



CARTA DEI SERVIZI



FUTURA
COOPERATIVA SOCIALE



IL FARO
dei Bambini
Comunità educativa a dimensione familiare



INDICE

4	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI
4	PRINCIPI ISPIRATORI
4	COME NASCE LA COOPERATIVA
5	DESTINATARI E STRUTTURA
6	FINALITÀ E OBIETTIVI
6	IL LAVORO DI ÈQUIPE
7	STRUMENTI EDUCATIVI
8	STRUMENTI DI LAVORO
10	ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA
10	LE ATTIVITÀ
10	ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE
12	ACCOGLIENZA
12	INCONTRO CON LA FAMIGLIA
13	DIMISSIONI
14	LAVORO DI RETE
14	INTERVENTI SANITARI
14	COLLABORAZIONE CON ENTI TERRITORIALI
15	QUALITÀ DEL SERVIZIO
15	PRIVACY
15	I DIRITTI DEI BAMBINI
16	LA RETTA
16	GESTIONE DEI RECLAMI
17	PROCEDURE PER I RECLAMI
18	MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

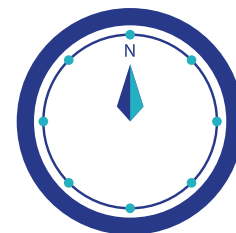
La carta dei servizi è un mezzo attraverso il quale l'ente erogatore di un servizio presenta, alle varie istituzioni e comunità territoriali, il servizio offerto descrivendo le modalità di funzionamento, i criteri per l'accesso e i fattori di qualità, al fine di creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti; è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, utilizzato come strumento di tutela dei clienti stessi e finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato; strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, l'impegno della Cooperativa Sociale "Futura" che la emette per definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano. Essa nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva i responsabili, i coordinatori, gli operatori e i soci. Ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona, sia esterna, con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

PRINCIPI ISPIRATORI

La presente carta si ispira ai seguenti **principi fondamentali**, che sono alla base dei servizi offerti dalla nostra Cooperativa:

- **Equità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità:** il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Efficienza ed Efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- **Tutela della privacy:** Le informazioni ed i dati di carattere personale degli utenti vengono raccolti e trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679.



COME NASCE LA COOPERATIVA

La società cooperativa sociale "Futura" nasce dalla volontà di una famiglia di prendersi cura di minori in difficoltà, i quali per diversi motivi sono stati allontanati dalla loro famiglia di origine. Secondo quanto stabilito dal diritto costituzionale ed internazionale è diritto di ogni bambino vivere in una famiglia, essere educato e curato. Quando, però, all'interno del proprio nucleo familiare il bambino è moralmente o materialmente abbandonato o si trova esposto a grave pregiudizio e pericolo per la sua incolumità psico-fisica e vi è dunque emergenza di provvedere dove non risultano più essere sufficienti strumenti di supporto per i genitori, ecco che si rende necessario il suo allontanamento dalla famiglia ed il suo inserimento in un contesto accogliente che possa dare al bambino affetto ed amore, ciò di cui necessita per una crescita sana e serena. Questo è l'obiettivo della cooperativa Futura la quale, nel considerare il superiore interesse del minore ha stilato la Carta dei servizi della Comunità Educativa a Dimensione familiare "IL FARO DEI BAMBINI".



La Cooperativa è regolarmente iscritta all'albo del registro delle Cooperative della regione Campania nella sezione A e B con iscrizione n. C144063.

DESTINATARI E STRUTTURA

Il servizio è rivolto a minori di entrambi i sessi di età compresa tra i 4 e i 13 anni (od in prosieguo amministrativo sino ai 21 anni) segnalati dai Servizi Sociali o dall'Autorità Giudiziaria, fornendo un servizio residenziale attivo tutto l'anno, h24.

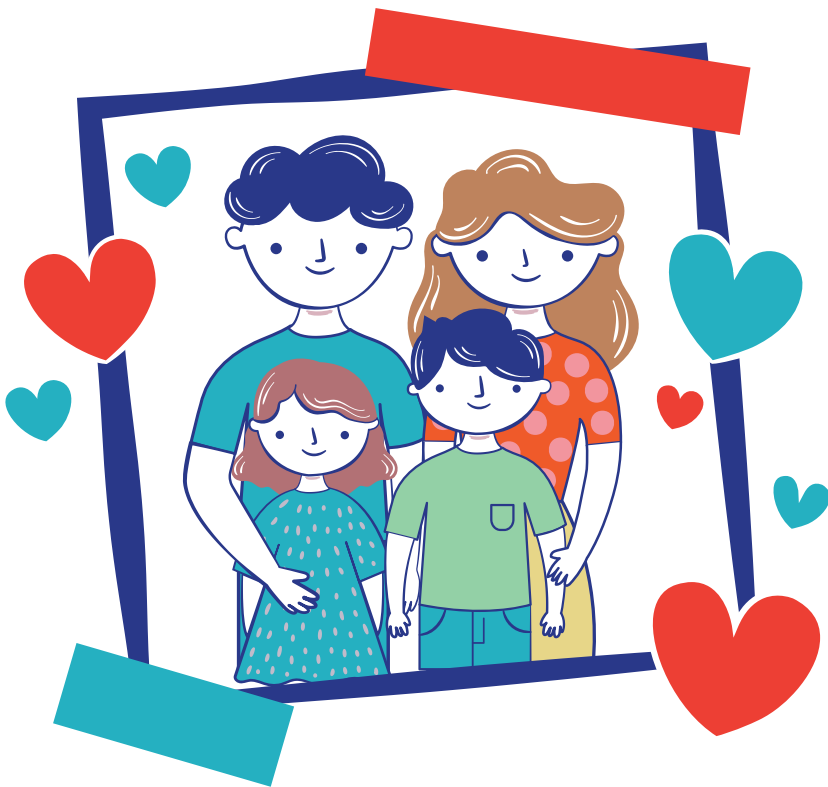
La struttura che ospita la comunità educativa IL FARO DEI BAMBINI, situata a Limatola un piccolo paese della provincia di Benevento, è realizzata in un immobile indipendente di recente ristrutturazione. La villa è disposta su due livelli indipendenti; al primo piano troviamo la comunità educativa a dimensione familiare IL FARO DEI BAMBINI. L'appartamento è composto da un'ampia cucina e sala TV, quattro camere da letto, due servizi igienici ed un ufficio. È dotata, di un'ampia area esterna e di un grande giardino ove poter svolgere diverse attività educative a contatto con la natura. Gli ambienti della Comunità Educativa sono arredati e organizzati tenendo conto dell'età e delle esigenze dei Minori ospiti.

