



LA PROVVIDENZA COOPERATIVA SOCIALE  
CAPACCIO PAESTUM (SA)



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Comunità Fatima e Alloggio Appartamento  
aggiornata il 30/09/2023**

**LA PROVVIDENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Via Sabatella Scigliati n. 20

C.a.p. 84047 - Città Capaccio Paestum (SA) Telefono : +39 0828  
871429 – 339 2294619

FAX : +39 0828 1992645 E-mail :

[cooperativaprovvienza@gmail.com](mailto:cooperativaprovvienza@gmail.com) ,

PEC : [cooperativaprovvienza@pec.it](mailto:cooperativaprovvienza@pec.it)

C. F. e P.I. 05564550654



## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana, ed è stata redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera n°1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008 e dell'art. n 26 della Legge Regionale n° 1/2007, dal Regolamento n 4, 7 aprile 2014, ai sensi del Catalogo dei Servizi Residenziali, Semiresidenziali, Territoriali e Domiciliari di cui al Regolamento di Attuazione della Legge Regionale n. 11/2007.

La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari, come previsto dall'articolo n 13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali). La finalità della carta dei servizi (in applicazione dell'art.13 della legge 328/2000) è di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

La carta dei servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori. E' uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta all'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI:**

La Cooperativa Sociale La Provvidenza nello stilare questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi, riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, definiti al titolo I e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici.

Essi sono:

### **A) L'uguaglianza.**

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti



degli utenti. Il tipo di rapporto intrattenuto tra gli utenti e gli erogatori di servizi deve essere uguale per tutti; nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, lingua, religione ed opinioni politiche; va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato;

**B) L'imparzialità.**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**C) La continuità.**

L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione del Servizio, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare, agli utenti, il minor disagio possibile.

**D) Il diritto alla scelta.**

Il diritto alla scelta deve essere garantito ove è consentito dalla Legge, per tutti i Servizi.

**E) La partecipazione.**

Deve essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano. L'utente può produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte, da esso formulate;

**F) L'efficienza e l'efficacia.**

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi: valutazione e confronto delle risorse impegnate e dei risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prefissati.

**DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

La Cooperativa Sociale La Provvidenza, considerando l'utenza, senza pregiudizi di



sorta e nella sua dignità, propone la Carta dei Servizi come strumento di dialogo tra l'insieme delle risorse del territorio e le prestazioni che la struttura residenziale Comunità alloggio Fatima offre ai suoi ospiti.

***I destinatari della Carta dei Servizi sono:***

- I minori;
- La famiglia;
- Il Servizio Sociale di Competenza del minore;
- Il Servizio Sociale di Competenza territoriale Ambito S7;
- Il Comune di Capaccio Paestum dove è ubicata la Comunità alloggio.

**LA CARTA DEI SERVIZI E'AD ACCESSIBILITA' PUBBLICA:**

E' pubblicata sul sito web: [www.comunitafatima.it](http://www.comunitafatima.it)

E' data in visione a gli ospiti e alle loro famiglie ed a chiunque ne faccia richiesta;

La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione dei Servizi ed in ogni caso annualmente.

L'aggiornamento e le modifiche saranno immediatamente rese note:

Agli utenti ed alle loro famiglie,

Ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti,

Al Comune dove è ubicata la struttura, al Piano di Zona Ambito S7.

Inoltre l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web.

**DESCRIZIONE:**

La Comunità alloggio è un servizio educativo residenziale a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

**ATTIVITA':**

La comunità alloggio Fatima assicura il funzionamento nell'arco delle 24h per tutto



l'anno, l'accoglienza e la cura dei giovani, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività socio educative volte ad un adeguato sviluppo dell'autonomia individuale, coinvolgimento dei giovani in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a forte valenza educativa, inserimento in attività formative e di lavoro, stesura di progetti educativi individualizzati, gestione delle emergenze, socializzazione e animazione. L'equipe che opera nel servizio mette in atto azioni volte a dare risposta ai bisogni dei minori, alla realizzazione del piano individuale, al rientro nei propri contesti familiari, ovvero alla realizzazione di programmi di affidamento o di adozione.

### **AREA TERRITORIALE INTERESSATA**

La Comunità è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

### **REGOLAMENTO E LEGGI DI RIFERIMENTO:**

La Comunità è adeguata al Regolamento n 4 del 7 aprile 2014, Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 2007, n 11, al Regolamento d'Ambito Sociale S7 ed alle leggi nazionali sui minori e si adeguerà a tutte quelle future.

### **REQUISITI STRUTTURALI E RICETTIVITA' COMUNITA' FATIMA:**

16 minori, di età compresa tra 13 e i 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso; ed a seguito della delibera n. 107 del 23/04/2014 della Giunta Regionale, che ha approvato il catalogo dei servizi di cui al Regolamento 04/14 di esecuzione alla L. R. del 2007, approvato con D.G.R. n. 256/13 e ss.mm.ii. integrato dal Decreto Legislativo 18 agosto 2014 n. 142, deliberazione 631/2016.

La comunità può ospitare minori sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88 o minori diversamente abili nei limiti del quaranta per cento della ricettività massima. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero.

### **REQUISITI STRUTTURALI E RICETTIVITA' APPARTAMENTO FATIMA**

**BINT:** 4 minori, di età compresa tra 13 e i 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso; ed a seguito della delibera n. 107 del 23/04/2014 della Giunta Regionale, che ha approvato il catalogo dei servizi di cui al Regolamento 04/14 di esecuzione alla L. R. del 2007, approvato con D.G.R. n. 256/13 e ss.mm.ii. integrato dal Decreto Legislativo 18 agosto 2014 n. 142, deliberazione 631/2016.

L'appartamento può ospitare minori sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età



## **ACCESSO AL SERVIZIO:**

La comunità Fatima è sita nel Comune di Capaccio Paestum (SA) Via Sabatella Scigliati n. 20.

La struttura è raggiungibile in macchina attraverso il collegamento per via La Pila ed è servita da mezzi pubblici che la collegano alla stazione di Capaccio. La fermata dei mezzi pubblici è all'imbocco della statale 18, ad una brevissima distanza da dove è ubicata la Comunità.

L'appartamento Fatima Bint è sito nel Comune di Capaccio Paestum alla via Salvo D'acquisto n. 23 Capaccio Scalo (SA).

La struttura è raggiungibile facilmente da mezzi pubblici poco distante dalla stazione ferroviaria di Capaccio Scalo.

Per accedere ai Servizi offerti dalla comunità è indispensabile stabilire un primo contatto telefonico con la struttura, seguito poi da una e-mail di richiesta all'accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall'Ufficio di Piano di Zona o da altri Enti; la domanda di collocazione di un minore può avvenire nell'arco dell'intera giornata, l'operatore di turno avvisa il Responsabile Legale o il Coordinatore.

