



La Nottola

Comunità Educativa per Minori

# CARTA DEI SERVIZI

*La presente "Carta dei servizi" ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.*

*La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall'art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.*

## **STORIA E NATURA GIURIDICA**

La Comunità "La Nottola" fa capo a La Quercia Soc. Coop. Sociale Onlus che nasce a fine 2015 dalla volontà di cinque giovani soci, dai 23 ai 34 anni, che sulla scorta dell'esperienza lavorativa hanno deciso di prendere in mano il proprio futuro lavorativo per progettare, organizzare e proporre una serie di servizi socio-educativi e culturali innovativi e più rispondenti alle richieste ed esigenze della contemporaneità.

La diversità di competenze, formazioni e storie professionali dei fondatori ha costituito fin dall'inizio una preziosa risorsa in termini di consapevolezza, solidità e concretezza progettuale.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

**EGUAGLIANZA:** garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ:** operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.

**DIRITTO DI SCELTA:** l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

**CONTINUITÀ:** garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio; in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**PARTECIPAZIONE:** promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

## **MISSION**

Nella consapevolezza di non poter/dover sostituire la famiglia, la mission della Comunità delinea le finalità e lo scopo dell'intervento educativo stesso, ovvero offrire al minore un ambiente protetto il più possibile aderente ad un modello relazionale e familiare funzionale, in grado di rispondere ai bisogni di adolescenti per i quali si è reso necessario l'allontanamento dalla famiglia di origine.

In attinenza alla normativa nazionale e regionale, la Comunità "la Nottola" si presenta come una risorsa del/nel territorio, capace di progettarsi sui bisogni dei minori e contemporaneamente promuovere forme di integrazione con i vari attori della rete sociale. In tal senso, la Comunità "La Nottola" si configura come contesto di riferimento stabile e sicuro per ogni minore ospite: una struttura di passaggio da situazioni di vita inadeguate al ritorno nella propria famiglia, o all'inserimento in un'idonea famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine). La Comunità rappresenta una tappa provvisoria, temporanea, finalizzata a soddisfare adeguatamente il minore rispetto ai suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione, di appartenenza, di autonomia, di riservatezza.

Nello specifico, la Comunità "la Nottola", si prefigge di:

- Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto e accolto, con relazioni significative a livello affettivo, educativo, cognitivo e di promozione delle abilità sociali;
- Essere un luogo neutro dove le dinamiche relazionali che si sviluppano non sono antagoniste a quelle della famiglia di origine, quanto piuttosto di supporto;
- Accogliere in modo globale la soggettività frammentata del minore e favorire i processi di integrazione delle diverse parti del Sé, in funzione della costruzione di una sicura identità personale;
- Assicurare a ciascun minore sufficienti stimoli ed esperienze educative capaci di favorire la scoperta o la riscoperta dell'affetto, della fiducia e della sicurezza;
- Creare le condizioni per le pari opportunità nello sviluppo, ricreando misure e strategie atte ad eliminare, o quanto meno ridurre, ogni forma di svantaggio favorendo l'inserimento del minore nella rete dei Servizi del Territorio;
- Curare, con i Servizi Sociali, il rapporto con le famiglie d'origine dei minori per consentirne l'eventuale rientro;
- Essere parte attiva e promuovere il dialogo costante nella rete di Servizi presso cui il minore è preso in carico affinché il suo progetto di vita sia il più possibile condiviso e partecipato.

## **GLI AMBIENTI**

La nostra casa è strutturata su tre livelli, al piano secondo è collocata la comunità educativa gli ambienti sono così suddivisi:

all'esterno si trova il parco con prato, spazio giochi, ed area destinata agli animali (cavalli e cani) oltre ad un'area coltivabile, al piano secondo si trovano gli ambienti dedicati alle attività diurne, cucina, sala da pranzo/soggiorno, l'area studio, tre camere e quattro bagni, nello spazio riservato alla comunità ci sono:

- una camera a tre posti letto con bagno,
- una camera a tre posti letto con bagno,
- una camera a due letti con bagno;
- lo studio,
- il bagno riservato agli educatori.