È in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico - sanitaria, di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, sulle barriere architettoniche e sulla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. Le camere dedicate ai bambini/ragazzi hanno in dotazione quanto necessario per una permanenza confortevole, accogliente e adeguata all'età e ai loro bisogni. Letto e comodino personale, armadio, scrivania, luce d'emergenza, tv, wi-fi. I Minori accolti possono personalizzare il proprio ambiente nel rispetto degli spazi altrui.

La ricettività massima è di 6 bambini ed è possibile accogliere non oltre un minore rispetto al numero previsto, solo nei seguenti casi e, nel caso di minori inferiori a 4 anni è necessario assicurare la convivenza con un educatore di riferimento:

- accoglienza fratelli;
- superiore interesse del minore;
- impossibilità, in caso di emergenza, di collocare il minore altrove.

Tale numero ridotto di bambini permette alla comunità di poter ideare progetti individualizzati (PEI) specifici, creando, inoltre, un contesto familiare che faccia sentire il minore accolto e protetto. Durante la permanenza in comunità, vengono effettuate osservazioni e valutazioni sullo sviluppo psicofisico del bambino. Questi dati costituiscono un contributo utile al Tribunale per i Minorenni ed ai Servizi sociali competenti, coinvolti nella definizione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), ossia un percorso educativo documentato, flessibile e modificabile. Il P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) viene elaborato in base ai bisogni e alle caratteristiche del minore descrivendone gli interventi da predisporre durante la sua permanenza in comunità e l'intervento delle varie figure coinvolte a diverso titolo. Nel P.E.I. si stabiliscono gli obiettivi (a breve, medio, lungo termine) e le modalità di lavoro da seguire, nelle diverse aree di intervento (area personale, area familiare, area affettivo-relazione, area comportamentale, area cognitivo-psicologica, area ludico-sportiva). Il documento deve essere sottoscritto dalle parti coinvolte e deve essere costantemente monitorato e revisionato. Il punto di partenza è il minore, le sue attitudini, le sue capacità e la sua personalità.



FINALITÀ E OBIETTIVI

Le finalità principali di IL FARO DEI BAMBINI sono:

- accogliere i minori e rispondere tempestivamente alle esigenze primarie garantendo loro di crescere anche emotivamente e di acquisire competenze in tutti gli ambiti di sviluppo;
- valutare il loro stato di salute psicofisico e determinare gli interventi di sostegno e di recupero;
- collaborare con l'Ente affidatario alla definizione del progetto di collocamento del bambino fino all'uscita dalla comunità.

L'obiettivo della Comunità è quello di offrire un sostegno temporaneo che aiuti il minore nella risoluzione dei problemi che hanno determinato il suo allontanamento dalla famiglia e, quando possibile, prepararne il reinserimento. Oltre alla soddisfazione dei bisogni primari, l'obiettivo della comunità è quello del contenimento affettivo, al fine di far sperimentare al minore un clima di fiducia reciproca e di serenità. A tale scopo, il personale addetto deve operarsi con competenza, sensibilità e umanità nel pieno rispetto delle esigenze fisiche e psicologiche del minore. Si considera inoltre fondamentale perseguire e garantire, al fine di offrire migliori condizioni di vita ai minori accolti, i seguenti principi:

- acquisire i valori base quali la cura di sé e dell'igiene personale, ed il rispetto degli altri e delle cose;
- sviluppare un interesse per lo studio;
- imparare a socializzare e a sapersi relazionare con gli altri;
- scoprire e ri-scoprirsi, dando importanza al tempo libero, alle attività ludiche e costruttive;
- ricercare e mantenere un equilibrio tra studio, affetti, vita sociale e tempo libero.

Il lavoro quotidiano all'interno della Comunità si esprime principalmente nella relazione con l'altro e nella condivisione della routine. È significativo creare un clima, un ambiente, delle relazioni che abbiano valenze educative e che si fondano sull'accoglienza e sulla condivisione, intese come scambio concreto e simbolico. L'approccio educativo mira alla creazione di un ambiente ricco di stimoli necessari allo sviluppo psicologico, relazionale e sociale del minore, nonché a promuovere l'integrazione della



comunità nel contesto sociale ed urbano della città. Pertanto la comunità si avvale delle risorse pubbliche e/o private presenti sul territorio della città e nei territori limitrofi per la professionalizzazione degli ospiti presenti in struttura. I ritmi in comunità sono quelli quotidiani della famiglia: al mattino scuola, pranzo in comune, al pomeriggio attività legate alla scuola e al tempo libero, attenzione e cura dei propri spazi (stanza e bagno), merenda (preferibilmente insieme), cura e pulizia del proprio corpo, cena e dopo cena in comune. L'attenzione degli operatori è rivolta ad equilibrare e garantire a tutti gli ospiti momenti comunitari e momenti personali. I ragazzi sono coinvolti direttamente nella gestione quotidiana

della casa in un'ottica di collaborazione utile ed educativa e nella prospettiva del raggiungimento dell'autonomia personale. Ogni ospite ha a disposizione uno spazio personale che può e deve gestire, personalizzare, tenere in ordine e pulito con l'aiuto dell'educatore. La vita quotidiana con i suoi gesti, la sua organizzazione, è la prima occasione che permette ai minori di rimettersi in sesto e costruire la propria identità e strutturare il proprio futuro.

IL LAVORO DI ÉQUIPE

Il lavoro di equipe tra operatori della comunità prevede:

- riunioni di servizio periodiche mensili tra gli operatori della singola comunità;
- incontri quindicinali del personale educativo con lo psicologo consulente per discutere le problematiche espresse dal bambino e le osservazioni dei rapporti con la famiglia;
- riunioni bimestrali tra le coordinatrici delle comunità, il direttore della COMUNITÀ, le psicologhe e l'assistente sociale.

Oltre a questi importanti momenti di formazione permanente i coordinatori ed il personale educativo ed ausiliario partecipano all'attività mirata di formazione prevista. Ugualmente è favorita la partecipazione a corsi/incontri esterni su tematiche di interesse specifico.

