CARTA DEI SERVIZI

La Chiocciola

Casa Famiglia per minori

CARTA DEI SERVIZI

Indice

LA PREMESSA **pag. 5**

1 LA STRUTTURA **pag. 14**

1.1 Dotazione camere *pag. 15*

2 DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA DELLA CASA FAMIGLIA **pag. 16**

3 FINALITÀ E OBIETTIVI **pag. 17**

4 LA METODOLOGIA OPERATIVA E GESTIONALE **pag. 21**

4.1 Strumenti di lavoro *pag. 22*

5 PERSONALE DELLA CASA FAMIGLIA **pag. 27**

5.1 Funzioni dell'Equipe educativa *pag. 32*

6 EROGAZIONE DEL SERVIZIO **pag. 33**

6.1 Modalità di ammissione *pag. 33*

6.1.1 Gestione della Lista d'Attesa *pag. 33*

6.1.2 Pronta accoglienza *pag. 34*

6.2 Conoscenza della struttura, accoglienza e inserimento *pag. 35*

6.3 La fase di permanenza in Casa Famiglia *pag. 36*

6.4 Vita quotidiana: una giornata tipo *pag. 36*

6.5 Regola della vita in Casa Famiglia *pag. 38*

6.6 Orario delle visite *pag. 40*

6.7 Le fase delle dimissioni dalla Casa Famiglia *pag. 40*

7 PRESTAZIONI E ATTIVITÀ DELLA CASA FAMIGLIA **pag. 41**

7.1 Servizi erogati *pag. 41*

7.2 Attività della Casa Famiglia *pag. 43*

7.3 Protezione degli incontri *pag. 44*

8 MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEL MINORE ALL'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA IN CASA FAMIGLIA **pag. 45**

9 COORDINAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI **pag. 46**

9.1 Il territorio *pag. 46*

9.2 La Rete Formale (Servizi Sociali, scolastici e sanitari) *pag. 47*

9.3 La Rete Informale (Agenzie territoriali culturali sportive e ludico-ricreative) *pag. 48*

9.4 I rapporti con il volontariato *pag. 48*

10 LA RETTA DI ACCOGLIENZA **pag. 50**

11 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI **pag. 51**

11.1 Linee guida *pag. 51*

11.2 Strumenti *pag. 52*

11.3 Suggerimenti e reclami *pag. 53*

11.4 Forme di risarcimenti *pag. 53*

11.5 Standard di qualità *pag. 54*

11.6 Codice Etico e Deontologico *pag. 56*

La premessa

La Carta dei Servizi della Casa Famiglia **La Chiocciola** vuole essere un importante strumento per far conoscere ai propri ospiti, ai Servizi e agli Enti, le caratteristiche della struttura:

- il servizio erogato
- gli strumenti utilizzati
- le risorse messe a disposizione
- le modalità di accesso e di intervento
- il sistema interno di valutazione della qualità dei servizi offerti

nonché per informare sulle procedure per assicurare la possibilità per gli ospiti di formulare osservazioni, effettuare segnalazione e reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della **Cooperativa Aelle Il Punto** nel definire e tutelare i diritti degli ospiti:

- Uguaglianza e Solidarietà;
- Imparzialità e Giustizia;
- Partecipazione attiva e diritto di scelta;
- Dignità, Riservatezza e Privacy;
- Diritto all'informazione e alla trasparenza;
- Efficienza ed Efficacia;

attraverso alcuni principi fondamentali quali:

- professionalità e appropriatezza;
- sicurezza, sistematicità, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, la Cooperativa ha adottato strumenti e procedure idonee a:

- definire gli **standard di qualità** dei servizi erogati e **valutarne l'efficacia**;
- semplificare gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire segnalazioni e reclami.

Viene distribuita ai soggetti interessati (Enti e Istituzioni); è affissa nella sede legale della Cooperativa, nella Casa Famiglia e messa a disposizione degli operatori e dei Minori. In considerazione delle capacità del Minore e il grado di comprensione, la presente Carta dei Servizi viene descritta e illustrata a cura degli educatori della struttura. Viene diffusa anche tramite il sito internet della Casa Famiglia e della Cooperativa. La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente.

Le indicazioni riportate nella presente carta dei servizi potrebbero essere suscettibili di variazioni in seguito a limitazioni e disposizioni normative nazionali, regionali e comunali o protocolli e regolamenti interni, conseguenti a situazioni contingenti o emergenziali. Ne verrà comunque data comunicazione sul sito web.

La Casa Famiglia **La Chiocciola** nata nel Marzo del 2018 è situata nelle vicinanze del centro abitato del Comune di Labico in provincia di Roma. La struttura è gestita e amministrata dalla **AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale**, una Cooperativa di tipo A che, sin dalla sua costituzione, lavora, coniugando impegno sociale e professionalità, per fornire servizi socio-assistenziali e socio-sanitari e servizi a favore della collettività, volti a migliorare le condizioni di vita delle persone in situazioni di disagio psico-sociale. La Casa Famiglia è nata dalla volontà della Dirigenza della Cooperativa di coniugare la propria esperienza quarantennale nell'assistenza e nell'integrazione sociale di persone in condizioni di fragilità, con l'esperienza specifica nel settore dell'assistenza ai Minori, di un'equipe già operativa sul territorio che da molti anni si occupa dell'intervento a favore di Minori e donne con figli minori in stato di grave disagio socio – ambientale – familiare e che si è sempre impegnata nella prevenzione dell'abbandono del Minore e negli interventi a sostegno nella crescita del bambino, fornendogli una concreta possibilità di inserimento attivo nella società.

La Casa famiglia per minori "La Chiocciola", autorizzata ai sensi della L.R. 41/2003, è iscritta nel **Registro di Accreditamento delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali del Comune di Labico** con **Determinazione dell'Area 3 n. 135 del 21/05/2021** (Iscrizione n.1 del 21/05/2021).

La Chiocciola è una struttura di tipo familiare rivolta a tutti i Minori, di entrambi i sessi, nella fascia d'età compresa tra 0 e 11 anni, anche con disabilità, in situazioni di difficoltà o emergenza, per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente pregiudizievole, per i quali non è possibile altra forma di accoglienza e di sostegno educativo. **Il servizio di assistenza tutelare diurna e notturna viene erogato 24 ore al giorno, per 7 giorni alla settimana, per tutto l'anno, senza alcuna interruzione di servizio.**

LA CHIOCCIOLA - Casa Famiglia per Minori
Via Valle Fredda 34, 00030 LABICO
TEL. 06 9510107 - 333 8134467
www.lachiocciolacasaminori.it
casaminori@aelleilpunto.it
casaminori@pec.aelleilpunto.it

CARTA DEI SERVIZI

La **AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale** è una Cooperativa di tipo A, costituitasi nel 1980 con lo scopo di svolgere servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a tutela e per il benessere della persona. Ha sede a **Roma, nel Municipio XV**. I soci e collaboratori della Cooperativa sono: psicologi, psicoterapeuti, formatori, educatori professionali, tecnici della riabilitazione, assistenti domiciliari, operatori socio sanitari, maestri d'arte, animatori culturali, mediatori culturali e infermieri.

La Cooperativa nasce all'interno dell'Ospedale Psichiatrico S. Maria della Pietà di Roma, dall'aggregazione di un gruppo di volontari, psicologi, artisti, artigiani, cittadini del quartiere impegnati attivamente a contrastare l'isolamento e l'emarginazione dei pazienti psichiatrici e a contribuire all'attuazione della Legge 180. È proprio all'interno di un padiglione disabitato che si costituisce il centro sociale dell'ospedale, luogo alternativo all'istituzione, deputato a "rompere" la logica manicomiale. La Aelle Il Punto diventa con i Dipartimenti di Salute Mentale (DSM) della città di Roma, protagonista di un'ampia evoluzione sociale e culturale nell'ambito della salute mentale.

Nel tempo la Cooperativa AELLE IL PUNTO ha costruito una rilevante esperienza e una professionalità nell'ambito dei Servizi Socio-Sanitari, dell'Assistenza Specialistica Domiciliare Programmata, dei Progetti Personalizzati presso il domicilio dell'utente, in convenzione con le ASL di Roma e in forma privata, impiegando le proprie competenze e risorse nelle attività socio-assistenziali e di supporto alle persone in condizioni di fragilità, siano esse anziani, immigrati, Minori adolescenti o persone con disagio mentale e nella prevenzione della salute mentale, nella prevenzione dei generali processi di regressione, di decadimento cognitivo e fisico.

Sin dalla sua costituzione, la Cooperativa ha lavorato coniugando impegno sociale e professionalità, per fornire prestazioni socio-assistenziali integrative con le ASL, con i Municipi e con Roma Capitale.

La Cooperativa, nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità senza finalità di lucro, tramite la gestione in forma associativa, persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla cura, alla prevenzione e alla tutela della salute e dei diritti sociali, all'assistenza e all'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, con particolare riguardo a quelli in difficoltà appartenenti alle categorie svantaggiate.

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la Cooperativa gestisce un sistema articolato di servizi di cura e di assistenza, servizi di qualità e di utilità sociale che rispondono pienamente ai bisogni e alle esigenze della persona e della sua famiglia, ne rispettano la dignità personale e ne tutelano i diritti sociali. Promuove il potenziale sociale delle persone, coinvolge i diversi portatori di interesse del territorio nella conoscenza e condivisione dei servizi alla Persona e alla Comunità, sviluppa il principio della sussidiarietà, promuove la solidarietà e la cooperazione, la partecipazione, la diffusione di modelli etici, culturali, sociali per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone con fragilità.

La Cooperativa attua il proprio scopo sociale, l'organizzazione e la gestione di servizi alla persona sia in forma privata che in collaborazione con Enti locali, Pubbliche Amministrazioni e altri organismi, associazioni e cooperative del privato sociale.

AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale E.T.S. Impresa Sociale
COOPERATIVA di tipo A
COSTITUITA a Roma il 17 giugno 1980
SEDE LEGALE: Via Barbarano Romano, 6 – 00189 Roma
PARTITA IVA: 01252201007
CODICE FISCALE: 03868910583
TELEFONO: 0633266487
POSTA ELETTRONICA: info@aelleilpunto.it
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: info@pec.aelleilpunto.it
SITO INTERNET: www.aelleilpunto.it

I giorni e gli **orari di apertura al pubblico** sono: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30.

