttura gestionale della Cooperativa e si occupa della gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli accolti. Ha la responsabilità sulla corretta gestione economico/finanziaria, la regolare amministrazione giuridica e contrattuale del personale, nonché la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento della struttura/servizio stesso. <ul style="list-style-type: none">• stila contratti e convenzioni con l'Ente Pubblico• sovrintende alla sostenibilità economica del servizio |
| Coordinatore | Viene individuato tra gli operatori dell'équipe e, oltre ai normali compiti previsti dalla qualifica di educatore/operatore, 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. |

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vencò

| | |
|---|---|
| <p>Referente dell'Area Supervisione e Consulenza <i>Referente psicologo</i></p> | <p>Uno psicologo garantisce la supervisione tecnica degli interventi verifica dei programmi previsti ed in generale sullo svolgimento della vita all'interno della Comunità. Pertanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interviene nelle dinamiche che si vengono a creare nel gruppo operativo; • garantisce uno stretto monitoraggio della progettualità proposta ed attuata; • garantisce supporto tecnico agli operatori, anche al fine di evitare il manifestarsi di fenomeni di demotivazione, di burnout, conflittualità relazionali, ecc.. • Inoltre tale figura garantisce: • interventi di supporto agli accolti sia singolarmente che in gruppo |
| <p>Educatrici/Educatori</p> | <p>La funzione socio-educativa-riabilitativa si esplica nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenere una relazione di ascolto, informazione, identificazione dei bisogni; • Stimolare e supportare l'ospite relativamente allo svolgimento delle attività di cura personale, di pulizia della casa, di attività giornaliere; • Seguire e supportare l'ospite nelle attività abilitative e di inserimento sociale; • Mantenere i rapporti con le famiglie degli ospiti; • Stimolare e supportare l'ospite nei progetti di reinserimento lavorativo; • Partecipare alla raccolta delle informazioni nel rispetto della privacy; • Costruire e mantenere i rapporti con il contesto territoriale in funzione dell'integrazione sociale degli ospiti; • Partecipare alla programmazione delle attività e dei progetti individuali e collettivi; • Partecipare alle riunioni di équipe; • Operare in stretta integrazione con gli operatori sanitari e sociali dei servizi inviati. |
| <p>Ausiliario/Inservienti</p> | <p>La funzione è quella di effettuare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizi attinenti la pulizia ed il riordino e decoro generale delle strutture • supporto alla cucina. <p>Nell'operatività dovrà tener conto delle particolari richieste e necessità dei clienti/ospiti della struttura. In altre parole, non sarà mai posta in primo piano l'esigenza del servizio di pulizia e sanificazione a scapito dei bisogni degli ospiti, ferme restando naturalmente quelle disposizioni generali che tendono a garantire lo standard igienico della struttura.</p> <p>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.</p> |

L'équipe composta da 5 educatori in turnazione sulle 24 ore e un minimo di 2 di rinforzo nella fascia diurna della giornata con il compito di garantire quotidianamente le attività educative ed assistenziali previste secondo uno schema di turni lavorativi predisposti, sono presenti in struttura continuativamente.

Gli educatori, tutti operanti a tempo pieno sulla struttura, sono presenti nel numero di 2 nei turni mattutini e pomeridiani e di 1 nel turno notturno.

Nell'orario lavorativo sono previste anche ore indirette per permettere momenti di confronto tra gli operatori, incontri di supervisione e formazione: il quantitativo è stimato per un ammontare di circa a 80 ore annuali per educatore.

Durante l'orario notturno è prevista la presenza o la reperibilità di un educatore professionale.

È previsto un aumento della presenza del personale in struttura sia nei turni diurni che in quelli notturni nei periodi di gestione della crisi; rimane inalterata la reperibilità notturna.

Possono esser presenti ad ulteriore supporto tirocinanti dell'Università di Trieste e volontari del Servizio civile.