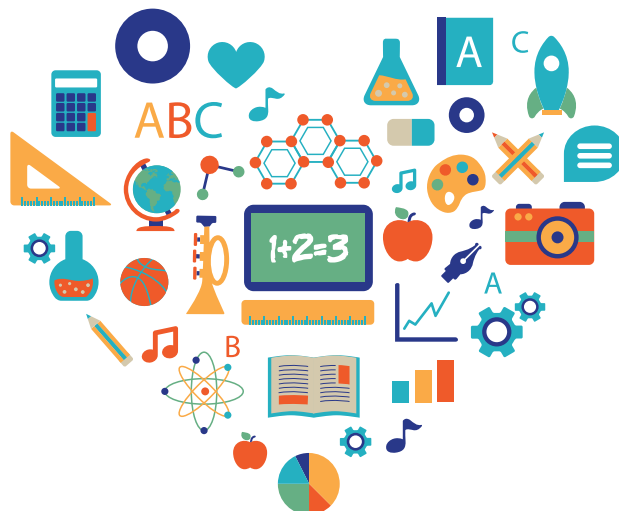
STRUMENTI EDUCATIVI

I 4 principali strumenti educativi utilizzati dall'operatore all'interno della Comunità sono: l'ascolto attivo, il contenimento affettivo, l'educazione alla responsabilità e all'autonomia e il Gruppo.

Ascolto attivo

L'ascolto attivo è fondamentale per una comunicazione efficace. La comprensione e l'attenzione sono le caratteristiche principali di questa abilità. I passi dell'ascolto attivo sono:

- Stare in silenzio, ascoltare e non interrompere;
- Comprendere e non giudicare;
- Prestare attenzione a ciò che l'altro dice e a come lo dice (linguaggio verbale e non verbale);
- Verificare la comprensione di quanto ascoltato, ovvero chiedere conferma all'altro di quanto abbiamo inteso.



Contenimento affettivo

Il contenimento può esistere esclusivamente all'interno di una relazione significativa e il ruolo dell'operatore è quello di persona consapevole di ciò che si sta compiendo all'interno di questo rapporto. Consapevole perché il contenere non si esaurisce nell'abbraccio che si offre per sentirsi uniti nel momento in cui la crisi deve essere presa in carico. La necessità di contenimento arriva principalmente nel momento del bisogno, bisogno che ogni bambino/adolescente esprime con i mezzi che ha a disposizione in quel momento: un capriccio, una sfida, un rifiuto, un pianto, delle urla.

Tutti atti che producono una crisi quando si scontrano con la fermezza dell'operatore. Ogni crisi dunque contiene un bisogno. Tale bisogno va accolto, analizzato e posto all'attenzione di tutta l'Equipe.

Educare alla responsabilità e all'autonomia

L'educazione alla responsabilità e all'autonomia vanno di pari passo e hanno un'incidenza fondamentale nello sviluppo degli ospiti. Educare alla responsabilità significa insegnare ad essere coscienti di ciò che si fa. Per favorire il senso di responsabilità è fondamentale:

- dare il buon esempio;
- evitare di impartire ordini e punizioni in continuazione, bensì lasciare la possibilità, la fiducia e la libertà di scegliere;
- aiutare a comprendere i loro gesti, le loro azioni, le loro parole, i loro atteggiamenti hanno un peso e determinano delle conseguenze;
- pretendere che portino sempre a termine ciò che hanno iniziato.
- promuovere l'autonomia significa saper guidare, dare consigli, stimolare e porsi, in qualità di operatore, come modello di comportamento per l'ospite. È fondamentale l'introduzione di regole per contenere le richieste dell'ospite ed educarlo alla socialità: non si può concedere e ottenere tutto.

Gruppo

Il Gruppo, quello degli operatori, degli ospiti, della comunità territoriale, rappresenta uno dei principali strumenti educativi, fonte di processi di conoscenza di sé e degli altri, di partecipazione attiva e di relazioni di cambiamento e di verifica. La dimensione di Gruppo rappresenta una occasione per potersi pensare, all'interno di un collettivo, come un singolo individuo in grado di compiere le proprie scelte di indipendenza e autonomia. Il lavoro quotidiano all'interno della Comunità si esprime principalmente nella relazione con l'altro e nella condivisione della routine. È significativo creare un clima, un ambiente, delle relazioni che abbiano valenze educative e che si fondano sull'accoglienza e sulla condivisione, intese come scambio concreto e simbolico.

STRUMENTI DI LAVORO

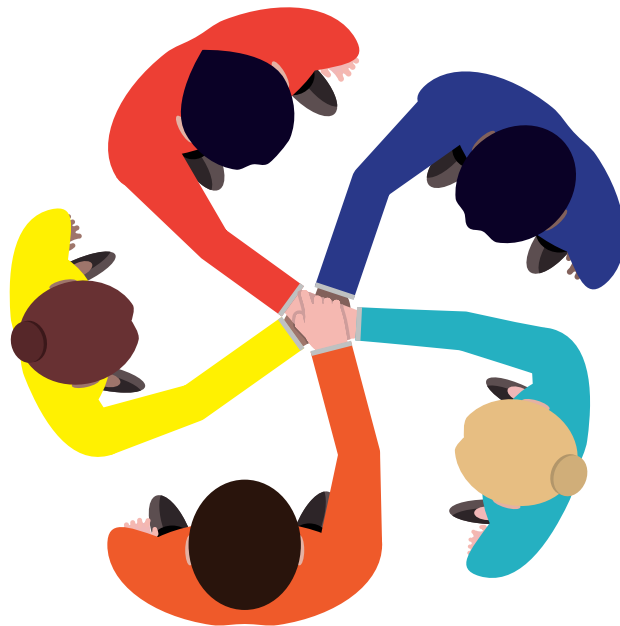
1. Cartella personale del Minore

È la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti del Minore (esclusi quelli sanitari che sono conservati in una cartella apposita).

La cartella comprende al suo interno:

- Documenti personali: documenti di riconoscimento, scolastici;
- Cartella sociale: contiene al suo interno i Provvedimenti emanati dal Tribunale dei Minorenni, le Relazioni Sociali, gli aggiornamenti e comunicazioni scritte dei Servizi Sociali;
- Diario Cronologico: riporta tutti gli avvenimenti più significativi accaduti e si suddivide in: Sociale, Psicologico ed Educativo;
- Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI);
- Documentazione prodotta: annotazioni, comunicazioni, griglie di osservazione e di valutazione degli educatori.