Il Responsabile Legale dopo aver verificato la disponibilità all'accoglienza, predispone con il coordinatore la verifica della compatibilità fra progetto generale del servizio ed i bisogni del minore. Dopo tale verifica, la disponibilità ad accogliere il minore in comunità è comunicata tramite e-mail all'Ente preposto, con il quale viene stipulato un accordo di presa in carico comune del minore.

Collocazione del minore: Il minore viene accolto nella struttura a seguito di un Decreto del Tribunale per i Minorenni o su disposizione degli Organi di Competenza; quando viene accompagnato in Comunità trova, ad accoglierlo gli operatori, che lo seguiranno per tutto il tempo di permanenza.

## **DESCRIZIONE DELLA COMUNITA' FATIMA**

La Comunità Fatima è sita nel comune di Capaccio in via Sabatella Scigliati n 20, composta da 3 piani.

Piano terra: si trova la cucina organizzata in modo professionale in quanto precedentemente era adibita alla ristorazione. Sempre sullo stesso piano si trova la sala da pranzo, dove è sistemato un grande tavolo che consentirà ad operatori ed ospiti di poter mangiare insieme, in un angolo c'è un grande camino, uno spazio,



adibito ad attività extrascolastiche ed una camera organizzata per le attività amministrative ed il posto letto dell'operatore notturno. Al piano terra è organizzato un portico per le attività di socializzazione.

Al piano terra-rialzato si trovano le camera da letto: doppie e triple.

Ogni stanza ha un bagno interno, di cui una è organizzato per minori diversamente abili. Per la fruibilità dell'intera struttura da parte dei minori diversamente abili, la Cooperativa la Provvidenza ha organizzato l'accesso ai piani mediante l'uso del montascale a cingolo mobile attraverso un accesso condizionato. A tal scopo sono presenti in prossimità delle scale dei campanelli posti sotto i simboli di accessibilità condizionata di cui all'art 2 del Decreto del Presidente della repubblica 384/78.

Il personale della comunità alloggio Fatima aiuterà la persona o il minore diversamente abile nell'utilizzo del montascale a cingolo mobile, facilitando il passaggio da un piano all'altro. Ultimo piano ci sono 2 camere da letto triple con bagni interni. La comunità è provvista di postazione telefonica e wifi.

La struttura è circondata da ampi spazi, organizzati con giochi ed attività di svago ed provvista di una piscina regolamentare.

## **DESCRIZIONE APPARTAMENTO " FATIMA BINT "**

### **PERCORSO DELL'AUTONOMIA ABITATIVA**

Un appartamento in locazione della Cooperativa situato a Capaccio Scalo, poco distante dalla Comunità Fatima è messo a disposizione dei ragazzi prossimi alla maggiore età, anche neomaggiorenni titolari di prosieguo amministrativo emesso dal tribunale dei minorenni. Lo scopo principale del progetto educativo in questo appartamento è quello dare maggiore possibilità ai ragazzi più maturi di riferirsi ed ispirarsi subito a un modello di vita volto a favorire l'autodeterminazione, l'inclusione e la piena partecipazione alla vita reale, confrontandosi in modo diretto sul proprio progetto di vita. I ragazzi prossimi alla maggiore età devono necessariamente lasciare la comunità ed avviarsi all'uscita in autonomia, l'intento sarà quello di aiutarli a guardare al futuro con la consapevolezza e la sicurezza di non essere di nuovo "da soli" .

### **PROGETTO EDUCATIVO GENERALE E OBIETTIVI**

#### **BREVE STORIA**

Un gruppo familiare animato da spirito solidale e credenti nel concetto di figure adulte di riferimento, necessarie per una crescita sana ed equilibrata di ogni minore, quale adulto di una società futura multietnica e senza confine, ha deciso di



dar vita alla Cooperativa Sociale La Provvidenza per creare una comunità alloggio dove grandi e piccoli passano convivere nel rispetto e nell'affetto reciproco psicosociale della famiglia d'origine o per allontanamento dovuto a condizioni economiche. Minori per i quali momentaneamente non è possibile attuare l'affido familiare.

Le linee generali dell'intervento educativo derivano dall'individuazione di obiettivi e strategie, scanditi da azioni, regole e finalità ben precise: interventi strumentali; interventi normativi; chiedere e dare informazioni; azioni di disconferma; sostegno e cura; interventi che affrontano la realtà del fenomeno migratorio, al fine di rendere più sostenibile la sofferenza:

- a) facilitando nel bambino il superamento dello stress dovuto all'allontanamento dai genitori ed al successivo inserimento in un ambiente estraneo;
- b) sostenendolo nel processo di elaborazione dell'evento;
- c) osservando le condizioni psico-fisiche del bambino e le sue modalità relazionali;
- d) accompagnandolo in un percorso di mediazione dei conflitti familiari e di equilibrio delle relazioni interpersonali.

La vita in Comunità, quindi, si organizza attorno ad “ un ambiente quotidiano caldo e accogliente nel quale viene valorizzato l'aspetto strutturante delle routine quotidiane e delle regole” al fine di sostenere processi di cambiamento in quei minori, per i quali è necessario offrire un'alternativa stabile e sicura.

Il minore è accolto, istruito ed educato, si tutela nello sviluppo psicofisico, se ne curano le relazioni affettive e sociali, l'incolumità, l'educazione igienica e alimentare e quanto necessario per uno sviluppo psicologico, fisico e affettivo ottimale.

Si lavora sull'autonomia del minore favorendone l'inserimento nella vita sociale e utilizzando al meglio tutte le risorse positive presenti sul territorio (parrocchia, scout, agenzie sportive, centri ludico-ricreativi, centri medici e diagnostici, farmacie) a partire da tre momenti fondanti:

- a) curare le attività formative ed educative, favorendo l'inserimento ed il recupero della situazione scolastica e sociale, prestando la massima attenzione alla vita di relazione sia all'interno che all'esterno della Comunità;
- b) creare le opportunità per la fruizione attiva di spettacoli e di attività ricreative (cinema, musica, spettacoli teatrali, sport) e per la pratica di attività di laboratorio e





di animazione culturale, anche per il conseguimento degli obiettivi di aggregazione e socializzazione;

c) stimolare i processi creativi in modo da sviluppare interesse ed autostima. Con l'accettazione del minore, egli entra a far parte integrante della Comunità, e tale azione viene definita presa in carico. La presa in carico totale non esclude il coinvolgimento e la responsabilizzazione delle famiglie di origine, soprattutto nei casi in cui la tutela giudiziaria resta a loro, e/o nei casi in cui è previsto il reinserimento in famiglia in tempi mediamente brevi.

La Comunità Fatima si prenderà cura del minore per ogni sua necessità (vitto, alloggio, vestiario, assistenza sanitaria e psicologica, inserimento scolastico, eventuale nell'inserimento nel mondo del lavoro, inserimento in attività sportive e/o ludico-ricreative, laboratori di manualità e creatività). La Comunità Fatima pone un'attenzione particolare nel cercare di focalizzare gli interessi e le attività tanto all'interno della propria struttura quanto soprattutto di sostenere e incoraggiare le relazioni esterne, secondo percorsi di socializzazione di autonomia e responsabilizzazione personale. La permanenza del minore è organizzata secondo uno stile di vita semplice, familiare e comunitario, dove sono centrali la corresponsabilità e la condivisione delle regole: i minori e gli educatori sono coinvolti nella gestione della casa, nella cura degli spazi collettivi e nella personalizzazione degli spazi individuali.