Il Responsabile della comunità, in caso di assenza, delega la/il coordinatrice/coordinatore della (o, nel caso, altro educatore) attraverso un passaggio di consegne con tutte le informazioni necessarie, non ultimi i riferimenti istituzionali.

La prevenzione e la gestione delle criticità interne al servizio e degli eventuali disservizi vengono identificate ed esplicitate dagli educatori sia nell'ambito delle riunioni settimanali d'équipe che nel corso degli incontri di supervisione a cura dell'Area Tecnica della cooperativa. Questi ultimi vengono incrementati nei momenti di maggior difficoltà e di necessità di un maggior supporto dell'équipe educativa. In tutti i casi viene redatto uno specifico verbale.

9.2. Sostituzione del personale

Nelle modalità organizzative del servizio è previsto che la sostituzione del personale si realizzi prevalentemente con le risorse che fanno parte della équipe operativa, in modo tale da garantire maggiore continuità. Tuttavia si possono presentare situazioni dove sia richiesta la presenza di

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vencò

operatori/operatrici che non svolgono mansioni all'interno delle équipe stessa. In questi casi il personale sarà reperito dal nucleo di operatori/operatrici preventivamente selezionato e formato dalla Cooperativa, concordando modalità di tutoraggio per agevolare l'inserimento nella Comunità.

9.3. Formazione del personale

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE considera la formazione e l'aggiornamento del personale un elemento strategico per la crescita professionale degli educatori in un'ottica di miglioramento continuo e per mantenere costante la qualità dei servizi.

Dopo un'attenta analisi del fabbisogno, è previsto, all'interno del Piano Formativo, l'inserimento di programmi di aggiornamento e formazione permanente per consentire agli/alle operatori/operatrici di sviluppare e consolidare competenze specifiche, identificabili in capacità relazionali, progettuali, organizzative. Sono previste almeno 42 ore annuali di formazione per operatore.

9.4. Contenimento del turnover, benessere lavorativo

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE pone una massima attenzione al contenimento del turnover aziendale con le seguenti azioni: a) formazione interna/esterna (specie per qualifica Ed. professionale Lg. Iori), b) 90% del personale soci lavoratori a Tempo Indet. c) mobilità interna, d) Sportello Ascolto psicologico aziendale; e) migliorie di inquadramento; f) contratti Part time (conciliazione tempo lavoro), g) Banca ore (recupero ore); h) Siti RTI Area Riservata; i) Piattaforma interna di Buone pratiche; l) Emergenza Covid19, formazione e tamponi rapidi. Pacchetto agevolazioni applicate: convenzioni ass. sanitaria integrativa, Banche, Studi dentistici, Assicurazioni, assistenza fiscale, visite specialistiche, Pensione integrativa, finanziamenti, riduzione rette servizi aziendali (Nidi, Centri estivi), anticipi ferie, retribuzioni, aspettative agevolate. Negli ultimi anni condotte varie ricerche sul burnout con ottimi esiti di non incidenza.

10. Osservanza delle norme

L'impresa 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 di settore, copertura assicurativa RCO/RCT, sia in materia di gestione di strutture residenziali di cui alle norme ed ai regolamenti nazionali e regionali in vigore (*normativa handicap, assenza barriere architettoniche, piano di evacuazione, agibilità/abitabilità, antincendio, ecc.*).

La struttura rientra tra i servizi certificati in base alla norma UNI ISO 9001 per *la progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia; socio-educativi e socio-assistenziali residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali scolastici ed extrascolastici a favore di minori e minori a rischio o in situazione di disagio* ed opera nel rispetto delle prescrizioni delle norme tecniche di settore di cui alla Norma 10928 relativa ai "Servizi residenziali per minori".