La prima pagina è costituita da un elenco delle comunicazioni secondo un criterio grafico che renda immediatamente visualizzabile la direzione dei flussi d'informazione in entrata (Enti istituzionali verso la struttura) e in uscita (struttura verso Enti istituzionali).



2. Cartella sanitaria del Minore

È la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti sanitari del Minore (vaccinazioni, eventuali intolleranze e allergie, esiti di analisi e visite specialistiche, eventuali prescrizioni, referti etc...)

3. Il Piano Personalizzato Educativo–Assistenziale

viene elaborato dall'equipe educativa entro 30 giorni dall'ingresso in Struttura e condiviso con il Servizio Sociale Referente. Tiene conto di eventuali prescrizioni o decreti del Tribunale per i Minorenni. Viene aggiornato periodicamente in base ai tempi previsti dai progetti e dai programmi d'intervento. Esso comprende:

- anamnesi personale e familiare finalizzata a individuare problemi e risorse, difficoltà e attitudini;
- obiettivi generali e specifici, definiti sulla base dell'analisi iniziale dei bisogni e della situazione complessiva del Minore, adeguati al tempo previsto di permanenza;
- strategie d'intervento, programmi di attività, modalità e tempi di realizzazione;
- strumenti operativi, interni ed esterni alla struttura e il personale messo a disposizione per lo sviluppo del Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale stesso;
- modalità operative per l'osservazione e la verifica dell'andamento del percorso educativo assistenziale e personale e coinvolto nell'attuazione degli interventi;
- modalità di collaborazione e partecipazione delle parti terze interessate come ad esempio servizi scolastici, servizi sociali, istituzioni formative, sistema familiare, Tribunale.

4. Verifiche e valutazioni

Il percorso educativo assistenziale intrapreso con il Minore necessita di momenti di verifica in itinere (trimestrale o semestrale a seconda delle indicazioni del PEI). Essi sono funzionali all'individuazione d'eventuali nodi critici, all'acquisizione di nuove informazioni. Le verifiche e le valutazioni dell'andamento

dei progetti individuali e dei piani personalizzati educativo-assistenziali (PEI) sono finalizzate alla costruzione di interventi educativi quanto più possibile personalizzati, congrui e pertinenti ai progetti del Minore.

5. Relazioni periodiche

La psicologa, l'assistente sociale e l'educatore relazionano periodicamente sui Minori accolti per consentire un monitoraggio costante sulle evoluzioni dei progetti e dei piani d'intervento.

6. Riunione di equipe

L'equipe educativa si incontra una volta ogni quindici giorni, per la durata di due ore circa, durante la quale si effettua un confronto tra gli operatori rispetto alle osservazioni e gli accadimenti quotidiani di ogni singolo caso. Si procede con la programmazione della settimana, si discute delle singole situazioni di ogni bambino/ ragazzo, si prendono decisioni e si progettano gli interventi educativi. Vengono analizzati gli aspetti emergenti di ogni Minore e definiti micro-obiettivi. In questa circostanza si condividono relazioni sui Piani Personalizzati Educativo Assistenziali. Gli argomenti discussi vengono verbalizzati, tutte le osservazioni relative alle attività svolte e agli interventi effettuati vanno a convergere e ad integrarsi e diventano materiale di discussione, monitoraggio e verifica. Il gruppo degli operatori, sulla base degli obiettivi raggiunti, concorda l'ulteriore fase del percorso e gli adeguati interventi di supporto da effettuare.

7. Supervisione

La supervisione è uno strumento ulteriore di protezione e formazione per il gruppo di lavoro con ricadute positive sul funzionamento generale della struttura e sui progetti dei Minori, in quanto contenitore delle problematiche che il gruppo di lavoro non riesce a gestire adeguatamente. È lo spazio dove l'équipe di lavoro, coadiuvata dallo psicologo, ha la possibilità di riflettere, valutare e comprendere le dinamiche attivate dalle relazioni con i Minori e i vissuti degli operatori. Il lavoro di analisi e di condivisione consente un rinnovamento degli schemi operativi e favorisce la prevenzione di fenomeni di cronicizzazione.

8. Libro delle comunicazioni/Agenda della Comunità

È uno strumento necessario in cui vengono segnati gli impegni e gli appuntamenti dei Minori con i servizi sociali/sanitari, familiari, scolastici sportivi etc....

9. Regolamento della Struttura

Comprende tutte le regole organizzative ed educative che riguardano il funzionamento della struttura. Il regolamento rappresenta una cornice di riferimento entro la quale operare; tenendo conto dell'età dei Minori viene illustrato nel momento in cui si fa ingresso in Comunità e laddove possibile firmato per accettazione.

10. Quaderno delle Consegne

Il Quaderno delle Consegne della Struttura è uno strumento di lavoro fondamentale per garantire la circolarità delle comunicazioni tra tutte le figure professionali operanti nella Comunità. Attraverso di esso gli operatori vengono informati circa i fatti avvenuti e ricevono le consegne e le comunicazioni di servizio, pertanto gli operatori ne prendono visione non appena entrano in turno.

11. Griglie di osservazione e valutazione

L'equipe adotta strumenti standardizzati per la valutazione delle abilità personali e sociali dei Minori nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità. Vengono utilizzati per le osservazioni sistematiche dei Minori accolti e sono differenti per le varie fasce d'età. Sono predisposte per individuare gli indicatori da tenere in considerazione nella valutazione iniziale e nelle valutazioni periodiche così da elaborare un Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale quanto più rispondente ai bisogni del Minore e permetterne una coerente valutazione in itinere.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

ORARIO	ATTIVITÀ
6.30	Sveglia /igiene personale
7.15	Colazione
8.10/16.10	Scuola
16.10/17.00	Merenda/riposo
17.00/18.30	Studio/ attività sportiva
18.30/20.00	Sistemazione igiene personale
20.00/21.00	Cena
21.00/22.00	Relax
22.00/22.30	Rientro nelle proprie camere, spegnimento luci e riposo notturno

Il sabato e la domenica gli orari possono variare e sono previste gite, uscite con gli operatori, serata cinema e svolgimento di attività ludiche/ricreative con associazioni o enti del territorio.