Tutta la programmazione, degli interventi educativi della Comunità, parte dalla realizzazione, per ognuno dei minori, di un P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) che ha la funzione di scandire i ritmi e definire gli strumenti per lo sviluppo psico-fisico e sociale del minore, nonché facilitare i rapporti tra il minore ed i genitori, sostenendone il reinserimento, nei casi ove questo fosse possibile, presso il nucleo familiare d'origine.

Per ogni minore accolto viene compilata una Scheda Informativa, di anamnesi psicofisica ed ambientale, che servirà sia per l'individuazione dei primissimi interventi da adottare (inserimento scolastico, visite mediche e analisi cliniche, consulenze psicologiche, vestiario, sistemazione nelle camere della Comunità, ...);



sia per la successiva stesura del Progetto Educativo Individualizzato.

## **MODALITÀ DI LAVORO**

La vita in comunità, quindi, si organizza attorno ad "un ambiente quotidiano caldo e accogliente nel quale viene valorizzato l'aspetto strutturante delle routine quotidiane e delle regole", al fine di sostenere processi di cambiamento in quei minori ai quali è necessario offrire un'alternativa stabile e sicura.

Il nodo centrale delle modalità di intervento educativo, sono le regole: non come "espressione di un potere normativo degli educatori", ma, piuttosto, come "la forma di comportamenti idonei a risolvere i problemi di tutti i giorni, condivise ed accettate da educatori e bambini, soprattutto quando si realizzano nella condivisione di attività affettivamente ed emotivamente coinvolgenti". Si genera una realtà condivisa di abitudini e regole che "va a costruire un archivio di conoscenze sociali a cui i minori, nella loro evoluzione e scoperta del mondo, possono attingere e riferirsi".

A questa realtà va aggiunto che, forse per la prima volta, i ragazzi fanno esperienza di una interazione comunicativa ed emotiva stabile e continua con gli adulti. I ragazzi, cioè, imparano a costruire, insieme a degli adulti significativi, una immagine appropriata di Sé, come degni di stima, di affetto e di fiducia, nonché l'immagine di una realtà più positiva, non emarginante, nella quale la violenza non è né una forma di comunicazione, né un modo per ottenere nulla, ed, infine, un'immagine degli altri come più disponibili. La comunità Fatima inoltre promuove l'autonomia decisionale delle parti e facilita le competenze, la motivazione al dialogo, alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi, di conflittualità o di allontanamento. L'azione educativa, nel periodo di permanenza del minore nella Comunità fa leva sull'importanza dei rapporti educativi: relazioni educative che si caratterizzano come dinamiche (in continuo divenire), coinvolgenti (che toccano cioè il cuore dei minori), intenzionali (contraddistinte non da impulsività ed emotività, ma da scelte ben ponderate in base a priorità ed obiettivi prefissati), amorevoli (contraddistinte dall'accoglienza incondizionata, dalla condivisione di gioie e dolori, capacità di



tradurre in segni l'amore educativo, al fine di far capire al ragazzo di "essere amato"). L'amorevolezza è il clima, il volto, lo stile: non si ama per educare, ma si educa perché si ama.

La qualità della relazione è, quindi, al centro del programma e la persona è al centro della relazione.

La metodologia educativa è basata sulla quotidianità: per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata in Comunità è metodicamente organizzata, secondo ritmi a misura di minore e regole proprie di una qualunque altra famiglia.

Attraverso un primo colloquio individuale viene analizzata insieme la proposta educativa più confacente alle sue esigenze, attitudini ed aspettative: per ogni minore è fatto obbligo la scelta tra formazione scolastica c/o formazione al lavoro. Sono assicurate attività esterne sportive c/o ludico-ricreative (musica, teatro, canto, laboratori di manualità e creatività) a tutti i ragazzi, come momento di crescita fisica armonica e di aggregazione, nel rispetto reciproco, nella condivisione, nella riconoscenza, attraverso un sentimento di appartenenza, di identità collettiva, in un contesto umano stimolante e divertente.

## **FINALITA'**

Capacità relazionali;

Socializzazione all'interno e all'esterno della comunità;

Cura di se;

Valorizzazione di se e delle proprie capacità;

Rispetto delle regole;

Capacità di auto controllo;

Acquisizione di abilità cognitive;

Miglioramento del rendimento scolastico.

**A tal fine la struttura progetta, promuove e realizza attività di supporto educativo quali:**

Incoraggiamento ai legami di amicizia;

Coinvolgimento nella gestione della casa;



Partecipazione alle attività ludiche e sportive;  
Partecipazione ad attività ricreative;  
Partecipazione ad attività di supporto allo studio.  
Percorso in autonomia abitativa

## **FASI OPERATIVE**

Trascrizione nel registro degli utenti;  
Polizza assicurativa per infortuni;  
Spiegazioni ed informazioni sulle regole della vita all'interno della struttura;  
Visita medica ed analisi di laboratorio,  
Organizzazione della scheda della salute con il nome del medico ed il numero del Tesserino sanitario;  
Colloqui di orientamento ed osservazione sistematica;  
Programma educativo personalizzato, organizzato dall'equipe per gli interventi educativi e formativi da attuare;  
Organizzazione della scheda degli impegni settimanali di ciascun minore, in cui saranno trascritte tutte le attività svolte ed eventuali variazioni;  
Colloqui e sostegno per lo sviluppo cognitivo.  
Sostegno nelle problematiche quotidiane e di socializzazione nei diversi ambiti, attraverso la presenza costante di un educatore professionale;  
Sostegno per i compiti scolastici, da svolgere al rientro dalla scuola, realizzato dall'educatore professionale e da personale qualificato per le materie scientifiche e letterarie;  
Incoraggiamento alla partecipazione alle attività organizzate dalla scuola e dalle Associazioni presenti nel territorio;  
Incoraggiamento per la creazione di legami di amicizia attraverso l'apertura della Struttura all'esterno e la partecipazione attiva alla vita sociale del territorio;  
Programmazione e realizzazione di attività formative interne ed esterne alla struttura; Riunione di equipe ogni mese per la verifica del lavoro svolto e per eventuali correzioni delle impostazioni;



Riunione degli operatori con i ragazzi presenti nella struttura, prima dell'ingresso in struttura di un nuovo ospite, per raccogliere impressioni, fornire suggerimenti comunicare le decisioni in merito alla sistemazione nella stanza del nuovo ospite;

Visite medica a settimana ed in caso di necessità, visite specialistiche su indicazione del medico della struttura, trascrizione sulla scheda della salute delle visite effettuate durante la permanenza nella casa famiglia,

Analisi di routine ogni 3 mesi;

Attività di gruppo.