L'impresa è dotata del *Manuale di protezione dei dati personali* dove si descrivono le modalità con si ottempera a quanto stabilito dal Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di tutela e protezione dei dati personali delle persone fisiche in ottemperanza a quanto disposto dal suddetto Regolamento. Nel caso specifico della Comunità CASA MAGNOLIA è prevista la raccolta della documentazione sull'utenza sia cartacea che informatica. I documenti, raccolti sia in modalità cartacea che informatica sono raccolti da soggetti autorizzati tenuti a vincolo di riservatezza. I documenti cartacei sono archiviati in locali ad accesso controllato mentre i dati informatici sono conservati in PC aziendali in cartelle indicizzate per gestione documentale.

11. Quantificazione e modalità di corresponsione delle rette

Gli importi delle rette di accoglienza giornaliera per singolo minore ospitato presso la Comunità CASA MAGNOLIA saranno indicati in sede di convenzionamento e/o affidamento con i diversi Enti Locali che hanno in carico i minori stessi, differenziate a seconda della normativa di riferimento e delle esigenze dei singoli casi.

Le rette per l'accoglienza presso la Comunità CASA MAGNOLIA di competenza degli Enti che hanno in carico i casi proposti ed inviati all'accoglienza, verranno corrisposte a DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE mediante l'emissione di regolari fatture mensili a norma di legge.

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vencò

11.1. Determinazione del periodo massimo di conservazione del posto in caso di assenza

In caso di assenza, giustificata (ricoveri ospedalieri, vacanza, pernottamenti saltuari presso genitori/parenti/amici) o ingiustificata, la retta di norma andrà corrisposta per intero.

Ove previsto dagli accordi convenzionali verrà garantita la conservazione del posto.

12. Rapporti con i servizi territoriali e collaborazioni

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 con 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 ove lavorano le/i madri/padri o per avviare 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.....

L'intervento integrato e di rete con i servizi è condizione necessaria per raggiungere l'obiettivo dell'efficacia.

13. Costruzione e aggiornamento del PEI

Le azioni operative previste nella gestione del progetto educativo sono:

- **Accoglienza:** come prima cosa, su apposita scheda, dove le prime informazioni relative al minore (es. famiglia, provenienza, scolarizzazione, richiesta asilo, documenti da espletare, ecc.) e le indicazioni ricevute dai Servizi ed Enti coinvolti sulle necessità terapeutiche/riabilitative/assistenziali/sociali ed educative;
- **Osservazione:** si avvia un periodo di osservazione centrato sulla verifica delle abilità, ostacoli, interessi della persona nonché delle modalità comunicative e relazionali, gli atteggiamenti ed i comportamenti tipo, le manifestazioni affettive l'autonomia e la gestione della vita quotidiana. Si utilizzano apposite Schede di osservazione e di rilevazione utili a rendicontare i passaggi svolti, le informazioni raccolte, le risultanze ottenute e le prospettive di miglioramento da impostare per preparare le prime basi per un progetto educativo più articolato e approfondito;
- **Definizione del progetto:** dopo un debito periodo di osservazione, comunque entro il primo mese, verrà definito un progetto operativo caratterizzato dagli obiettivi a breve, medio e lungo termine, le strategie e le azioni pedagogico, le attività ed i tempi dedicati alla verifica degli obiettivi stilati. Tale progetto sarà definito e condiviso con gli operatori territoriali e dei servizi di riferimento dei minori accolti i servizi.
- **Momenti di verifica e valutazione degli esiti:** I momenti di verifica progettuale e la valutazione degli esiti sono costantemente monitorati e, all'occorrenza, aggiornati durante le riunioni d'équipe;
- **Aggiornamento:** il progetto sarà integrato da eventuali relazioni di aggiornamento (almeno due volte all'anno) o su esplicita richiesta della committenza. Vengono redatte delle relazioni scritte quale momento di rendicontazione dell'intervento sui casi seguiti. Queste permettono di esporre, nel corso del tempo, l'intero percorso educativo attraverso la descrizione del processo realizzato e la verifica degli esiti connessi agli obiettivi preventivamente dichiarati.
- **Conclusione:** al momento delle dimissioni del minore viene compilata una Relazione conclusiva che viene inviata, assieme a tutta l'altra documentazione di competenza, Servizi ed Enti di riferimento dei minori accolti i servizi.

