



CARTA DEI SERVIZI

(redatta a i sensi dell'ex art. 26 legge regionale 11/07 – secondo lo Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali nella regione Campania - B.U.R.C. n. 52 del 18 Dicembre 2008)

COMUNITÀ EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE "PICCOLI EROI"

**Via Roma n. 25
80028 - Grumo Nevano (NA)**

1. BREVE PRESENTAZIONE DELL'ENTE TITOLARE (ART. 1 PUNTO 6)

L'Ente gestore e titolare della Comunità Educativa di tipo familiare "PICCOLI EROI" è la Cooperativa Sociale Onlus "HAPPY".

La Cooperativa nasce nel 2012 ad opera di un gruppo ristretto di persone, che hanno maturato nel tempo esperienza nel campo dei servizi residenziali e semiresidenziali a favore di minori svantaggiati e delle loro famiglie.

Per tale motivo si pone quali obiettivi generali quelli di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione e l'erogazione 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 (Tipo A).

Tali obiettivi sono in linea con quelli programmati dal Piano Sociale di Zona dell'Ambito Sociale N. 17, definito dalla legge quadro n. 328 del 2000, e dalla legge regionale n. 11 del 2007, formato dai Comuni di Sant'Antimo, Frattamaggiore, Grumo Nevano, Frattaminore e Casandrino, dall'Asl Napoli 2 Nord e dalla Provincia di Napoli, associati tra loro tramite una convenzione ex art. 30 del TUEL D. Lgs. n. 267 del 18 Agosto 2000.

2. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE (ART. 3 PUNTO 1)

La prestazione che qui si vuole presentare riguarda un servizio di residenzialità. Infatti, trattasi di una Comunità Educativa di tipo familiare denominata "Piccoli Eroi", che si configura come luogo di accoglienza temporanea per minori di età compresa tra i 4 e i 13 anni, per un numero di 6 utenti, allontanati dalla famiglia di origine su disposizione dei SST competenti o dell'Autorità Giudiziaria.

Essa garantisce le seguenti prestazioni e servizi:

- **Prestazioni socio-educative**, che si sviluppano nelle seguenti aree specifiche:
 - **Area scolastica:** 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.
 - **Area motoria e ricreativa:** organizzazione e assistenza del tempo libero tramite programmi di attività psicofisica in palestra, piscina, all'aperto ecc. e attività ricreative e culturali.
 - **Area 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 rientrano tutte quelle azioni che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto allo stato di salute in generale:
 - Trasferimento dell'assistenza sanitaria sul territorio di domicilio con scelta del Medico di base;
 - Visite specialistiche, 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.
- **Prestazioni alberghiere**, che comprendono la preparazione interna dei pasti, il menu giornaliero con possibilità di variazione, la qualità degli alimenti costantemente monitorata.

Per le caratteristiche proprie del gruppo di lavoro e della struttura, la Comunità “Piccoli Eroi” non è adeguata ad affrontare disagi legati ad handicap gravi, a disturbi psichiatrici conclamati e/o a tossicodipendenza.

L’immobile in cui ha sede la comunità educativa “PICCOLI EROI” è situata alla via Roma, 25 – Grumo Nevano (NA).

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

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

2.1. Area di attività cui gli interventi sono destinati (punto a)

Il servizio di accoglienza residenziale della Comunità educativa di tipo familiare “Piccoli Eroi”, oltre a fornire una residenza protetta e tutelante, ha l’obiettivo di favorire percorsi di crescita in base alle esigenze evolutive dei minori, garantendo assistenza socio-sanitaria, assicurando il diritto allo studio e l’accesso ad occasioni ludico-ricreative-sportive e individuando la soluzione alternativa alla permanenza in comunità più funzionale allo sviluppo armonico del minore.

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.

2.2. Le finalità perseguite attraverso l’erogazione (punto b)

La Comunità vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare *un riferimento sicuro*, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando un’esperienza di vita che offra molteplici situazioni, in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del minore e quelle del mondo degli adulti. L’inserimento del minore in Comunità diventa “osservazione”, ovvero opportunità di instaurare una conoscenza profonda, sia delle abitudini acquisite nonché dei vissuti soggettivi più significativi rispetto alla situazione di separazione.

