



CARTA DEI SERVIZI
COMUNITÀ EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE
“COSTRUTTIVAMENTE”

Via Trento, 20 – Casagiove (CE)



PIANI DI PROGRAMMAZIONE E MODALITÀ DI CONTROLLO DEI RISULTATI

L'Ente titolare e gestore della Comunità Educativa di tipo familiare *"COSTRUTTIVAMENTE"* è la Cooperativa *"C.A.O.S."*, Cooperativa sociale ONLUS a.r.l. di tipo A sita in CASANDRINO (NA) alla VIA P. BORSELLINO n° 148 il cui scopo è quello di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta di bisogni di minori in condizioni familiari disagiate o comunque per qualsivoglia motivo, socialmente svantaggiate.

FINALITÀ

La Comunità educativa di tipo familiare *"COSTRUTTIVAMENTE"* si prefigge lo scopo di sostituire temporaneamente la famiglia di origine per il tempo necessario al superamento delle difficoltà dei genitori e, ove non fosse possibile recuperare le competenze genitoriali, all'individuazione di soluzioni alternative quali affidamento ed adozione.

La comunità familiare si propone di elaborare e realizzare, in collaborazione con il Servizio sociale competente e l'Autorità giudiziaria minorile, un progetto educativo complessivo, in risposta al bisogno di crescita del minore, offrendogli uno spazio fisico, relazionale e di futuro, i cui contenuti sono:

- uno stile di vita familiare, dove la funzione genitoriale viene garantita da presenze educative stabili, costanti e prevedibili;
- la sicurezza e il contenimento affettivo che consentano di esprimere ai minori accolti sentimenti, emozioni, bisogni e paure;
- lo stimolo ad una crescita psico-emotiva e socio-educativa sana.



DESTINATARI DEL SERVIZIO

La comunità educativa di tipo familiare “*COSTRUTTIVAMENTE*” è pensata per l’accoglienza di minori disagiati di età compresa tra i 4 e i 13 anni, per un numero di 7 utenti.

Anche in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, la comunità può accogliere non oltre un minore, anche non appartenente alla fascia d'età per la quale è stata autorizzata, al verificarsi di uno dei seguenti casi:

- a) accoglienza di fratelli;
- b) impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.

In quest'ultimo caso, lì dove il minore ha età inferiore ai 4 anni, la sua permanenza non può superare i 15 giorni e il servizio deve assicurare la convivenza di uno dei due educatori di riferimento.

CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Le ammissioni e le dimissioni dei minori accolti nella comunità educativa avvengono di concerto con i servizi sociali di riferimento dei comuni invianti.

I minori vengono inseriti su provvedimento dell’Autorità giudiziaria e/o dei Servizi sociali, fatta salva la disponibilità della struttura ad accoglierli.

Possono inoltre, avvenire in seguito alla richiesta delle forze dell’ordine (ex art. 403 c.c.).

La comunità educativa, di norma, viene contattata dai servizi sociali mediante una richiesta scritta con l’indicazione della data dell’eventuale ingresso.

La comunità, assieme alla disponibilità all’accoglienza del minore, allega l’impegno di spesa.

Lo staff educativo decide in base ad alcuni criteri che si riferiscono:



- alle reali possibilità di accoglienza;
- alla gravità della situazione del minore;
- alla concordanza tra le richieste del Servizio sociale e l'offerta della Comunità.

Si prevedono, di norma, colloqui di conoscenza per la valutazione dell'ingresso in Comunità che vedono coinvolti i Servizi Sociali invianti, la famiglia, il minore e la Comunità. Nei casi di emergenza e pronto intervento, nei casi previsti da convenzioni e/o protocolli, ci si riserva un periodo di valutazione di 24/48 ore prima di avviare il programma.

Pertanto, verificata la compatibilità del minore al Progetto Educativo Generale (P.E.G.) della Comunità educativa, si procede alla delineazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) concordato in modo sinergico con il servizio sociale di riferimento.

La disponibilità all'accoglienza e l'ammissione in Comunità sono, ovviamente, comunicate ai referenti istituzionali in tempo reale.

DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'ACCESSO

Al momento dell'ingresso in Comunità, il minore dovrà essere accompagnato dai seguenti documenti:

- ordinanza sindacale di collocamento provvisorio;
- eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni;
- relazione dei servizi sociali sull'anamnesi del minore, nucleo familiare di origine, ed eventuali trattamenti effettuati;
- impegno di spesa da parte del Comune di residenza per la retta giornaliera;
- certificato situazione familiare;



- certificato di sana e robusta costituzione fisica con l'assenza di malattie che pregiudichino la vita comune;
- fascicolo sanitario contenente:
 - a) tessera sanitaria in originale;
 - b) certificato storico delle vaccinazioni;
 - c) eventuali referti medici e diagnostici, terapie in atto, prescrizioni di farmaci;
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
- copia della documentazione scolastica.

OBIETTIVI SPECIFICI E FUNZIONI PREVALENTI PER L'INTERVENTO

Gli interventi pedagogici realizzati all'interno della comunità hanno l'obiettivo di favorire la crescita personale e sociale dei minori che vi risiedono.

Per ogni minore viene aperto un fascicolo personale nell'archivio della segreteria della comunità.

Tale fascicolo è suddiviso nelle seguenti cartelle:

- 1) scheda di ingresso del minore e verbale di affidamento del servizio sociale;
- 2) comunicazioni istituzionali;
- 3) relazioni di aggiornamento;
- 4) area educativa (P.E.I.);
- 5) area sanitaria;
- 6) area scolastica;
- 7) documenti personali del minore.



Nel primo periodo di accoglienza, si procede con la raccolta delle informazioni e dei dati risultanti da indagini cliniche, psicologiche e relazionali e dal protocollo osservativo. Viene quindi acquisito il profilo di ingresso che viene poi riportato nel P.E.I.

Una volta stabilito il profilo d'ingresso con le esigenze e i bisogni di ciascun minore da soddisfare nel breve e medio termine, si procede a verifiche mensili attraverso colloqui individuali condotti dall'équipe educativa e dal consulente psicologo. Il Consulente Psicologo redige per ogni minore un piano di sostegno individualizzato con la predisposizione del Piano di Sostegno Psicologico. Le verifiche e il controllo della realizzazione del PEI vengono fatti, oltre che mensilmente dallo staff educativo, anche semestralmente con il coinvolgimento dei Servizi sociali.

Le azioni educative che descriveremo sono riportate nella cartella di ciascuna persona sotto la voce **“Progetto Educativo Individuale”**.

Il Progetto educativo individuale, concordato con il Servizio Sociale sulla base di un inquadramento fisico, psicologico e sociale congiunto del minore, è alla base dell'inserimento in comunità educativa di tipo familiare.

Nel P.E.I. sono contenute le seguenti informazioni:

- a) Le mete educative.** Possiamo definire mete educative particolari obiettivi di tipo generale che esprimono, in termini di direzione di senso, il complesso del nostro agire educativo. É chiaro che, a questo livello, le mete rappresentano un fedele collettore dei valori, delle aspettative, delle ideologie proprie del minore, dell'educatore, della famiglia e della società nel suo insieme in un dato periodo storico. É quindi necessario che, nella definizione delle mete, sia posta attenzione ad alcuni fattori fondamentali:



- **Gli indicatori di qualità della vita**, indispensabili per identificare le caratteristiche peculiari di ogni minore e per garantire a quest'ultimo il più alto grado di benessere personale e sociale.
- **La categoria “temporo-esistenziale” dei cicli di vita**, necessaria per progettare interventi attenti ai bisogni specifici a seconda dell'età della persona (è evidente che le risorse e richieste di un bambino di 6 anni non coincidono con quelle di un bambino di 12 anni).
- **Le caratteristiche tipologiche della persona**, essenziali per comprendere le molteplici esigenze e i limiti dei minori, fattori che non potranno non riverberarsi anche su una prognosi di lungo periodo.
- **La situazione normativa in atto e il quadro dei servizi presenti**, molto utile per valutare le reali risorse offerte dal territorio ed individuare quelle che consentono di ipotizzare e garantire un intervento educativo a lungo periodo.

Per poter rendere conto di tutte le variabili sopra indicate, le mete educative sono espresse con modalità molto generali, che mettono in rilievo i desideri e le aspettative del minore e le esigenze specifiche degli ecosistemi in cui questa si muove.

Va tuttavia precisato che, poiché le mete educative devono in qualche modo rendere ragione della complessità esistenziale del minore, è evidente che non possono configurarsi come eterne ed inamovibili ma devono qualificarsi per una certa plasticità e propensione al cambiamento.

b) Gli obiettivi a medio o breve termine. Gli obiettivi a medio o breve termine rappresentano la concretizzazione delle mete educative. Godono di un linguaggio più chiaro e meno generale e sono, pertanto, maggiormente in grado di orientare il lavoro educativo quotidiano.



MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROGETTO DI EROGAZIONE

La Comunità educativa di tipo familiare “**COSTRUTTIVAMENTE**” è aperta tutti i giorni feriali e festivi, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Essa garantisce le seguenti prestazioni e servizi:

- **Prestazioni di assistenza diretta alla persona**

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera.
- Assistenza nel vestirsi.
- Assistenza nell'utilizzo della toilette.
- Somministrazione dei pasti.
- Assistenza all'alimentazione.
- Assistenza tutelare diurna e notturna.

- **Prestazioni socio educative**

Le attività socio educative si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:

- **Progetto scolastico:** sostegno educativo, inserimento e frequenza negli istituti scolastici con lo scopo di garantire ai minori l'istruzione e l'apprendimento e di facilitare l'inserimento nella società
- **Progetto motorio e ricreativo:** organizzazione e assistenza del tempo libero tramite programmi di attività psicofisica in palestra, piscina, scuole calcio e attività ricreative e culturali.
- **Progetto occupazionale:** coinvolgimento e partecipazione dei minori all'organizzazione ed allo svolgimento delle attività quotidiane come occasioni educative.



- **Prestazioni assistenziali legate allo stato di salute**

In questo ambito sono comprese tutte quelle azioni che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto allo stato di salute in generale:

- Accompagnamento per visite dal medico/pediatra di base, per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie.
- Somministrazione di terapie farmacologiche su prescrizione medica.
- Tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute.

L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o sul mantenimento delle autonomie primarie, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate, sulla valorizzazione degli spazi e sulla promozione di esperienze di integrazione sociale. I ritmi operativi saranno scanditi sulla base dei bisogni propri degli ospiti, nella logica del modello di vita familiare.

- **Prestazioni alberghiere**

- **Pasti e diete**

- preparazione dei pasti interna;
- menu giornaliero con possibilità di variazione;
- qualità costantemente monitorata.

- **Servizio di lavanderia e stireria interno/esterno**



GIORNATA TIPO

I tempi della giornata si svolgono secondo le modalità della vita familiare

Orario	Attività
7.00-7.30	Risveglio Cura e igiene della persona Riordino degli spazi personali
7.30-7.45	Prima colazione
7.45-13.30	Accompagnamento/prelevamento dei minori presso/dagli istituti scolastici
13.50-15.00	Pranzo con coinvolgimento dei minori nella preparazione/allestimento tavola Dopo pranzo: igiene personale e cura degli spazi comuni
15.00-15.30	Momento di relax individuale, tv, riposo
15.30-17.30	Doposcuola con l'assistenza degli educatori
17.30-19.00	Attività motorie: accompagnamento dei minori, nei giorni stabiliti, presso palestre, piscine, scuole calcio, scuole ballo, strutture parrocchiali, ecc. Attività ricreative: giochi all'aperto, lettura di fumetti, uscite, giochi di ruolo ecc. Sostegno psicologico: incontri individuali con lo psicologo
19.00-20.00	Cena
20.00-21.30	Dopocena: momento di relax individuale, tv, giochi di ruolo, igiene personale con l'assistenza degli educatori
21.30-7.00	Riposo notturno monitorato dall'operatore di turno



REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Le regole della vita in una comunità educativa sono alla base dell'abitare.

Possono così essere riassunte:

- ✓ Serena condivisione di spazi e tempi comuni;
- ✓ Rispetto degli ambienti e degli oggetti personali e altrui;
- ✓ Uso regolare della tv, del pc e del telefono;
- ✓ Divieto di fumare;
- ✓ Seguire una sana e corretta alimentazione.

I DIRITTI DEGLI OSPITI E LE RELATIVE FORME DI TUTELA E GARANZIA

Ai minori accolti sarà garantito l'utilizzo di arredi e di suppellettili personali, significativi dal punto di vista affettivo e storico per la persona, che potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti determinati dagli effettivi spazi disponibili a ciascun minore. In ogni caso, questi arredi e suppellettili non potranno essere sostitutivi degli arredi e delle suppellettili messi a disposizione dalla famiglia di provenienza.

