



Contrada San Biase n°16, Cap 82020 Circello (BN)

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirVi tutte le informazioni relative ai servizi offerti dalla Comunità Educativa a dimensione familiare “il Girasole” e in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi ha la seguenti finalità:

- Fornire agli utenti informazioni chiare sui loro diritti;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

La COMUNITÀ EDUCATIVA A DIMENSIONE FAMILIARE “IL GIRASOLE” rende pubblica la propria Carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere

- L’ente che gestisce il Servizio;
- L’organizzazione del Servizio;
- Le sue modalità di funzionamento;
- I servizi forniti;
- I fattori di qualità, gli indicatori e gli standards di qualità garantiti;
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell’utente;
- La sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

Chi siamo

Una Comunità Educativa a dimensione familiare che opera da 15 anni nelle attività di accoglienza e di ospitalità di minori, nella prevenzione delle tossicodipendenze, del disagio, di situazioni di abuso e nell'assistenza alle persone diversamente abili e con problematiche psichiche.

Siamo un gruppo di professionisti provenienti da esperienze diverse, disponiamo di un'organizzazione flessibile in grado di rispondere ai servizi richiesti ed alle esigenze diversificate delle persone, attraverso un modello di gestione sempre teso al miglioramento, monitorato costantemente. La migliore risposta ai bisogni delle persone-ospiti dei servizi da noi gestiti è perseguita attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo di tutte le figure professionali, l'accurato controllo di gestione di ogni singola commessa, il controllo della qualità dei servizi prestati, l'accurata ricerca e selezione del personale sul territorio di riferimento e i consolidati rapporti di consulenza specializzata con professionisti.

Organi della Cooperativa sono:

- Consiglio di Amministrazione

La Cooperativa opera attraverso personale dipendente e personale in servizio civile e volontario.

Riferimenti amministrativi

La Cooperativa Sociale "la Quercia" si è costituita nel 1999 è iscritta al numero Registro imprese del Tribunale di Benevento al numero 1031/1998, C.F. 01144900626.

Sede legale: Via Bebiana n°93 - 82020 Circello (BN).

Posta certificata: comunitalacoccinella@pec.it

Sede operativa: Comunità Educativa a dimensione familiare “Il Girasole”

Autorizzazione e Accreditamento Ambito Territoriale B05 Del 05/10/2016

via Pietro Nenni n.8. Castelpagano (BN).

E-Mail: coop_ilgirasole@yahoo.com

Telefono e Fax: 0824/935088

Cellulare: 347/8534096, 347/8534097

Obiettivi

La **Comunità Educativa a dimensione familiare “Il Girasole”** è un servizio socio-educativo per minori che integra o sostituisce temporaneamente la famiglia, offrendo al bambino e all’adolescente un contesto protetto e delle relazioni educative stabili, in grado di sostenere e promuovere un benessere personale, fondamentale per l’attivazione di un autonomo percorso di crescita, dal punto di vista affettivo, cognitivo e socio-culturale, per tutto il periodo di permanenza.

La struttura, funziona tutto l’anno 24 ore su 24.

Recettività

La struttura può accogliere massimo 6 minori compresi nella **fascia di età tra 4 e 13 anni**. In aggiunta alla recettività massima autorizzata, la Comunità può accogliere non oltre un minore al verificarsi di uno dei seguenti casi:

- a) accoglienza di fratelli;
- b) superiore interesse del minore;
- c) impossibilità, in caso di emergenza, a collocare minore altrove.

Finalità

La Comunità si caratterizza come:

- ✓ struttura familiare capace di accogliere il minore la cui famiglia non è in grado temporaneamente di assicurare la propria azione educativa o ai quali sia comunque necessario garantire assistenza e tutela fuori dal nucleo familiare di origine;
- ✓ ambiente di passaggio ma accogliente e stimolante, dove si possono fare attività, dove si costruiscono, con l'intervento degli educatori, percorsi personali di crescita, nel rispetto dei diritti del minore al fine di promuovere lo sviluppo psico-fisico affettivo e relazionale;
- ✓ svolgimento di azioni di recupero di stati di crisi e abbandono temporaneo assicurando assistenza, protezione e partecipazione alla vita sociale;
- ✓ integrazione o sostituzione temporanea delle funzioni genitoriali compromesse favorendo, dove possibile, i rapporti con la famiglia d'origine;
- ✓ partecipazione del minore alla vita della Comunità favorendo un clima di reciproco riconoscimento delle differenze e promozione di interventi di sostegno scolastico, percorsi di formazione professionale e inserimento lavorativo.

