



***CARTA SERVIZI  
COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI (13-18)***

***Happy Family***

***Via Santa Caterina, 19 Marcianise (CE)***

## **1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

La comunità alloggio per minori “Happy Family” è disciplinata secondo le norme del **Regolamento n. 4 del 07.04.2014 “Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328)” (B.U.R.C. n. 28 del 28.04.2014)** e del Regolamento N. 6 DEL 18 Dicembre 2006 della Regione Campania - “Regolamento concernente i servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, persone Diversamente abili e minori” e dal DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA N. 16 DEL 23 NOVEMBRE 2009 e Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 (legge per la dignità e la cittadinanza sociale attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328) .

## **2. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA**

I locali adibiti ad attività di comunità alloggio per minori, sono ubicati, in un immobile sito in Marcianise alla Via S. Caterina 19. Si tratta di un appartamento al primo piano di una palazzina familiare, di propria pertinenza è anche l’ampio giardino. L’appartamento è composto da un ingresso, ufficio, quattro stanze da letto, cucina, soggiorno/sala comune, due bagni.

La distribuzione interna ed esterna è funzionale alle esigenze degli ospiti:

- **Spazi personali**, in cui gli altri ospiti e gli operatori accedono con riservatezza;
- **Spazi comuni**, dove si realizzano rapporti interpersonali tra tutti i soggetti che vivono ed operano in casa.

## **3. ENTE TITOLARE**

Ente TITOLARE della comunità è la SOCIETA’ CENTRO POLIDIAGNOSTICO NAPOLI s.r.l con sede legale in Napoli in Corso San Giovanni a Teduccio n 849 . In seguito a PROTOCOLLO DI INTESA definisce come Ente gestore della comunità la Cooperativa Sociale Happy Onlus con sede legale in Caserta alla via corso Trieste (CE) 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.

#### **4. FINALITA'**

La comunità alloggio per minori "Happy Family", si prefigge lo scopo di sostituire temporaneamente la famiglia di origine per il tempo necessario:

- 1) al superamento delle difficoltà dovute alla lontananza dei genitori,
- 2) all'individuazione di soluzioni alternative quali affido ed adozione,
- 3) al raggiungimento di una autonomia della persona
- 4) il facilitare il conseguimento di un inserimento lavorativo, insegnando un mestiere e/o conseguendo un titolo professionale

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:

- 1) lo stile di vita familiare, dove la funzione genitoriale viene garantita da presenze educative stabili, costanti e prevedibili;
- 2) la sicurezza e il contenimento affettivo e psicologico che gli consenta di esprimere, attraverso un proprio linguaggio sintomatico, sentimenti, emozioni, bisogni e paure;
- 3) l'accompagnamento nel ricomporre in sé i vissuti negativi e le parti positive nascoste
- 4) lo stimolo alla ricerca di soluzioni risolutive.

#### **5. DESTINATARI DEL SERVIZIO**

La comunità alloggio per minori "Happy Family", è pensata per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati di età compresa tra gli 13 e i 18 anni, per un numero di 8 utenti più un posto in emergenza.

## **6. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Le ammissioni e le dimissioni dei minori accolti nella comunità alloggio 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 (art. 403 c.c.) :

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

- 1) alle reali possibilità di accoglienza
- 2) alla gravità della situazione del minore
- 3) 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.

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:

- 1) ordinanza sindacale di collocamento provvisorio;
- 2) eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni;
- 3) relazione dei servizi sociali sull'anamnesi del minore, nucleo familiare di origine, e eventuale trattamento effettuato;
- 4) impegno di spesa da parte del Comune di residenza per la retta giornaliera;
- 5) certificato situazione familiare

6) certificato di sana e robusta costituzione fisica con l'assenza di malattie che pregiudichino la vita

comune;

7) fascicolo sanitario contenente:

a) tessera sanitaria in originale;

b) certificato delle vaccinazioni;

c) eventuali referti medici e diagnostici, terapie in atto, prescrizioni di farmaci;

8) dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

9) copia della documentazione scolastica.