L'organizzazione quotidiana prevede lo svolgimento di attività comuni e lo svolgimento di attività specifiche separate per età dei minori e per progetti di intervento (supporto scolastico, laboratori con attività espressive di gruppo con l'utilizzo del corpo, delle immagini, del colore, della musica, di giochi espressivi).

## **EVOLUZIONE DELL'UTENZA**

La Comunità "La Nottola" accoglie minori provenienti da situazioni di disagio familiare per i quali il Tribunale per i Minorenni dispone con Decreto il collocamento temporaneo in comunità. In assenza di Decreto, per situazioni particolari, l'inserimento può avvenire anche su richiesta del Servizio Sociale competente.

La richiesta di accoglienza di minori con età di intervento soprattutto adolescenziale e giovanile ha portato alla situazione attuale di presenza sia maschile che femminile di utenti con progetti a breve termine a differenza del percorso di lungo termine che sino a qualche anno fa caratterizzava l'utenza.

In conformità a quanto prescritto dalla Regione Lombardia, la capacità ricettiva della struttura a carattere comunitario "La Nottola" è fissata in n. 8 ospiti a permanenza piena, dagli 10 ai 18 anni, maschi e femmine. Inoltre la comunità è predisposta per i progetti di prosieguo amministrativo indirizzati all'autonomia tutelata per neo maggiorenni fino ai 21 anni con dei progetti specifici per l'autonomia.

**La Comunità è aperta 365 giorni l'anno.**

**La Comunità non accoglie minori con problemi psichiatrici.**

**La Comunità non accoglie minori stranieri non accompagnati.**

## **SERVIZI OFFERTI**

La Comunità "La Nottola" offre i seguenti servizi:

- Accoglienza e soggiorno
- Progetto Educativo Individualizzato

Gli educatori intervengono in favore dei minori attraverso il Progetto Educativo Individualizzato, PEI, strumento di conoscenza e di lavoro cardine dell'intervento in Comunità. Nel PEI si esplicitano: obiettivi da raggiungere - aree di intervento - azioni da attuare - metodologie - risorse - strumenti - tempi di realizzazione - verifiche - modalità di chiusura.

- Mantenimento dei rapporti con le famiglie d'origine o di destinazione dei minori ospiti
- Assistenza Socio-Sanitaria

- Attività di socializzazione, ricreative e cura dei rapporti con i Servizi locali
- Accompagnamento scolastico e cura dei rapporti con la scuola
- Accompagnamento dei minori a colloqui presso i Servizi inviati o altre strutture
- Disponibilità ad effettuare incontri protetti
- Cura dei rapporti con i Servizi Sociali e Autorità Giudiziaria
- Supporto psicologico

La Comunità "La Nottola" assicura la presenza della figura di una psicologa psicoterapeuta per rispondere ai bisogni dei minori ospiti e alle eventuali richieste da parte dei Servizi Sociali e dell'Autorità competente.

- Attività informativa e formativa

La cooperativa sociale si impegna alla collaborazione e nell'interazione continua con tutti i Servizi del territorio che ruotano attorno al minore.

## **MODALITÀ DI ACCOGLIENZA**

L'ammissione in Comunità "La Nottola" avviene con le seguenti modalità:

- Verifica preliminare della disponibilità all'accoglienza da parte del Servizio Sociale e/o dell'Autorità Giudiziaria. Tale verifica può avvenire anche via telefonica, mediante il primo contatto con il Responsabile della Comunità;
- Presentazione del caso al Responsabile della Comunità (con relazione di sintesi sulla situazione);
- Valutazione della richiesta, in relazione ai criteri di ammissibilità, da parte dell'équipe educativa della Comunità e successiva comunicazione di disponibilità o meno. In caso di insufficienza di posti il Responsabile può segnalare al richiedente l'eventuale inserimento nella lista d'attesa;
- Inserimento del minore e raccolta della documentazione (relazioni, decreto del Tribunale dei Minori, valutazione psicologica e altri certificati sanitari ritenuti rilevanti). L'ammissione è altresì subordinata ad una impegnativa di spesa dell'Ente inviante;
- Conoscenza, dove possibile, del nucleo familiare d'origine.