La Cooperativa Aelle Il Punto è iscritta:

- all'**Albo delle Cooperative Sociali** tenuto presso la Camera di Commercio: n. A125447 dal 24/03/2005;
- all'**Albo Regionale delle Cooperative Sociali della REGIONE LAZIO**: Sez A 53/20 - Decreto 449 del 1997;
- nella **Prima Sezione Registro** enti e associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati n° A/543/2008/RM – **Ministero della Solidarietà Sociale**;
- nella **Seconda Sezione Registro Regionale** delle associazioni, degli enti e degli organismi che svolgono attività a favore dei cittadini stranieri immigrati (s2-RRAM-7);
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area disabili e area minori** con D.D. n. 2406 del 31.12.2001, nei seguenti ambiti di intervento: **Municipi II, IV, VIII, IX**;
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area adulti con fragilità stranieri/nomadi** con Determinazione Dirigenziale n. 125 del 13 gennaio 2011;
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area Adulti microarea Sostegno Sociale a persone con gravi fragilità sanitarie**, con Determinazione Dirigenziale n.3704/16;
- **nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) n. 32474 del 27/05/2022**

CARTA DEI SERVIZI

Valori della Cooperativa

I Valori alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa Aelle Il Punto sono:

Umanità: l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori

Uguaglianza: a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, opinione politica e religione rispettandone i valori e il credo (ad esempio rispettandone le abitudini e le scelte alimentari legate alla propria religione o mettendoli nella condizione di ricevere l'assistenza religiosa secondo il credo d'appartenenza)

Equità: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti

Efficienza ed efficacia: le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale

Continuità: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli

Rating di Legalità

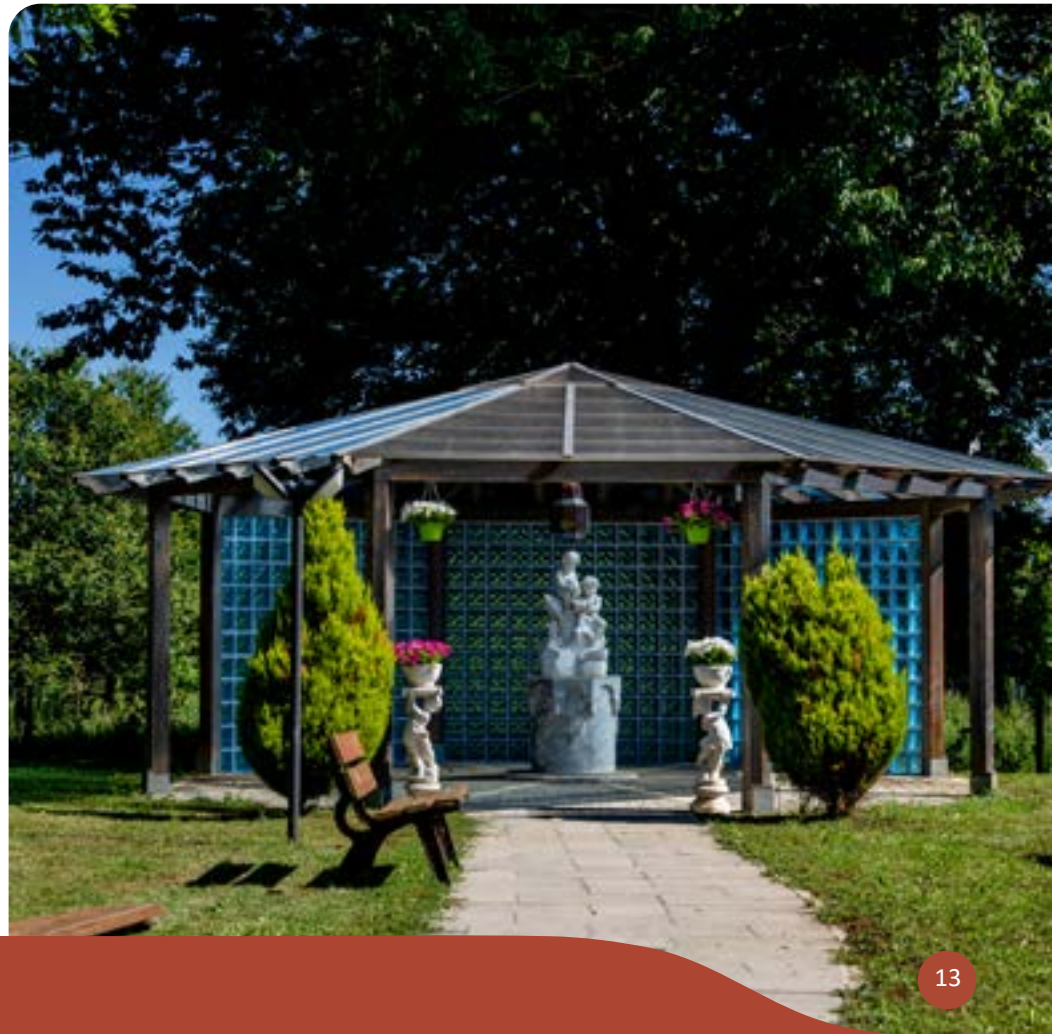
Nel mese di **Agosto 2021** è stato rinnovato dalla Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, alla Cooperativa AELLE IL PUNTO, il **Rating di Legalità** (attribuito per la prima volta nel luglio 2019) con il seguente punteggio: ★★++.

La Normativa di Riferimento

D.P.C.M. del 27/01/94: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
D.P.C.M. del 19/5/95: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
Linee guida n. 2/95: "Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale".
Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".
L.R. Regione Lazio 10/08/2016, n. 11: "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio"
D.G.R. Regione Lazio 14/07/2006, n. 424 recante L.R. 3 marzo 2003, n. 4 "Requisiti minimi per il rilascio delle autorizzazioni all'esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie" e s.m.i.
DCA Regione Lazio n. U0048 del 7/07/2009 avente ad oggetto "Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla DGR 424/2006" e s.m.i.
L.R. Regione Lazio 12/12/2003, n. 41: "Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali" e s.m.i.
D.G.R. Regione Lazio 23/12/2004, n. 1305: "Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della L.R. n. 41/2003" e s.m.i.
D.G.R. Regione Lazio 24/03/2015, n. 126: "Modifiche alla DGR 1305/2004: "Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali ed organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della l.r. n. 41/2003". Revoca delle DGR 498/2006, DGR 11/2010, DGR 39/2012. Revoca parziale della DGR 17/2011" e s.m.i.
DGR Regione Lazio 24/03/2015, n. 124: "Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio." e s.m.i.

CARTA DEI SERVIZI

D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81: Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di "Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i.
D.Lgs. 8 giugno 2001, n.231: "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" e s.m.i.



1
La struttura

La Casa Famiglia "La Chiocciola" è situata nelle vicinanze del centro abitato del **Comune di Labico** in **via Valle Fredda 34** e dista circa 38 Km da Roma. Il Comune di Labico è raggiungibile tramite la SS. 6 Casilina, l'autostrada A1 e la linea ferroviaria regionale FR6 che collega Roma con Frosinone e Cassino. Labico è uno dei nove Comuni appartenenti al Distretto ASL Roma 5.

La struttura è una villa immersa nel verde e nella tranquillità della campagna e dell'aria sana e pulita. La villa, interessata da periodiche opere di manutenzione, risponde a caratteristiche di qualità estetica e organizzazione funzionale, la cui fruizione risulta sicura e agevole e si configura come uno luogo di vita familiare, confortevole e accogliente. Gli ambienti della Casa Famiglia sono arredati e organizzati tenendo conto dell'età e delle esigenze dei Minori accolti.

È in possesso dei requisiti previsti per le strutture residenziali, dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, sulle barriere architettoniche e sulla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

La struttura si articola su due livelli; il piano superiore è raggiungibile tramite scale o ascensore. È dotata di luoghi ampi e confortevoli dedicati alle attività collettive e di socializzazione, distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy.
La Casa Famiglia è organizzata in camere doppie, include servizi igienici dotati di tutti i comfort necessari per una comoda e sicura permanenza. Tutte le stanze sono illuminate e ventilate attraverso finestre esterne protette da grate, e con illuminazione artificiale. Sono previsti campanelli d'allarme in prossimità di ogni letto e nei bagni.

La struttura è all'interno di un lotto di circa 4.000 mq costituiti da aree verdi, piante ad alto fusto e alberi da frutta, e una piccola area dedicata alla coltivazione; inoltre nell'immediata adiacenza della costruzione vi è un'ampia zona pavimentata e attrezzata. Nello specifico la struttura si compone dei seguenti ambienti:
al piano terra:
- un salone dedicato alla vita collettiva e alle attività socio-ricreative,
- un bagno riservato ai Minori e predisposto per persone con disabilità,
- una cucina con dispensa e bagno di servizio,
- un'ampia sala da pranzo dotata di un comodo tavolo dove consumare i pasti tutti insieme,
- un bagno operatori,
- una stanza ludico-ricreativa,
- una stanza adibita per gli incontri protetti,
- un ufficio (sala colloqui-reception) riservato ai servizi generali, alla custodia dei documenti, delle cartelle cliniche, sono ivi conservati la cassetta del pronto soccorso e i farmaci opportunamente riposti in armadi con serratura.

al piano superiore:
- cinque camere da letto ognuna dotata di bagno,
- una stanza riservata agli operatori con bagno attiguo.

1.1 Dotazione camere

Le camere dedicate ai bambini/ragazzi hanno in dotazione quanto necessario per una permanenza confortevole, accogliente e adeguata all'età e ai loro bisogni. Letto e comodino personale, armadio, scrivania, luce d'emergenza, sistema di chiamata, bagno interno con campanello allarme. I Minori accolti possono personalizzare il proprio ambiente nel rispetto degli spazi altrui.

2
Destinatati e capacità ricettiva della casa famiglia

La Casa Famiglia è una struttura di tipo familiare che ospita fino ad un massimo di **sei Minori** di età **non superiore agli undici anni**, di entrambi i sessi, anche disabili, con possibilità di permanenza di Minori più grandi (12-18 anni) di sesso femminile (previa valutazione dei servizi sociali comunali). È possibile inserire, in aggiunta al limite previsto, **ulteriori due Minori** per rispondere ad eventuali esigenze di pronta accoglienza. In particolare si ospitano Minori provenienti da gravi situazioni familiari, alta conflittualità genitoriale oppure con genitori con problemi legati al disagio mentale, alla tossicodipendenza, all'etilismo, alla devianza, alla violenza:

- allontanati dalla famiglia con Provvedimenti emanati dal Tribunale per i Minorenni;
- in situazione di emergenza, su richiesta dei Servizi Sociali in attesa di un provvedimento del Tribunale.