Durante il periodo estivo o durante le vacanze scolastiche, i ragazzi vengono inseriti in attività ricreative organizzate sul territorio come campi estivi, al fine di trascorrere giornate in compagnia di altri bambini in ambiente sano e controllato.

LE ATTIVITÀ

Presso la nostra struttura, il calendario delle attività prevede:

- sport (calcio, palestra, basket, danza);
- laboratorio di lettura;
- laboratorio di cucina;
- laboratorio artistico;
- laboratorio di educazione affettiva;
- laboratorio "Vivere e Gestire Le Emozioni";
- sostegno psicologico e psicoterapia individuale con la psicologa interna della comunità.

Al fine di poter realizzare quanto stabilito e al fine di poter usufruire di ampi spazi adeguati si è deciso di stipulare una convenzione con una cooperativa del territorio la quale mette a disposizione le proprie educatrici, con competenze professionali, per la realizzazione delle attività disposte.

ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

L'equipe multidimensionale è composta da personale adeguatamente formato che, oltre alle conoscenze e competenze specifiche del settore, ha anche capacità relazionali che permette loro di interagire in maniera empatica e funzionale con il minore. Secondo quanto previsto dalla normativa regionale L.R. 11/2007 "Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari", ogni struttura deve prevedere, durante le ore diurne, la presenza di almeno un operatore di II o III livello per ogni tre minori e, durante le ore notturne, la presenza di almeno un operatore di II o III livello. Di tali figure il 60% deve essere di II livello e il 40% di III livello.

- n. 1. Coordinatore;
- n. 1. Psicologo;
- n. 1. Educatore;
- n. 1. Operatore per l'infanzia;
- n. 1. OSA;
- Volontari;
- Tirocinanti

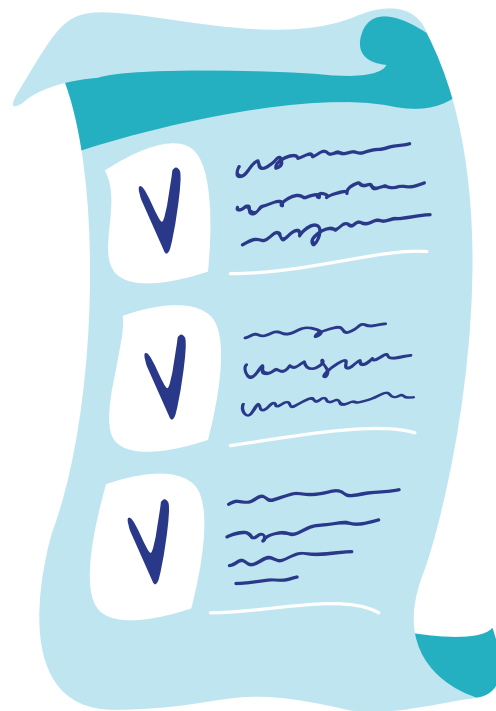
REGOLE DELLA VITA IN COMUNITÀ

La Comunità educativa riconosce e rispetta tutti i diritti civili e sociali riconosciuti all'uomo e al bambino tra cui: il diritto alla libertà personale, all'uguaglianza, alla protezione da ogni forma di violenza o abuso, all'istruzione e alla salute.

I rapporti tra gli ospiti e il personale della Comunità devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione.

Il Minore ha diritto:

- ad una adeguata e personalizzata assistenza, alla sicurezza e al rispetto della sua privacy;
- all'uguaglianza, senza distinzione di religione, sesso, razza e cultura;
- a essere rispettato nella sua individualità, identità e dignità;
- a ricevere tutte le informazioni necessarie ad una adeguata comprensione del proprio piano educativo-assistenziale, dei programmi e dell'andamento del proprio progetto;
- a partecipare attivamente alla vita comunitaria e al progetto educativo con lui concordato;
- a una adeguata conoscenza dei propri diritti, delle attività, del personale educativo assistenziale, delle prestazioni a lui offerte e degli standard di qualità previsti;
- ha diritto a esprimere opinioni, suggerimenti e reclami.



Il Minore si impegna a:

- osservare le regole d'igiene e pulizia della propria persona e dell'ambiente;
- collaborare alla cura e al mantenimento di un ambiente ordinato e pulito, sia personale che comune;
- garantire il corretto utilizzo dei giochi, degli arredi, degli oggetti e della biancheria;
- rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- segnalare al Responsabile qualsiasi rottura o malfunzionamento nella propria stanza o nella struttura;
- moderare il volume degli apparecchi audiovisivi e usare apposite cuffie se indicato dagli operatori della struttura;
- rispettare l'orario di silenzio.

L'utente è tenuto a rivolgersi con gentilezza ed educazione sia verso il personale che verso gli altri Minori accolti.

- Non sono ammessi agiti di natura sessuale o violenta, tali infrazioni possono comportare l'immediato allontanamento dalla struttura.
- Non sono ammesse condotte dannose come uso di sostanze stupefacenti, alcool e furti e qualsiasi altra azione non compatibile con il sereno svolgersi della vita comunitaria.
- Il Minore è tenuto ad utilizzare con rispetto gli spazi comuni per le attività lasciando anche agli altri il medesimo diritto.
- Per ragioni di sicurezza è vietato accendere fuochi o bruciare qualsivoglia materiale all'interno o all'esterno della struttura. Non è consentito tenere nella propria stanza oggetti potenzialmente pericolosi (coltelli, forbici, etc...). Il personale può ispezionare la camera e gli effetti personali dell'ospite a propria discrezione, sempre nel rispetto della persona. L'equipe educativa, qualora lo ritenga opportuno, può richiedere l'intervento dei servizi invianti per eventuali consulenze e l'ausilio delle forze dell'ordine.