14. Servizio di Pronta Accoglienza e visite protette

La struttura è dotata di una stanza singola con bagno dedicato disabili sita al piano terra dedicata alla pronta accoglienza e alla gestione delle visite protette. Tale spazio di norma non occupato da nessun ospite, funge da spazio flessibile in grado di adattarsi a queste specifiche necessità.

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vercò

15. Monitoraggio del servizio e relativa modulistica

| DOCUMENTO | COMPILAZIONE | DESCRIZIONE | COMPILATORE |
|---|--|---|----------------------------------|
| Cartella Personale MINORE ACCOLTO <i>per la raccolta di tutta la documentazione: gli iter e gli esiti delle attività descritte, assieme a documenti, certificati, referti medici ecc.</i> | ingresso in struttura | | Educatori Referente Educatore |
| Scheda anagrafica | ingresso in struttura/ primo periodo inserimento in struttura | Vengono raccolti i dati relativi al minore e le indicazioni ricevute dai Servizi ed Enti coinvolti | |
| Modulo di Osservazione | primo periodo inserimento in struttura | Si avvia un periodo di osservazione centrato sulla verifica delle abilità, ostacoli, interessi della persona nonché delle modalità comunicative e relazionali, gli atteggiamenti ed i comportamenti tipo, le manifestazioni affettive l'autonomia e la gestione della vita quotidiana...(max. 30gg) | |
| Progetto Educativo | dopo il periodo di osservazione | Programmazione in cui l'équipe della Comunità stessa, con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti dei minori accolti, fissano degli obiettivi (a breve, medio e lungo termine) definendo le tempistiche per il monitoraggio degli interventi. | |
| Modulo Aggiornamento e Verifica | durante le riunioni degli educatori | Periodicamente (almeno una volta all'anno) o su esplicita richiesta della committenza vengono redatte delle relazioni scritte quale momento di rendicontazione dell'intervento sui casi seguiti. Queste permettono di esporre, nel corso del tempo, l'intero percorso educativo attraverso la descrizione del processo realizzato e la verifica degli esiti connessi agli obiettivi preventivamente dichiarati. I programmi vanno costantemente verificati e, all'occorrenza, aggiornati durante le riunioni d'équipe. | |
| Relazione conclusiva | in fase di dimissione del MINORE | In seguito alla dimissione del minore viene quindi consegnata al servizio una relazione di chiusura che traccia gli aspetti fondamentali del percorso comunitario, i risultati raggiunti e le proposte di lavoro per il futuro. | |
| Diario giornaliero | giornaliera | Quotidianamente gli operatori presenti nei tre turni (mattino, pomeriggio, notte) annotano, al termine del loro orario di lavoro, la descrizione sintetica del lavoro svolto e gli eventi significativi verificatisi e le consegne per la prosecuzione del lavoro. Un'apposita sezione del Diario di bordo viene inoltre dedicata alle tabelle di osservazione quotidiana | |
| Presenze Minori | giornaliera | Ogni inizio turno del mattino, gli operatori in turno annotano sull'apposita sezione del Diario di bordo dedicata al registro delle presenze, i nomi e i cognomi degli utenti presenti in struttura, siglando con firma personale l'elenco. | |
| Verbale delle Riunioni | settimanale | Allo svolgersi di ogni riunione settimanale di équipe o quindicinale di supervisione psicopedagogica viene stilato un verbale di sintesi degli argomenti trattati e delle decisioni prese o degli orientamenti suggeriti, completo dell'elenco dei presenti, su apposito quaderno, ad opera di un componente dell'équipe di volta in volta nominato dal responsabile o dal referente. | |