La struttura è idonea e il progetto prevede la possibilità di offrire ospitalità anche a giovani mamme con figli Minori, inviate dai Servizi Sociali, che si trovano in stato di disagio e che necessitano di assistenza, tutela e sostegno.

CARTA DEI SERVIZI

3
Finalità e obiettivi

La permanenza nella Casa Famiglia ha caratteristiche di temporaneità ed è finalizzata a dare una risposta alle molteplici esigenze del bambino e al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- rientro nella propria famiglia di origine;
- affidamento familiare;
- adozione;
- accompagnamento verso l'autonomia, alla maggiore età, laddove le precedenti soluzioni non siano percorribili.

La Casa Famiglia ha la finalità di supportare il processo evolutivo dei bambini e dei ragazzi accolti, attraverso la costruzione di una base sicura fondata su relazioni affettivamente significative con gli operatori, i quali assolvono una funzione assistenziale ed educativa anche attraverso l'organizzazione della vita quotidiana di tipo familiare.

Affinché la permanenza nella Casa Famiglia possa rappresentare per il Minore una valida **opportunità di crescita**, deve essere gestita come una **fase** di un percorso progettuale più articolato e complesso, che coinvolge la rete formale (Servizi Sociali, scolastici e sanitari) e la rete informale (agenzie territoriali sportive, culturali e ludico-ricreative), finalizzato al soddisfacimento dei bisogni dei singoli ospiti, al raggiungimento del **benessere psico-fisico** del Minore e laddove possibile del nucleo familiare d'appartenenza. La permanenza quindi deve avere una funzione educativo-assistenziale e non unicamente di tutela e accoglienza. Il percorso diventa uno strumento di **supporto emotivo e aiuto concreto** nella crescita del Minore e garantisce la costruzione di **esperienze positive**, anche di vicinanza con la propria famiglia d'origine, laddove questa possibilità sia opportuna e a beneficio del Minore. La Casa Famiglia si pone come obiettivo principale l'aiuto, il sostegno e la cura dei

Minori per la realizzazione, nei tempi previsti, dei progetti elaborati in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, coerentemente con quanto stabilito nei **Piani Personalizzati Educativo-Assistenziali (PEI).**
L'Equipe si propone di attuare nella vita quotidiana, specifici interventi atti a favorire una sana crescita e a stimolare lo sviluppo di una personalità sufficientemente **integrata, armonica e compiuta**, rivolgendo, ove necessario e previsto, la propria attenzione sul sostegno al nucleo familiare per il cambiamento e il superamento delle situazioni di difficoltà e disagio. Per quanto riguarda la relazione genitore-figlio, l'equipe si atterrà alle indicazioni del Servizio Sociale inviante, secondo quanto previsto dal **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI)**.
Gli interventi erogati si accompagnano a valutazioni costanti dei risultati ottenuti e dei loro tempi e si articolano principalmente su tre aree: Area del Sè, Area Psicologica e Area Sociale.

Gli **obiettivi specifici**, che la Casa Famiglia persegue, sono finalizzati al miglioramento della qualità della vita dei Minori accolti e sono:

• Garantire la cura, la protezione e la tutela del Minore;

• Costruire un clima familiare, accogliente e stimolante capace di sostenere la crescita dei bambini svilupparne le peculiarità, le attitudini, le capacità espressive, affettive, emotive cognitive, sociali e relazionali;

• Creare un ambiente favorevole in grado di facilitare lo sviluppo dell'autostima, della consapevolezza delle proprie abilità, verso la costruzione di un senso di sé adeguato, anche attraverso il rinforzo delle autonomie personali;

• Creare possibilità ed esperienze a contatto con la natura, per esplorare l'ambiente circostante, apprenderne i cambiamenti stagionali e la ciclicità e dare così senso e significato alla realtà circostante in cui si è immersi;

• Supportare il Minore negli aspetti legati alla scuola e alla didattica in generale, per garantire al Minore tutto il supporto necessario per un'adeguata frequenza scolastica e un'appropriata integrazione con i coetanei;

• Promuovere attività e iniziative atte all'apprendimento di relazioni adeguate con gli altri ospiti della Casa Famiglia, i compagni di scuola, con gli educatori e gli adulti in genere;

• Offrire una casa "sana" che possa essere vissuta dai Minori come un luogo protettivo e familiare, non giudicante, dove poter costruire relazioni stabili, di fiducia, dare spazio alla propria creatività; costruire legami tra pari, imparare comportamenti rispettosi e responsabili verso sé e gli altri; un luogo dove apprendere le regole del vivere comunitario attraverso la condivisione del quotidiano;

• Costruire un ambiente di vita adeguato ai bisogni della sua età (in termini di possibilità di espressione, affermazione, gioco, alimentazione, ritmo sonno/veglia, regole, istruzione ed educazione);

• Garantire un'alimentazione sana e adeguata all'età del Minore in linea con le le tabelle dietetiche predisposte dalla ASL;

• Educare all'ascolto, alla tolleranza, alla legalità, alle emozioni e alla gestione dei conflitti, anche quelli inconsapevoli o repressi, insegnare a riconoscerli accettarli e trasformarli;

• Favorire la vita sociale e l'integrazione nel gruppo dei pari, anche nei contesti esterni alla struttura, e a tal fine saranno supportati nell'iscrizione e inserimento in associazioni sportive, ambientaliste o artistico-culturali;

• Promuovere **la salute psico-fisica ed il benessere generale** del bambino, differenziando proposte ed interventi in relazione alle diverse età ed esigenze dei bambini;

• Sostenere il Minore affinché potenzi le capacità relazionali e acquisisca competenze sociali e viva relazioni affettive significative;

• Stabilire collaborazioni con i servizi presenti sul territorio (Comuni, Asl, Scuola ecc…) per costruire una rete sociale e assistenziale di supporto al progetto di vita del Minore;

• Monitorare i contatti e gli incontri tra genitori e Minori (Protezione degli incontri) nei casi disposti dal giudice e dai servizi invianti, e redigere una relazione sulla visita tenutasi.

4
La metodologia operativa e gestionale

La metodologia operativa che caratterizza il lavoro svolto dall'equipe educativa della Casa Famiglia si basa sull'osservazione sistematica e partecipata. L'osservazione dei Minori, del loro comportamento, delle loro abilità, del rapporto con i pari e con le figure adulte, consente di acquisire indicazioni sui loro bisogni, di individuare le strategie d'intervento e di redigere un **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI)** adeguato.
La Metodologia si basa su un modello d'intervento centrato sulla relazione, sul rispetto dell'individualità e sul rafforzamento delle abilità e sulla valorizzazione delle potenzialità. Il Minore all'interno di una relazione educativa sana e adeguata sviluppa e costruisce un senso di sé integro, un sentimento di fiducia e sicurezza, a sentirsi compreso e contenuto rispetto alle sue difficoltà, sofferenze e preoccupazioni.

Nella quotidianità questo modello viene ad attuarsi attraverso:
• L'accudimento e la soddisfazione dei bisogni primari;
• l'ascolto, il dialogo e il confronto;
• la condivisione della attività e la scansione dei ritmi della giornata (sonno/veglia, cura personale e degli spazi individuali e comuni, pasti, etc.);
• la costruzione di un'affettività solida con figure adulte di riferimento;
• il supporto educativo e l'insegnamento delle regole comunitarie: sollecitazioni verbali di incoraggiamento, riflessione sulle proprie azioni, valorizzazione degli aspetti positivi e stimolo al rispetto delle regole;
• il gioco (educativo, ludico, didattico);
• le attività manuali creative, artistiche ed espressive adeguate alle varie fasce d'età. Esse stimolano la concentrazione, e l'acquisizione di una buona coordinazione pensiero/azione (uso dei materiali, canto, musica disegno, costruzioni creative …);
• l'attività psicomotoria (esperienza senso-motoria, simbolica);
• il sostegno alle attività scolastiche.

CARTA DEI SERVIZI

L'intervento educativo tiene in considerazione le differenze educative e valoriali derivanti dalle differenti culture e religioni d'origine, purché non in conflitto con la mission della struttura, con gli obiettivi e le disposizioni definiti dagli Enti preposti a tutela del Minore.

4.1 Strumenti Di Lavoro

a. Cartella personale del Minore
E' la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti dei Minori (esclusi quelli sanitari che sono conservati in una cartella apposita).
La cartella comprende al suo interno:

- Documenti personali: documenti di riconoscimento, documenti scolastici;
- Cartella sociale: contiene al suo interno i Provvedimenti emanati dal Tribunale per i Minorenni, le Relazioni Sociali, gli aggiornamenti e comunicazioni scritte dei Servizi Sociali;
- Diario Cronologico: riporta tutti gli avvenimenti più significativi accaduti e si suddivide in: Sociale, Psicologico ed Educativo;
- Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale(PEI);
- Documentazione prodotta: annotazioni, comunicazioni, griglie di osservazione e di valutazione degli educatori;
- Scheda del Minore con cadenza semestrale (Richiesta dalla Procura).

La prima pagina è costituita da un elenco delle comunicazioni secondo un criterio grafico che renda immediatamente visualizzabile la direzione dei flussi d'informazione in entrata (Enti istituzionali verso la struttura) e in uscita (struttura verso Enti istituzionali).

b. Cartella sanitaria del Minore.
È la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti sanitari dei Minore (vaccinazioni, eventuali intolleranze e allergie, esiti di analisi e visite specialistiche, eventuali prescrizioni, referti, etc.)

c. Il Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale viene elaborato dall'equipe educativa entro 30 giorni dall'ingresso in Struttura e condiviso con il Servizio Sociale Referente. Tiene conto di eventuali prescrizioni o decreti del Tribunale per i Minorenni.
Viene aggiornato periodicamente in base ai tempi previsti dai progetti e dai programmi d'intervento. Esso comprende:

- anamnesi personale e familiare finalizzata a individuare problemi e risorse, difficoltà e attitudini;
- obiettivi generali e specifici, definiti sulla base dell'analisi iniziale dei bisogni e della situazione complessiva del Minore, adeguati al tempo previsto di permanenza;
- strategie d'intervento, programmi di attività, modalità e tempi di realizzazione;
- strumenti operativi, interni ed esterni alla struttura e il personale messo a disposizione per lo sviluppo del Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale stesso;
- modalità operative per l'osservazione e la verifica dell'andamento del percorso educativo assistenziale e personale e coinvolto nell'attuazione degli interventi;
- modalità di collaborazione e partecipazione delle parti terze interessate come ad esempio servizi scolastici, servizi sociali, istituzioni formative, sistema familiare, Tribunale.

d. Verifiche e valutazioni
Il percorso educativo assistenziale intrapreso con il Minore necessita di momenti di verifica in itinere (trimestrali o semestrale a seconda delle indicazioni del PEI). Essi sono funzionali all'individuazione d'eventuali nodi critici, all'acquisizione di nuove informazioni. Le verifiche e le valutazione dell'andamento dei progetti individuali e dei piani personalizzati educativo-assistenziali (PEI) sono finalizzate alla costruzione di interventi educativi quanto più possibile personalizzati e congrui e pertinenti ai progetti del Minore.