ACCOGLIENZA

Nel giorno stabilito per l'ingresso, il bambino viene accolto da una educatrice di riferimento precedentemente designata dalla coordinatrice in accordo con il gruppo di lavoro. Il suo compito sarà quello di essere presente accanto al bambino nel suo percorso in comunità nei momenti più significativi dal punto di vista emotivo, relazionale e psicologico. Tale persona svolge le funzioni riconducibili a quelle di un genitore. Entro i primi 10 giorni di permanenza in Comunità, viene definito insieme al Servizio di competenza il Progetto Educativo Individualizzato del minore, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti, ovvero legalmente tenuti ed autorizzati. Quando l'inserimento è programmato si procede secondo le seguenti fasi:

- richiesta scritta di disponibilità all'accoglienza da parte dell'Ente Affidatario del minore;
- conferma di disponibilità all'accoglienza da parte del Responsabile della Comunità;
- incontro tra i Servizi Sociali e il Responsabile della Comunità per la presentazione del caso;
- incontro conoscitivo con il minore;
- in caso di consenso all'inserimento, il Responsabile concorda con il Servizio Sociale tempi e modalità d'ingresso e lo predispone.

INCONTRO CON LA FAMIGLIA

Dopo il collocamento in comunità si prevede un primo incontro con la famiglia del minore. Nel corso di tale incontro viene spiegato il ruolo della comunità, i riferimenti istituzionali e vengono comunicate le regole di comportamento per i genitori. Le visite si effettuano nei giorni e orari previsti nella regolamentazione dell'Ente Affidatario e durano un'ora. Gli incontri possono anche essere giornalieri e sono preferibilmente previsti nel pomeriggio con inizio non oltre le ore 17,15. Gli incontri avvengono sempre alla presenza del personale educativo: la funzione della educatrice presente durante le visite è quella di osservazione ma anche di mediazione pedagogica e relazionale nell'incontro famiglia - bambino. Nel corso dell'incontro l'educatore fornisce al singolo genitore tutte le informazioni utili a sollecitare e favorire la conoscenza del bambino del quale ha perso la gestione diretta. Le informazioni sulle abitudini acquisite, lo stato di salute o le tappe di sviluppo potranno essere utili a mantenere un costante coinvolgimento del genitore nella quotidianità del figlio. Le visite avvengono prevalentemente negli spazi-gioco comuni delle comunità. Qualora siano richiesti particolari livelli di cautela, l'incontro può avvenire anche in un luogo riservato e particolarmente protetto. Altri eventuali accordi in relazione alle modalità di incontro tra genitori e minori (ad esempio la possibilità di uscire all'esterno, in autonomia o di rientro a casa nel fine settimana) devono essere preventivamente concordate con l'Ente Affidatario nel rispetto del Progetto educativo individualizzato e soprattutto di quanto disposto dal Tribunale per i Minorenni.



DIMISSIONI

L'uscita dalla comunità è concordata con il Servizio sociale ed è in linea con il progetto di collocamento familiare. Il percorso di uscita del bambino dalla comunità prevede una prima fase di preparazione del minore alle dimissioni. Questa fase è curata dall'educatrice di riferimento ed è supervisionata dallo psicologo. Lo scopo è di comunicare al bambino - nel modo più adeguato possibile - la decisione assunta dall'Autorità giudiziaria minorile e nel contempo di raccogliere le emozioni del minore. Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- il progetto avviato con il minore si considera concluso: sono stati raggiunti gli obiettivi previsti dal PEI;
- il minore e/o l'ente rinuncia al prosieguo del progetto in quanto non ritiene opportuno investirvi. In questo caso la comunità provvede a definire tempi e modalità di chiusura.
- sono state individuate e consolidate condizioni abitative e di lavoro stabili. In tal caso la dimissione è preceduta da una fase di accompagnamento all'autonomia secondo un progetto concordato con l'ente inviante;
- il Tribunale dei Minori predispone il reinserimento in famiglia (riaffido ai genitori, a seguito di revoca della sospensione della genitorialità).

Se il bambino viene introdotto in una famiglia adottiva è previsto un periodo di conoscenza ed avvicinamento ai "nuovi genitori". Il periodo ha una durata variabile in relazione all'età del bambino e al processo di familiarizzazione che si sviluppa tra di loro. L'incontro tra la "nuova famiglia" (presentata dal tutore) ed il minore avviene inizialmente all'interno della comunità, alla presenza dell'educatrice di riferimento. Per la famiglia è previsto, subito dopo il primo incontro con il bambino, un momento di "ascolto" da parte dell'equipe psicosociale della comunità. Nel percorso di adattamento questa équipe assicura il costante monitoraggio dell'avvicinamento, al fine di modularlo ai bisogni del bambino. Spazi di ascolto e di verifica vengono successivamente offerti in caso di necessità, da parte della psicologa. Il percorso di accompagnamento all'uscita del bambino dalla Comunità è graduale e prevede la progressiva delega della gestione del minore ai nuovi genitori parallelamente al distacco per gradi dall'ambiente della stessa comunità. Per favorire questo percorso viene offerta la possibilità di utilizzare anche uno spazio diverso dalla singola comunità, attrezzato (soggiorno, cucina e bagno).

Una volta raggiunta una sufficiente familiarizzazione, che permetta cioè di potersi "fidare ed affidare" alle nuove figure di genitori, si prevede la possibilità per il bambino di età superiore all'anno di andare a conoscere la nuova casa e di trascorrervi alcune ore. Il ritorno in Comunità offre spunti di racconto da parte del bambino e di ascolto da parte dell'educatrice. Durante le fasi di avvicinamento vengono messe in atto tutte le possibili strategie organizzative per assicurare la massima riservatezza e protezione alla nuova famiglia. L'uscita definitiva del bambino dalla comunità viene concordata con l'Ente tutore e l'Autorità giudiziaria minorile.

La Direzione effettua un ultimo colloquio con i nuovi genitori ai quali viene consegnata la documentazione sanitaria del bambino, possibilmente alla presenza dell'assistente. È previsto - con le modalità ritenute più opportune - un breve momento di festa e di saluto da parte delle educatrici e degli altri bambini della comunità. Nel contempo viene consegnata ai genitori adottivi o affidatari il materiale significativo per il bambino e per il successivo "racconto" della sua storia. Complessivamente questo periodo di entrata del bambino nella nuova famiglia e di uscita dalla comunità dura 7-10 giorni, salvo necessità diverse. Analogamente si prevede se è stato decretato il rientro nella famiglia di origine. In questo caso il periodo di familiarizzazione ed avvicinamento è generalmente di durata inferiore. Di fatto, è necessario ed utile, soprattutto dopo una separazione piuttosto lunga, prevedere tra il genitore naturale ed il bambino una frequentazione quotidiana sempre più ampia ed intensa finalizzata a permettere al genitore di "riappropriarsi" e di conoscere la quotidianità attuale del figlio. L'osservazione degli incontri famiglia-bambino viene effettuata dal personale educativo della comunità ma anche direttamente dalla psicologa con periodicità e tempi ritenuti da lei opportuni. Le osservazioni effettuate dalla specialista possono essere precedute da un colloquio diretto con i genitori. Le osservazioni costituiscono parte integrante della relazione inviata dalla comunità all'Ente Affidatario e al Tribunale per i Minorenni.