## **IL GRUPPO:**

Metodologie del lavoro di gruppo:

- gruppo educativo e lavoro di gruppo come proposta di cambiamento e arricchimento, dal punto di vista cognitivo, affettivo e relazionale, in una prospettiva progettuale;
- metodologie del lavoro come strumenti trasversali a diversi ambiti disciplinari, che interessano le diverse professioni educative e i diversi contesti sociali e formative.

## **CONCETTO PSICOLOGICO DEL GRUPPO**

Il gruppo è un insieme di tre o più individui che si riconoscono come gruppo ed intessono tra loro delle relazioni di influenza reciproca.

## **CONCETTO PEDAGOGICO DEL GRUPPO**

Il gruppo è un insieme di individui legati in un rapporto di interdipendenza inteso a promuovere le potenzialità individuali nelle differenti età della vita.

## **LAVORO IN GRUPPO O LAVORO DI GRUPPO**

Ciò che fa un insieme di persone un gruppo: condivisione di un obiettivo, chiaro ed esplicitato a tutti i membri, e l'interdipendenza, cioè la consapevolezza che il successo individuale dipende dal successo collettivo.



## **GLI INDICATORI DI QUALITA' DI UN GRUPPO**

Chiarezza - delimitazione - definizione dello scopo,

Congruenza fra lo scopo del gruppo,

La sua organizzazione,

Le relazioni e comunicazioni interne al gruppo,

Consapevolezza e attivazione degli individui e del gruppo.

Attraverso le attività di gruppo si creano particolari modalità di stare insieme, importanti, in modo particolare, nelle prime fasi di conoscenza reciproca: il gruppo favorisce la ricostruzione cognitiva, la percezione del sé, influenza positivamente l'autostima, la comunicazione e le relazioni tra i minori ed offre stimoli per l'inserimento sociale. La costituzione di un gruppo garantisce la difesa psicologica, dovuta all'affetto, all'amicizia ed al sostegno che si instaurano tra i componenti, tutto ciò mette i minori al riparo dall'isolamento e dall'esclusione. Inoltre, la comunicazione nel gruppo ha come obiettivo aiutare i minori a rievocare quanto vissuto nel corso della giornata.

### **P.E.I**

Entro 20 giorni dall'inserimento del minore in Comunità Fatima viene elaborato, a cura dell'equipe, in accordo con i Servizi Sociali territorialmente competenti, tenuto conto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, il Progetto Educativo Individualizzato, che dovrà indicare:

- a)** le motivazioni dell'inserimento del minore in Comunità, nonché i suoi dati, la sua storia personale e quella della famiglia d'origine (Scheda Informativa);
- b)** gli interventi già attivati e gli obiettivi generali che si intendono raggiungere, con particolare riferimento alle modalità di rapporto della Comunità con i genitori dei minori, i parenti, l'eventuale tutore, le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine e la regolamentazione degli eventuali rientri in famiglia;
- c)** una breve descrizione clinica del minore ed i dati sull'ambiente di adattamento nel quale egli è cresciuto;



- d)** gli strumenti e gli obiettivi che si intendono raggiungere con il minore, a breve (6 mesi), medio (12 mesi) e lungo (18 mesi) termine;
- e)** gli obiettivi del lavoro con la famiglia di origine;
- f)** le prospettive del minore (affidamento, adozione, percorso di autonomia);
- g)** il lavoro di rete con le altre agenzie formali ed informali;
- h)** i piani integrativi e di verifica: la verifica di quanto indicato nelle relazioni periodiche del Coordinatore della Comunità; la convalida degli interventi sul minore e sulla famiglia di origine, preventivamente concordati con il Coordinatore; ed ogni altra strategia utile al successo dell'azione educativa, per la tutela ed il recupero del minore del quale sono istituzionalmente garanti.

Il progetto educativo individuale è strutturato in quattro parti fondamentali:

- Valutazione multidimensionale;
- Definizione degli obiettivi;
- Contenuti e modalità dell'intervento,
- Piano delle verifiche.

### **Valutazione multidimensionale:**

Procedura alla quale partecipa l'equipe pluri/professionale ed è finalizzata a valutare la condizione del minore nelle diverse dimensioni, per una definizione più adeguata degli obiettivi, delle modalità e dei criteri di intervento.

### **Elementi per la costruzione di un PEI:**

L'osservazione da parte dell'equipe educativa dei bisogni del minore;

Analisi dei dati posseduti;

Valutazione dei parametri comportamentali relativi alle quattro aree: cognitiva, relazionale, emotiva, della autonomia;

Integrazione con altri Servizi, interventi, prestazioni di cui l'utente può usufruire da parte di altri soggetti della rete territoriale.



## **DOCUMENTAZIONE**

La Comunità custodisce la documentazione, accurata ed aggiornata, di ogni minore, raccolta in una Cartella Personale, nella quale sono riportati: i Decreti/Ordinanze della Autorità competenti; il Progetto Educativo Individualizzato; una Scheda Informativa; il Diario delle attività specifiche svolte dal minore (scuola, lavoro, tempo libero, visite mediche, ...); le relazioni periodicamente comunicate al Tribunale ed ai Servizi Sociali; eventuali interventi di consulenza attivati; documenti scolastici, clinici e di lavoro; e qualunque altra comunicazione riguardi li minore durante la sua permanenza.

L'equipe educativa si fa garante della privacy su tutte le informazioni personali del minore, che possono essere consultate solo dagli educatori della Comunità e non dai volontari, né dai tirocinanti, dal cuoco od altri, in quanto persone che non devono rispondere personalmente degli oneri dettati dal mandato istituzionale e dalla deontologia professionale, e quindi non "perseguibili" in caso di negligenza o abuso.

## **REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI**

All'ingresso i dati anagrafici del minore vengono trascritti nel registro degli utenti. Il numero di registrazione viene riportato nella cartella e rappresenta un codice di riferimento della struttura. Le informazioni indispensabili all'attuazione dei piani educativi generali ed individuali, alla struttura e alla vita comunitaria, consentono agli operatori di adeguare le attività ai bisogni dei minori: l'archiviazione dei dati personali, della scheda sociale, della salute, delle attività settimanali, le relazioni educative e psicologiche è fondamentale per costruire il percorso personale del minore. I dati personali e le schede, su supporto cartaceo, sono contenuti in cartelle, chiuse in un armadietto blindato, a cui possono accedere i professionisti dell'equipe.

### *Tutela della privacy:*

I documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della comunità sono tutelati dall'Art. 13 del Dlgs. 196/2003.

In particolare, i professionisti dell'equipe della comunità Fatima, autorizzati ad accedere ad informazioni e documenti contenenti dati sensibili dovranno osservare





quanto di seguito prescritto. I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nella stanza delle attività amministrative.

Il diario di bordo, il registro delle presenze relativo agli operatori, il registro delle entrate e delle uscite dei minori sono conservati in un armadietto nella camera per le attività amministrative, chiuso a chiave ed accessibile agli operatori, sotto la responsabilità dell'operatore di turno. L'accesso ai documenti relativi ai minori per controlli istituzionali da parte di persone non facenti parte della struttura deve essere autorizzata dall'Autorità Giudiziaria.