## **DIMISSIONI**

Le modalità di dimissione del minore dalla Comunità sono disposte dall'Ente inviante e comunque concordate fra Responsabile della Comunità e Servizi Sociali quando:

- Cessano le condizioni che hanno determinato l'inserimento del minore per il raggiungimento degli obiettivi previsti (rientro nella famiglia di origine - affidamento - adozione);
- il comportamento del minore (grave e con comprovato motivo) provoca danno agli altri ospiti in seguito a reiterate violazioni delle regole fondamentali di civile convivenza;
- si ravvisa la necessità di un trasferimento del minore presso altra Comunità.

In ogni caso la dimissione è sempre programmata in modo da proteggere la sfera affettiva ed emotiva del minore, pertanto la Comunità "La Nottola" fornisce tutta l'assistenza e la collaborazione necessarie.

L'équipe provvede altresì ad elaborare una relazione finale relativa ad ogni minore.

## **METODOLOGIA OPERATIVA**

La Comunità "La Nottola" si qualifica secondo la filosofia della de-istituzionalizzazione del minore creando un ambiente il più possibile vicino a quello familiare. L'obiettivo è quello di offrire una risposta ai bisogni dei minori in difficoltà, garantendo loro un luogo sicuro e un sostegno relazionale in cui essi possano crescere e superare gli effetti negativi prodotti dal loro contesto d'origine.

La Comunità "La Nottola" si configura come luogo di passaggio e, anche se supplisce temporaneamente alla famiglia di origine, non ne prende il posto, ma anzi favorisce il riavvicinamento e il reinserimento del minore in essa: il fine è sempre il superamento della situazione di difficoltà ed il raggiungimento dell'indipendenza e non la nascita di un legame di dipendenza.

Il minore è costantemente supportato da una équipe pluriprofessionale che lo aiuta a rielaborare le proprie esperienze passate, stimola e valorizza le risorse personali ed offre un modello educativo alternativo a quello fino a quel momento sperimentato, creando le condizioni per un reinserimento familiare.

La metodologia educativa si fonda su due elementi fondamentali:

### **LA QUOTIDIANITA'**

La quotidianità rappresenta il setting privilegiato dell'intervento educativo in cui il minore è soggetto attivo: come "essere in relazione" e nel "fare". Nella prima dimensione la quotidianità è intesa come allenamento a relazioni costruttive, prova di sé e occasione di elaborazione in grado di consentire ai minori di conquistare nuove strategie di azione atte a sostenere il percorso di crescita della loro identità personale. Nella seconda dimensione, la quotidianità rappresenta il luogo del fare per cambiare: i minori hanno la possibilità di intraprendere diverse attività e sperimentarsi in un "fare" progettuale dentro e fuori la Comunità. Gli educatori, nella cura del quotidiano, sono impegnati nella costruzione di un sistema di riferimento fatto di piccole regole, abitudini e nell'organizzare di spazi e tempi, nella personalizzazione dell'ambiente di vita, e nel pensare razionalmente alla funzionalità ogni singolo gesto. Tutti questi elementi favoriscono nel minore il controllo dei propri fattori emotivi.

### **IL TERRITORIO**

Nel passato la comunità per minori tendeva a configurarsi come una struttura totalmente autonoma e separata dal contesto di riferimento; oggi, invece, si è diffusa la consapevolezza che essa rappresenta una risorsa all'interno di una rete complementare di Servizi, capace, proprio per la sua interazione con essi, di offrire ai minori risposte adeguate e mirate ai loro bisogni. Consapevoli di ciò l'unità d'offerta Comunità "La Nottola" assume il ruolo di risorsa sociale della comunità in cui opera in una sorta di "rete di reti" costituita da tutti gli attori che ruotano attorno al minore.