LAVORO DI RETE

Nello svolgimento della propria attività, il Centro Assistenza Minori intrattiene e favorisce stretti rapporti di rete con gli operatori psicosociali e sanitari coinvolti a vario titolo nella vita del minore e nella definizione del suo progetto di collocamento in comunità familiare. Per questo la comunità mantiene costanti rapporti istituzionali:

- con i competenti Servizi sociali territoriali che si occupano dei minori e della famiglia, attraverso contatti telefonici e riunioni periodiche programmate;
- con il Tribunale per i Minorenni;
- cooperative sociali;
- parrocchie,
- associazioni di volontariato,
- famiglie d'origine e adottive.

Nell'ambito del lavoro di rete ci si confronta anche con i servizi specialistici delle ASL e di Servizi socio-sanitari che si occupano delle problematiche della famiglia, come ad esempio il materno infantile dell'ASL competente territorialmente. La Comunità invia periodicamente relazioni di aggiornamento al Servizio sociale competente e direttamente al Tribunale per i Minorenni, in base a quanto stabilito dall'Autorità giudiziaria stessa.

INTERVENTI SANITARI

La presenza di un pediatra all'interno della struttura assicura controlli e cure sanitarie frequenti. Il pediatra collabora con le strutture sanitarie del territorio utilizzandole secondo le necessità. Effettua visite periodiche e redige per ogni minore la cartella sanitaria che viene regolarmente aggiornata. In più predispone gli interventi terapeutici necessari. La documentazione sanitaria consegnata dalla famiglia o dall'Ente Affidatario al momento dell'ingresso del minore, oltre a quella acquisita durante la permanenza in comunità, viene conservata con procedure di protezione e di salvaguardia della privacy. La comunità si preoccupa di far rispettare le scadenze delle vaccinazioni obbligatorie e facoltative. Inoltre assolve ad ogni tipo di controllo e bisogno sanitario che si renda necessario durante la permanenza del minore in comunità. Il pediatra fornisce al personale educativo tutte le informazioni necessarie relative allo stato di salute del bambino, alle norme igieniche da seguire in generale ed in particolare nella comunità di accoglienza per ridurre e controllare ogni forma di possibile contagio.



La comunità invia al Tribunale per i Minorenni costanti aggiornamenti sulle condizioni di salute del bambino. Queste faranno poi parte integrante della Relazione sul minore.

COLLABORAZIONE CON ENTI TERRITORIALI

La comunità mantiene contatti con:

- la scuola materna, scuola primaria e secondaria di I grado a seconda della fascia di età del bambino;
- le strutture sanitarie ospedaliere ove eventualmente i bambini vengono ricoverati o accompagnati per cure, visite di controllo, terapie o quant'altro;
- l'Unità Operativa di Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza di zona. Presso queste unità vengono effettuati controlli neuropsichiatrici ed interventi di riabilitazione (fisioterapia e psicomotricità);
- eventuali altri Enti e associazioni pubbliche o private che si occupano di attività per i bambini.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La cooperativa FUTURA si impegna a garantire al proprio personale educativo ed amministrativo percorsi di formazione continua rispetto alle tematiche teoriche ed operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In particolare l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie relative alle tematiche dell'utilizzo delle nuove tecnologie, della prevenzione delle dipendenze, sui percorsi educativi individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei progetti educativi per minori.

Inoltre al fine di garantire l'attuazione della politica per la qualità, la comunità si prefigge di:

- assicurare il benessere delle persone, non solo con la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione da qualsiasi condizionamento verso le sue convinzioni morali, politiche e religiose;
- aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze degli individui con attenzione, versatilità e capacità di adattamento ad un contesto che cambia;
- assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, piacevoli, confortevoli e sicuri;
- mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal quale fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione, raccogliere periodicamente dati sulla soddisfazione delle persone, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;
- operare nel rispetto di tutte le norme riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente.

PRIVACY

La cooperativa garantisce la tutela ed il rispetto circa il trattamento e la conservazione dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n. 675) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03). In particolare, i dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e custoditi in modo tale da evitare l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.

I DIRITTI DEI BAMBINI

- I bambini hanno diritto all'accoglienza;
- I bambini hanno diritto al fatto che tutto il tempo trascorso presso la comunità sia funzionale alla qualità del progetto educativo per loro ideato;
- I bambini hanno diritto alle coccole.
- I bambini hanno diritto al gioco.
- I bambini hanno il diritto di crescere affermando la propria autonomia.
- I bambini hanno il diritto di trascorrere il tempo di permanenza in ambienti sani, puliti, sicuri.
- I bambini hanno diritto al proprio spazio personale.
- I bambini hanno diritto alla cura del proprio corpo.
- I bambini hanno diritto ad una alimentazione equilibrata.
- I bambini hanno il diritto di esprimere, difendere e mantenere le proprie opinioni.
- I bambini hanno il diritto di essere rispettati nei loro tempi.
- I bambini hanno il diritto di essere rispettati come persona dagli altri bambini e dagli adulti che si occupano di loro. Essi hanno il diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri. Questi devono essere diretti a correggere comportamenti inadeguati e non a mettere in discussione il loro valore di persona.
- I bambini hanno il diritto di essere ascoltati e di dialogare liberamente.
- I bambini hanno il diritto ad una equa valutazione del loro comportamento.

LA RETTA

L'Ente competente al pagamento degli oneri relativi alla permanenza di minori è stabilito dalla Legge regionale n. 1/2000 (all'art. 4, commi 14, 15 e 81), ossia è "il Comune di residenza (o di dimora, nel caso di cittadini non italiani).

La retta giornaliera prevista per l'accoglienza dei minori comprensiva di ogni tipo di servizio è di 120,00 euro al giorno oltre IVA.