I documenti che vengono visionati ai fini dell'erogazione dei servizi, devono essere posti immediatamente nel fascicolo da cui sono stati prelevati e posti di nuovo sotto chiave.

I registri delle consegne non possono essere lasciati in giro, devono essere utilizzati solo nel momento che si ritiene di dovervi riportare delle informazioni e devono essere sempre sotto controllo.

## **GIORNATA TIPO**

La Comunità Alloggio ritiene educativamente importante aiutare i minori a strutturare il tempo. Per questo motivo, le giornate sono scandite da attività e proposte che si articolano in varie aree.

## **L'AREA PEDAGOGICO-EDUCATIVA:**

In linea con i riferimenti educativi della comunità stessa, va a proporre un insieme di attività che hanno come obiettivo l'assunzione di responsabilità, di impegni stabili e il raggiungimento di un'autonomia personale : gli impegni giornalieri rivolti alla cura degli spazi comuni, la preparazione del pranzo, il rispetto dei tempi di vita della casa all'interno di un contesto il più possibile simile a quello di una famiglia, con regole di vita comune, compiti, ruoli e funzioni riscontrabili in un normale nucleo familiare. Questa è un'area che chiaramente attraversa e significa tutte le altre aree di lavoro che si concentrano su aspetti e finalità più specifici e mirati.



### **L'AREA DELLA FORMAZIONE SCOLASTICA E CULTURALE:**

Raccoglie l'insieme di attività volte al sostegno, all'alfabetizzazione, alla riapertura o alla ripresa dei percorsi scolastici interrotti. Questa area si struttura come un'offerta personalizzata prevalentemente all'interno della comunità, ma anche con la possibilità di costruire collaborazioni con le scuole del territorio.

### **L'AREA DEI LABORATORI**

Ha come obiettivo di offrire ai minori la possibilità di sperimentarsi praticamente, di "imparare facendo". Per alcuni ragazzi è anche l'occasione per sperimentarsi nella fatica a tenere dei ritmi, nell'allenamento al lavoro e alle consegne, come pure al confronto con altri adulti. La cooperativa Futura grazie ad esperti tra i soci sperimenterà ed attuerà la fattoria didattica.

L'area del tempo libero è l'insieme di tutte quelle proposte legate al rafforzamento dell'aggregazione, del gruppo e del benessere sia all'interno del gruppo dei pari che tra adolescenti e adulti: possibilità di praticare sport, di realizzare attività hobbistiche, di organizzare uscite e vacanze.

### **CURA DEI RITMI DI VITA DEI RAGAZZI:**

Il rispetto dei tempi coglie due aspetti fondamentali: uno di tipo organizzativo ed uno legato ai bisogni originali dei ragazzi. Sul primo versante ciò comporta la strutturazione di giornate-tipo fondate sulla consapevolezza di leggi biologiche quali l'alternanza (tra momenti di attività più intense e momenti di attività più calme, tra situazioni più individualizzate e altre di gruppo, ecc.); sul secondo versante si tratta di valorizzare come più volte sottolineato, le originali individualità ed i bisogni specifici di ciascun minore accolto. In questo senso, complessivamente, la priorità per il rispetto dei ritmi di vita assume per noi il preciso significato di organizzare l'intervento educativo non a partire da astratte "esigenze di servizio", ma al contrario in base alla centralità dei bisogni dei minori stessi.



## **LA CURA DELLA VITA QUOTIDIANA:**

Il riposo, i pasti, l'alimentazione, la toelette, la cura del corredo dei ragazzi rappresentano per questi ultimi un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità motorie e relazionali. Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita, pensare razionalmente la sua funzionalità sono elementi che favoriscono nel ragazzo il controllo, attraverso l'appropriazione cosciente e serena dello stesso spazio quotidiano, di fattori emotivi, spesso già messi a dura prova. Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale ruolo di mediazione, sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenziale anche sul piano psicologico generale. Non dimentichiamo che, molto spesso, una quotidianità mal vissuta da parte dei ragazzi è fonte di chiaro malessere, di disturbo e disagio da superare proprio in comunità. Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto, il coinvolgimento cosciente dei ragazzi, ma anche sulla comprensione "naturale" della necessità di una serena vita in comune. Tutto ciò connette questa sfera di relazioni con la ricerca di spazi di autogestione, di autonomia, di cooperazione non imposta da astratte normative, ma da una costante relazione "persuasiva" e coerentemente sostenuta da una "presenza" reale degli educatori.

## **ORGANIGRAMMA: LA COMUNITA' ALLOGGIO FATIMA ADOTTA LA SEGUENTE DOTAZIONE ORGANICA AI SENSI DEL CATALOGO DEI SERVIZI RESIDENZIALI, TERRITORIALI E DOMICILIARI DI CUI AL REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELLA L. R. N 11/2007.**

La Provvidenza S.C.S. nella persona del Legale rappresentante assicura: che tutti gli operatori che entrano in contatto con i minori non hanno riportato condanne definitive per i delitti non colposi di cui al libro II, titoli DC, XI e XII del codice



penale, per i quali non e' intervenuta la riabilitazione, ne condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori. Il servizio prevede, durante le ore diurne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello) ogni 4 minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello). Di tali figure il 60% deve essere di II livello e il 40% di III livello.

Responsabile Legale;

Coordinatore;

Educatore professionale

Figure professionali di II livello:

Operatori di I livello

Altro personale: Figure professionali o volontari funzionali alla realizzazione dell'oggetto sociale.

## **OPERATORI RUOLO E FUNZIONI**

Ogni operatore deve essere: un riferimento di "autorità autorevole" (relazione) un facilitatore degli scambi psico-sociali (amplificatore) un riferimento affettivo e di sicurezza (contenitore) creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali (mediatore). Complessivamente agli operatori che sono impegnati, la Cooperativa La Provvidenza assicura un supporto formativo in grado di assicurare il consolidamento di competenze:

- Pedagogiche: per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione
- Psicologiche: per gestire la dimensione affettiva, emotiva del lavoro
- Sociologiche: per analizzare e costruire realistiche reti di intervento
- Di animazione: per affrontare la relazione anche in termini di attività
- Preventive: per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

1) supervisione del servizio;



- 2) la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro;
- 3) la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte dalla Cooperativa La Provvidenza;
- 4) la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne".

L'obiettivo di fondo resta quindi quello di attivare "dei cambiamenti nella persona attraverso l'acquisizione di nuove forme di pensiero, di comportamento, di auto-rappresentazione e relazione quotidiana", per valorizzare in questo modo il senso duraturo di una struttura fondamentale "di transizione" come la Comunità Alloggio.

### **OPERATORE DI II LIVELLO: RUOLO E FUNZIONI**

L'operatore di II livello svolge attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità di ogni minore. Favorisce i processi di inserimento e di partecipazione sociale. Progetta e gestisce in accordo con l'educatore tutte le attività di carattere socio-educativo.

