

“... Come una ghianda messa in un terreno consono alle proprie esigenze col tempo diventa una quercia senza che nessuno glie lo insegni, così ogni essere umano può riuscire a sviluppare le sue capacità intrinseche se glie ne viene data la possibilità.” (K. Horney)

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI



COMUNITÀ FAMILIARE LIA
C/DA SAN TEODORO SNC
tel.0835/1851177
CELL.: 377/4766435
e-mail coopanthos@gmail.com
pec coopanthos@pec.confcooperative.it
www.coopanthos.it

Riferimenti nominativi:

Presidente della cooperativa e riferimento amministrativo:

Dott. Benedetto D'Onofrio

Coordinatore:

Dott.ssa Maria Grazia D'Onofrio

SOMMARIO

ASPETTI GENERALI	4
PREMESSA.....	4
DESCRIZIONE FISICA DELLA COMUNITA'	5
UTENZA	5
SERVIZI OFFERTI.....	5
PERSONALE DELLA COMUNITA'	6
AMMISSIONI E DIMISSIONI	7
LA STRUTTURA.....	8
IMPOSTAZIONE PEDAGOGICA.....	9
PROGETTO EDUCATIVO GLOBALE.....	9
ELEMENTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	12
MISURE A TUTELA DEGLI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI.....	13
REGOLE AMMINISTRATIVE	14
ALLEGATO A.....	15
TARIFFE.....	15
ALLEGATO B	17
Schema di Progetto Educativo Individuale (PEI).....	17
Allegato C	18
MODULO GESTIONE RECLAMI	18

ASPETTI GENERALI

PREMESSA

La Società Cooperativa Sociale Anthos - Impresa Sociale con l'autorizzazione n. 624 del 10/01/2000 in riferimento al D.G.C. gestisce la Comunità "Lia". E' una Comunità Educativa Residenziale e si può pertanto definire come una "struttura che offre ai minori ospitalità e protezione in sostituzione temporanea della famiglia e delle relative funzioni genitoriali non esercitabili o compromesse da gravi difficoltà sociali, personali e di relazione.

Per la continuità del percorso educativo è stato autorizzato il servizio Residenziale "Gruppo Appartamento per minori" con prot. n. 0026654 del 5/11/2007 da Comune di Pisticci.

La MISSION della comunità è di offrire un clima "caldo" di accoglienza, accettazione e valorizzazione; promuovere lo sviluppo armonico del minore e la sua futura autonomia, conducendolo in un percorso individualizzato teso all'acquisizione di maggiori competenze sociali, relazionali ed emotive. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di una équipe educativa stabile e in formazione permanente.

Per approvazione :

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali richiamati nelle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del 21 dicembre 1995 (specifica del Settore Assistenza):

- eguaglianza
- imparzialità e continuità
- diritti di scelta
- partecipazione
- efficienza ed efficacia

EGUAGLIANZA

Tutti i servizi erogati si basano sul "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

La cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo attraverso tutte le strutture decentrate sul territorio la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

Si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

PARTECIPAZIONE

La comunità, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei cittadini, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. La persona fruitrice del servizio ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano, può presentare reclami o istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'erogazione dei servizi deve essere effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici. La cooperativa si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche, migliorando al tempo stesso la qualità dell'intervento.

DESCRIZIONE FISICA DELLA COMUNITA'

La Comunità Lia in C.da San Teodoro è situata fuori dal centro abitato della cittadina di Marconia; con la possibilità di raggiungere la piazza centrale del paese, le scuole, la parrocchia e i centri sportivi e aggregativi con il pulmino della Comunità, con la bici o a piedi.

I locali sono in affitto, sono idonei alla civile abitazione: quattro camere, un soggiorno, una cucina, due servizi igienico sanitari, un giardino.

La Struttura risponde a quanto previsto in materia di prevenzione e sicurezza contro gli incendi. Gli impianti elettrici sono realizzati in conformità alle vigenti norme in materia e sono in regola con i requisiti richiesti dal D.Lgs. n 626/94 e successivo adeguamento al D. Lgs 81/08, per cui è redatto apposito Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza e per la salute dei lavoratori, contestualmente è stato nominato il Responsabile per la Sicurezza. E' stata regolarmente denunciata la messa a terra dell'impianto elettrico all'ISPESL e sono stati predisposti, per tutta la struttura, estintori installati e segnalati con appositi cartelli, con mappe indicanti le vie di fuga. Le condizioni degli ambienti sono ottime, le pareti ben curate e tinteggiate con colori che rendono l'insieme armonioso. Le condizioni igienico-sanitarie di tutti gli ambienti e la profilassi in generale vengono assicurate e curate.