CARTA DEI SERVIZI

e. Relazioni periodiche
Il Responsabile di Struttura relaziona periodicamente sui Minori accolti per consentire un monitoraggio costante sulle evoluzioni dei progetti e dei piani d'intervento.

f. Relazione annuale
Il Responsabile di struttura presenta annualmente ai servizi sociali territorialmente competenti una relazione dettagliata sull'attività svolta nel corso dell'anno, con particolare riguardo alla formazione del personale, alla qualità del lavoro, alla partecipazione e il benessere degli ospiti.

g. Riunione di equipe
L'equipe educativa si incontra almeno una volta al mese; durante la riunione l'equipe (della durata di tre ore circa) ci si confronta rispetto alle osservazioni e gli accadimenti quotidiani di ogni singolo caso. Si procede con la programmazione della settimana, si discute delle singole situazioni di ogni bambino/ ragazzo, si prendono decisioni e si progettano gli interventi educativi. Vengono analizzati gli aspetti emergenti di ogni Minore e definiti micro-obiettivi. In questa circostanza si provvede alla verifica e al monitoraggio dell'andamento dei Piani Personalizzati Educativo Assistenziali. Un altro argomento oggetto della riunione è l'analisi del clima emotivo del gruppo di lavoro.
Gli argomenti trattati durante l'incontro vengono verbalizzati, tutte le osservazioni relative alle attività svolte vanno a convergere e a integrarsi diventando patrimonio comune e linee guida per gli interventi da attuare.
Il gruppo degli operatori, sulla base degli obiettivi raggiunti, concorda l'ulteriore fase del percorso e gli adeguati interventi di supporto da effettuare.

h. Supervisione
La supervisione è uno strumento ulteriore di protezione e formazione per il gruppo di lavoro con ricadute positive sul funzionamento generale della struttura, sul contenimento del turn over degli operatori e sui progetti dei Minori, in quanto contenitore delle problematiche che il gruppo di lavoro non riesce gestire adeguatamente.
È lo spazio dove l'équipe di lavoro, coadiuvata dallo psicologo, ha la possibilità di riflettere, valutare e comprendere le dinamiche attivate dalla relazione con i Minori e i vissuti degli operatori. Il lavoro di analisi e di condivisione consente un rinnovamento degli schemi operativi e favorisce la prevenzione di fenomeni di cronicizzazione.

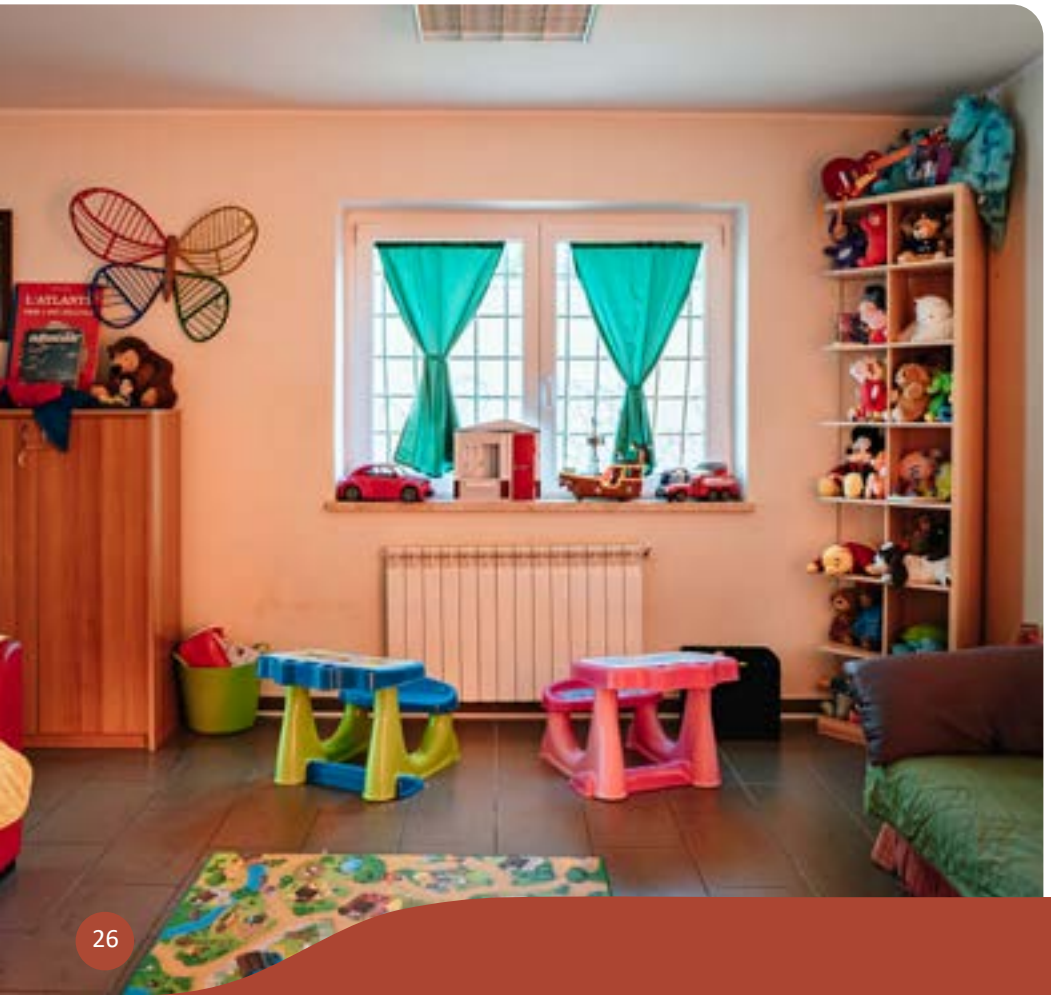
i. Libro delle comunicazioni/Agenda della Casa Famiglia
È lo strumento in cui vengono annotati gli impegni e gli appuntamenti dei Minori con i servizi sociali/sanitari, familiari, scolastici sportivi etc….

j. Regolamento della Struttura
Comprende tutte le regole organizzative ed educative che riguardano il funzionamento della struttura. Il Regolamento rappresenta una cornice di riferimento entro la quale operare. Tenendo conto dell'età dei Minori viene illustrato nel momento in cui si fa ingresso in Casa Famiglia e laddove possibile firmato per accettazione .

k. Quaderno delle Consegne
Il Quaderno delle Consegne della Struttura è uno strumento di lavoro fondamentale per garantire la circolarità delle comunicazioni tra tutte le figure professionali operanti nella Casa Famiglia. Attraverso di esso gli operatori vengono informati circa i fatti avvenuti e ricevono le consegne e le comunicazioni di servizio, pertanto gli operatori ne prendono visione non appena entrano in turno.

l. Griglie di osservazione e valutazione
L'equipe adotta strumenti standardizzati per la valutazione delle abilità personali e sociali dei Minori nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità.Vengono utilizzati per

le osservazioni sistematiche dei Minori accolti e sono differenti per le varie fasce d'età. Sono predisposte per individuare gli indicatori da tenere in considerazione nella valutazione iniziale e nelle valutazioni periodiche così da elaborare un Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale quanto più rispondente ai bisogni del Minore e permetterne una coerente valutazione in itinere.



CARTA DEI SERVIZI

5
Personale della Casa Famiglia

La Casa Famiglia, al fine di garantire un elevato livello educativo e assistenziale, dispone di un'equipe multiprofessionale con esperienza nel settore dell'assistenza ai Minori. Il personale che opera all'interno della Casa Famiglia è composto da:

Responsabile di Struttura
È la figura professionale che ha la responsabilità dell'operato di tutta l'équipe educativa e del funzionamento della Casa Famiglia. Progetta, organizza, coordina, gestisce e verifica il lavoro svolto, l'andamento della Struttura, le riunioni d'équipe, il percorso e la documentazione prodotta inerente ogni singolo Minore. Ha responsabilità sia della struttura che del servizio offerto e ha il compito di garantire il funzionamento generale della Casa Famiglia in collaborazione con la Direzione della Cooperativa.
È responsabile della programmazione, della organizzazione e della gestione di tutte le attività e prestazioni che si svolgono all'interno della Struttura.
Il Responsabile, coadiuvato dallo Psicologo, si occupa della valutazione delle richieste d'inserimento, delle fasi di accoglienza, ammissione e ingresso nella struttura del Minore. Verifica l'andamento dei programmi attuati, in coerenza con quanto previsto dal **Progetto Globale** e dai **Piani Personalizzati Educativo-Assistenziali** concordati con i Servizi invianti, e segue tutti i passaggi relativi alle dimissioni dei Minori.
In considerazione della tipologia di ospiti accolti nella Casa Famiglia, garantisce la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.

Psicologo
Lo Psicologo è la figura professionale che si occupa del sostegno psicologico al Minore durante la permanenza nella Casa Famiglia, aiutandolo nel riconoscimento e nella gestione dei vissuti emotivi e nella gestione dell'evento problematico o traumatico, al fine di accompagnarlo nelle varie fasi di crescita e nella strutturazione

CARTA DEI SERVIZI

di una più adeguata immagine di sé. Ha la funzione di supervisionare e sostenere il gruppo degli operatori attraverso approfondimenti e confronto su specifici aspetti critici per migliorare la qualità degli interventi e del servizio.
Individua e raccoglie i bisogni formativi del gruppo di lavoro e li comunica alla Direzione della Cooperativa che si occupa della promozione delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale.

Assistente Sociale
L'Assistente Sociale è la figura professionale che si occupa degli aspetti sociali dei Minori accolti, dei rapporti con i servizi invianti, attivandosi nella costruzione e nel mantenimento della rete territoriale con tutte le agenzie coinvolte nei progetti educativo-assistenziali dei Minori.
È l'attivatore di risorse aggiuntive utili ad ampliare le possibilità di risposta ai molteplici bisogni dei Minori.