### **IL RESPONSABILE LEGALE: RUOLO E FUNZIONI**

Partecipa alle riunioni per il buon andamento della struttura;  
Cura i rapporti con gli altri Enti o con le associazioni di volontariato;  
Provvede agli adempimenti amministrativi e contabili della comunità alloggio;  
Svolge le funzioni di segretariato amministrativo;  
Dichiara la disponibilità ad accogliere i minori in struttura.  
Si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione.

### **COORDINATORE DEL SERVIZIO: RUOLO E FUNZIONI**

Il professionista che assolve funzioni di coordinamento è responsabile dei programmi, delle attività e dell'organizzazione del servizio, redige le relazioni, gli atti ed i rapporti richiesti dal comune e dall'ufficio di Piano territorialmente competenti, dalla regione Campania, dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni e da ogni altra autorità competente, secondo le direttive proprie dell'autorità stessa. Favorisce il rispetto dei ritmi di vita di ogni ospite;



garantisce contratti di lavoro e accordi integrativi, assicura la presenza nel servizio di personale qualificato. In accordo con il Responsabile legale predispone l'accoglienza dei minori. Il coordinatore deve garantire una presenza presso il servizio di almeno 12 ore settimanali.

### **L'EDUCATORE: OPERATORE DI III LIVELLO RUOLO E FUNZIONI.**

L'educatore è una persona professionalmente preparata, aggiornata ed in grado di costruire rapporti interpersonali significativi, che stimolano l'aspetto relazionale dei minori.

L'educatore deve considerare:

- di rappresentare un modello a cui i minori fanno riferimento;
- di legittimare il proprio e l'altrui ruolo;
- di saper stabilire una valida relazione con il minore.

L'educatore si prende in carico il minore con attenzione particolare agli aspetti della vita quotidiana: egli, essendo un punto di riferimento, aiuta il minore ad acquisire conoscenze e lo stimola a migliorare le proprie capacità relazionali.

Con la sua presenza quotidiana, l'educatore favorisce lo sviluppo affettivo del minore e promuove, curando e personalizzando l'ambiente di vita, il controllo degli impulsi emotivi. Egli predispone il progetto educativo individuale e fornisce informazioni, relative all'andamento educativo di ogni minore, al coordinatore che redige le relazioni.

L'educatore partecipa alle riunioni con le assistenti sociali di competenza territoriali e con gli insegnanti. Cura la stesura ed è responsabile del Progetto Educativo Individuale; assicura l'attuazione e le verifiche con il Servizio Sociale inviante.

Predispone, nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, le cartelle personali contenente la documentazione e i progetti dei minori. Provvede alla formazione ed al sostegno dell'equipe, attraverso incontri individuali e di gruppo a cadenza mensile, al fine di monitorare il lavoro svolto con ogni singolo minore nonché di individuare e di gestire le personali esigenze dello stesso e degli operatori.



## **MEDIATORE CULTURALE: RUOLO E FUNZIONI**

E' un operatore bilingue che media tra i minori monolingue ad una conversazione appartenenti a due comunità linguistiche differenti. Il suo compito è quello di facilitare la comprensione. È informato su entrambe le culture, sia quella dei minori sia quella della realtà italiana. Dal punto di vista dell'intervento sociale, il mediatore culturale ha il compito di facilitare l'inserimento dei minori stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei minori e le risposte offerte dalla casa famiglia. Il mediatore interculturale diventa l'insegnante che, con consapevolezza, si interroga e si attrezza per favorire non tanto la transizione da una cultura all'altra quanto la sintesi - dove è possibile - tra culture, allo scopo di creare momenti pedagogici capaci di andare oltre le reciproche differenze".

## **CRITERI DEONTOLOGICI:**

I criteri deontologici degli educatori ed operatori (inclusi tirocinanti e volontari), sono in primo luogo definiti dagli ordini professionali rispettivamente di appartenenza e riferiti a quelli della comunità alloggio come qui di seguito riportati.

Art. 1 - Le regole dei presenti criteri deontologici sono vincolanti per tutti gli operatori (inclusi tirocinanti e volontari) ed educatori, della comunità alloggio: dunque, chiunque operi, in qualsiasi modo, all'interno o per la comunità 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 contrarie al decoro, alla dignità ed al corretto esercizio della professione educativa sono punite con l'esclusione dalle attività della comunità ed espulsione dalla medesima.

Art. 3 - L'educatore e qualsiasi operatore della comunità operano per migliorare la capacità delle persone (leggi utenza) di comprendere sè stessi, di comportarsi in modo congruo, consapevole ed efficace. L'educatore (e l'operatore) è consapevole



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) è direttamente responsabile dei suoi atti e delle loro prevedibili conseguenze.

Art. 4 - Nell'esercizio della propria professione l'educatore (e l'operatore) rispetta 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, orientamento sessuale, abilità o disabilità. In caso di conflitto di interesse tra l'utenza e la comunità l'educatore (e l'operatore) deve esplicitare alle parti, con chiarezza, i termini delle proprie responsabilità ed i vincoli a cui è professionalmente è 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 comunità. Riconosce i limiti della propria competenza professionale e rispetta la competenza degli altri educatori.

Art. 6 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto al segreto professionale: pertanto, non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale.

Art.7 - L'educatore (e l'operatore) adotta 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) evita 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 rapporto professionale, possa procurargli indebiti vantaggi diretti o indiretti di carattere economico e non. Costituisce grave violazione deontologica intrattenere in ragione del suo rapporto professionale relazioni significative di natura personale, in particolare affettivo-





sentimentale e/o sessuale.

Art. 9 - L'educatore (e l'operatore) è tenuto all'adempimento professionale a cui è vincolato in ragione della tipologia di contratto definito con la Cooperativa La Provvidenza, ente gestore e titolare della comunità.

Art. 10 - I rapporti tra gli educatori e altre figure professionali (di vario genere, inclusi tirocinanti e volontari) 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 impegna 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 delle attività professionale e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la comunità a qualsiasi titolo l'educatore (e l'operatore) è tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale ed umana.

Art. 13 - L'educatore (e l'operatore) si impegna a rispettare e a proporre i principi ispiratori da cui trae la sua forza il carisma della Comunità.

Art. 14 - I Criteri Deontologici qui definiti vanno letti e sottoscritti da tutti gli educatori ed operatori che operano nella o per la comunità.

Nell'ambito della Comunità sono previste diversi tipi di polizze assicurative:

- Polizza Infortuni Tutto Campo per i rischi da infortunio per i minori ospiti
- Polizza Rischi Diversi e da Responsabilità Civile per i minori e gli operatori
- Copertura INAIL per gli infortuni degli operatori.

## **LA SCUOLA:**

Cercare uno specifico collegamento con la scuola: sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale".