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vercò

| | | | |
|---------------------------------|-----------------------|---|----------------------------------|
| Registro del personale | Periodica/giornaliera | Il registro riporta i dati anagrafici del personale, le qualifiche e le mansioni svolte, i turni del personale, la registrazione delle presenze | Referente Educatore |
| Registro persone esterne | periodica | Il registro riporta le presenze le visite dei familiari, parenti e amici dei nuclei accolti, l'ingresso di volontari e tirocinanti, l'ingresso degli operatori dei servizi. | Educatori Referente Educatore |
| Regolamento interno | periodica | Indicazioni relative alla vita comunitaria e alle diverse attività, norme generali di comportamento degli accolti, linee guida alimentari validate dall'Azienda Sanitaria territorialmente competente, che tenga conto delle abitudini e delle tradizioni alimentari delle culture di origine delle persone ospitate. | Responsabile del Servizio |
| Turnazione del personale | mensile | | Referente Educatore |

È prevista la raccolta della documentazione sull'utenza in modalità sia cartacea che informatica.

I documenti sono raccolti da soggetti autorizzati tenuti a vincolo di riservatezza e vengono archiviati in cartelle suddivise per singolo utente. In tali cartelle sono contenuti, oltre alla documentazione prodotta dagli operatori, quanto ricevuto dagli enti coinvolti nei casi relativamente aspetti sanitari, giudiziari oltre a quelli educativi e psicologici.

16. Metodologia équipe

Il focus dell'intervento è comportano il reinserimento e l'integrazione sociale del minore che viene supportato e sostenuto dall'intervento educativo tenendo presente e rispettando l'unicità degli individui coinvolti, con le loro peculiari caratteristiche, culture, tempi, bisogni, attese, evoluzioni e ricadute.

All'interno della comunità si opera attraverso la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si intersecheranno con l'impianto progettuale della struttura 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 per i minori accolti.

Aspetto molto importante, da considerare in funzione della gestione della vita comunitaria, la conciliazione dei progetti educativi individualizzati dei minori (concordati con gli Ambiti Socio-Assistenziali del territorio) con quello complessivo del gruppo di accolti (*che potrebbe a sua volta variare a seconda delle caratteristiche predominanti degli accolti: maschi-femmine, grandi-piccoli, disagio-normalità...*) di modo che da una parte la comunità non si faccia omologatore delle istanze e dei progetti individuali, e dall'altra che il gruppo convivente di accolti-educatori, non diventi una somma di individualità e di esigenze specifiche, perdendo di vista il valore e l'efficacia della coesione solidale nel percorso collettivo.

Molta importanza, nel progetto della comunità, riveste anche l'interazione/integrazione con il territorio, le persone e le sue agenzie, le quali sono e debbono rimanere elementi e risorse importanti in favore del ragazzo, in continuum tra prima, durante e dopo il periodo di accoglienza. Ciò anche per garantire un altro aspetto fondamentale del percorso comunitario, soprattutto verso la sua conclusione che si auspica sempre il più vicina possibile alla prima accoglienza: l'emancipazione e l'indipendenza della persona.

A cadenza settimanale (o almeno quindicinale) si svolge una riunione di équipe durante la quale vengono raccolte le impressioni degli operatori sui minori in riferimento alle attività quotidiane, i comportamenti specifici, le caratteristiche relazionali con gli altri ospiti adulti e minori, con gli operatori stessi ecc. Tali osservazioni vengono poi comparate alle strategie educative ed al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Durante questi incontri viene stilato un verbale di sintesi degli argomenti trattati e delle decisioni prese o degli orientamenti suggeriti dai supervisor presenti per prevenire o gestire le eventuali criticità emerse nel servizio.