UTENZA

La capacità ricettiva della Comunità è di un massimo di 6 minori di entrambi i sessi, in età fra i 0 e i 21 anni. Sono previsti ulteriori 2 posti di pronta accoglienza.

La Comunità punta a dare una risposta articolata e specifica ai bambini che devono essere allontanati dal nucleo familiare, sia con provvedimenti d'autorità (Tribunale per i Minorenni), sia su indicazione dei Servizi Sociali del territorio, ed interagisce inoltre con altri Servizi per minori e famiglie.

E' previsto inoltre l'inserimento di minori inviati dal Centro per la Giustizia Minorile del Ministero di Grazia e Giustizia, in misura cautelare o in messa alla prova. E' possibile valutare l'inserimento di minori portatori di handicap.

Non è prevista l'accoglienza in Comunità di:

- Soggetti che presentino problemi psichici tali da compromettere in modo significativo un adeguato rapporto con la realtà e con gli altri;
- Giovani che presentino una dipendenza già strutturata da sostanze psicotrope o di minori già avviati alla prostituzione.

SERVIZI OFFERTI

La comunità garantisce i seguenti tipi di servizi:

- Accoglienza di minori in Comunità su segnalazione dei S.S.T., con provvedimento di A. G. o del C.G.M.

Il percorso generale prevede: la definizione del contratto educativo con il minore, la famiglia e il S.S.T. o C.G.M.; l'individuazione dei bisogni e delle linee di intervento; la definizione e la cura dei rapporti con la famiglia di origine in accordo con i S.S.T.; la presa in carico della quotidianità (scuola, lavoro, cure sanitaria, tempo libero, vacanze estive ed invernali, attività sportiva, collaborazione e vita in comunità); la definizione di una figura educativa di riferimento.

In particolare, nei primi 15 giorni di inserimento, si prevede l'ulteriore presenza quotidiana di un educatore per facilitare la conoscenza della comunità e del territorio; nei primi due mesi viene condotta un'osservazione focale. Nel terzo mese si redige il Progetto Educativo Individualizzato, soggetto a verifiche periodiche.

- Ospitalità in pronta accoglienza per brevi periodi (max 30 giorni) e per un massimo di 2 posti, con la priorità alle richieste di inserimento del servizio sociale locale. L'ammissione avviene su invio dell'autorità giudiziaria o su segnalazione del S.S.T.. E' possibile prendere in considerazione l'eventuale passaggio ad un regolare inserimento.
- Servizio Semiresidenziale. Il servizio è offerto per quei minori per i quali il progetto d'intervento prevede il rientro presso la famiglia nelle ore notturne e nei fine settimana.

Inoltre la comunità offre:

- progetti di intervento mirati alla mediazione culturale: è prevista la possibilità di avvalersi di un mediatore culturale per minori stranieri;
- progetti di sostegno all'autonomia dei ragazzi divenuti maggiorenni e collocati in abitazione autonoma;
- Percorso di preparazione all'inserimento in gruppo appartamento "Comunità di sgancio LIA". Orientamento e accompagnamento al lavoro (SAIL).
- Servizio di Counseling attivato in accordo con l'Ente inviante nell'ambito del Progetto e degli Interventi sui minori in carico.
- La Comunità è infine disponibile a progettare ed attivare su richiesta altre forme di intervento specifico.
- Quando possibile e previsto dagli specifici progetti, elaborati d'intesa con i Servizi Sociali di riferimento, si procede anche ad interventi sia sulle famiglie d'origine che su quelle affidatarie o di appoggio.
- La progettazione concernente ogni singolo caso e per ogni intervento, si sviluppa comunque sempre sulla base delle esigenze e necessità rilevate, ed è sempre concordata con il Servizio o Ente inviante.