## **7. 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) cartella personale

2) cartella sanitaria

3) cartella scolastica

4) cartella tribunale

5) cartella servizi sociali

6) cartella procura

7) cartella educativa e PEI.

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 acquisito il profilo di ingresso che viene riportato nel PEI.

All'ingresso in comunità i minori vengono immediatamente sottoposti alle analisi di routine e ad accertamenti tossicologici (previa autorizzazione dei familiari e/o dei servizi sociali territoriali).

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, dal consulente psicologo e attraverso l'acquisizione di tutta la documentazione relativa all'intervento educativo predisposto e realizzato al fine di controllare se gli obiettivi sono stati raggiunti.

Lo psicologo interno alla struttura, 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 e Cartella Personale”**.

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:**

☞ **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. E' 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. È 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 13 anni non coincidono con quelle di un bambino di 18 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.

- **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.

Ogni Progetto Educativo Individuale può presentare al proprio interno 4 possibili tipi di questi obiettivi.

- **Obiettivi di costruzione e di competenze.** Con questo obiettivo è come se volessimo rispondere alla domanda: “cosa può, cosa deve e cosa vuole imparare il minore che ancora non sappia già fare?” La volontà è, chiaramente, quella di educare i minori e di fargli acquisire nuove competenze in diversi ambiti (scolastico, autonomia personale, igiene, abilità relazionali, abilità sociali ecc.) a partire dalle esigenze pratiche ed anche ripetitive della vita quotidiana, in modo tale che il minore raggiunga, una crescita

graduale ed un livello di autonomia tale da rendere, a poco a poco, l'intervento diretto delle figure educative il meno assistenziale e sostitutivo possibile.

- **Obiettivi di mantenimento di competenze.** In essi rientrano tutte le attività di riabilitazione preventiva. Come si è accennato in precedenza, questo concetto prevede l'attuazione di tutte le strategie educative necessarie per mantenere attive, attraverso l'esercizio funzionale, una serie di abilità o repertori di comportamento acquisiti nell'arco della vita del minore. Perseguire quest'obiettivo è limitatamente facile. Significa individuare, all'interno delle attività che già si svolgono quotidianamente, le capacità del minore e lavorare ai fini del mantenimento e dell'accrescimento delle stesse. Tutto ciò, sempre nel rispetto della sua autonomia (questo, oltre a garantire una riabilitazione preventiva, si ripercuote positivamente sull'immagine che la persona ha di sé, assicurandole nel contempo anche la stima da parte degli altri membri della comunità).
- **Obiettivi di "modificazione dell'ambiente".** Se negli obiettivi relativi alla costruzione di nuove competenze ci si pone la domanda "cosa può, cosa vuole imparare il minore che ancora non sappia già fare", qui si pone il seguente interrogativo: "quali sono le attività che il minore è già in grado di svolgere, ma che l'ambiente esterno non le permette di attuare?". Una volta individuati questi spazi d'azione nel territorio, l'educatore dovrà attivarsi, molto spesso ricorrendo a un'affinata capacità di mediazione, per cercare di modificare l'ambiente, che, in questo caso, diventa ostacolo per il minore, al fine di garantirle il maggior spazio possibile di libero movimento e di integrazione.
- **Obiettivi di "riduzione" di condotte problematiche.** Spesso all'interno di una comunità per minori disagiati, ci si trova di fronte a comportamenti problematici, dovuti alle condizioni di maltrattamento, di estrema povertà e di disagio in genere che hanno vissuto all'interno degli ambienti familiari e circostanziali da cui provengono. Tali comportamenti possono risultare pericolosi per il minore e per gli altri o somatizzano la propria condizione di disagio (basti pensare a comportamenti reiterati come il raccontare bugie, il piagnucolare, il richiedere costantemente la presenza e l'attenzione dell'operatore anche quando questa non è necessaria). In questo caso è richiesto un intervento atto a garantire il più

alto grado di vivibilità all'interno della casa ma che risulti il meno intrusivo e restrittivo possibile della libertà e dell'autonomia del minore.