L'ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

Secondo quanto previsto dal Regolamento n. 4 del 7 Aprile 2014 della Regione Campania, dal Regolamento N. 6 DEL 18 Dicembre 2006 della Regione Campania e dal Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 16 del 23 novembre 2009, all'interno della Comunità educativa **"COSTRUTTIVAMENTE"** lavorano le seguenti figure:

- un coordinatore del servizio, individuato tra gli educatori di riferimento della struttura;
- almeno un educatore professionale;



- figure educative, preferibilmente di sesso diverso, in misura sufficiente a garantire, durante le ore diurne, la presenza di almeno una figura educativa ogni 3 minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno una figura educativa;
- altre figure professionali e volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

La Coordinatrice della struttura svolge le seguenti mansioni:

- Rapporti con i servizi sociali.
- Rapporti con il tribunale per i minorenni.
- Rapporti con le agenzie educative e formative presenti sul territorio.
- Coordinamento dell'attività dei vari educatori e figure educative all'interno della Comunità educativa.
- Direzione e supervisione dei P.E.I. dei minori accolti in comunità.

Gli educatori svolgono le seguenti attività:

- Supervisione e coordinamento delle azioni degli operatori sociali.
- Applicazione dei piani educativi individuali.
- Valorizzazione delle capacità e del ruolo degli utenti.
- Valorizzazione della rete del volontariato e delle risorse e ricchezze del territorio.
- Supporto e sostegno psicologico dei minori accolti nella struttura e azione di coordinamento con i servizi esterni.

Le **figure educative** coadiuvano e affiancano gli educatori e gli educatori professionali e si occupano concretamente, interagendo con i minori, delle seguenti funzioni:

- Supporto nella gestione amministrativa della casa.
- Supporto nella buona conduzione familiare della casa.
- Supporto nelle attività socio-educative.



- Supporto nelle attività ludico-ricreative.
- Supporto nelle attività culturali e sociali verso l'esterno.

I CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI

I criteri deontologici degli educatori ed operatori sono, in primo luogo, definiti dagli ordini professionali di appartenenza e sono qui di seguito riportati.

Art. 1 Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori ed educatori della Comunità educativa *“COSTRUTTIVAMENTE”*; dunque, chiunque operi all'interno della struttura residenziale, è tenuto alla loro conoscenza e, l'ignoranza delle medesime, non esime dalla responsabilità disciplinare.

Art. 2 L'inosservanza delle regole stabilite nei presenti CRITERI DEONTOLOGICI ed ogni azione od omissione comunque contraria al decoro, alla dignità e al corretto esercizio della professione educativa, sono punite con l'esclusione dalla casa ed espulsione dalla medesima.

Art. 3 L'educatore e qualsiasi operatore della Comunità operano per migliorare la capacità delle persone di comprendere se stessi, di comportarsi in modo congruo ed efficace e per fargli acquisire un idoneo livello di istruzione. L'educatore e l'operatore sono consapevoli della responsabilità sociale e morale derivante dal fatto di poter intervenire significativamente nella vita degli altri; pertanto deve prestare attenzione particolare ai fattori personali, sociali, morali, organizzativi, economici, religiosi e politici, al fine di evitare l'uso inappropriato della sua influenza e l'uso indebito della fiducia e/o bisogno-dipendenza degli utenti destinatari della sua opera. L'educatore e l'operatore sono direttamente responsabili dei loro atti e delle loro prevedibili conseguenze.

Art. 4 Nell'esercizio della propria professione, sia l'educatore che l'operatore rispettano la dignità, il diritto alla privacy, alle opinioni e credenze, astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori; non



opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, abilità o disabilità. In caso di conflitto di interesse tra l'utenza e la comunità, l'educatore (e operatore) deve esplicitare alle parti, con chiarezza, i termini delle proprie responsabilità ed i vincoli a cui è professionalmente dovuto.

Art. 5 L'educatore e l'operatore sono tenuti a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione permanente proposti dalla casa. Riconoscono i limiti delle proprie competenze professionali e rispettano le competenze degli altri educatori.

Art. 6 L'educatore e l'operatore sono tenuti al segreto professionale: pertanto, non rivelano notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del loro rapporto professionale.

Art. 7 L'educatore e l'operatore adottano condotte non lesive alle persone di cui si occupano professionalmente (neppure indirettamente) e non utilizzano il loro ruolo per procurare a sé o ad altri indebiti vantaggi.