La comunità, per questo, mantiene dimensioni ridotte cercando di riprodurre un ambiente di tipo familiare, dove il procedere pedagogico diventa un linguaggio mediato dagli spazi, dai tempi e dai gesti condivisi, quale ambito di relazione e modalità di comunicazione interpersonale privilegiata.

Pertanto, la Comunità persegue le finalità di configurarsi come:

1. *una struttura di passaggio evolutivo* tra situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l’allontanamento) o l’inserimento in un’idonea famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d’origine);
2. *una tappa provvisoria* durante la quale anche la famiglia di provenienza del bambino può trovare adeguati interventi di sostegno.

2.3. Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell’intervento (punto c)

La comunità educativa di tipo familiare si propone di elaborare e realizzare in collaborazione con tutti i soggetti istituzionali e non coinvolti nella presa in carico, che si occupano a vario titolo del

minore, un progetto educativo individualizzato, in risposta al bisogno di crescita del minore, offrendogli uno spazio fisico, relazionale e proiettato verso il futuro, i cui contenuti sono:

- 1) lo stile di vita familiare, dove la funzione genitoriale viene garantita da presenze educative stabili e costanti;
- 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, che lo portino verso la formazione di un sé strutturato e scevro da connotati negativi, riguardanti la propria persona e la figura dell'adulto.

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

Tutto ciò avviene attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il minore al fine di:

- ◆ favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi individualizzati, elaborati dall'équipe multidisciplinare;
- ◆ motivare ad attività elementari per la trasmissione del rispetto verso l'igiene personale e degli spazi condivisi, favorendo la partecipazione dei minori alla gestione della vita comunitaria. Gli ospiti saranno, quindi, seguiti in tutte le azioni quotidiane con un supporto valido a trasmettere le proprie abilità;
- ◆ attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando, all'interno della programmazione, specifiche e individualizzate aree di intervento;
- ◆ documentare l'esperienza, in maniera che essa possa farsi patrimonio collettivo ed acquisisca un carattere di trasferibilità e comunicabilità.

2.4. Le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione (punto d)

La comunità educativa di tipo familiare "PICCOLI EROI" è aperta tutti i giorni, feriali e festivi, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

Le richieste di inserimento dei minori presso la Comunità possono essere inoltrate per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, dei Tribunali per i Minorenni e di altri soggetti responsabili (Forze dell'ordine, Genitori, ecc.).

Pertanto, l'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione, all'accettazione e al rispetto, da parte del giovane, di un programma educativo individualizzato di benessere psicofisico (PEI). La comunità educativa di tipo familiare "PICCOLI EROI" può accogliere un massimo di 6 utenti di età compresa tra i 4 e i 13 anni.

È possibile in aggiunta alla ricettività massima, che la comunità possa accogliere 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 l'ente gestore deve assicurare la convivenza e/o residenza di uno degli educatori di riferimento.

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.

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.

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.

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 e alla durata dell'accoglienza.

2.5. Le risorse professionali e tecnologiche impiegate (punto e)

Come da normativa vigente (Cfr. Regolamento n. 4 del 7 Aprile 2014 della Regione Campania; Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 ; Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania N. 16 del 23 novembre 2009) l'équipe lavorativa della comunità Alloggio "Piccoli Eroi" è costituita dalle seguenti figure professionali:

- **un coordinatore del servizio**, che può essere individuato tra gli educatori di riferimento della struttura. Egli si rapporta in maniera funzionale al progetto del minore con i Servizi Sociali, con il Tribunale dei minori, con le agenzie educative e formative presenti sul territorio; coordina l'attività dei vari educatori e figure educative all'interno della comunità alloggio; esegue periodicamente le relazioni, il monitoraggio e la valutazione dell'andamento dei singoli progetti educativi e degli obiettivi generali del progetto.
- **almeno un educatore professionale**, che opera il monitoraggio quotidiano dell'andamento della presenza dei minori ospitati all'interno della struttura definendo e monitorando il rispetto del regolamento della struttura; imposta, insieme ad ogni singolo ospite, il Progetto Educativo Individuale; effettua operazioni di valutazione e monitoraggio degli obiettivi dei programmi educativi realizzati; opera da collegamento tra gli ospiti della struttura residenziale con i servizi del territorio.
- **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. Essi coadiuvano e affiancano il responsabile e gli educatori; si occupano concretamente, interagendo con i minori, delle funzioni di supporto nella gestione amministrativa

della casa, nella buona conduzione familiare della casa, nelle attività socio – educative, nelle attività ludico – ricreative e nelle attività culturali e sociali verso l'esterno;

- altre figure professionali e volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

La comunità educativa "PICCOLI EROI" è coperta dalla polizza assicurativa "Rischi diversi" e "Responsabilità Civile" per gli ospiti e il personale educativo.

I minori ospiti sono coperti, altresì, da polizza assicurativa "Contro gli infortuni".

2.6. Le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento (punto f)

Configurandosi come luogo di tutela dei minori, nessuno può fare accesso alla struttura se non autorizzato.

Si favorisce tuttavia nell'ottica del lavoro di rete e nella logica di integrazione sulla realtà territoriale, la partecipazione alle attività e ai servizi erogati dalla comunità locale, quali: centri ricreativi, gruppi parrocchiali, gruppi sportivi ecc.

Gli operatori attivano, infatti, la rete delle risorse territoriali, creando opportunità di socializzazione e di inserimento per i minori oltre che occasioni per la sensibilizzazione della comunità locale e lo sviluppo degli attori e dei soggetti presenti sul territorio, nella direzione dell'integrazione dei servizi, della programmazione degli interventi, della valorizzazione dei progetti e delle competenze.

Rispetto al coinvolgimento della risorse familiari dei singoli minori, i parenti prossimi dei minori accolti potranno accedervi nei tempi e nei modi concordati con gli assistenti sociali che hanno la presa in carico del caso e previo accordo con i responsabili e/o gli operatori della Comunità, al fine di non intralciare le attività socio – educative in essere.

Orari di visita e modalità delle stesse sono differenziati per ogni singolo minore, così come previsto dai piani educativi individualizzati (PEI).

2.7. Gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio (punto g)

La comunità si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente agli effettivi bisogni dell'utenza del territorio.

La politica della qualità della comunità educativa sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione l'utente, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e nella fruizione del servizio, i cosiddetti *stakeholders*.

La politica della qualità della comunità educativa 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 *stakeholders* 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 :

- il personale - Qualità professionale
- il processo di aiuto - Qualità relazionale
- l'informazione e accoglienza
- le prestazioni - Qualità educativa

- la comunità - Qualità della struttura

3. ESTREMI DEL PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO (ART.3 PUNTO 2)

La Cooperativa Sociale Happy, con sede legale in Casaluce (CE), alla via Pietro Rosano n.52, Ente Gestore della Comunità educativa di tipo familiare "Piccoli Eroi", con sede in Grumo Nevano (NA), in Via Roma n. 25, **autorizzata al funzionamento con provvedimento n. 1144 del 07/11/2016 Ambito Territoriale N.17.**

4. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI (ART. 4)

L'accesso al servizio residenziale è subordinato, fatta salva la disponibilità della struttura ad accoglierli, alla richiesta di inserimento per mezzo di Servizi Sociali di riferimento dei comuni richiedenti, del Tribunale per i Minorenni o altri soggetti responsabili (Forze dell'Ordine, Genitori, ecc) e alla valutazione da parte dell'equipe educativa della fattibilità dell'attivazione di un progetto educativo individualizzato per quel singolo minore.

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 risposta positiva per l'inserimento del minore allega l'impegno di spesa.

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.

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 SST di riferimento.