La Comunità "La Nottola", in virtù del suo principale obiettivo, si raccorda quindi con le risorse formali e informali presenti sul territorio (istituzioni scolastiche, servizi sanitari, associazionismo, ecc.) assumendo il compito di verificare i livelli di accessibilità e la qualità del servizio offerto ed di favorirne il coinvolgimento in progetti specifici e significativi per il minore ospite volti al riequilibrio della personalità del minore.

La metodologia è quindi dinamica ed esperienziale e guida gli educatori nel creare un ambiente ricco di stimoli necessari allo sviluppo psicologico, relazionale e sociale del minore. La stessa è tesa a promuovere momenti privilegiati di socializzazione progettati e organizzati in modo da favorire relazioni positive dentro e fuori la struttura comunitaria.

La metodologia accompagna l'iter educativo nel corso delle seguenti fasi:

- 1) Osservazione e conoscenza del minore: strumento di lettura e interpretazione del comportamento del minore e della sua realtà, della consapevolezza dell'esistenza di molteplici problematiche, potenzialità e risorse individuali. Osservazione e conoscenza proseguono oltre la stesura del profilo del minore.
- 2) Definizione del bisogno e progettazione: definizione del PEI, sviluppo di forme di inserimento sociale, di attività ed iniziative in relazione agli obiettivi specifici delle linee indicate dal Servizio inviante.
- 3) Intervento: realizzazione di quanto previsto nel Progetto Educativo Individualizzato.
- 4) Verifica: monitoraggio, valutazione degli interventi avviati, dei risultati ottenuti e di altri risultati connessi.
- 5) Accompagnamento finale: terminata l'accoglienza del minore, la Comunità si impegna a progettare un percorso volto ad accompagnare il minore nella fase di reinserimento in famiglia sia essa d'origine, affidataria o adottiva o altra struttura comunitaria ritenuta più adatta.

## **PROGETTO EDUCATIVO**

Il Progetto Educativo della Comunità "La Nottola" rappresenta lo strumento di conoscenza e di lavoro cardine dell'intervento: orienta l'operatività quotidiana della struttura ed ha il fine di rendere espliciti gli interventi che si intendono realizzare per ciascun minore.

Il Progetto Educativo Individuale è redatto, dopo un primo periodo di osservazione, dagli educatori della Comunità in sinergia con gli operatori del Servizio Sociale ed ha lo scopo di determinare:

- obiettivi del progetto individualizzato (generali e specifici);
- principali aree di intervento;
- metodologie, risorse e strumenti;
- tempi di realizzazione;
- valutazioni in itinere e verifiche periodiche; - il progetto di uscita dalla Comunità.

Secondo modalità programmate, si procede periodicamente ad effettuare verifiche ed aggiornamenti, sempre in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, con la finalità di monitorare l'andamento evolutivo del minore ospitato. Al termine del progetto individualizzato si procede alle dimissioni del minore, in accordi con il Tribunale per i Minorenni, i Servizi Sociali e con la famiglia, qualora sia attivamente partecipe alla realizzazione del progetto stesso.

## **STRUMENTI DI LAVORO**

La Comunità, nell'esercizio delle proprie attività e in funzione dell'organizzazione lavorativa, si avvale dei seguenti strumenti:

- Osservazione sistematica del minore in relazione a ciò che avviene nel quotidiano;
- Riunione settimanale dell'équipe degli educatori per la verifica e la programmazione della settimana, la discussione di eventuali problematiche emerse, la stesura delle relazioni, la valutazione dei nuovi inserimenti, la programmazione degli incontri di formazione e la discussione dei casi;
- Riunione con i minori per progettare insieme attività ricreative e sportive;
- Supervisione e formazione degli educatori;
- Incontri periodici con la famiglia di origine ed il Servizio Sociale territorialmente competente, per uno scambio di informazioni e l'analisi della situazione.