Inoltre si differenzia per:

- la temporaneità definita dell'intervento;
- l'intervento concordato con i servizi pubblici preposti;
- un'azione mirata ad un gruppo ristretto al fine di favorire un ambiente familiare;
- il raggiungimento di obiettivi concreti.

Il minore cresce esprimendo i propri bisogni libero da ogni condizionamento legato a disturbi delle dinamiche familiari del nucleo di origine. Il compito degli educatori è quello di guidare ogni ospite, nel rispetto della sua unicità, in questo percorso di crescita, con proposte educative fondate sulla valutazione delle problematiche familiari, personali e ambientali al fine di garantire il reinserimento nella realtà territoriale di appartenenza.

La COMUNITÀ EDUCATIVA “IL GIRASOLE” garantisce, nel periodo dell'accoglienza del minore, **il benessere globale della persona e il miglioramento della sua qualità di vita.**

A tale fine “ **il servizio offre**”:

Confronto in “gruppi educativi”

Il gruppo educativo rappresenta il principale strumento educativo che coinvolge tutti gli ospiti della comunità e si svolge una/due volte la settimana, a cadenze prefissate. Nel corso delle sedute del gruppo vengono affrontate sia tematiche legate allo svolgimento della vita quotidiana in comunità ed alle problematiche emerse, sia all'assegnazione ed alla verifica di obiettivi individuali. Proprio per questo il gruppo educativo, coinvolge tutti i minori della comunità ed è condotto dagli educatori presenti, che hanno il compito di introdurre i temi di discussione, gestire le dinamiche relazionali e mantenere alta l'attenzione e la partecipazione dei singoli.

Uscite culturali e ricreative

A cadenza mensile viene organizzata una uscita di comunità per visitare un luogo di valore culturale, artistico o naturale alla cui scelta e programmazione del viaggio concorrono direttamente le ragazze della comunità. Si tratta di iniziative che intendono favorire le relazioni con l'ambiente, la vita di gruppo e l'acquisizione di nuove conoscenze.

Esigenze degli ospiti

Oltre ai momenti di ascolto quotidiano con gli educatori, per la rilevazione dei bisogni dei minori viene utilizzata una scheda mensile denominata: “richiesta delle/dei ragazze/i”, nella quale le ragazze/i stesse formulano proposte e suggerimenti per acquisti personali, attività e uscite.

Attività di tipo espressivo

Laboratorio grafico-pittorico (lavori con argilla, carta pesta, decoupage).

Attività di apprendimento permanente

Laboratorio di informatica

Attività di acquisizione di conoscenze scolastiche

Biblioteca (libri, riviste, quotidiani, materiali audio e video).

Attività di tipo pratico- manuale

Floricoltura, orticoltura e frutticoltura

Cucina.

Attività motorie

Acquaticità in piscina all'aperto nei periodi estivi

Frequenza di palestra per svolgimento di aerobica, pilates, zumba, ginnastica, attività di calcetto, pallavolo, tennis ecc.

In alternativa frequenza di danza classica o moderna.

Attività ludico- ricreative e di socializzazione

Visione di films

Giochi

Organizzazione di feste

Uscite serali

Gite e scampagnate (almeno una al mese)

Soggiorno marino nel periodo estivo (15-20 giorni).

Attività di potenziamento dell'autonomia

Igiene personale (dopo le attività motorie, a tavola, in bagno)

Orientamento temporale e spaziale.

Attività di Equitazione-Ippoterapia

Sono previsti dalla nostra struttura, per i minori ospiti, percorsi individualizzati per bambini BES, con deficit fisici e psichici presso il centro Ippico della zona "Le Forma" ove svolgere ippoterapia o semplice equitazione.

Percorsi di sostegno psicologico o psicoterapia settimanale

- ***Per gli educatori*** è prevista la presenza di una psicoterapeuta e una sociologa, le quali sono a disposizione del personale per qualsiasi esigenza di sostegno psicologico o supporto nella dinamiche interpersonali lavorative;
- ***Per i minori ospiti*** sono garantiti sin dal primo momento, ove necessario, percorsi di sostegno psicologico, psicoterapia, neuropsichiatria infantile, in collaborazione con specialisti del settore pubblico dell'A.S.L. presente sul territorio.