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

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 ed 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.

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI (ART. 5)

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 collocamento del minore in struttura residenziale.

Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione tra le parti interessate e tradotto in retta giornaliera che può subire 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 ed è determinata in base a quanto previsto da: *“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”*, così come pubblicata sul BURC n. 48 del 3/09/2007 e successive modifiche.

In particolare, si prevede che le tariffe giornaliere per le comunità educative di tipo familiare oscilleranno da una tariffa minima di Euro 121,76 ad una massima di Euro 150,00.

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.

Tutte le prestazioni erogate sono completamente gratuite per i destinatari del servizio, non è prevista nessuna compartecipazione dei costi.

Per il trattamento dei dati personali il servizio si attiene a quanto previsto dalle normative vigenti sulla *privacy* e sulla gestione delle informazioni. È garantita, quindi, la massima riservatezza.

6. STANDARD DI QUALITÀ E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA (ART. 6)

Il lavoro educativo agito nella Comunità Educativa “Piccoli Eroi” è orientato a concepire il servizio erogato nel più generale rispetto dell'utenza.

Gli *standard* di qualità rappresentano i livelli qualitativi e funzionali che ha raggiunto o vuole raggiungere il servizio residenziale. Essi forniscono, infatti, *standard* prestazionali, attraverso i quali si può misurare, valutare e monitorare il servizio, confrontando anche quanto offerto e dichiarato sulla Carta dei Servizi e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione. Di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, declinabili negli aspetti caratteristici in cui si scompone il servizio erogato dalla comunità. 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 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	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. Il responsabile coadiuvato da un coordinatore esterno fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento. La domanda in seguito alla valutazione iniziale passa alla valutazione dell'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 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 dei Minorenni e al servizio 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	<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. <i>Educatori:</i> 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 PEI. 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 interno 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 Grumo Nevano, raggiungibile anche con mezzi pubblici. Il territorio offre la possibilità di usufruire di diversi servizi che facilitano la partecipazione alla vita socio-culturale del paese e la nascita di nuovi rapporti interpersonali.
Condizioni igieniche	Rispetto della normativa vigente e applicazione delle indicazioni del D. lgs. 155/97.
Diversificazione degli spazi	Presenza dei seguenti spazi interni: • accoglienza-aggregazione • cucina • sala da pranzo • camere da letto • bagni • numerosi punti luce • ufficio operatori • spazio comune
Accessibilità	Rispetto della normativa vigente in merito alle barriere architettoniche, L. 13/1969

7. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO (ART.7)

In una comunità educativa per minori i reclami e ricorsi non possono, naturalmente, essere avanzati dagli utenti, bensì dai Servizi Sociali dei Comuni affidatari e/o dal Tribunale dei minori. Gli aventi diritto possono presentare reclami formali e per iscritto, per difformità rispetto agli *standard* qualitativi minimi enunciati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero:

- Difformità nel sostegno psicologico, educativo e materiale a favore dei minori;
- Difformità nei requisiti strutturali e professionali della comunità.

Una volta ricevute le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami, si verificano se esse hanno una loro fondatezza o meno e la comunità risponde in forma scritta entro i termini previsti dalla normativa vigente (max 30 gg).

Se il reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente anche l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema.

Tuttavia, i Servizi sociali ed il Tribunale dei minori possono decidere di revocare l'affido del minore e/o l'autorizzazione al funzionamento della comunità stessa.

La presente Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 50,00 nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

8. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI (ART.8)

La presente Carta dei Servizi, così come previsto dalla vigente normativa, è accessibile a tutte le Amministrazioni competenti e responsabili del collocamento del minore e a tutti coloro che ne facciano richiesta, rispettivamente attraverso la consegna *brevi manu* in formato cartaceo e attraverso l'affissione della stessa presso la struttura e la sua sede legale.

Il rappresentante legale
HAPPY
Maria Civitillo
Società Cooperativa Sociale Onlus
C.so Trieste 237 - 81100 Caserta (CE)
P.Iva 03938000613