PERSONALE DELLA COMUNITA'

L'équipe della Comunità è composta da 9 figure professionali: un Responsabile Presidente della Cooperativa, un Counselor con funzione di Coordinamento, una Educatrice Professionale, un'educatrice-animatrice professionale, un sociologo con funzione di progettazioni educative ed operatore in turno, un'operatrice socio assistenziale, un'operatrice addetta alla gestione dei servizi ausiliari, un mediatore culturale, un Responsabile alla qualità e un addetto alla segreteria.

Ognuno svolge attività educativa secondo le proprie competenze professionali, mirando ad un interscambio e confronto interno a tutto il gruppo operativo.

Ognuno degli operatori è responsabile di un preciso settore: settore educativo, rapporti con l'esterno e il territorio, con i Servizi e gli Enti, gestione domestica, scuola, aspetti sanitari, coordinamento generale.

All'occorrenza l'équipe può essere inoltre prontamente integrata con altre figure operative o specifiche professionalità.

Oltre al personale assunto sono previste le figure di Volontario in Servizio Civile e di Volontario, che si affiancano agli educatori, senza mai sostituirli.

La comunità offre inoltre percorsi di tirocinio per studenti dei Licei scienze umane, delle Facoltà di Scienze dell'Educazione e Scienze della Formazione e dei corsi di Operatore Socio assistenziale.

L'ingresso dei volontari e di tirocinanti nella struttura è preceduto da un percorso interno di formazione e da un congruo periodo di prova.

AMMISSIONI E DIMISSIONI

Per ciò che concerne le procedure di Ammissione, Progettazione e Dimissioni, si opera seguendo queste modalità:

- La situazione del minore da inserire viene presentata all'équipe educativa dall'A.S. ed eventualmente da operatori di altri Servizi.
- Sono escluse forme di accesso, accoglienza e intervento che non prevedano il tramite delle Istituzioni e Servizi menzionati.
- Successivamente l'équipe degli educatori valuta e il Coordinatore risponde entro breve tempo, tenendo conto dell'impatto prevedibile sugli ospiti già presenti e sulla struttura nel suo complesso.
- Prima o contemporaneamente all'inserimento, l'A.S. presenta un progetto di inserimento e la documentazione richiesta.
- Di norma entro 60 giorni dall'inserimento, viene approntato il Progetto Educativo Individualizzato, concordato con il minore, la famiglia e il S.S.T., viene individuato l'educatore referente.
- Le dimissioni del minore sono o richieste dall'A.G. o richieste dai servizi sociali territorialmente competenti. In ogni caso gli enti che intendono procedere ad interrompere la permanenza del minore in comunità danno preavviso in forma scritta 15 gg. prima.
- In casi eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli educatori, il responsabile della comunità può pretendere l'allontanamento urgente del minore.
- A seguito del raggiungimento degli obiettivi fissati sul minore, sulla famiglia d'origine, sull'eventuale famiglia affidataria, in collaborazione con le figure e gli Enti che seguono il caso viene studiata e predisposta la modalità di dimissione.

LA STRUTTURA

La Comunità Lia in C.da San Teodoro è situata fuori dal centro abitato della cittadina di Marconia; con la possibilità di raggiungere la piazza centrale del paese, le scuole, la parrocchia e i centri sportivi e aggregativi con il pulmino della Comunità, con la bici o a piedi.

I locali sono in affitto, sono idonei alla civile abitazione: tre camere, un ampio soggiorno adibito a zona studio e gioco, una cucina, una lavanderia due servizi igienico sanitari, un portico adibito a spazio gioco esterno, un ampio giardino.

La Struttura risponde a quanto previsto in materia di prevenzione e sicurezza contro gli incendi. Gli impianti elettrici sono realizzati in conformità alle vigenti norme in materia e sono in regola con i requisiti richiesti dal D.Lgs. n 626/94 e successivo adeguamento al D. Lgs 81/08, per cui è redatto apposito Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza e per la salute dei lavoratori, contestualmente è stato nominato il Responsabile per la Sicurezza. E' stata regolarmente denunciata la messa a terra dell'impianto elettrico all'ISPESL e sono stati predisposti, per tutta la struttura, estintori installati e segnalati con appositi cartelli, con mappe indicanti le vie di fuga. Le condizioni degli ambienti sono ottime, le pareti ben curate e tinteggiate con colori che rendono l'insieme armonioso. Le condizioni igienico-sanitarie di tutti gli ambienti e la profilassi in generale vengono assicurate e curate.