E' molto importante evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei ragazzi (oltre che negli adulti): il supporto scolastico, pur nelle sue contraddizioni, rappresenta comunque un passaggio da non



sottovalutare. La ricerca di una "normalità" scolastica non è quindi evidentemente finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé", della propria auto-rappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno". L'uscita da uno stato mentale di "assistiti" che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento. Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine dei ragazzi ospitati. Scopo del servizio non è sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché il bambino possa ritrovare o creare un suo nuovo equilibrio. In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo, sia coi servizi sociali che lo tutelano.

Va da sé che tale rapporto con i Servizi Sociali di riferimento, con le istanze del Tribunale, ecc. è prioritario per l'insieme del lavoro della comunità. Lo scopo, oltre a quello di costruire un sistema di informazioni adatto e qualificato, è anche quello di coinvolgere tutti gli operatori nell'elaborazione, nell'attuazione e nella verifica dei progetti ipotizzati.

Al tempo stesso, la Comunità va intesa come luogo della tutela del minore. Chi si tratti di un minore in affidamento temporaneo, di un minore in via di adozione, la Comunità deve poter rappresentare uno spazio-tempo di protezione e di tutela del minore in quanto tale. Da questo punto di vista, al di là dei fondamentali riferimenti deontologici, la progettazione dell'intervento deve attivare, di concerto coi Servizi implicati, tutti gli strumenti idonei a garantire tale tutela.

### **LE REGOLE DI BASE**

#### **COMUNITÀ ALLOGGIO FATIMA E APP.TO BAVOSO**

Sono periodicamente verificate dall'équipe educativa nel momento in cui vi sono nuove ammissioni o cambiano le esigenze di ospiti già presenti. Possono essere così 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
- Rispetto degli operatori e degli altri ospiti.



## **I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI**

La Cooperativa Sociale La Provvidenza opera per il coinvolgimento di tutte le Agenzie Sociali pubbliche-private e del volontariato, attraverso incontri (formali e non) al fine di creare collegamenti operativi per la realizzazione delle finalità comuni (protocolli d'intesa, convenzioni, dichiarazioni d'intenti, lettere di presentazione, ...).

I minori ospiti vengono inseriti nelle attività e servizi espressi dalla comunità locale quali: centri giovanili, la chiesa, i gruppi scout, le società sportive, le palestre, etc., nell'ottica del lavoro di rete ed in una logica di responsabilizzazione della comunità. Le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali la cooperativa sociale La Provvidenza 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 che operano con i ragazzi ospiti della Comunità Fatima sono previsti incontri di équipe mista: coordinatore, responsabile della Comunità e assistente sociale e/o altri operatori sociali istituzionalmente referenti del singolo caso.

Tali incontri periodici rappresentano un pilastro fondante dell'intero progetto della Comunità, 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. come pure quello della Comunità.

## **SISTEMA QUALITÀ**

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di



miglioramento continuo, l'intera Cooperativa la Provvidenza, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La cooperativa ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'autorizzazione e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti/clienti. Per la cooperativa la Provvidenza, la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

### **La Qualità Organizzativa assicura:**

- La valutazione iniziale del minore e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio.
- Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.
- L'apertura di un fascicolo informatizzato e cartaceo all'entrata nel Servizio.
- Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento.
- Le attività di raccordo tra personale educativo.
- Cadenza delle riunioni d'equipe.
- Presenza del coordinatore pedagogico, di un responsabile amministrativo e gestionale del Servizio. La professionalità del personale è garantita da:
- Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.
- Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento annuale.
- Procedure di controllo per l'assunzione del personale.
- Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipe.
- Valutazione del personale e dei responsabili; valutati i bisogni formativi, viene programmato un piano annuale per la formazione.

### **La Qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:**

- Il Coordinatore del Servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente ed il responsabile dell'ente inviante.
- Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione.
- Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale,



considerando la specificità di ogni singolo utente.

- Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza mensile.
- Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche.
- Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio.
- La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.
- Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.
- La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.
- Sono previste e programmate sia riunioni d'equipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'equipe.
- Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i Servizi.
- La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.
- I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03.

## **PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO**

I destinatari del servizio possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o loro rivolti mediante la compilazione di apposito modulo, distribuito a cura degli operatori della Comunità Fatima.

I reclami possono provenire dall'utente, dal familiare di un utente o da un suo rappresentante. Il reclamo potrà essere consegnato personalmente, i giorni martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 16.00 presso la sede dell'Ente titolare e gestore, in



caso diverso a mezzo raccomandata o e-mail o fax. La procedura di reclamo prevede le seguenti fasi: Le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami possono essere inoltrati mediante le suddette modalità. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Rappresentante legale, il quale provvede ad avviare e seguire l'intero iter procedurale del reclamo. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Rappresentante legale della Cooperativa la Provvidenza, in collaborazione con gli operatori dell'équipe, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o dell'Ente Gestore il Responsabile risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Questi riceve una risposta al reclamo presentato entro 10 giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio e/o della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a 5 giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto, in caso di accesso tramite servizi sociali viene stabilito direttamente o viene rinviato al foro di Salerno.

La Carta dei servizi della Comunità Alloggio Fatima prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 150,00 nelle ipotesi di violazione di standard di qualità, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

### **COSTI DEI SERVIZI:**

I costi dei servizi gestiti dalla Cooperativa La Provvidenza sono rette giornaliere stabilite dalla cooperativa nell'ambito del tariffario (minimo e massimo) deliberato dalla Regione Campania, **che per l'area interessata sono rette giornaliere per ogni minore di euro 90.00 iva esclusa.**



## SCHEDE RECLAMO

### AL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA COOPERATIVA LA PROVVIDENZA

#### DATI ANAGRAFICI DELLA PERSONA CHE RAPPRESENTA IL RECLAMO

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

data di nascita \_\_\_\_\_

Comune di nascita \_\_\_\_\_

indirizzo \_\_\_\_\_

comune \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_

Area di intervento \_\_\_\_\_

#### RECLAMO

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

I reclami possono provenire dall'utente, il familiare di un utente o un suo rappresentante.

Le segnalazioni di insoddisfazione e i reclami possono essere inoltrati alla Cooperativa sociale La Provvidenza a mano, tramite fax, e-mail o raccomandata. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Legale Rappresentante, il quale provvede a dare avvio all'iter di verifica e di soddisfazione dei reclami. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il legale Rappresentante, in collaborazione con la funzione interessata, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato, il legale Rappresentante risponde al reclamante motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo. Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato al reclamante l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Il reclamante riceve una risposta al reclamo presentato entro 10 giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio e/o della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a 5 giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto in caso di accesso tramite servizi sociali viene stabilito direttamente o viene rinviato al foro di Salerno.