Impiegata amministrativa con funzioni di coordinamento
Si occupa della gestione degli aspetti economici riguardanti la quotidianità, la registrazione contabile di tutti gli acquisti, la programmazione della fornitura dei materiali necessari alle attività della vita quotidiana (spesa alimentare, cancelleria, igiene degli ospiti e della casa, giochi, abbigliamento, libri, manutenzione della struttura etc…). Coadiuva l'operato dell'Assistente Sociale relativamente alle attività, all'andamento della Casa Famiglia e ai rapporti con i Servizi invianti. Mantiene il collegamento con la Direzione della Cooperativa per tutti gli aspetti economici, invia mensilmente la registrazione contabile e la modulistica relativa alla Casa Famiglia.
È responsabile inoltre: della gestione del personale relativamente all'organizzazione e programmazione dei turni, delle sostituzioni in caso di malattia e ferie, della gestione dell'andamento del gruppo di lavoro attraverso riunioni periodiche d'équipe.

Educatore Professionale
L'Educatore è la figura professionale che sostiene e accompagna i Minori durante l'intero percorso in Casa Famiglia. Condivide con loro la quotidianità, li aiuta a costruire e interiorizzare regole, comportamenti e corrette abitudini legate all'igiene personale, alla cura di indumenti e biancheria, alla pulizia e all'ordine degli spazi personali e comuni e utili a regolarizzare i ritmi dei pasti e del riposo. Li sostiene nell'attività didattica e scolastica favorendo lo sviluppo delle capacità e delle abilità del Minore, l'apprendimento e stimolandone l'autosufficienza.
Svolge l'accompagnamento nelle strutture e nelle associazioni territoriali per lo svolgimento di attività ludiche espressive e sportive, mediando le relazioni per il buon inserimento e integrazione. Cura i rapporti di rete con le strutture scolastiche, ricreative e culturali della comunità territoriale.
L'Educatore affianca i Minori stimolando l'espressione dei loro bisogni e interessi, favorendo le capacità di cambiamento, intervenendo nella gestione del tempo libero, gestione delle relazioni interpersonali.
Ha il compito di osservare e valutare costantemente ciascun bambino, si occupa di monitorare e mediare i rapporti tra pari e di risolverne i conflitti.
Collabora con lo Psicologo e l'Assistente Sociale alla stesura del **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale** di ogni Minore accolto.

Operatore Socio-Sanitario (OSS)/Operatore per l'assistenza di base
L'OSS è la figura professionale che si occupa principalmente della cura e gestione degli ambienti della Casa Famiglia, supportando i Minori durante tutte le attività di governo dei loro spazi e delle loro cose (aiutando e insegnando al Minore la cura della propria persona, degli ambienti, propri e altrui, dei giochi, della biancheria e degli indumenti). A seconda delle necessità della struttura sono inseriti nella turnazione giornaliera accanto agli educatori, per la gestione della quotidianità.

A tutto il personale operante viene applicato il CCNL delle Cooperative Sociali.

5.1 Funzioni dell'Equipe educativa

L'equipe educativa nell'espletamento dei suoi compiti si impegna a:

- esaminare le richieste di ammissione di nuovi Minori;
- delineare programma di intervento e individuare percorsi personalizzati per ogni ospite in accordo con il Servizio Sociale inviante per la corretta attuazione del PEI;
- progettare e verificare gli interventi educativi attraverso riunioni d'èquipe;
- programmare periodici incontri con i Servizi coinvolti nella realizzazione del progetto educativo personalizzato;
- individuare per ogni bambino gli obiettivi generali e obiettivi intermedi e valutarne il raggiungimento;
- osservare e cogliere eventuali cambiamenti nei bisogni, negli stati d'animo e nelle richieste nei Minori accolti;
- monitorare i contatti e gli incontri tra genitori e Minori (Protezione degli incontri) nei casi disposti dal giudice e dai servizi invianti e redigere una relazione sulla visita effettuata;
- utilizzare strumenti standardizzati per la valutazione delle abilità personali e sociali dei Minori nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità;
- partecipare alle sessioni formative e di supervisione.

CARTA DEI SERVIZI

6
Erogazione del servizio

6.1 Modalità di ammissione

La richiesta di inserimento è effettuata dal Servizio Sociale e prevede la presentazione della documentazione amministrativa, sociale e sanitaria del Minore.
Le informazioni sono necessarie per effettuare una valutazione il più possibile articolata circa l'idoneità e la compatibilità dell'inserimento del Minore.
Le richieste di ammissione vengono analizzate dall'équipe della struttura in collaborazione con il servizio sociale inviante.
La valutazione viene effettuata sulla base dei seguenti criteri:

- disponibilità di posto;
- appartenenza alla tipologia di Minori a cui si è in grado di dare risposta educativa (età, sesso, tipologia dei disagi);
- possibilità di perseguire gli obiettivi proposti dal Servizio Sociale inviante.

Alla valutazione d'idoneità, segue la fase di primo contatto e conoscenza con l'equipe, attività propedeutica alla fase successiva di inserimento presso la struttura e diversificata a seconda delle peculiari specificità del caso.

6.1.1 Gestione della Lista d'Attesa

Nei casi in cui nonostante venga valutata l'idoneità del Minore all'inserimento in Casa Famiglia non ci fosse disponibilità di posti si procede all'inserimento nella lista d'attesa previa comunicazione al servizio inviante. La lista d'attesa segue tendenzialmente l'arrivo delle richieste d'ingresso, fatte salve specifiche situazioni valutate congiuntamente con i Servizi.

6.1.2 Pronta accoglienza

La Casa Famiglia prevede 2 posti riservati alla **Pronta Accoglienza** di Minori in situazioni di emergenza, in stato di grave disagio o abbandono che richiedono un intervento tempestivo di ospitalità e protezione.
Le richieste di inserimento di Minori in **Pronta Accoglienza** provengono dai servizi territoriali, dalle forze dell'ordine, dai servizi di pronto intervento sociale e da parte dell'autorità giudiziaria.
Per assicurare una risposta adeguata e una sistemazione più stabile, viene definito, **entro trenta giorni**, un **piano d'intervento individualizzato** e vengono attivate collaborazioni con i vari servizi del territorio, al fine di individuare le soluzioni più idonee per il Minore.
L'inserimento di Minori in emergenza necessita di una particolare attenzione e cura. L'equipe educativa opera al fine di assicurare un'adeguata accoglienza, tutela e protezione.
Gli operatori svolgono, nelle primissime fasi di inserimento, l'importante compito di monitorare e gestire i comportamenti messi in atto dal Minore al fine di prevenire condotte inadeguate o dannose o eventuali fughe, possibili criticità e atteggiamenti inadeguati da parte degli ospiti residenti. Svolgono inoltre attività di osservazione, ascolto e raccolta delle informazioni utili all'articolazione di un piano d'intervento adeguato alle esigenze e allo stato del Minore.
Sono garantiti al Minore:

- il vitto, l'alloggio e l'accudimento e la soddisfazione dei bisogni primari;
- l'assistenza tutelare diurna e notturna;
- attività e interventi a sostegno del progetto educativo-assistenziale definito con i servizi sociali invianti;
- eventuale mediazione culturale concordata con i servizi sociali invianti, sulla base di specifiche esigenze.

Durante la permanenza l'equipe educativa assicura un supporto qualificato educativo-assistenziale che permette al bambino di fare esperienza di un ambiente sicuro e affettivo, dove ricostruire relazioni di fiducia.

CARTA DEI SERVIZI

6.2 Conoscenza della struttura, accoglienza e Inserimento

Il Minore, accompagnato dall'Assistente Sociale inviante, viene inserito nella struttura con modalità e tempi diversificati rispetto alle singole esigenze e situazioni. Viene comunque privilegiato l'inserimento graduale per facilitare la conoscenza della casa, dei ritmi, delle abitudini, delle regole, oltre che degli operatori e degli altri Minori. L'equipe, consapevole della delicatezza di questo primo momento, si impegna ad accogliere il Minore in un clima sereno di accettazione ed empatia. I nuovi ospiti conoscono l'educatore di riferimento e tutti gli altri membri dell'equipe. Questa fase è caratterizzata da momenti di osservazione finalizzati a un'analisi dei bisogni e delle risorse cognitive, relazionali, emotive del Minore, della situazione familiare e sociale, per definire gli interventi necessari ed elaborare un adeguato **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI)**.

6.3 La fase della permanenza in Casa Famiglia

Dopo il primo periodo di conoscenza reciproca, l'équipe educativa lavora sull'individuazione delle risorse e delle capacità personali del Minore, sulla base dei colloqui individuali e dei continui confronti con gli educatori di riferimento. La visione complessiva dell'individuo nella sua interezza, costellata sovente di vissuti multiproblematici di varia natura, porta l'équipe educativa a progettare interventi mirati e individualizzati per ogni Minore, al fine di sostenere progressivamente i bambini. L'équipe si avvale, nel perseguimento di questi obiettivi, anche di personale con una specifica formazione pedagogica e psicologica che possa coadiuvare il lavoro degli operatori, sostenendoli e supervisionando gli interventi attuati.

6.4 Vita quotidiana: una giornata tipo

Ore 6.30/7.00: Sveglia (in base agli impegni di ciascuno). La domenica e i festivi sveglia alle 9.00). Igiene personale e sistemazione camera (rifare il letto, riordino di indumenti, giochi, libri, etc.)
Ore 7.00: Colazione
Ore 7.30: asilo/scuola
Attività della mattina: attività differenziate a seconda della fascia d'età (psicomotricità, giochi educativi, interattivi, creativi)
Ore 13.30: Pranzo e collaborazione al riassetto
Attività del pomeriggio: studio e svolgimento dei compiti / Tempo libero dedicato al gioco, alla lettura, agli hobby / attività sportive o artistiche esterne a seconda della programmazione
Ore 17.00: Merenda
Ore 19.00: doccia, sistemazione camera, preparazione dei libri scolastici e degli indumenti per il giorno successivo.
Ore 20.00: Cena
Ore 21.00: Relax, visione TV, film, lettura libri e igiene personale.
Ore 22.00: Riposo

Mattino: Dopo il risveglio, ci si occupa dell'igiene personale e della colazione con il supporto dell'educatore, se necessario. I bambini vengono poi accompagnati dall'educatore agli asili/scuole. Nei casi in cui il bambino non pranzi alla mensa scolastica sarà l'educatore a preparare e a somministrare il pranzo presso la Casa Famiglia. Terminata la scuola, l'educatore si occupa di riaccompagnare i bambini presso la struttura.