La retta giornaliera di accoglienza è stabilita all'atto della stipula della Convenzione con i Servizi Sociali o l'Ente locale inviante, comprende tutte le spese quotidiane ordinarie, relative alla vita nella comunità, vestiario, giochi e materiali didattici educativi, eventuali farmaci necessari alle malattie ordinarie. Le rette non comprendono spese straordinarie in relazione a situazioni di eccezionalità. La Cooperativa ha stipulato una polizza assicurativa di Responsabilità Civile verso Terzi a copertura dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.



GESTIONE DEI RECLAMI

La struttura garantisce ai Servizi invianti, a chi esercita la tutela legale sugli ospiti, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto (mediante un modulo allegato) al responsabile della gestione dei servizi. Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile, su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive. I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 30 giorni. Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale o al Tribunale per i minori inviante o a chi esercita la tutela legale sul minore, sia verbalmente che con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica. La Cooperativa FUTURA ha predisposto una procedura per raccogliere eventuali reclami da parte dei soggetti coinvolti a diverso titolo che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti.

PROCEDURE PER I RECLAMI

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 della società cooperativa sociale "FUTURA";

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, previo accordo telefonico;

3. IL FARO DEI BAMBINI ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante allegata alla presente Carta dei Servizi;

4. il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo PEC, E-MAIL ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;

5. non verranno presi in considerazione i Reclami presentati in forma anonima;

6. 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 IL FARO DEI BAMBINI;
- 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.

La risposta al reclamo da parte del Legale Rappresentante di FUTURA sarà data nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato. Il Legale Rappresentante effettua 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 conterrà 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;
- Procura della Repubblica per il Tribunale Per i Minorenni;
- Servizio Sociale di Competenza.

Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale. Inoltre il legale Rappresentante si impegna a trasmettere mensilmente, al Consorzio B04, l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

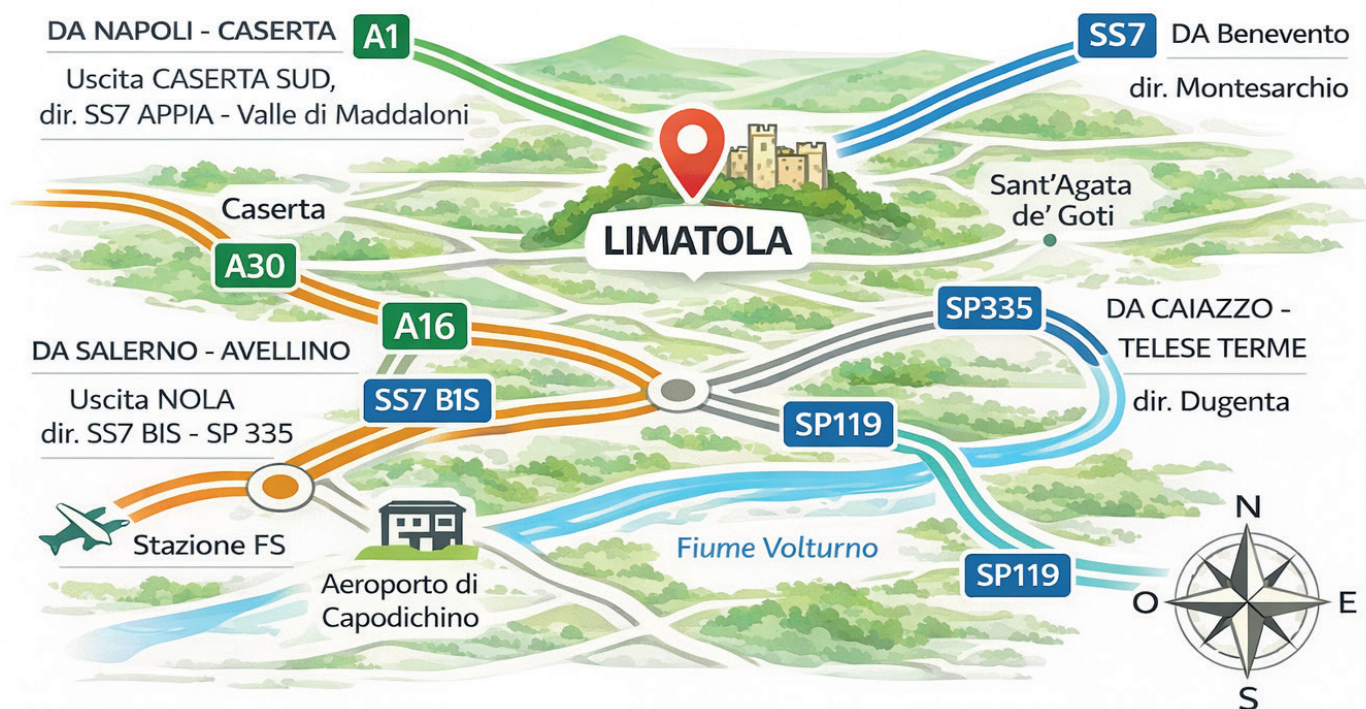
Alla cortese att.ne del sig.re MAROTTA ENNIO - Legale Rappresentante della Società Cooperativa Sociale "FUTURA" - Ente titolare e gestore della Comunità Educativa a dimensione familiare "IL FARO DEI BAMBINI"

Dati anagrafici della persona che intende presentare il reclamo:		
Nome	Cognome	
Indirizzo	Città	CAP
Tipo di rapporto con la comunità IL FARO DEI BAMBINI		
Fatto contestato:		
Descrizione dell'evento causa del reclamo:		
La difformità che si ritiene aver riscontrato rispetto alle condizioni di servizio garantito:		
L'interesse che si intende tutelare:		
Momento in cui si sono verificati i fatti oggetto del reclamo:		
Gli operatori ed i minori interessati al reclamo:		
Altro:		

Luogo e data

Firma

Come Raggiungerci



CARTA DEI SERVIZI



FUTURA
COOPERATIVA SOCIALE



Società Cooperativa Sociale a responsabilità limitata O.N.L.U.S. Legale Rappresentante ENNIO MAROTTA
Tel. 0823 481562 • 0823267386 • Cell. +39 339 4949399 • futuracooperativa25@libero.it • futura_cooperativa@arubapec.it

LIMATOLA (BN)