#### **8. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROGETTO DI EROGAZIONE**

La comunità alloggio per minori "Happy Family", 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 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 ed 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 ecc. e all'aperto e attività ricreative e culturali.
- **Progetto occupazionale:** coinvolgimento e la 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 ricomprese tutte quelle azioni che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto allo stato di salute in generale:

- Accompagnamento per visite dal Medico di base; per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie;
- Somministrazione 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

| <b>Orario</b> | <b>Attività</b>                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.00-7.40     | Risveglio<br>Cura della persona: igiene personale, cambio abiti<br>Cura degli effetti personali                                                                                  |
| 7.40-7.50     | Prima colazione                                                                                                                                                                  |
| 7.50-8.10     | Accompagnamento dei minori presso gli istituti scolastici                                                                                                                        |
| 8.10-13.40    | Attività didattiche dai minori presso gli istituti scolastici, presso i corsi PAS, oppure attività d'inserimento lavorativo svolto dai minori in percorsi di autonomia personale |
| 13.40-15.00   | Pranzo con coinvolgimento nella preparazione/allestimento tavolo<br>Dopo pranzo: igiene personale                                                                                |
| 15.00-15.30   | Momento di relax individuale, tv, riposo                                                                                                                                         |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15.30-17.30 | Doposcuola, con l'assistenza degli educatori                                                                                                                                                                                                                                     |
| 17.30-19.00 | <b>Attività motorie:</b> accompagnamento dei minori, nei giorni stabiliti, presso palestra piscina ecc.<br><b>Attività ricreative:</b> giochi all'aperto, attività teatrali, uscite, giochi di ruolo ecc.<br><b>Sostegno psicologico:</b> 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 nella comunità alloggio per minori sono alla base dell'abitare. Possono così essere riassunte:

- Rispettare gli orari;
- Tenere in ordine le proprie cose;
- Uso regolare della tv e del telefono
- Divieto di fumare;
- Rispetto degli ambienti e delle cose altrui

## **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.

## **9. L'ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE**

Come da DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA N. 16 DEL 23 NOVEMBRE 2009 e Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 (legge per la dignità e la

cittadinanza sociale attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328) Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 16 del 23 novembre 2009, **REGOLAMENTO N. 4 DEL 7 Aprile 2014 della Regione Campania:** *(Ai sensi del Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento n. 4 del 07.04.2014 “Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328)” (B.U.R.C. n. 28 del 28.04.2014) all’interno della comunità Alloggio “Happy Family” lavorano le seguenti figure:*

- a. un coordinatore del servizio, individuato tra gli educatori di riferimento della struttura, o in entrambi;
- b. almeno un educatore professionali;
- c. 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;
- d. altre figure professionali e volontari funzionali alla realizzazione delle attività.
- e. un coordinatore del servizio, individuato tra gli educatori di riferimento della struttura, o in entrambi;
- f. almeno un educatore professionali;
- g. figure educative, preferibilmente di sesso diverso, in misura sufficiente a garantire, durante le ore diurne, la presenza di almeno una figura educativa ogni 4 minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno una figura educativa;
- h. 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 dei minori
- Rapporti con le agenzie educative e formative presenti sul territorio.
- Coordinamento dell’attività dei vari educatori e figure educative all’interno della comunità alloggio

- Direzione e supervisione dei P.E.I. dei minori accolti in comunità

**Gli educatori** Svolgono le seguenti attività:

1. supervisione e coordinamento delle azioni degli operatori sociali;
2. applicazione dei piani educativi individuali;
3. valorizzazione delle capacità e del ruolo degli utenti;
4. valorizzazione della rete del volontariato e delle risorse e ricchezze del territorio.
5. 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.

## **10. I CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI**

I criteri deontologici degli educatori ed operatori, sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali rispettivamente di appartenenza e riferiti a quelli del gruppo appartamento come qui di seguito riportati.