LA PROVVIDENZA COOPERATIVA SOCIALE  
CAPACCIO PAESTUM (SA)

COMUNITA' ALLOGGIO FATIMA  
VIA SABATELLA SIGLIATI N 20 CAPACCIO

ENTE TITOLARE E GESTORE:  
COOPERATIVA SOCIALE LA PROVVIDENZA

Telefono: 0828 871429 – 339 2294619

## USO DELLE SCALE

PER L'USO DELLE SCALE DA PARTE DEGLI UTENTI O PERSONE CON RIDOTTA O IMPEDITA CAPACITÀ MOTORIA:

SUONARE IL CAMPANELLO POSTO SOTTO IL SIMBOLO INTERNAZIONALE DI ACCESSIBILITÀ DI CUI ALL'ART.2 DEL DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA N 384/78 (D.M. 236/89 ART.5 E 7), POSIZIONATO IN TUTTA LA STRUTTURA IN PROSSIMITÀ DELLE SCALE.

IL PERSONALE DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO FATIMA AIUTERÀ LA PERSONA O IL MINORE DIVERSAMENTE ABILE NELL'UTILIZZO DEL MONTASCALE A CINGOLO MOBILE, FACILITANDO IL PASSAGGIO DA UN PIANO ALL'ALTRO.

Visitabilità condizionata: ( D.M.LL.PP. 14 giugno 1989 n 236, art.5 e 7)

Le unità immobiliari aperte al pubblico esistenti, che non vengono interessate dall'intervento e che non sono rispondenti ai criteri per l'accessibilità, verranno fornire di un apposito pulsante di chiamata con affiancato il simbolo internazionale di accessibilità

Negli edifici, nelle unità immobiliari o ambientali aperte al pubblico che non vengono sottoposte a ristrutturazione e che non siano in tutto o in parte rispondenti ai criteri per l'accessibilità.

contenuti nel D.M236/89, ma nei quali esista la possibilità di fruizione mediante personale di aiuto anche per le persone a ridotta o impedita capacità motoria, deve essere posto un apposito pulsante di chiamata al quale va affiancato il simbolo internazionale di accessibilità di cui all 'art. 2 del Decreto del Presidente della Repubblica n 389/78 (D.M 236/89 art.5 e 7)

Capaccio li 30.09.2022





COMUNITA' ALLOGGIO FATIMA  
VIA SABATELLA SCIGLIATI N 20 CAPACCIO

L'accesso ai piani da parte delle persone diversamente abili è consentito mediante l'uso del montascale a cingolo mobile attraverso un accesso condizionato. A tal scopo sono presenti in prossimità delle scale dei campanelli posti sotto i simboli di accessibilità condizionata di cui all'art 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 384178. Il personale della comunità alloggio Fatima aiuterà la persona o il minore diversamente abile nell'utilizzo del montascale a cingolo mobile, facilitando il passaggio da un piano all'altro.

Capaccio li 30.09.2022



## STANDARD DI QUALITÀ E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA COMUNITA' ALLOGGIO FATIMA E APPARTAMENTO BAVOSO ENTE TITOLARE E GESTORE LA PROVVIDENZA S.C.S.

Il lavoro sociale della Cooperativa La Provvidenza è orientato a concepire il servizio erogato nel rispetto dell'utenza. Per il controllo degli standard qualitativi relativi alla tutela e garanzia dei giovani ospiti sono stati individuati Ire elementi: la relazione; il processo di erogazione; la struttura; Ciascuno di questi elementi del servizio racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per rendere coerenti la progettualità con le procedure operative. In particolare, è posta attenzione sugli aspetti rilevanti al grado di soddisfazione e alla percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Componenti del servizio	Dimensioni di qualità
Relazione	Accoglienza Rispetto del minore
Processo	Trasparenza Tempestività Professionalità Integrazione Continuità Adeguatezza
Struttura	Comfort Accessibilità

Dalle dimensioni di qualità si possono dedurre delle proposizioni che specificano ulteriormente l'impegno che la comunità Fatima ha deciso di assumere. I criteri di qualità sono in tal modo direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente e possono essere formulati come espressioni facenti parte di un decalogo al quale il servizio deve attenersi.

Dimensioni di qualità coinvolta	Criteri
Accoglienza	Al minore deve essere garantito un sistema di accoglienza
Rispetto della persona	Al minore deve essere garantita una relazione rispettosa.
Trasparenza	Al minore deve essere garantita la trasparenza delle decisioni
Tempestività	Al minore deve essere assicurato un intervento tempestivo
Professionalità	Al minore deve essere garantita la professionalità dell'intervento
Integrazione	Al minore deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	Al minore deve essere garantita la continuità nell'assistenza
Adeguatezza	Al minore deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Comfort	Al minore deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	Al minore deve essere garantita facilità di accesso al servizio



Per controllare il livello di qualità relativo ad un criterio sono selezionati gli indicatori, cioè informazioni e dati che registrano fenomeni ritenuti indicativi di un criterio di qualità. In relazione agli indicatori reperiti presso fonti organizzate e tramite indagini sul campo (questionari di soddisfazione degli utenti, schede di accesso, schede di rilevazione del bisogno, ...) che rappresentano quindi variabili quantitative o parametri qualitativi, sono fissati gli standard. Lo standard è un valore atteso per un certo indicatore, un punto di riferimento per orientare l'azione del servizio, una garanzia per l'utenza in quanto rappresenta un obiettivo che la comunità Fatima si impegna a raggiungere.

CRITERI	INDICATORI	STANDARD
Al minore deve essere garantito un sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori	<b>Disponibilità di personale con competenze tecniche e relazionali</b>
Al minore deve essere garantita una relazione rispettosa,	Esistenza di un ambiente che consente la riservatezza dei colloqui	<b>Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui</b>
Al minore deve essere garantita la trasparenza delle decisioni	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio manifestato dalla popolazione di riferimento	<b>Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento</b>
Al minore deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta del servizio	<b>Il servizio è in grado di fornire risposte al bisogno presentato con tempestività ed immediatezza.</b>
Al minore deve essere garantita la professionalità dell'intervento	Impegno di personale con professionalità e competenze adeguate	<b>Effettivo utilizzo di operatori adeguati professionalmente</b>
Al minore deve essere garantito un sistema integrato	Gestione unitaria degli accessi, attivazione di aree di integrazione	<b>Presenza di luoghi unificati per l'accesso e rete territoriale per la presa in carico</b>
Al minore deve essere garantita la continuità nell'assistenza	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	<b>Assenza di interruzione nell'erogazione delle attività</b>
Al minore deve essere garantito un servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta al bisogno rilevato	<b>Il grado di soddisfazione dell'utenza non deve essere inferiore a 8/10</b>
Al minore deve essere garantita una struttura confortevole	Presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere	Effettiva presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere
Al minore deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Collocazione della struttura in prossimità delle fermate del trasporto pubblico	Effettiva accessibilità agli ambienti presso cui sono erogati i servizi



Infine vengono di seguito indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITÀ
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA</b>	Ampiezza dell'orario di funzionamento del Servizio	24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% operatori coinvolti
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Identificabilità del personale	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili

SOC. COOPERATIVA  
SOCIALE LA PROVVIDENZA

LA PROVVIDENZA  
SOC. COOP. SOCIALE  
Via Sabatella Sciglietti, 20  
84047 CAPACCIO PAESTUM (SA)  
Partita IVA: 055304550654