Carta dei Servizi Comunità "CASA MAGNOLIA" Vercò

16.1. Modalità di gestione di eventuali situazioni di crisi

Nella gestione della crisi, l'équipe della struttura, guidata dal coordinatore e dal responsabile, attiva le seguenti procedure:

- Rafforzamento del personale presente in struttura anche col raddoppio delle presenze di educatori notturni per il periodo della crisi, fermo restando che la reperibilità notturna è comunque attiva;
- Comunicazione ai servizi competenti: servizi sociali, distretti, neuropsichiatria, ai fini di ricalibrare e rafforzare l'intervento educativo e/o farmacologico in funzione alle necessità emergenti;
- Attivazione e incremento della collaborazione e del supporto dei nuclei familiari di riferimento (coi quali comunque permane un dialogo costante durante l'accoglienza dei minori in comunità);
- Ridefinizione del programma educativo in accordo con i servizi inviati anche attraverso un incontro dell'UDV;
- Attivazione di interventi non estemporanei/casuali, ma mirati e coordinati con la locale stazione dei Carabinieri (con la quale si è costruito un buon rapporto di collaborazione) nei casi di acting-out violenti e/o fughe pericolose;
- Incremento del servizio di supervisione e supporto dell'équipe educativa ad opera dell'Area Tecnica della cooperativa.

17. Partecipazione nella progettazione

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sinergia con gli Enti Pubblici committenti, garantisce la partecipazione delle persone in carico nella definizione del proprio progetto educativo.

18. Modalità di comunicazione nei confronti dei servizi sociali e sanitari, e di altri soggetti istituzionali (Tribunale per i Minorenni, scuola e altri)**18.1. Comunicazioni nei confronti dei servizi sociali e sanitari.**

- *Reperibilità telefonica. Tempistica:* sempre attiva. *Modalità di gestione:* comunicazioni di servizio, urgenze.
- *Riunioni, incontri. Tempistica:* secondo programmazione. *Modalità di gestione:* programmazione, monitoraggi, verifiche obiettivi, analisi delle prese in carico.
- *Account posta elettronica. Tempistica:* sempre attivo. *Modalità gestione:* scambi, confronti, comunicazioni di servizio.

18.2. Comunicazioni nei confronti di soggetti istituzionali.

- *Reperibilità telefonica. Tempistica:* sempre attiva. *Modalità di gestione:* comunicazioni di servizio, urgenze.
- *Riunioni, incontri. Tempistica:* secondo programmazione. *Modalità di gestione:* programmazione, monitoraggi, verifiche obiettivi, analisi delle prese in carico.
- *Account posta elettronica. Tempistica:* sempre attivo. *Modalità gestione:* scambi, confronti, comunicazioni di servizio.

18.3. Comunicazioni nei confronti della rete (scuola, associazioni, realtà private, pubbliche)

Coordinatore di Comunità e/o operatore referente: Tempistica: sempre a disposizione delle scuole e realtà territorio. *Modalità di gestione:* account posta elettronica dedicato, reperibilità telefonica (*cellulari aziendali*), riunioni

19. Valutazione da parte dei clienti

La scelta di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE di adottare il sistema di gestione per la qualità, identificato dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001, deriva dalla consapevolezza che può essere una importante leva per ottenere considerevoli vantaggi di efficacia ed efficienza aziendale in termini di miglioramento della "qualità" dei servizi erogati che soddisfino i requisiti dei clienti/committente/utente e della normativa cogente oltre a facilitare le opportunità per il miglioramento delle prestazioni ed accrescere la soddisfazione dei clienti sia esterni che interni. Per questo ritiene indispensabile capire le esigenze presenti e future dei clienti, soddisfare le loro e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, a cadenza almeno biennale, predisporre la



Carta dei Servizi Comunità “CASA MAGNOLIA” Vercò

valutazione della soddisfazione all'utenza e gli enti pubblici convenzionati o in altra forma clienti in merito al servizio ricevuto cui si affianca anche un'analisi della soddisfazione del personale con indagini che prevedono metodologie qualitative e quantitative (interviste, osservazioni partecipate e questionari).

20. Reclami e segnalazioni

Ogni utente 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 intrapresa.

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