**Art. 1** Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori ed educatori, della comunità alloggio “Happy Family”; dunque, chiunque operi, in qualsiasi modo, all'interno o per la casa 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 sé 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 L'educatore e 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 è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione professionale, aderendo ai programmi di formazione permanente proposti dalla casa. Riconosce i limiti della propria competenza professionale e rispetta la competenza degli altri educatori.

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

**Art. 7** L'educatore e l'operatore adottano condotte non lesive alle persone di cui si occupa professionalmente (neppure indirettamente) e non utilizza il proprio 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, che possano 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 è vincolato 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 "Happy Family".

**Art. 14** I CRITERI DEONTOLOGICI qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella comunità "Happy Family".

#### **11. MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA (PARENTI, VOLONTARI, ECC.)**

I parenti dei minori accolti 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 i responsabili e/o gli operatori della Comunità. Orario di visita e modalità delle stesse sono differenziati così come previsto dai piani d'inserimento (PEI) individuali

## **I RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI**

Gli ospiti vengono inseriti nelle attività e servizi espressi dalla comunità locale quali: centri ricreativi, gruppi parrocchiali, gruppi sportivi ecc., nell'ottica del lavoro di rete e in una logica di responsabilizzazione della comunità.

## **LE FORMA DI INTEGRAZIONE CON LA RETE SEI 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 struttura sono previsti incontri di equipe mista: coordinatore, responsabile 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.

## **12. 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 in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita. **La retta giornaliera, è da intendersi forfetariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiano, e per le attività ordinarie e non straordinarie, per le quali potrà essere richiesto, in accordo e previa autorizzazione**

**delle stesse, un contributo all'ente che affida il minore.** La retta giornaliera, 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 integrazione e modifiche.

In particolare, si prevede che le tariffe giornaliere per la comunità "Happy Family" oscilleranno da una tariffa minima, come secondo normativa regionale, di Euro 98,86 più iva, pro capite, pro die, ad una massima di Euro 120,00 più iva pro capite, pro die.

La comunità alloggio "Happy Family" si riserva di presentare ai SST, richiedenti disponibilità di accoglienza dei MNSA, preventivi individualizzati, ideati a seconda delle caratteristiche del progetto educativo richiesto per il singolo minore, nonché valutanti ulteriori parametri quali ad esempio la distanza delle strutture dai SST invianti ecc., rientranti nelle tariffe minime e massime suindicate.

A tali tariffe dovranno essere aggiunti i costi vivi rendicontati per spese di trasposto quali ad esempio il costo dei biglietti di eventuali mezzi di trasporto necessari a garantire il primo accesso del minore presso la struttura.

A tali tariffe, inoltre, dovranno essere aggiunti i costi vivi rendicontati per spese di legalizzazione di documenti quali passaporto dei MNSA, nonché per ulteriori spese concordate singolarmente con i SST invianti.

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.

**Tali tariffe, infine, potranno essere maggiorate per l'accoglienza di minori con problematiche specifiche che richiedano la necessità di un rapporto individualizzato con un educatore** per alcune ore della giornata o per tutta la sua durata, modificando così il rapporto previsto, come da normativa tra figure educative e minori ospiti della struttura.

### **13. COPERTURE ASSICURATIVE**

La comunità alloggio "Happy Family" 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.

#### **14. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

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:

- 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;
- tutti gli *stakolders* partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio, e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- 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

### **Indicatori e standard di qualità**

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto o vuole raggiungere il servizio, forniscono, infatti, informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impiegato sulla carta e 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 <i>vademecum</i> 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 <i>turn-over</i> del personale viene misurato e monitorato periodicamente. La sostituzione del personale assente per malattia o ferie è affidata 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                  | Gli operatori partecipano alla riunione di equipe settimanale. Tutti gli operatori usufruiscono del supporto della supervisione esterna di uno psicoterapeuta per n. 2 ore al mese.                                                                                                                                                                                                                        |