Art. 8 L'educatore e l'operatore evitano commistioni tra ruolo professionale e vita privata in quanto esse possono interferire con l'attività svolta in comunità o comunque arrecare nocimento all'immagine e all'onorabilità della comunità.

All'educatore (e all'operatore) è vietata qualsiasi attività che, in ragione del proprio rapporto professionale, possa procurargli indebiti vantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non.

Art. 9 L'educatore e l'operatore sono tenuti all'adempimento professionale a cui sono vincolati in ragione della tipologia di contratto definito con la Cooperativa ente gestore, nonché gestore della comunità.

Art. 10 I rapporti tra gli educatori e altre figure professionali (di vario genere) che operano nella comunità o per essa devono ispirarsi al reciproco rispetto, alla lealtà e alla comune finalità.



Art. 11 L'educatore e l'operatore si impegnano a contribuire al mantenimento e allo sviluppo delle risorse globali della comunità così da garantirne la continuità educativa e di accoglienza nel tempo.

Art. 12 Nell'esercizio dell'attività professionale e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la comunità a qualsiasi titolo, l'educatore e l'operatore sono tenuti ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale ed umana.

Art. 13 L'educatore e l'operatore si impegnano a rispettare e a proporre i principi ispiratori della comunità educativa *"COSTRUTTIVAMENTE"*.

Art. 14 I CRITERI DEONTOLOGICI qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano in Comunità.

MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA

I parenti dei minori accolti e i volontari potranno accedere alla *casa* nei tempi e nei modi indicati dagli assistenti sociali e nelle modalità di non disturbo delle attività socio-educative, previo accordo con la coordinatrice e/o l'equipe educativa della Comunità.

Orario di visita e modalità delle stesse sono differenziati, così come previsto dai piani d'inserimento individuali.

I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

Il modello teorico di riferimento alla base delle scelte operative della Comunità Educativa *"Costruttivamente"* è quello SISTEMICO-RELAZIONALE.

Per interpretare e rispondere a un bisogno individuale e sociale, si fa riferimento a una prospettiva più complessa che tiene conto dei diversi fattori e sistemi che entrano tra loro in relazione. Questo significa concretamente che, nel delineare l'analisi e la risposta da dare al minore, si tiene conto



della RETE PERSONALE e SOCIALE e l'intervento mira a sostenere ed educare non solo il singolo ma anche il contesto di riferimento, a partire dalla famiglia di origine fino a giungere alla scuola, a gruppi di volontari e al territorio in generale.

La Comunità *“Costruttivamente”* mantiene continui rapporti con le Agenzie culturali, socio-educative e ludico-sportive presenti sul territorio che hanno il compito di collaborare con l'equipe educativa in merito al potenziamento delle abilità relazionali e all'apprendimento di regole socialmente condivise da parte dei minori ospiti della struttura.

LE FORMA DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI SOCIALI

La cooperativa lavora per migliorare la qualità dei servizi alla persona, per renderli sempre più rispondenti alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie. Collabora con i servizi sociali comunali e con i soggetti del terzo settore.

La qualità e la rispondenza dei servizi alle esigenze dei destinatari sono frutto di progettazione comune, collaborazione operativa, valutazione costante con i diversi attori sociali coinvolti.

Nell'ambito dell'integrazione dei Servizi sociali che operano con gli ospiti della comunità, sono previsti incontri di equipe mista: supervisore, coordinatore della struttura, assistente sociale e/o altri operatori sociali istituzionalmente referenti del singolo caso, famiglie.

Tali incontri periodici rappresentano un pilastro fondante nell'intero progetto della struttura, consentendo il necessario passaggio di informazioni e la conseguente concertazione di ogni integrazione e variazione ai progetti educativi individualizzati; sono, inoltre, momenti in cui è possibile monitorare, verificare e ridefinire il P.E.I.



CONTRIBUTI ECONOMICI

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate, è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito, all'atto della stipula della Convenzione, sotto forma di retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita. La retta giornaliera è da intendersi, forfettariamente, relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiano. Essa sarà determinata in base a quanto previsto dalla: *"Deliberazione N. 1351 - Area Generale di Coordinamento N. 18 - Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo - Determinazione delle tariffe di cui all'articolo 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006, riferite ai servizi residenziali rivolti a minori e donne."*, e dalle successive integrazioni e modifiche.