IMPOSTAZIONE PEDAGOGICA

PROGETTO EDUCATIVO GLOBALE

La Comunità “Lia” riproduce il più possibile modelli familiari in cui il minore vive la quotidianità in un rapporto personale con gli educatori e i suoi pari. La comunità, collegata con altre iniziative esistenti sul territorio, può dare vita ad un progetto complessivo in grado di rispondere in modo sufficientemente adeguato alle esigenze degli utenti.

La Comunità è un luogo in cui il ragazzo sperimenta concretamente un modo diverso di rapportarsi con se stesso, con gli altri, con la realtà; vi è la consapevolezza che la comunità ha il carattere della transitorietà e provvisorietà per cui prepara i ragazzi ad un ritorno nell’ambiente di provenienza o verso situazioni più stabili accompagnandoli all’inserimento lavorativo ove necessario.

L’intento principale è offrire un ambiente e uno stile di vita diversi da quelli usualmente sperimentati dove sia possibile confrontarsi con altre realtà, dove soprattutto sia data la speranza e la concreta opportunità di vedere delle possibilità alternative non più irraggiungibili. Non si intende fare dei minori “ospiti” dei “privilegiati” dell’assistenza dove la realtà viene letta nell’ottica del “tutto mi è dovuto” perché esiste qualche ente che provvede al mio mantenimento. Il reale cambiamento viene prodotto dal ragazzo stesso dalla sua volontà di essere protagonista della sua vita, maturando la sua consapevolezza che lo sforzo di ciascuno arricchisce la comunità.

L’area della “normalità” è il luogo dove la strategia dell’intervento della comunità tenta di produrre cambiamenti. Non si intende dare al termine “normalità” il riferimento all’esistenza di un valore da contrapporre al “disvalore” devianza. Normalità è il tempo del quotidiano del consueto, quando esso corrisponde a un’immagine standard conosciuta dalla maggioranza.

Lo stile di vita che si propone è caratterizzato dalla quotidianità intesa non come vivere alla giornata, ma vivere in ogni piccola azione, in ogni momento della giornata, i valori umani di solidarietà, amicizia, condivisione, disponibilità ... che ciascuno è chiamato a praticare nel rispetto dei ruoli che ciascuno ha all’interno della Comunità. Lo stile di vita è caratterizzato da un atteggiamento di ascolto, di fiducia e di attenzione al contributo che ciascuno porta con sé; dal rispetto degli sforzi di ognuno per dare il meglio in uno scambio di valori umani, di conoscenza e di esperienze.

Gli obiettivi prioritari sono:

- **AUMENTARE L'AUTONOMIA DEL SINGOLO RAGAZZO** per favorire un più corretto rapporto con l’ambiente che lo circonda e in cui è inserito;
- **SOLLECITARE I RAGAZZI** verso scelte concrete ed impegni che segnino una progressiva assunzione di responsabilità (ad es. la presa di coscienza dei diritti-doveri nei confronti della scuola;
- **AIUTARE OGNI RAGAZZO A COMPIERE UNA RIFLESSIONE** sempre più profonda sulla propria situazione familiare e personale;

- PROPORRE ATTRAVERSO MOMENTI DI CONFRONTO E DIALOGO valori precisi ai ragazzi (sul modo di essere, sul modo di rapportarsi con gli altri e con le cose), che certamente essi potranno accettare o rifiutare, ma su cui, in ogni caso, sono chiamati ad esprimersi;
- FACILITARE L'ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO SCOLASTICO nonché la formazione culturale, sportiva di animazione e ricreativa del ragazzo. Non si danno al ragazzo soluzioni definitive ma proposte alle quali ognuno dà la propria risposta;

Il metodo degli operatori è il lavoro di équipe. Questo vuol dire che la complessità dell'intervento comunitario non può ricadere su un solo individuo con i conseguenti rischi di paternalismo o di autoritarismo.