La Comunità è dotata inoltre di procedure documentate finalizzate ad una sistematica raccolta ed organizzazione di dati che consentono agli operatori di accumulare materiale utile alle varie fasi di valutazione delle scelte operative e di comunicare ad altri le scelte tecniche specifiche adottate.

Tale documentazione è rappresentata da:

Cartella personale: contiene la scheda del minore con i suoi dati anagrafici, i documenti personali (sanitari e scolastici), la documentazione del Tribunale per i Minorenni e del Servizio Sociale di appartenenza, il PEI e le relazioni di aggiornamento.

Quaderno personale: contiene le annotazioni legate ad episodi particolari nella vita del minore, il racconto di eventi significativi accaduti che possono essere utili per la comprensione di comportamenti.

Griglia di osservazione: utile al momento dell'ingresso del soggetto nella struttura e per la stesura del PEI.

Diario giornaliero: contiene le annotazioni quotidiane di tutti gli operatori sull'andamento della giornata e sugli episodi salienti. Riveste una grande importanza nel passaggio di consegne durante l'avvicendamento degli operatori.

Diario equipe: raccoglie le valutazioni e le decisioni prese a tutti i livelli, (gestionale, organizzativo, educativo) da parte dell'equipe educativa che si incontra settimanalmente.

Registro delle presenze giornaliero: raccoglie le presenze di ogni minore ospite, uscite ed entrate della giornata.

Convenzioni con gli Enti Locali: tramite i quali stipulare specifici accordi e procedure di intervento.

## **L'EDUCATORE**

Etimologicamente educare deriva da "ex-ducere": tirare fuori, condurre fuori qualcosa che è nascosto; da un lato significa far emergere da una persona tutto ciò che c'è di buono, dall'altro vuol dire condurre fuori la persona stessa da ciò che è negativo e può far del male. Secondo tale definizione l'educatore è colui che opera, mediante un processo, per offrire ai minori ospiti tutti gli strumenti e le strategie necessarie a realizzare il loro progetto di vita. Nel concreto egli agisce per scoprire e valorizzare nei minori quei comportamenti ed atteggiamenti ritenuti essenziali per la formazione della loro persona. Inoltre, l'educatore pone in essere il suo intervento per scoprire soluzioni efficaci e durature ai problemi dei minori che si presentano durante tutto il loro percorso comunitario.

Il ruolo dell'educatore prevede soprattutto di stabilire con il minore una relazione da "persona a persona" mettendosi direttamente in gioco in ogni momento dell'intervento educativo, quindi, con il ruolo di chi deve fare e di chi vive le esperienze che si stanno facendo insieme a minori.

In sintesi i compiti dell'educatore sono:

- osservare e registrare i comportamenti dei minori ritenuti importanti;
- dialogare con i minori per l'esame delle situazioni individuali e per l'attuazione degli interventi educativi;
- valutare bisogni, limiti e risorse dei minori;
- programmare la vita in Comunità e le attività da svolgere (gioco, studio, visite mediche, sport, alimentazione, riposo, pratiche igieniche, pulizia e riordino degli ambienti...);
- strutturare le attività quotidiane in funzione educativa;

- condurre direttamente gli interventi educativi, secondo le azioni definite in équipe e nel PEI;
- partecipare alle riunioni settimanali di équipe, di supervisione, di programmazione con i Servizi Sociali e agli incontri formativi proposti dalla Comunità;
- aggiornare le cartelle personali dei minori;
- mantenere la riservatezza, del rispetto del segreto professionale su ciò che accade in Comunità, che viene discusso in sede di riunione di équipe e negli incontri con i genitori.

I suddetti compiti sono espletati avendo come referente la Responsabile della Comunità, garante della programmazione, dell'attuazione e della verifica degli interventi sia di gruppo sia individualizzati.