Pomeriggio: Ogni bambino fa merenda nella sala da pranzo. I bambini in età scolare svolgono i loro compiti aiutati dall'educatore. I bambini che svolgono attività esterne vengono accompagnati nei tempi programmati.
Alcune attività ludiche si svolgono all'esterno (passeggiate nei parchi vicino alla Struttura, nel paese, partecipazione a eventi). In alternativa vengono svolte attività all'interno della Struttura (come ad esempio laboratori manuali creativi, espressivi, di pittura, di cucina, cineforum…).

Sera: l'educatore si occupa di preparare la cena aiutato, secondo le loro possibilità, dai bambini/ragazzi. La cena viene vissuta come momento conviviale per condividere l'andamento della giornata e tutti gli avvenimenti significativi. Al termine della cena e della sistemazione degli spazi comuni è possibile trascorrere del tempo in salotto, guardando la televisione o svolgendo qualche gioco assieme.

Weekend: Durante il weekend la normale routine settimanale viene variata non essendoci impegni scolastici. Compatibilmente con gli impegni di studio vengono promosse attività ludiche o creative di gruppo all'interno o all'esterno della casa. Quando possibile sono organizzate gite nei territori limitrofi.

6.5 Regole della vita in Casa Famiglia

La Casa Famiglia riconosce e rispetta tutti i diritti civili e sociali riconosciuti all'uomo e al bambino tra cui: il diritto alla libertà personale, all'uguaglianza, alla protezione da ogni forma di violenza o abuso, all'istruzione e alla salute.

I rapporti tra gli ospiti e il personale della Casa Famiglia devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione.

Il Minore ha diritto:
- ad una adeguata e personalizzata assistenza, alla sicurezza e al rispetto della sua privacy;
- all'uguaglianza, senza distinzione di religione, sesso, razza e cultura;
- a essere rispettato nella sua individualità, identità e dignità;
- a ricevere tutte le informazioni necessarie ad una adeguata comprensione del proprio piano educativo-assistenziale, dei programmi e dell'andamento del proprio progetto;
- a partecipare attivamente alla vita comunitaria e al progetto educativo con lui concordato;
- a una adeguata conoscenza dei propri diritti, delle attività, del personale educativo assistenziale, delle prestazioni a lui offerte e degli *standard* di qualità previsti;
- ha diritto a esprimere opinioni, suggerimenti e reclami.

Il Minore si impegna a:
- osservare le regole d'igiene e pulizia della propria persona e dell'ambiente;
- collaborare alla cura e al mantenimento di un ambiente ordinato e pulito, sia personale che comune;
- garantire il corretto utilizzo dei giochi, degli arredi, degli oggetti e della biancheria;
- rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- segnalare al Responsabile qualsiasi rottura o malfunzionamento nella propria stanza o nella struttura;
- moderare il volume degli apparecchi audiovisivi e usare apposite cuffie se indicato dagli operatori della struttura;
- rispettare l'orario di silenzio.

L'utente è tenuto a rivolgersi con gentilezza ed educazione sia verso il personale che verso gli altri Minori accolti.

- Non sono ammessi agiti di natura sessuale o violenta, tali infrazioni possono comportare l'immediato allontanamento dalla struttura.
- Non sono ammesse condotte dannose come uso di sostanze stupefacenti, alcool e furti e qualsiasi altra azione non compatibile con il sereno svolgersi della vita comunitaria.
- Il Minore è tenuto ad utilizzare con rispetto gli spazi comuni per le attività lasciando anche agli altri il medesimo diritto.
- Per ragioni di sicurezza è vietato accendere fuochi o bruciare qualsivoglia materiale all'interno o all'esterno della struttura. Non è consentito tenere nella propria stanza oggetti potenzialmente pericolosi (coltelli, forbici, etc…). Il personale può ispezionare la camera e gli effetti personali dell'ospite a propria discrezione, sempre nel rispetto della persona. L'equipe educativa, qualora lo ritenga opportuno, può richiedere l'intervento dei servizi invianti per eventuali consulenze e l'ausilio delle forze dell'ordine.

Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale dipendente.
All'interno della struttura è VIETATO FUMARE.

CARTA DEI SERVIZI

6.6 Orario delle visite

Le visite di familiari sono programmate nel rispetto di quanto previsto dal **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI)** e da quanto disposto **dall'Autorità Giudiziaria**. Quindi in un'ottica di facilitazione dei rapporti con familiari (laddove possibile e previsto), gli orari delle visite vengono concordate cercando di andare incontro alle necessità delle parti coinvolte, con attenzione e flessibilità, ma sempre compatibilmente con gli impegni del minore, con l'organizzazione delle attività interne e con le limitazioni e le condizioni previste sulla base dei Protocolli e delle Procedure interne per l'accesso in struttura. Le visite all'interno della casa-famiglia si configurano come incontri protetti "In spazio neutro" Vengono quindi organizzate secondo le indicazioni di tempi, orari e modalità date dal Tribunale per i Minorenni in accordo con i Servizi Sociali di riferimento. La casa famiglia ha il compito quindi di garantire che l'incontro tra i bambini e le famiglie avvenga con le modalità sopra indicate. La fascia oraria entro cui fissare gli appuntamenti è comunque compresa **dalle 10.00 alle 12.00** e **dalle 14.00 alle 18.00** per non interferire con il dedicato momento dei pasti.

6.7 La fase delle dimissioni dalla Struttura

Le dimissioni del Minore dalla Casa Famiglia sono valutate e concordate dall'equipe educativa con i Servizi sociali di riferimento; possono avvenire nei seguenti casi:

- rientro del Minore nella sua famiglia d'origine;
- affidamento o adozione del Minore;
- raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- aggravamento del quadro complessivo (psicopatologie o forme di dipendenze patologiche, comportamenti gravemente lesivi o pericolosi per la sua vita o la salute degli altri Minori ospiti) trasferimento ad altre strutture più idonee alle esigenze del Minore.

Le dimissioni vengono concordate con i Servizi e prevedono tempistiche diverse secondo il singolo caso. Vengono programmate e gestite adeguatamente, nel rispetto dei bisogni, della sensibilità e delle capacità di elaborazione del Minore.

7
Prestazioni e attività della Casa Famiglia

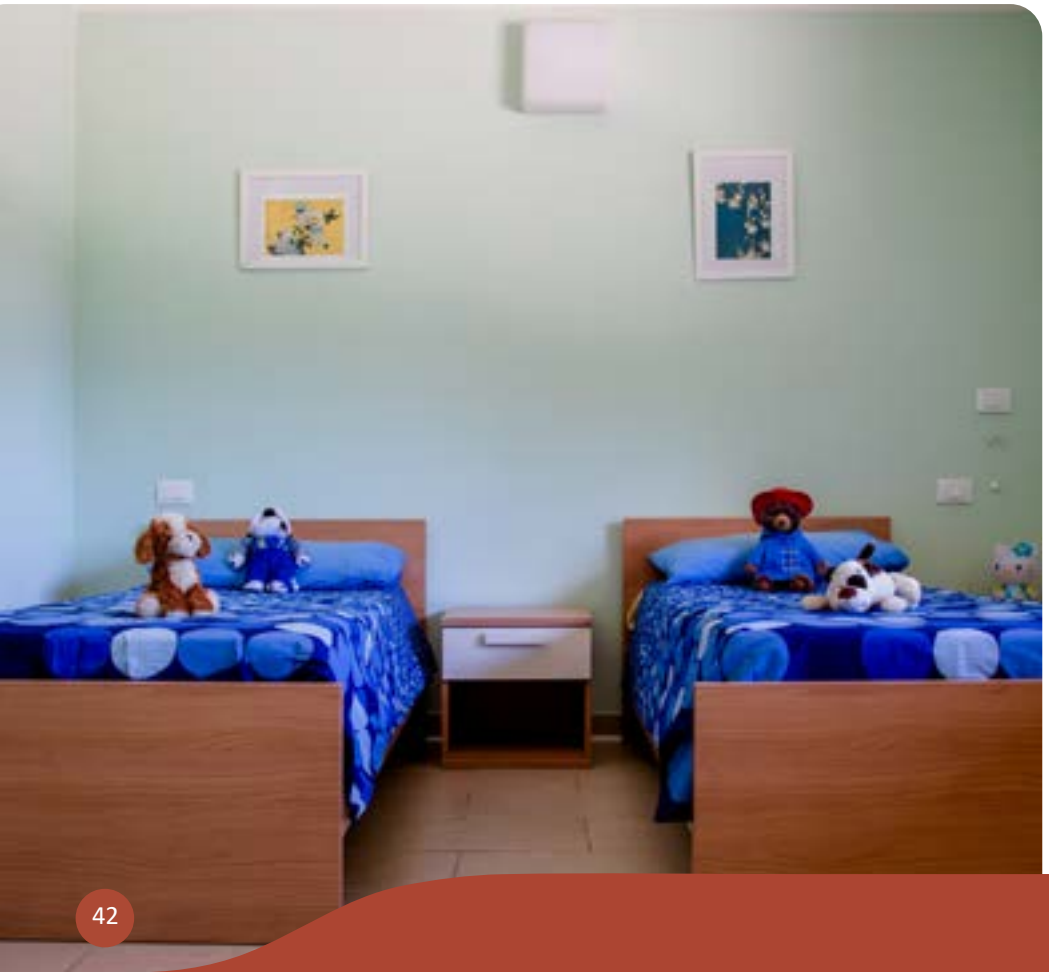
7.1 Servizi erogati

La Casa Famiglia "**La Chiocciola"** eroga interventi socio-assistenziali ed educativi integrativi o sostitutivi della famiglia sulla base di un piano personalizzato educativo-assistenziale, finalizzati al **benessere fisico, psichico e relazionale del minore**:

- Alloggio stabile e continuativo per il tempo previsto dal Progetto individualizzato.
- Vitto completo (colazione, pranzo, merenda e cena). Sono previsti menù personalizzati in casi di particolari esigenze legate a problematiche sanitarie e motivazioni culturali. La preparazione il servizio a tavola e il consumo dei pasti prevede la l'impegno congiunto degli ospiti e gli operatori, sulla base di menù stilati in conformità con le indicazioni delle tabelle diatetiche approvate dalla ASL nel rispetto di un'alimentazione sana ed equilibrata.
  Il menù è affisso nella sala da pranzo.
  Gli orari dei pasti sono fissati in: colazione (dalle 07.30 alle 08.30), pranzo (dalle 13.00 alle 14.00), merenda (dalle 16.30 alle 17.00) e cena (dalle 20.00 alle 21.00).
  I pasti sono consumati nella zona pranzo-soggiorno.
  I Minori devono rispettare gli orari fissati al fine di non creare problematiche all'organizzazione dei momenti di convivialità legati ai pasti.
- Pulizia quotidiana di ambienti comuni e servizi igienici.
- Fornitura di abbigliamento adeguato e dignitoso scelto insieme al Minore.
- Fornitura e lavaggio biancheria da camera e da bagno.
- Messa a disposizione di un mezzo di trasporto idoneo al fine di consentire la partecipazione dei Minori alla vita sociale e l'accesso ai servizi territoriali.
- Assistenza sanitaria è garantita attraverso il pediatra/medico di base presente sul territorio di competenza della ASL del Comune di Labico (Roma). L'assistenza sanitaria polispecialistica viene erogata nei presidi e nei servizi territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale; in caso di necessità l'equipe della Casa Famiglia si occupa dell'accompagnamento alle visite specialistiche e alle indagini

diagnostiche prescritte. In caso di emergenza, l'assistenza sanitaria è garantita dal pronto soccorso sanitario locale. Nei giorni prefestivi e festivi e durante le ore notturne l'assistenza medica viene garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Medico di Guardia).