In particolare, si prevede che le tariffe giornaliere per le Comunità educative per l'anno 2025 oscilleranno da una tariffa minima di Euro 121,00 ad una massima di Euro 180,00. Le tariffe saranno successivamente adeguate sul territorio regionale in misura delle variazioni annuali dell'Indice Costo Vita ISTAT, degli aumenti contrattuali e di ulteriori oneri gestionali.

Le tariffe, tuttavia, potranno essere concordate a seguito di avvenute convenzioni tra la cooperativa ed i comuni affidatari dei minori.

COPERTURE ASSICURATIVE

La Comunità educativa *"COSTRUTTIVAMENTE"* è coperta da polizza *Rischi diversi e da responsabilità civile* per gli ospiti e gli operatori e da una polizza *contro gli infortuni* per i minori ospiti della stessa.



INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La Comunità vuole impegnarsi a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato per renderlo sempre più rispondente ai bisogni dell'utenza del territorio. La politica della qualità della cooperativa sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione l'utente diretto, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholders. La politica della qualità della comunità si basa su tre principi cardini da cui si ricavano poi gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

1. L'utente è al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;
2. Tutti gli stakeholders partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura.
3. La qualità del servizio va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

Le dimensioni che vengono considerate sono relative a:

- ✓ personale - qualità professionale
- ✓ processo di aiuto - qualità relazionale
- ✓ informazione e accoglienza
- ✓ prestazioni - qualità educativa
- ✓ la comunità - qualità della struttura



Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto o vuole raggiungere il servizio; essi forniscono, infatti, informazioni qualitative e quantitative attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impiegato sulla carta con quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione. Qui di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile scomporre e declinare il servizio erogato dalla comunità. Ad ogni dimensione corrispondono degli elementi caratteristici dell'attività della comunità e per questo quantificabili e monitorabili. Ciascuna dimensione viene quindi descritta da specifici indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più standard che individuano il livello minimo che la Comunità si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi.

IL PERSONALE - QUALITÀ PROFESSIONALE

INDICATORE	STANDARD
Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto.
Nuove assunzioni	Tutti gli operatori appena assunti sono affiancati per almeno una settimana intera dagli operatori con più esperienza. Tutti gli operatori ricevono il vademecum dell'operatore di comunità e la documentazione sulle norme di sicurezza. Tutti gli operatori ricevono il regolamento.
Condizioni igienico-sanitarie	Tutti gli operatori sono in possesso di idoneità sanitaria. Tutti gli operatori hanno effettuato le visite mediche previste dalla legge 81/2008.
Continuità dell'assistenza	Il turn-over del personale viene misurato e monitorato periodicamente. Le sostituzioni del personale assente per malattia o ferie sono affidate ad educatori con la medesima qualifica e/o titolo.



	I sostituti conoscono il funzionamento della Comunità e le modalità operative. I sostituti ricevono copia del regolamento. I sostituti partecipano a riunioni di aggiornamento con il coordinatore.
Formazione e aggiornamento	Gli educatori svolgono un minimo di 50 ore annuali di formazione e aggiornamento.
Supervisione	La supervisione per la Comunità “Costruttivamente” è uno strumento indispensabile di lavoro finalizzato alla prevenzione del burn-out. Essa avviene attraverso una prima fase di osservazione da parte degli educatori dei bisogni primari e secondari dei minori e delle dinamiche comportamentali e relazionali che si dispiegano quotidianamente, sia tra gli ospiti della struttura che all’interno del personale educativo stesso; quanto emerge viene discusso con un consulente esterno di formazione psicologica e pedagogica in occasione di incontri a cadenza mensile della durata di circa 5 ore. In tale occasione si pianificano delle strategie d’intervento consone alla situazione che in quel momento richiede maggiore attenzione e ci si concentra puntualmente sul potenziamento delle capacità di ciascun operatore di lavorare in equipe e in rete con le Istituzioni che operano sul territorio per la tutela dei minori.

IL PROCESSO D’AIUTO - QUALITÀ RELAZIONALE

INDICATORE	STANDARD
Valutazione della domanda	Il Servizio sociale richiedente invia una relazione sociale e psicologica sul minore e sul nucleo familiare.