## **IL PERSONALE**

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

La formazione degli educatori deve essere adeguata e permanente; per tale fondamento parallelamente all'aggiornamento individuale, sono programmati incontri di formazione d'équipe centrati sull'acquisizione di abilità tecnico-operative, sulla rielaborazione dell'esperienza personale e l'approfondimento delle dinamiche relazionali del gruppo.

La Comunità, inoltre, favorirà la partecipazione degli operatori a tutte le occasioni formative esterne (convegni, seminari, corsi di formazione) ritenute utili per l'arricchimento della professionalità. L'operatore di nuova assunzione sarà formato e sarà a lui assegnato un tutor per un periodo di almeno un mese per facilitarne l'inserimento nella struttura.

### **LAVORO IN ÉQUIPE E SUPERVISIONE**

Il gruppo di educatori organizza l'attività comunitaria mediante l'équipe che si riunisce settimanalmente per la verifica dei casi e la programmazione del lavoro. Nello specifico l'équipe ha il compito di:

- organizzare le attività della Comunità;
- valutare l'ammissione di nuovi ospiti nella struttura;
- stendere il PEI e verificare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi;
- confrontarsi sulle problematiche relazionali ed educative.

Gli educatori assicurano la loro presenza in Comunità attraverso una pianificazione operativa in turni. L'avvicendamento è effettuato in modo da permettere un passaggio di consegne fra l'educatore che lascia il turno e il collega che rientra al lavoro.

Il numero degli educatori può variare in base alle esigenze educative e al numero degli ospiti presenti.

Gli educatori sono supportati costantemente dalla supervisione di una psicologa che consentirà al gruppo di parlare delle proprie emozioni, dei vissuti e di affrontare le relative dinamiche che quotidianamente potranno verificarsi.

### **L'équipe multiprofessionale**

- Responsabile della Comunità (educatore);
- Coordinatrice (assistente sociale);
- Educatori (n.5)
- Psicologa e psicoterapeuta.

## **RAPPORTI CON ENTI INVIANTI**

L'affido del minore accolto in Comunità è attribuito dal Tribunale per i Minorenni all'Ente competente per territorio, titolare del caso, che mediante il Servizio Sociale coordina nell'insieme gli interventi da compiere. La collaborazione tra l'équipe educativa e il Servizio inviante è quindi indispensabile in tutte le fasi del progetto e avviene mediante:

- progetto quadro per il minore,
- costanti contatti telefonici o via e-mail,
- incontri periodici tra operatori da realizzarsi in Comunità o presso i Servizi - relazioni periodiche.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

La filosofia della Comunità "La Nottola" ritiene che si possa intervenire efficacemente in favore del minore solo se lo si considera soggetto connesso alla rete relazionale di appartenenza (famiglia) che quindi va conosciuta e inclusa fra i destinatari dell'intervento. Allo scopo di favorire una continuità affettiva tra minore e famiglia gli educatori chiedono al Servizio Sociale, compatibilmente con la sua organizzazione, la possibilità di incontrare i genitori del minore ospite, al fine offrire uno spazio di rielaborazione della vita quotidiana e del vissuto del minore all'interno della Comunità, ascoltare il loro pensiero, chiarire il ruolo della Comunità e gli interventi che saranno realizzati. In tale procedimento nessuno spazio sarà dato a coalizioni o alleanze fra Comunità e famiglia poiché ritenute inaccettabili e pericolose l'interesse del minore.

La Comunità "La Nottola" è inoltre disponibile ad organizzare presso la propria struttura, o all'esterno di essa, incontri protetti, osservati e monitorati fra genitori e figli in base a quanto stabilito dal Tribunale per i Minorenni e dalla regolamentazione dei Servizi Sociali.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA**

### GIORNATE SCOLASTICHE

Ore 6:30 Sveglia, colazione, pulizia personale.

Ore 6:45/7:25 Partenza per coloro che devono recarsi a scuola.