Lavorare in équipe per noi vuol dire: attenzione alla dinamica dei ruoli, alla struttura della comunicazione interna, ai modelli e agli stereotipi che gli operatori stessi possono presentare. Vuol dire continua verifica degli obiettivi, dei metodi e degli atteggiamenti. Vuol dire ascolto costante di ciò che gli utenti dicono non solo attraverso le parole ma soprattutto mediante gli atteggiamenti e i gesti, ciò che occorre all'operatore è quindi una grande disponibilità all'ascolto, al lavoro con gli altri al rifiuto dei personalismi al senso del provvisorio delle proprie posizioni, dei propri metodi, modelli o tecniche usate.

A sostegno del suo lavoro, l'équipe ha momenti di formazione e di supervisione da parte di esperti per essere aiutata a guardarsi allo specchio e a riflettere su se stessa e sul proprio modo di lavorare.

Al fine di garantire le migliori condizioni per l'assistenza e la continuità educativa nei confronti dei ragazzi affidati, gli operatori hanno il più possibile vita comune con i minori evitando un numero eccessivo di turni e figure.

Ogni momento della vita di comunità è infatti un'occasione per ripensare le modalità di relazione dell'individuo: in particolare in momenti comuni, i pasti, le riunioni sono le principali circostanze in cui è possibile verificare i processi di crescita che gli utenti si sono compiuti.

Gli strumenti per realizzare tutto questo sono da un lato la vita comunitaria in sé (ed il conseguente essere gruppo dei ragazzi), dall'altra l'utilizzo di alcune tecniche come il colloquio, l'animazione, l'uso del linguaggio non verbale, dinamiche di gruppo ecc.

La comunità cerca di evitare il rischio della delega facile da parte delle famiglie realizzando interventi finalizzati al futuro reinserimento del minore nella famiglia (quando è possibile) e a tale scopo coinvolge quest'ultima nel processo di crescita del ragazzo e tende ad ottenere una collaborazione fattiva di tutti i membri della famiglia attraverso i seguenti interventi:

- la famiglia partecipa ad alcuni momenti di vita comunitaria (incontri periodici con il ragazzo, in occasione di feste, ecc.);
- l'operatore contatta direttamente la famiglia nel suo ambiente di vita e mantiene il più possibile rapporti costanti con essa al fine di verificare le modalità di relazione tra minori e nucleo;

- l'operatore crea un contatto con le famiglie promuove un rapporto di auto-mutuo-aiuto attraverso incontri periodici mirati alla condivisione di problematiche inerenti la loro condizioni di vita e loro ruolo educativo.

La comunità **non intende in nessun modo sostituirsi ai servizi** già esistenti sul territorio pertanto per alcuni tipi di intervento sul minore, nel rispetto del progetto individualizzato usufruisce di servizi del territorio (es. psicologo , medico, scuola, ecc.) anche perché così si garantisce una continuità ed un corretto uso delle strutture che sono al servizio del cittadino.

Nella comunità vengono registrati su schede standardizzate i report degli operatori sull'andamento delle attività, le presenze dei minori , di interventi realizzati sul minore sulla famiglia nonché l'anamnesi del caso il piano di lavoro il trattamento messo in atto e le relative relazioni comportamentali.

ELEMENTI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Elementi qualificanti del lavoro dell'équipe educativa della comunità sono:

- la metodologia di lavoro adottata:
 - supervisione educativa e/o psicologica;
 - supervisione individuale a educatori nuovi o impegnati in progetti di supporto;
 - incontri finalizzati a monitorare ed armonizzare il clima relazionale dell'équipe;
 - riunione organizzativa settimanale;
- l'orientamento educativo generale con la definizione dei valori di riferimento, delle regole nella gestione del quotidiano;
- la cura dei rapporti con il territorio secondo la metodologia di rete;
- la formazione di base e permanente dell'équipe;
- la formazione e il coordinamento del gruppo dei volontari, dei volontari in servizio civile e dei tirocinanti;
- un sistema di archiviazione cartaceo;
- programmazione e verifica degli interventi attraverso una indagine sulla "Soddisfazione dei clienti" richiesta agli enti invianti, ai minori e alle famiglie come previsto dal Sistema di Qualità.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i committenti e gli utenti fruitori del servizio, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di soddisfazione i cui risultati possono essere visionati.

MISURE A TUTELA DEGLI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, fare comunicazioni e reclami.