## 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.<br>Il responsabile coadiuvato da un coordinatore esterno fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento.<br>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.<br>Se opportuno, la comunità effettua un colloquio con il minore e/o familiari.                                                                                                                                                                  |
| Definizione del progetto individuale | L'equipe effettua almeno un colloquio individuale e poi con il servizio inviante per l'individuazione degli obiettivi educativi.<br>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.                                                                                                                                                                                              |

|                          |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |   | <p>Il progetto viene condiviso con il minore dopo il periodo di osservazione iniziale.</p> <p>Il progetto viene condiviso ogni settimana dall'educatore di riferimento e dall'equipe.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Monitoraggio valutazione | e | <p>Monitoraggio quotidiano del diario di bordo della comunità da parte degli educatori.</p> <p>Monitoraggio settimanale del diario di bordo da parte dell'equipe.</p> <p>Monitoraggio settimanale dei verbali delle riunioni dell'equipe.</p> <p>Verifica mensile della compilazione della scheda individuale del minore.</p> <p>Verifica mensile degli obiettivi stabiliti per il minore, anche con colloqui con il servizio inviante.</p> <p>Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.</p> |
| Documentazione           |   | <p>Compilazione del modulo di ingresso in comunità e invio alla Procura dei Minorenni e al servizio inviante.</p> <p>Compilazione della scheda conoscitiva dell'ospite. Compilazione della scheda di osservazione durante il primo mese di permanenza.</p> <p>Compilazione della scheda del PEI.</p> <p>Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le disposizioni del servizio inviante.</p>                                                                                                         |

#### Le Prestazioni - Qualità educativa

| INDICATORE                   | STANDARD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Igiene e cura degli ambienti | <p><i>Ausiliari:</i> 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.</p> <p><i>Educatori:</i> Ausilio sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti; Ausilio sulla pulizia di indumenti e biancheria personale.</p> |
| Igiene e cura della persona  | <p>Verifica dello stato di autonomia del minore rispetto alla cura personale.</p> <p>Aiuto al minore nella gestione della cura dell'igiene personale come previsto dal PEI. Monitoraggio semestrale dello stato psicofisico del minore.</p> <p>Indicazioni sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere per la vita di comunità. Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante.</p>                                                          |

**Informazione e Accoglienza**

| INDICATORE                 | STANDARD                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informazione e accoglienza | Esistenza di un regolamento della comunità.<br>Presenza della Carta dei servizi.<br>Bacheca informativa per il personale.<br>Bacheca informativa per gli utenti.<br>Progetto educativo individualizzato.<br>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 Casandrino<br>La comunità è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, oltre la possibilità di usufruire di diversi servizi e allo stesso tempo facilita la partecipazione alla vita socio-culturale del paese e la nascita di rapporti con adolescenti del territorio. |
| Condizioni igieniche         | Rispetto della normativa vigente. rispetto delle indicazioni del D. lgs. 155/97.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Diversificazione degli spazi | Presenza dei seguenti spazi interni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• accoglienza-aggregazione</li> <li>• cucina</li> <li>• sala da pranzo</li> <li>• camere da letto</li> <li>• bagni</li> <li>• numerosi punti luce</li> <li>• ufficio operatori</li> <li>• spazio comune</li> </ul>                                                             |
| Accessibilità                | Rispetto della normativa vigente in merito alle barriere architettoniche, L. 13/1969                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**15. PROCEDURE DI RICORSO E D'INDENNIZZO**

In una comunità alloggio per minori le modalità di reclamo e ricorso non possono naturalmente essere avanzate dagli utenti bensì dai Servizi sociali dei Comuni affidatari e/o dal Tribunale dei minori. 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 dei minori potranno revocare l'affido del minore o addirittura l'autorizzazione al funzionamento della comunità stessa.

## **16. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Tale Carta dei servizi, così come previsto dalla vigente normativa, viene partecipata a tutti i Comuni affidatari dei minori alla comunità ed a tutti coloro che ne facciano richiesta presso la struttura della stessa, oltre che pubblicata sul sito web della cooperativa attualmente in fase di completamento.

Rappresentante legale

Maria Civitillo  
HAPPY- Società Cooperativa Sociale- Onlus  
C.so Trieste 257 - 81100 Caserta (CE)  
P.Iva 03938000613