Ore 12:30/14:30 Pranzo, sistemazione della cucina; svago/riposo fino alle ore 15:00.

Ore 15:00 Inizio attività scolastiche o similari e merenda a seguito.

Ore 17:30 Attività ricreative e igiene personale.

Ore 19:30 Cena, sistemazione della cucina.

Ore 21:00 Tempo libero, attività serali, preparazione per la notte.

Ore 23:00 Riposo.

### GIORNATE NON SCOLASTICHE

Ore 9:00 Sveglia, colazione, pulizia personale.

Ore 10:00 Compiti, lavoro, attività varie.

Ore 13:00 Pranzo, sistemazione della cucina; riposo o svago fino alle 15:30.

Ore 15:30 Attività ricreative.

Ore 17:00 Merenda; attività varie, igiene personale.

Ore 19:30 Cena, sistemazione della cucina .

Ore 21:00 Attività, svago, preparazione per la notte.

Ore 23:30 Riposo.

## **COSTI**

Il costo giornaliero del servizio è di euro cento (€100) più I.V.A. al 5%.

Il costo è comprensivo di tutto quanto necessita al minore per le spese ordinarie di soggiorno (incluse le vacanze e le uscite settimanali), di abbigliamento, per i materiali e le attività educative e scolastiche, i beni personali, le rette della scuola pubblica ed eventuali spese per farmaci.

Sono escluse dalla retta:

- specifici colloqui psicologici, psicoterapici o psichiatrici da parte dei nostri consulenti, salvo diversi accordi pattuiti dal principio;
- spese per visite specialistiche dove la struttura pubblica non è in grado di rispondere ai bisogni del minore;
- tutto quanto non specificatamente incluso nella retta e comunque non concordato con il Servizio inviante.

Per le assenze oltre i 15 giorni concordate con i Servizi Sociali di competenza, è conteggiato il pagamento del 60% della retta giornaliera sino al giorno precedente del rientro del minore in Comunità.

In caso di degenza ospedaliera sarà conteggiata la retta piena giacché la Comunità si fa carico dell'assistenza ordinaria del minore. Nel caso di un'assistenza personalizzata e continuata nel tempo, i costi saranno conteggiati in relazione ad accordi con il Servizio inviante.

La Comunità predispose e invia all'Ente interessato la fattura concernente gli importi di retta maturati mese per mese. Le fatture devono essere liquidate entro 30 giorni dal ricevimento della fattura mensile, termine di pagamento.

Annualmente vi sono le necessarie revisioni dell'importo della retta, in relazione agli adeguamenti ISTAT.

## **RECLAMI**

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunge un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della Comunità. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

- I reclami che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti dovranno essere sottoposti dalla Responsabile, compilando l'apposito modulo di segnalazione del reclamo;
- i reclami devono essere presentati entro 10 giorni dal verificarsi del problema;
- la Responsabile provvede a valutare la natura della segnalazione e l'eventuale risoluzione del problema;
- è impegno della Responsabile fornire risposta scritta al reclamante entro un massimo di 20 giorni dall'avvenuta segnalazione coinvolgendo, se possibile, anche lo stesso reclamante;
- i reclami sono comunque portati all'attenzione del Rappresentante Legale della cooperativa La Quercia per trovare soluzioni alle eventuali inefficienze del sistema;
- ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica.

## **QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

La Cooperativa La Quercia, al fine di garantire il miglioramento continuo delle attività, si avvale di un sistema di gestione della qualità in conformità alla Norma ISO 9001:2000. Esso nasce dalla volontà della Cooperativa di innovare la gestione aziendale ed ottimizzare le relazioni con le parti interessate.

La politica per la qualità è esplicitata al fine di perseguire obiettivi certi e precisi, sotto il profilo qualitativo e quantitativo, raggiungibili e condivisi dalla struttura.