	Il coordinatore, coadiuvato da un supervisore esterno, fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento. La domanda, in seguito alla valutazione iniziale, passa alla valutazione della equipe interna.
Analisi della Domanda	L'equipe della Comunità effettua almeno un colloquio con il servizio inviante. Se opportuno, la comunità effettua un colloquio con il minore e/o familiari.
Definizione del progetto individuale	L'equipe effettua almeno un colloquio individuale con il minore e poi con il servizio inviante per l'individuazione degli obiettivi educativi. L'equipe valuta la situazione del minore durante il periodo di inserimento.
Condivisione del progetto	Il progetto viene condiviso con il servizio inviante ogni volta che cambiano gli obiettivi e, comunque, almeno due volte all'anno. Il progetto viene condiviso con il minore dopo il periodo di osservazione iniziale. Il progetto viene condiviso ogni settimana dall'educatore di riferimento e dall'equipe.
Monitoraggio e valutazione	Monitoraggio quotidiano del diario di bordo della comunità da parte degli educatori. Monitoraggio settimanale del diario di bordo da parte dell'equipe. Monitoraggio settimanale dei verbali delle riunioni dell'equipe. Verifica mensile della compilazione della scheda individuale del minore. Verifica mensile degli obiettivi stabiliti per il minore, anche con colloqui con il servizio inviante. Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.
Documentazione	Compilazione del modulo di ingresso in comunità e invio alla Procura per i Minorenni e al servizio sociale inviante. Compilazione della scheda conoscitiva dell'ospite.



	Compilazione della scheda di osservazione durante il primo mese di permanenza. Compilazione della scheda del PEI. Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le disposizioni del servizio inviante.
--	--

LE PRESTAZIONI - QUALITÀ EDUCATIVA

INDICATORE	STANDARD
Igiene e cura degli ambienti	Ausiliari: pulizia e igiene degli ambienti comuni, cura della biancheria della casa, indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti, indicazioni sulla pulizia di indumenti e biancheria personale, indicazione su norme igieniche e sanitarie, preparazione e somministrazione di pasti. Educatori: ausilio sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti; ausilio sulla pulizia di indumenti e biancheria personale.
Igiene e cura della persona	Verifica dello stato di autonomia del minore rispetto alla cura personale. Aiuto al minore nella gestione della cura dell'igiene personale come previsto dal P.E.I. Monitoraggio semestrale dello stato psicofisico del minore. Indicazioni sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere per la vita di comunità. Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante.



INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

INDICATORE	STANDARD
Informazione e accoglienza	Esistenza di un regolamento della comunità. Presenza della Carta dei servizi. Bacheca informativa per il personale. Bacheca informativa per gli utenti. Progetto educativo individualizzato. Questionario di valutazione del PEI al servizio inviante.

LA COMUNITÀ - QUALITÀ DELLA STRUTTURA

INDICATORI	STANDARD
Sicurezza	Rispetto ed applicazione integrale della legge 81/2008.
Contesto ambientale	La comunità è collocata in una zona fortemente urbanizzata del Comune di Casagiove (CE). La struttura è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, oltre alla possibilità di usufruire di diversi servizi, tutti fattori che favoriscono la partecipazione alla vita socio-culturale del territorio.
Condizioni igiene igieniche	Rispetto della normativa vigente e rispetto delle indicazioni del D. lgs. 155/97.
Diversificazione degli spazi	Presenza dei seguenti spazi interni: • accoglienza-aggregazione • cucina • sala da pranzo • camere da letto • servizi igienici • numerosi punti luce • ufficio operatori



	• spazio comune
Accessibilità	Rispetto della normativa vigente in merito alle barriere architettoniche, L. 13/1969.

PROCEDURE DI RICORSO E D'INDENNIZZO

In una comunità educativa le modalità di reclamo e ricorso non possono naturalmente essere avanzate dagli utenti, bensì dai Servizi sociali dei Comuni affidatari e/o dal Tribunale per i minorenni. Tali enti presenteranno reclami formali e per iscritto, a cui la comunità dovrà rispondere entro i termini previsti dalla normativa vigente (max 30 gg), in merito al venir meno degli standard qualitativi minimi precedentemente detti, ovvero:

- Mancato sostegno psicologico, educativo e materiale ai minori.
- Venir meno dei requisiti strutturali e professionali della comunità.

In tutti questi casi, i Servizi sociali ed il Tribunale per i minorenni potranno revocare l'affido del minore o addirittura l'autorizzazione al funzionamento della comunità stessa.

IL RAPPRESENTANTE LEGALE

Dott. Francesco Casaburo


CAOS, Società Cooperativa Sociale
Via Paolo Borsellino 148
80025 Casandrino (NA)
Piva 02855340614