- Attività di mediazione culturale in caso di presenza di Minori stranieri, assicurata dalla collaborazione con personale esperto della Cooperativa.



7.2 Attività della Casa Famiglia

Le attività vengono proposte in spazi attrezzati appositamente per lo svolgimento in sicurezza delle stesse, con tappeti, cuscini, giocattoli, strumenti e libri interattivi. Gli ambienti offrono la possibilità di aree differenziate dedicate al gioco educativo/didattico. **Tutte le attività, programmate in coerenza con gli obiettivi del progetto globale, sono finalizzate al benessere fisico, psichico e relazionale del minore e garantiscono**:

- accudimento e cura dell'igiene personale e degli ambienti;
- tutela della salute, accompagnamento a visite mediche;
- sostegno all'inserimento scolastico e alla socializzazione e all'integrazione;
- gioco, attività ludiche e didattiche;
- percorsi d'inserimento protetti per rientri nella famiglia di origine o percorsi di accompagnamento in caso di adozione/affidamento del Minore;
- partecipazione a iniziative culturali, artistiche adatte ai Minori.

Qualora la struttura si trovi a ospitare anche Minori disabili, vengono garantite prestazioni di carattere socio-sanitario, assimilabili alle prestazioni di assistenza rese a domicilio.

La presenza di fasce d'età differenti comporta inevitabilmente adattamenti nell'offerta educativa, didattica ed esperienziale. La flessibilità, le competenze e gli strumenti a disposizione del personale consentono di garantire in ogni caso un ambiente adeguato e stimolante.

Qualora venisse accolto un minore con particolari esigenze inerenti all'alimentazione, la Casa Famiglia, in base al caso e a quanto previsto dal piano personalizzato, si adopererà per avvalersi della collaborazione di un'adeguata figura professionale, come ad esempio un nutrizionista, un dietologo o un dietista. In caso di mamme con figli, tale collaborazione avverrà in accordo con il genitore.

Gli ospiti della Casa Famiglia vengono inseriti in attività sportive (quali la danza, il judo, il calcio, il nuoto…), rispettando le loro naturali inclinazioni e preferenze. Lo sport è un'attività educativa e socializzante, è utile nell'interiorizzazione di

regole e modelli di comportamento, aiuta i bambini a socializzare e a rapportarsi positivamente con i coetanei. Inoltre stimola lo sviluppo della competitività costruttiva infondendogli stima e fiducia in se stesso e nelle proprie potenzialità.
La struttura, disponendo di molto terreno, propone tra le attività educative manuali anche quella del **giardinaggio**. Per i bambini, la cura del giardino e dell'orto sono attività altamente significative stimolano la presa di coscienza del cambiamento, consentono di interiorizzare attraverso l'esperienza della ciclicità della natura, concetti come la temporalità, la gradualità, il prendersi cura e la continuità.
Attingendo alle velleità artistiche e alle abilità personali degli educatori, nel corso della settimana, vengono organizzate attività laboratoriali scelte con i Minori sulla base dei loro interessi: dalla cura di un piccolo orto al canto; dalla pittura alla attività motoria etc.

7.3 Protezione degli incontri

Nei casi disposti dall'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario o Tribunale per i Minorenni) si effettua l'accoglienza per gli incontri tra genitori e Minori in carico ai servizi sociali. Le visite protette avvengono così in un "luogo neutro" che si configura come uno spazio facilitante l'incontro tra il Minore e i suoi genitori. Garantire gli Incontri protetti ha la finalità di salvaguardare il diritto di visita e di relazione tra figli e genitori nell'interesse e nella tutela del bambino.
Gli incontri protetti possono interessare anche gli stessi Minori accolti in Casa Famiglia e in tale circostanza viene richiesta al personale l'osservazione e il monitoraggio delle interazioni, delle dinamiche, degli atteggiamenti significativi e rilevanti che emergono durante l'incontro protetto. Gli incontri protetti sono funzionali al recupero e alla ricostruzione della relazione tra genitore e figlio e al recupero di un legame e di una dimensione familiare e affettivamente significativa.

CARTA DEI SERVIZI

8

Modalità di partecipazione del minore all'organizzazione della vita in Casa Famiglia

È prevista la partecipazione del Minore all'organizzazione della vita in Casa Famiglia con l'obiettivo di responsabilizzare, insegnare ed educare rispetto al soddisfacimento dei propri bisogni, come la cura del sé, degli spazi di vita e l'alimentazione. A tale fine viene richiesta la collaborazione dei Minori accolti nelle attività della vita quotidiana, nelle semplici faccende domestiche, nell'apparecchiare, sparecchiare, sistemare e pulire gli spazi comuni e personali. La programmazione delle attività e l'organizzazione dei compiti sono stabiliti coerentemente con gli impegni scolastici, sportivi e legati alle attività esterne (catechismo, gruppi scout, teatro, musica…).
Sono previsti momenti di confronto tra gli educatori e i Minori accolti, per discutere sull'andamento della vita nella casa e per la risoluzione di piccoli conflitti o difficoltà in generale (l'assemblea si tiene 1 volta al mese).
Tali momenti di confronto sono integrati da colloqui a cadenza semestrale svolti in modo riservato, dall'ass. sociale/psicologo, per la raccolta di ulteriori riflessioni e considerazioni del minore riguardo al servizio erogato.
È a disposizione dei minori ospiti, una bacheca da utilizzare per portare dei contributi da condividere e per scambiare riflessioni o proposte utili a tutti, piccoli pensieri, disegni, locandine di iniziative ed eventi a cui partecipare.

9

Coordinamento con la rete dei servizi territoriali

9.1 Il Territorio

La Casa Famiglia "La Chiocciola" è situata nelle vicinanze del centro abitato del Comune di Labico in provincia di Roma.
Labico è uno dei nove Comuni appartenenti al Distretto ASL Roma 5 (gli altri Comuni sono: Artena, Carpineto Romano, Colleferro, Gavignano, Gorga, Montelanico, Segni, Valmontone). L'intera superficie del territorio distrettuale è di 356, 26 Kmq, è attraversata da importanti sistemi viari e ferroviari, quali la S.S. Casilina, l'Autostrada del Sole e la rete ferroviaria che congiunge Roma a Napoli; inoltre sul territorio sono presenti numerosi impianti sanitari, sportivi, commerciali, scolastici e culturali (maggiormente nei Comuni di Valmontone e Colleferro).
Labico è uno dei comuni meno estesi (11,79 Kmq), sul suo territorio si trovano servizi scolastici, ricreativi, sportivi e culturali.
Tra i servizi scolastici troviamo due scuole per l'infanzia, una scuola primaria, una scuola secondaria di I grado, un asilo nido comunale e un asilo nido privato il quale offre anche servizi ludico – ricreativi.
Sul territorio è possibile trovare aree verdi dotate di parchi giochi per bambini, nei pressi del Centro storico, un ampio campo da calcio e il palazzetto dello sport "Palaciocci". Nel centro storico è presente la "Parrocchia di Sant'Andrea" per le attività parrocchiali e di volontariato.
Oltre ai Servizi Comunali sul territorio distrettuale sono presenti: Consultori Familiari, Servizio TSMEREE, polo affidi–adozioni, asili nido, centri ludico–ricreativi, culturali (tra cui teatro, cinema), numerosi impianti sportivi (con palestre, piscina, campo calcio, rugby, pallavolo), parchi giochi, aree verdi e centri commerciali.
Inoltre altre tipologie di servizi sono presenti nei comuni vicini tra cui: Palestrina, Zagarolo, Cave, San Cesareo.

CARTA DEI SERVIZI

9.2 La Rete Formale (Servizi Sociali, scolastici e sanitari)

La collaborazione con i Servizi Sociali ha lo scopo di far emergere e comprendere le varie problematiche che i Minori vivono, di essere un aiuto e un supporto al loro superamento.
Nell'ambito di questa collaborazione, è previsto:

- Invio dell'andamento del progetto educativo al Servizio Sociale inviante;
- invio Schede Minori Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni (ogni 6 mesi), se richiesto;
- invio relazione al Tribunale per i Minorenni, se richiesto;
- comunicazione dell'ipotesi di calendario delle riunioni dell'equipe inter istituzionale.

Il rapporto con i Servizi competenti sarà programmato secondo le necessità dei singoli casi e le situazioni emergenti **nella consapevolezza che il lavoro congiunto con gli altri Enti coinvolti nella presa in carico del Minore è di fondamentale importanza per assicurare un pensiero unico nell'attuazione del progetto di vita del Minore.** A tal fine l'equipe della Casa Famiglia s'impegna a verificare il progetto educativo assistenziale personalizzato sia con Servizi Sociali competenti sia con il Tribunale per i Minorenni, e con tutti gli altri servizi coinvolti.
Gli operatori hanno un ruolo fondamentale di supporto e di mediazione in tutti i contesti di socialità frequentati dal Minore. Un impegno costante finalizzato a prevenire forme di disagio, di emarginazione e frustrazione derivanti da esperienze di insuccesso e a favorire l'inserimento e l'integrazione nel gruppo classe.
Per sostenere il percorso scolastico e garantire un collegamento con gli insegnanti è prevista la presenza di un *Referente scolastico* che rappresenti l'interfaccia tra la Casa Famiglia e la scuola. Il Referente scolastico, attraverso una strettissima collaborazione, rende operativa la possibilità di raccordare l'intervento educativo svolto nella struttura con quello effettuato dalla scuola.