La giornata tipo

Per strutturare adeguatamente i ritmi giornalieri della comunità è opportuno considerare l'importanza che assume il tempo in questo contesto. I minori che risiedono in comunità hanno spesso conosciuto un tempo infinito e indefinito, privo della presenza dell'adulto, "senza continuità nel rapporto di cura, omogeneo,

senza scansioni regolari, senza alternanza di attese e di aspettative, senza spessore affettivo” (F. Emiliani, P. Bastianoni, “Una normale solitudine”). È necessario quindi offrire ai ragazzi l’opportunità di vivere un tempo più strutturato, prevedibile e organizzato con regole precise, che rassicurano e proteggono. Per questa ragione anche i turni degli operatori sono programmati in modo costante e ripetitivo affinché i ragazzi vivano la presenza/assenza degli educatori con un senso di continuità. Un tempo diventa significativo quando ci sono dimensioni relazionali importanti che accompagnano ogni momento della giornata dal risveglio all'addormentamento.

DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO (Periodo non scolastico)

07:30 / 08:30 Sveglia e igiene personale

08.30 / 09.30 Prima colazione

09:30 /11:30 Suddivisione in gruppi (in base alla fascia di età) e svolgimento di attività programmate per la mattina

11:30 / 12:00 Riordino, igiene personale e preparazione al pasto

12:00 / 13:00 Pranzo

13:00/ 14:00 Pausa non strutturata, ascolto musica, giochi di gruppo, giochi individuali, relax

14:00 / 16:00 Suddivisione in gruppi e svolgimento attività programmate per il pomeriggio

16.00 / 17.00 Riordino, igiene personale

17.00 / 17.30 Pausa merenda

17.30 / 19.00 Pausa non strutturata, TV, lettura, giochi di gruppo, giochi individuali, relax, uscite, palestra, danza ecc.

19.00 / 19:30 Riordino o rientro in struttura, igiene personale e preparazione al pasto

19.30 / 20.30 Cena

20.30 / 21.00 TV e svago

21.00 / 22.00 Relax o uscite al parco giochi con amici

22.00/ 22:30 Rientro, igiene personale e preparazione per la notte

DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO (Periodo scolastico)

07:00 / 07:30 Sveglia e igiene personale

07:30 / 08.00 Prima colazione

08:00 /13:30 Raggiungimento dell'Istituto scolastico e svolgimento delle lezioni

13:30/ 14:00 Igiene personale e pranzo

14:00/ 15:00 Pausa non strutturata, ascolto musica, giochi di gruppo, giochi individuali, relax

15:00 / 17:00 Suddivisione in gruppi e svolgimento attività programmate per il pomeriggio quali studio ecc.

17.00 / 17.30 Riordino, igiene personale e merenda

17.30 / 19.00 Pausa non strutturata, TV, lettura, giochi di gruppo, giochi individuali, relax, uscite, palestra, danza ecc.

19.00 / 19:30 Riordino o rientro in struttura, igiene personale e preparazione al pasto

19.30 / 20.30 Cena

20.30 / 21.30 TV e Lettura

21.30 / 22.00 Riordino, igiene personale e preparazione per la notte

Per le giornate in cui sono previste gite o uscite pomeridiane e serali i programmi giornalieri saranno opportunamente adattati alle esigenze organizzative

Caratteristiche della struttura

La struttura è ubicata a pochi metri dal centro del paese, immersa nel verde, circondata da un ampio giardino, da un lato fornito di gazebo, piscina e giostre per attività ludiche dall'altro vi è la presenza di un orto con frutteto.

Gli spazi abitativi interni della struttura, suddivisi in due piani, si configurano come spazi di quotidianità nei quali è organizzato il menage giornaliero, facilmente fruibili senza limitazioni, con presenza di ascensore, nel rispetto esclusivo delle norme di sicurezza.

La casa ha quindi tutti i requisiti di una civile abitazione con spazi riservati alle attività collettive e di socializzazione.

Caratteristiche interne alla struttura:

- 1 cucina con sala da pranzo/soggiorno adibita a spazio ricreativo
- 2 bagni
- 1 studio
- 4 camere da letto

Servizi prestati

- assistenza psicologica ed educativa ai minori
- assistenza socio- sanitaria
- accompagnamento presso centri ricreativo-sportivi per la promozione della vita relazionale e di un sano sviluppo psico-fisico
- soggiorni estivi
- attività socio-ricreative

La struttura assicura ai minori condizioni di vita naturali, l'utilizzo di tutte le strutture pubbliche, il vestiario necessario, i prodotti e gli strumenti per l'igiene personale.

La pulizia dei locali è effettuata quotidianamente da soci lavoratori della cooperativa.

Inoltre gli utenti usufruiscono del servizio di trasporto fornito dalla Comunità stessa, utilizzando un pulmino in dotazione, per uscite pomeridiane / serali, gite, scampagnate e soggiorni estivi.