La cooperativa garantisce la corrispondenza dei servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Gestisce in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I clienti, utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- segnalazione telefonica al numero 377/4766435, o a mezzo pec all'indirizzo coopanthos@pec.confcooperative.it
- compilazione del modulo gestione reclami, allegato alla carta dei servizi. (mod.REC.01 Allegato C)
- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria p.zza Elettra ,I 75015 Marconia (MT)

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

REGOLE AMMINISTRATIVE

La retta prevista per l'ospitalità dei minori è giornaliera e comprende le forniture di vitto, alloggio, ordinarie cure mediche, eventuali attività sportive; il vestiario è a cura della famiglia ove sia nelle condizioni di fornirlo sia all'ingresso che durante la permanenza. Nel caso in cui non sia prevista l'esenzione dalle spese sanitarie, sarà richiesto in aggiunta alla retta il rimborso dei tickets.

Sono escluse particolari cure mediche (ad esempio odontoiatriche), ausili particolari (ad es. occhiali, ecc.) e gli accompagnamenti al di fuori del Comune in cui risiede la Comunità (ad es. visite mediche specialistiche, visite ai familiari, ecc.). I relativi impegni di spesa sono concordati con l'A.S. di riferimento.

Qualora la situazione di un minore sia di gestione particolarmente complessa è prevista, per un certo periodo l'attivazione straordinaria di un educatore di sostegno, con tempi e costi progettati separatamente, aggiuntivi alla normale retta. La retta decorre per tutti i giorni dalla data di accoglienza alla data delle dimissioni, si ritiene presente in comunità anche nei giorni dei rientri periodici in famiglia.

Se viene richiesta la conservazione della disponibilità di uno o più posti la retta dovuta è pari all'80%. La chiusura dell'accoglienza, quindi l'impegno al pagamento di norma deve avvenire formalmente con almeno quindici giorni di preavviso. Nel caso in cui vi sia richiesta da parte della comunità di un allontanamento urgente, se il minore non viene collocato dal S.S.T. inviante in altra struttura idonea è previsto un aumento della retta giornaliera pari al 40%, considerato il maggiore impegno che la gestione di tale situazione comporta.

Gli ulteriori servizi offerti dalla comunità sono soggetti ad un impegno economico concordato in base al progetto specifico.

Aggiornata al 28/09/2018

Seguono:

allegato A (retta) ,

allegato B (P.E.I.)

allegato C (reclami)

ALLEGATO A

TARIFFE

Retta giornaliera: € 72 oltre IVA al 5%

Retta di pronta Accoglienza: € 90,00 oltre Iva al 5%.

Si specifica che tale forma di intervento ha la durata di 30 giorni, successivamente la permanenza in struttura passa nella forma del Programma Residenziale con retta giornaliera standard.

Per questi servizi la retta giornaliera include:

- le prestazioni educative gestite dalla Comunità
- il vitto, il vestiario, il servizio di lavanderia e stireria interno
- le spese scolastiche ordinarie
- le spese mediche/sanitarie ordinarie
- le spese ludiche e simili
- i trasporti per incontri e visite presso la sede del Servizio riferimento, purché programmati e concordati con congruità temporale per ragioni organizzative.

Per questi servizi dalla retta giornaliera sono invece esclusi:

- i testi scolastici diversi o aggiunti a quelli d'obbligo
- i testi scolastici per la scuola secondaria di primo e secondo grado (scuola media e superiore), e le relative tasse scolastiche
- le spese per inserimento in struttura scolastica e/o prescolastica privata, o corsi extrascolastici privati per l'importo eccedente i costi della struttura pubblica
- le spese sanitarie non a carico del S.S.N. (autorizzate dai Servizi)
- eventuali costi per protesi e cure mediche non coperte dal S.S.N. per patologie particolari (autorizzate dai Servizi)
- i trasporti con finalità, caratteristiche e modalità diverse da quelle menzionate.

Retta semiresidenziale € 49,00 oltre Iva al 5%.

A seconda delle specificità legate alle modalità di frequenza e alle prestazioni materiali richieste dell'Ente inviante.

Per questo servizio la retta giornaliera massima include:

- le prestazioni educative gestite dalla Comunità
- i pasti diurno, serale e merenda pomeridiana
- il servizio di lavanderia e stireria interno
- le spese ludiche e simili
- i trasporti giornalieri da e verso l'abitazione del minore.