La Cooperativa si pone come obiettivi strategici la soddisfazione delle esigenze dei propri committenti ed il miglioramento della qualità dei servizi erogati da conseguire attraverso lo sviluppo di un Sistema Qualità. Tale metodo permette, appunto, di rimuovere gli errori e i difetti che possono prodursi nell'erogazione dei servizi.

Pertanto, la Cooperativa si impegna a:

- sviluppare in tutta la cooperativa la cultura della qualità;
- porre la soddisfazione del cliente quale valore centrale nelle strategie dell'impresa;
- tutelare la dignità umana;
- orientare l'impegno del personale verso il miglioramento delle condizioni di vita dei minori;
- considerare i minori e le famiglie i protagonisti nel processo di promozione del loro benessere;
- affinare continuamente le capacità professionali di responsabili e di operatori, mediante programmi di formazione mirati al miglioramento delle competenze;
- informare e coinvolgere tutti i dipendenti circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo del sistema qualità;
- prestare attenzione ad osservazioni e lamentele del cliente, in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nei servizi erogati.

La Cooperativa La Quercia predispone un questionario di gradimento per la rilevazione della qualità del Servizio percepito, che sarà somministrato ai Servizi Sociali e, se possibile, alle famiglie dei minori, le cui domande faranno riferimento ai processi di gestione della Comunità (ammissione, dimissione, organizzazione interna, ...) e alle dimensioni della qualità offerta (accessibilità, cortesia, trasparenza, ascolto, ...).

La soddisfazione dell'Ente inviante i minori in Comunità sarà inoltre valutata avvalendosi delle osservazioni che emergono in occasione delle verifiche dei progetti educativi fra educatori e operatori del Servizio Sociale. A conclusione del collocamento del minore presso la struttura sarà apprezzata l'eventuale stesura di una nota che darà misura del grado di soddisfazione, contenente proposte per il miglioramento del servizio.

Elenco servizi	Compreso	Non compreso	Fornito con maggiorazione	
Vestiario	<b>X</b>			
Spese scolastiche	<b>X</b>			
Spese relative ai trasporti ordinari	<b>X</b>			
Trasporto e accompagnamento scolastico	<b>X</b>			
L'accompagnamento agli incontri con genitori e parenti			<b>X</b>	Da concordare
Spese mediche farmaci e visite specialistiche	<b>X</b>			Forniti dal SSN
Spese odontoiatriche per cure riguardanti la conservativa l'endodonzia e le avulsioni dentarie	<b>X</b>			Forniti dal SSN
Spese odontoiatriche per terapie ortodontiche e per riabilitazione di tipo protesico		<b>X</b>		
Spese relative all'acquisto di occhiali e lenti per la correzione della vista			<b>X</b>	Da concordare
Spese per attività ricreative e vacanze	<b>X</b>			
In caso di ricovero ospedaliero viene garantita la presenza di un operatore in ospedale.	<b>X</b>			Se richiesto dai medici.
In caso di visite protette viene garantita la presenza di un educatore con funzioni di vigilanza e tutela del minore			<b>X</b>	Da concordare
Viene praticato sconto per i fratelli	<b>X</b>			Da concordare
In caso di rientri periodici presso la famiglia è prevista una riduzione della retta		<b>X</b>		Da concordare

### Rispetto della privacy

La Comunità garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al D. Lgs. 196/2003, Regolamento europeo 679/2016 GDPR, Decreto Legislativo 101/2018.

### DOCUMENTI DA PRESENTARE PER L'INSERIMENTO

1. Documento di identità/permesso di soggiorno.
2. Tessera sanitaria.
3. Certificato di residenza o certificato di stato di famiglia.
4. Esenzione ticket (se presente).
5. Certificato delle vaccinazioni, eventuali referti medici e documentazione su allergie o terapie farmacologiche.
6. Documentazione scolastica (sostegno scolastico, nullaosta, etc.).
7. Relazione psico-sociale sul minore.
8. Decreto del Tribunale per i Minorenni.

**Il Responsabile**

Matteo Lecchi