Personale

Il personale operante presso la struttura è composto da:

- 1 Responsabile/Assistente sociale
- 2 Educatori professionali
- 2 Educatori per l'Infanzia
- 1 Animatore sociale
- 1 Psicologa
- Personale volontario
- Tirocinanti

Tutto il personale della COMUNITÀ EDUCATIVA è dotato di un cartellino di riconoscimento che risulta sempre visibile e che ne permette l'identificazione sia da parte dei visitatori che degli utenti.

Accesso alla struttura

L'accesso è consentito a minori di età compresa tra i **4 e i 13 anni**, in condizioni di disagio sociale e familiare su richiesta dei Servizi Sociali, degli Enti, I Tribunali dei Minori etc. acquisita la disponibilità.

Le richieste sono valutate e concordate tra il Coordinatore della struttura e/o suo collaboratore e i Servizi Sociali territoriali che devono fornire tutte le informazioni disponibili sul minore:

- Relazione scritta
- Documentazione sanitaria
- Eventuale valutazione psicologica
- Impegno di spesa

Negli altri casi (accoglienza d'urgenza) si concordano procedure diverse ed individualizzate.

Accoglienza minori

Al momento dell'ingresso di un nuovo minore, la Responsabile organizza l'accoglienza al fine di garantire un inserimento ottimale. Il minore sarà accompagnato nei luoghi del centro e, secondo una programmazione definita dall'equipe, inserito nelle attività.

Dimissioni e partenze

Le dimissioni del minore dalla struttura sono disposte dalle autorità che hanno predisposto il collegamento e sono valutate e concordate tra i servizi sociali territoriali che hanno in carico il minore e l'equipe educativa della struttura, quando l'obiettivo del progetto educativo individuale è stato raggiunto.

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, il Coordinatore si adopera affinché i servizi dispongano il trasferimento del minore.

I documenti e il sistema informativo

Il Coordinatore è responsabile della tenuta e all'aggiornamento della seguente documentazione: - ATTI (Piani di sicurezza); - STRUMENTI (Fascicolo Sanitario

Assistenziale ed Educativo); - MODELLI (Schede tecniche, P.E.I., Istruzioni di lavoro, Scale di valutazione, Protocolli operativi ecc.).

Retta

La retta giornaliera per ogni minore è omnicomprensiva di tutti i servizi offerti, già elencati in questo documento; la quota di compartecipazione degli utenti viene definita all'ingresso con il Servizio Sociale del Comune di residenza del minore.

Visite

E' possibile effettuare visite da parte dei familiari in orari stabili nel Regolamento interno alla Comunità Educativa previo appuntamento e secondo disposizione da parte del Tribunale per i Minorenni di riferimento.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori della COMUNITÀ EDUCATIVA "IL GIRASOLE" sono riconoscibili in quanto recanti un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica.

Reclami

Qualora si rilevino dei disservizi che violano gli standards enunciati nella presente Carta dei Servizi, è possibile presentare reclamo al Legale Rappresentante della Cooperativa Sociale "La Quercia società", nella persona della Sig. Antonio Orso.

Sistema di valutazione e soddisfazione

Gli strumenti di valutazione del servizio da parte dell'equipe sono articolati su :

- riunione settimanale di verifica delle attività e dell'andamento della comunità
- piano qualità operatori
- diario quotidiano della comunità, in cui vengono registrate le attività compiute e gli eventi più significativi
 - valutazione della qualità percepita tramite rilevazione del gradimento del servizio da parte di familiari, utenti, servizi sociali invianti
 - verbali dei gruppi educativi, da cui risultano gli obiettivi assegnati, le dinamiche emerse, le metodologie adottate
- verifica semestrale dei progetti individuali
 - verifica finale delle attività di laboratorio
 - valutazione dell'adeguatezza delle risorse previste sulla base del Bilancio e piano di previsione annuale e pluriennale.

Le rilevazioni scaturite da tali strumenti di verifica costituiscono la base dei progetti di miglioramento apportati dal gruppo di lavoro in equipe per il prosieguo dell'attività. I questionari di soddisfazione sono a disposizione di chiunque voglia prenderne visione per la compilazione e vengono utilizzati annualmente per la raccolta e l'analisi dei dati.

Si utilizzano anche come indicatori di soddisfazione il periodo di permanenza degli utenti, la motivazione e l'osservazione dell'atteggiamento dei fruitori del Servizio nei confronti delle attività proposte dagli operatori della COMUNITÀ EDUCATIVA.