Per questo servizio dalla retta giornaliera sono invece esclusi:

- la fornitura di vestiario

- le spese scolastiche di ogni tipo
- le spese mediche e sanitarie
- i trasporti con finalità, caratteristiche e modalità diverse da quelle menzionate.

Costo orario di un educatore per accompagnamenti:

si applica la tariffa oraria del costo del lavoro del CCNL delle cooperative sociali vigenti per il liv. DI.

Costo orario di un educatore per supporti educativi individualizzati:

si applica la tariffa oraria del costo del lavoro del CCNL delle cooperative sociali vigenti per il liv.CI

Costo chilometrico: si applicano le tabelle ACI.

ALLEGATO B

Schema di Progetto Educativo Individuale (PEI)

Presentazione: (chi è)

Viene fatta una breve descrizione fisica per rendere visibile la persona e si accennano elementi di storia pregressa (ragioni dell'inserimento s7o cambiamenti rispetto al precedente PEI)

Osservazioni: (come si presenta)

Sono quelle informazioni rilevate dall'équipe, nell'arco della giornata e in momenti particolarmente significativi a livello relazionale, che vengono riportate secondo le seguenti valenze educative:

a)identità personale; b)salute fisica e igiene personale; c)relazioni; d)relazioni con la famiglia; e) autonomia e comportamenti adattivi.

Obiettivi: (cosa si progetta per e con lui)

Si definiscono :

- la finalità generale del percorso del minore, in base alle prospettive future possibili e ai tempi di permanenza previsti;
- Gli obiettivi a breve, medio e lungo termine (concreti, positivi, verificabili ed ecologici) che scaturiscono dalle osservazioni e sulla base di un'attenta individuazione dei bisogni del minore. E' indispensabile che gli obiettivi siano condivisi anche con il minore, con modalità diverse a seconda dell'età, del grado di maturazione e della disponibilità al coinvolgimento dimostrata, affinché egli possa esser partecipe e protagonista del "suo" progetto.

Modalità di intervento: (come si intende raggiungere gli obiettivi)

Si esplicitano le strategie che permettono di conseguire gli obiettivi prefissati, valutando le potenzialità del minore, le risorse esistenti (gruppo ragazzi, rete amicale, agenzie esterne...), gli strumenti ritenuti necessari e la qualità della relazione educativa instaurata.

Verifica: (qual'è lo stato del progetto?)

Si definiscono i tempi e le modalità di verifica dei PEI con l'Assistente Sociale, la famiglia e gli eventuali altri operatori coinvolti. E'utile definire gli indicatori di risultato e di processo che permettono di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi. In un' ottica di riprogettazione, l'analisi di questi dati permettere di considerare se tali obiettivi sono stati raggiunti, quali sono eventualmente da modificare e quanto questi siano ancora adeguati e perseguibili. Per garantire l'effettiva attuazione del Pei, è in uso la scheda di verifica del minore in Comunità (Mod. SVCM.01) che si compone di una scheda di osservazione e di relazioni periodiche che permettono di vigilare costantemente il percorso del minore , prevedendo possibili crisi, elementi di difficoltà e rilevando nuove risorse e opportunità.

ALLEGATO C

MODULO GESTIONE RECLAMI

Parte I - APERTURA

Mezzo attraverso il quale perviene il Reclamo

telefono lettera incontro altro

Cliente

Descrizione del problema riscontrato / reclamo

.....

.....

Identificazione del servizio funzione afferente

Chi ha ricevuto il Reclamo:

Nome.....Cognome Funzione

data Firma di chi ha ricevuto il Reclamo

Eventuale firma del Cliente

PARTE II (a cura del Responsabile Qualità e Responsabile della funzione)

Numero Reclamo: _____

Funzione incaricata di esaminare il Reclamo:

Esito dell'indagine.....

.....

.....

.....

Firma resp. funzione: _____ Visto RQ: _____ data: _____

ARTE III

Il Reclamo risulta essere fondato?

SI π (apertura RNC n°: .../e comunicazione al committente azioni intraprese)

NO π (si allega comunicazione al cliente di non fondatezza del Reclamo)

Firma del Responsabile della funzione:

Firma del Responsabile Qualità: _____