9.3 La Rete Informale (Agenzie territoriali culturali, sportive e ludico-ricreative)

La struttura, grazie alla rete sociale costruita in questi anni nel territorio, offre ai minori la possibilità di frequentare attività anche all'esterno. Occasioni preziose per sperimentarsi e imparare a riconoscere le proprie inclinazioni e interessi.
L'équipe educativa è sempre attiva nella ricerca di iniziative adeguate per garantire ai minori accolti, un ventaglio quanto più ampio e variegato di attività ricreative, espressive, sportive o artistiche (cinema, teatro, visite culturali, etc.) e ne garantisce l'inserimento attraverso diversificate forme di accompagnamento da parte degli operatori, utilizzando anche i mezzi di trasporto a disposizione della struttura.
Tutto questo consente la costruzione di percorsi educativi e socializzanti volti al **benessere psico-fisico del minore**, adeguati e rispettosi delle passioni e dei bisogni di crescita personale e culturale dei minori.

9.4 I rapporti con il volontariato

All'interno della Casa Famiglia possono operare, previa Convenzione con la Cooperativa che gestisce la Casa Famiglia stessa, Associazioni di Volontariato iscritte nell'apposito albo regionale come risorsa aggiuntiva al personale impiegato per organizzare e partecipare a momenti di socializzazione e integrazione con il territorio e la circostante comunità. La loro presenza all'interno della struttura ha lo scopo inoltre di contribuire all'introduzione di nuovi stimoli per una crescita armoniosa e per facilitare percorsi di socializzazione e di inclusione sociale.
Interventi di questo tipo, svolti ai sensi della normativa vigente, sono fondati su prestazioni spontanee e gratuite. I volontari devono attenersi alle indicazioni del personale dipendente e non possono comunque sostituirsi a tale personale per nessuna ragione, ma solo coadiuvarlo nelle varie attività. La presenza di volontari è preceduta e accompagnata da attività formative ed informative specifiche per un proficuo inserimento nella struttura. Anche per i volontari vale l'obbligo della identificazione in struttura attraverso l'esposizione di un tesserino identificativo, rilasciato o dalla Direzione della struttura o dalla stessa organizzazione di volontariato. Sono inoltre tenuti ad attenersi al Codice Etico e di Comportamento della Cooperativa e a tutte le normative relative alla tutela e rispetto della privacy.
La struttura può avvalersi inoltre dei volontari del Servizio Civile Nazionale, nel rispetto delle norme di legge che disciplinano la materia.

10
La retta di accoglienza

La retta giornaliera di accoglienza è stabilita all'atto della stipula della Convenzione con Servizio Sociale o all'Ente locale inviante, tenendo in considerazione le indicazioni della Regione Lazio in merito alla definizione delle tariffe/rette per i servizi residenziali per l'accoglienza di minori. La retta comprende tutte le prestazioni sopra descritte incluse le spese quotidiane, ordinarie, relative alla vita nella Casa Famiglia, vestiario, giochi e materiali didattici educativi, eventuali farmaci necessari alle malattie ordinarie. La retta non comprende spese straordinarie in relazione a situazioni di eccezionalità.
La Cooperativa ha stipulato una polizza assicurativa di Responsabilità Civile verso Terzi a copertura dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

11
Sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati

Il sistema di monitoraggio e valutazione è costruito per rilevare informazioni utili a descrivere l'andamento del servizio nel suo complesso e a migliorarne l'efficacia e l'efficienza.

11.1 Linee guida

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità del servizio erogato. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.
Gli standard di qualità forniscono dei punti di riferimento sia per i fruitori, sia per gli operatori e sono utili a orientare e valutare l'azione della Struttura.
Vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del Minore, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura e prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- **l'accoglienza;**
- **la coerenza degli interventi con il Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI);**
- **le modalità di coordinamento con la rete dei servizi sociali scolatici e sanitari;**
- **la personalizzazione degli interventi;**
- **la tutela e la partecipazione;**
- **gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate;**
- **la professionalità espressa dal personale impiegato.**

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale. Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Struttura che ne assicura la verifica periodica.

La metodologia di controllo della Qualità analizza il processo del servizio erogato, attraverso l'adozione di precisi indicatori e standard di riferimento.
Nella verifica è fondamentale il coinvolgimento dei Minori e dei Servizi in quanto fruitori attivi e partecipi del servizio, degli operatori, i quali contribuiscono, congiuntamente, all'identificazione delle cause di variazione e alla pianificazione dei cambiamenti nel contesto della pratica lavorativa.

11.2 Strumenti

Pertanto i dati, congruentemente e trasversalmente alle attività, sono rilevati mediante strumenti adeguati a declinare:
- la condizione dei Minori ospitati;
- la condizione degli operatori;
- la condizione del servizio nel suo complesso.

In particolare la Struttura adotta strumenti specifici di valutazione (questionari, formazione di gruppi di discussione), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei Minori e dei servizi. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità.

CARTA DEI SERVIZI

11.3 Suggerimenti e reclami

La Direzione accoglie con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso.
Coloro i quali intendano proporre suggerimenti o segnalare disservizi, esprimere una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, potranno darne comunicazione attraverso le seguenti modalità:
- Colloquio con il Responsabile della struttura;
- Comunicazione telefonica al numero **06 9510107**
- Compilazione apposito modulo disponibile presso la struttura, da inviare alla Cooperativa via mail o da consegnare direttamente alla Responsabile.

In caso di reclamo, questo sarà analizzato dal Responsabile della Struttura e riceverà apposito trattamento entro 30 gg.

11.4 Forme di risarcimento

In caso di disservizio, la Cooperativa interviene per identificare l'entità dello stesso:
- in caso di assenza improvvisa dell'operatore, la Cooperativa si impegna alla sostituzione immediata, qualora non fosse possibile, l'operatore del turno precedente è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio;
- per quanto concerne le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare nell'esecuzione del servizio, per cause a questo inerenti, la Cooperativa è in possesso di una copertura assicurativa che copre il rischio di responsabilità civile per danni arrecati a persone e/o cose.

11.5 Standard di qualità

N	Caratteristica chiave	Indicatore	Valore target
1	Accoglienza Standard	Orario di ricevimento richieste	Fino alle 20.00
		Tempi di risposta alla richiesta d'inserimento	Massimo 7 giorni dal ricevimento della richiesta d'inserimento
		Numero massimo di Minori accolti	6 Minori
		Numero minimo di incontri propedeutici all'inserimento del Minore	3 incontri
		Tempi di redazione del **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI)**	Entro 30 giorni dal primo ingresso dell'ospite presso la struttura
2	Pronta Accoglienza	Orario di ricevimento richieste	h24
		Numero massimo di Minori accolti	2 Minori
		Tempi di redazione del **Piano d'Intervento Individualizzato**	Entro 30 giorni dall'ammissione
3	Erogazione del servizio	Assistenza tutelare diurna e notturna	24 ore al giorno, per 7 giorni alla settimana, per tutto l'anno, senza alcuna interruzione di servizio
		Verifica del **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI)**	Almeno ogni 6 mesi
		Sostegno scolastico	Garantito al 100% dei Minori in età scolare
		Numero minimo di uscite ricreativo-culturali	Almeno 2 al mese
		Numero minimo di ore settimanali di attività fisica	Almeno 1 ora 2 volte a settimana
		Numero di attività sportive/espressive/ ricreative esterne alla struttura	Almeno 1 per ogni Minore
		Numero minimo di riunioni d'equipe al mese	Almeno 1 al mese
		Numero minimo di riunioni con i minori ospiti (assemblea)	Almeno 1 al mese
		Numero minimo di educatori presenti presso la struttura	Almeno 1 fino a 4 Minori
		Numero di giornate garantite di presenza del Responsabile di Struttura	Almeno 6 a settimana
		% di obiettivi raggiunti rispetto a quelli pianificati, relativamente al singolo ospite.	Uguale o maggiore del 75%
4	Contatti con i Servizi Sociali	Numero minimo di incontri con i Servizi	Almeno una volta al mese
		Relazione del Responsabile sull'attività svolta nell'anno precedente	A cadenza annuale
5	Gestione dei reclami	Fascia oraria di disponibilità per la ricezione dei reclami	24 ore su 24
		Tempi di risposta all'autore del reclamo	max 48 ore dalla ricezione del reclamo
		Tempi di gestione del disservizio	max 30 giorni
		Colloqui individuali con i minori (laddove possibili)	1 ogni sei mesi
		% di soddisfatti dei servizi	Uguale o maggiore del 75%
		% reclami trattati e risolti positivamente	Maggiore/Uguale al 90%
6	Responsabile di Struttura	Qualifica del Responsabile	Titolo idoneo alla funzione ricoperta
		Numero di ore di formazione previste per il Responsabile di Struttura	30 ore formazione l'anno su tematiche specifiche
7	Personale	Qualifica del personale	100% del personale avente il titolo idoneo alla funzione ricoperta
		Numero di ore di formazione previste per il personale operativo	30 ore formazione l'anno su tematiche specifiche

CARTA DEI SERVIZI

11.6 Codice Etico e Deontologico

La Cooperativa Aelle il Punto, gestore della struttura, ha adottato un **Codice Etico e di Comportamento**, ai sensi del decreto legislativo dell'8 giugno 2001, n. 231, per il quale richiede **la completa adesione a tutti gli articoli in esso contenuti, da parte di chiunque a vario titolo operi nei servizi della Cooperativa, attraverso la firma per accettazione.**

Il Codice Etico intende promuovere e diffondere la visione e la missione della Cooperativa evidenziando un sistema di valori etici e di regole comportamentali miranti a favorire, da parte di Soci, collaboratori e terzi coinvolti nell'ambito delle attività, l'impegno a una condotta moralmente corretta e il rispetto della normativa in vigore.

La Cooperativa conduce la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e internazionali, respingendo la corruzione e ogni pratica illegale.

Gli operatori impiegati in tutte le strutture gestite dalla Cooperativa, sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e irreprensibile nel rispetto dei normali canoni di **integrità morale, onestà, trasparenza, correttezza e buona educazione.**

Gli operatori sono tenuti a osservare il **segreto d'ufficio e professionale**; qualora ciò non venisse pienamente rispettato, la Cooperativa si impegna a richiamare, sanzionare ed eventualmente sostituire gli operatori che non osservassero tale condotta.

Carta dei servizi aggiornata a Giugno 2023