

Introduzione

La società cooperativa “Stella Polare” si propone il fine di attuare percorsi di inserimento lavorativo per le fasce più deboli, attivando corsi di formazione. In particolare si impegna ad operare in favore della tutela dei diritti socio-assistenziali e delle problematiche ad essi connesse dei cittadini, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione. La cooperativa “Stella Polare” intende dare una risposta alla necessità di fornire azioni adeguate a sostegno dei giovani a rischio di emarginazione e devianza sociale residenti in Campania. L’equipe educativa della comunità ha il compito di sostenere i processi di cambiamento dei giovani, realizzando un ambiente quotidiano caldo, accogliente, familiare, nel quale viene valorizzato l’aspetto strutturante della routine giornaliera e delle regole. La comunità promuove l’inserimento dei ragazzi nella vita sociale come strumento riabilitativo. All’interno della comunità vengono accolti giovani provenienti da situazioni di abbandono, maltrattamento e violenza, segnalati dalle strutture sociali del territorio e dal tribunale per i minorenni, sezione penale. La prevenzione del disagio minorile e l’integrazione dei giovani in difficoltà sono le tematiche principali del nostro progetto.

La comunità alloggio “Stella Polare” si trova in S. Lorenzello (BN) in via Regia 122, in un appartamento di 250 metri quadri esclusi balconi e terrazzi, così suddiviso:

- 6 camere da letto singole
- 1 camera da letto doppia
- 1 camera da letto per l’educatore\operatore della comunità
- 1 camera destinata ad attività collettive e di socializzazione
- 1 locale cucina
- 1 locale lavanderia
- Parcheggio auto
- Giardino

Ogni camera è dotata di servizi igienici.

Area di attività e modalità di funzionamento del servizio

La comunità alloggio “Stella Polare” accoglie minori di età compresa tra 11 e 18 anni, di sesso preferibilmente maschile, che per vari motivi sono allontanati dal proprio ambiente familiare o dall’istituto assistenziale, con provvedimento del servizio inviante (Servizio Sociale, Tribunale per i minorenni, ASL, Centro Giustizia Minorile).

Può ospitare massimo 8 minori e riserva un posto per la pronta accoglienza. La comunità offre ospitalità per 365 giorni l’anno 24 ore su 24 e rappresenta una forte opportunità per accompagnare i percorsi di crescita di quei minori con famiglie caratterizzate da disagi e deprivazioni, promuovendo il rispetto totale dei diritti e della personalità dei giovani ospiti. In particolare assicura:

- Servizi di cura alla persona
- Attività socio-educative volte allo sviluppo dell’autonomia individuale
- Partecipazione all’elaborazione e al montaggio di progetti educativi individualizzati, la cui titolarità resta in capo ai servizi territoriali
- Percorsi formativi e stage presso aziende convenzionate

L’intervento della comunità si fonda sull’offerta al giovane ospite di un ambiente di vita che gli garantisca protezione, affetto, istruzione, mantenimento, formazione e inserimento lavorativo, nel rispetto della sua storia e della sua personalità.

Gli utenti partecipano alla gestione della vita comunitaria, che è articolata in modo tale da fornire agli ospiti tempi di vita ordinaria elastici ed agevoli e non impostati sulla rigidità di forme e orari, pur nel rispetto delle esigenze collettive e dei principi fissati nel progetto educativo generale e individuale. La comunità alloggio aiuta gli ospiti a inserirsi in attività esterne quali: istruzione scolastica, stage formativi, corsi di formazione professionale, sport, iniziative per il tempo libero e terapie di riabilitazione.

Il progetto educativo individualizzato si presenta come il fulcro del lavoro educativo per e con ogni singolo soggetto. Esso suggerisce un modello di intervento che intenda garantire al giovane ospite un clima familiare (in cui si riproducono, cioè, i ritmi della vita quotidiana con figure adulte stabili), un percorso di maturazione che faccia sperimentare (o sperimentare di nuovo) quei processi di relazione che sono basilari per l’equilibrio affettivo e per l’acquisizione delle competenze ed abilità cognitive e sociali.

Le attività educative prendono vita dall'interesse del giovane ospite e sono finalizzate all'acquisizione e allo sviluppo delle sue potenzialità.

La realizzazione del lavoro intorno al progetto ha lo scopo ben preciso di evitare che il collocamento nella Comunità si trasformi in una pura e semplice ospitalità, ma sia invece permanenza educativa, con obiettivi definiti, con tappe esplicite, con verifiche programmate, per una reintegrazione più rapida possibile nell'ambiente di vita e nella società.

Modalità di accesso

Rispetto alle modalità di accesso si sottolinea che la comunità alloggio “Stella Polare” accoglie minori di sesso maschile, di età compresa tra 11 e 18 anni.

L’invio viene determinato attraverso un provvedimento di un Servizio Sociale Territoriale, del Tribunale dei Minori, dell’ASL o del Centro Giustizia Minorile. La capienza massima è pari a 8 minori, viene inoltre riservato un posto per la pronta accoglienza.

Per quanto concerne l’accesso ai servizi offerti dalla comunità, esso è sempre subordinato alla valutazione multiprofessionale che tiene conto delle attitudini degli utenti e della disponibilità (soprattutto nel caso di percorsi formativi e di avviamento al lavoro) delle aziende ospitanti.

Gli ingressi vengono valutati dall’equipe multiprofessionale della Comunità, composta da:

- 1 psicologo (coordinatore)
- 1 educatori
- 1 OPI

L’accesso previsto è di tipo ordinario. Le domande vengono valutate entro 24 ore dalla ricezione della richiesta, che viene effettuata presso la sede della comunità.

Per la valutazione delle richieste devono essere forniti:

- Per l’ area penale: relazioni prodotte dall’IPM, diario clinico, provvedimento di collocazione, eventuali verbali di processo
- Per l’area amministrativa: relazioni prodotte dal servizio inviante, diario clinico, anamnesi, decreto di collocazione.

I servizi offerti

Attraverso una solida rete territoriale, sviluppata sul territorio su cui insiste la comunità “Stella Polare” è possibile offrire agli ospiti i seguenti servizi:

- Scolarizzazione
- Formazione professionale
- Inserimento lavorativo
- Assistenza sanitaria
- Sostegno psicologico
- Sostegno scolastico
- Sostegno alla genitorialità
- Mediazione familiare
- Mediazione culturale
- Alfabetizzazione informatica
- Attività ludico-ricreative
- Attività sportive
- Educazione alimentare
- Educazione alla legalità
- Educazione ambientale
- Percorsi socio-educativi e culturali
- Attività di carattere educativo-pedagogico-espressione corporea, educazione alla sensorialità
- Attività a contatto con altre realtà presenti sul territorio (centri sportivi, musei, oratori, spazi sociali, biblioteche ecc).
- Integrazione sul territorio (scuola, gruppi sportivi, oratorio)
- Per necessità particolari (fisioterapia, logopedia, psicomotricità) ci si avvale di centri specialistici del territorio.

Diritti degli ospiti

La comunità alloggio “Stella Polare” opera nell’osservanza dei seguenti diritti:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti, fondato a sua volta sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- Continuità: il servizio viene erogato in modo regolare e continuo. Vengono adottate tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare dei servizi;
- Equità: gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti;
- Efficienza ed Efficacia: i servizi vengono offerti prestando la massima attenzione all’efficienza della propria azione e alla sua efficacia nell’attuazione dei progetti;
- Umanità: l’attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto alla sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.

Risorse professionali e tecnologiche

La selezione del personale viene fatta tenendo conto dei fattori motivazionali, esperienza pregressa, capacità comunicative, relazionali ed organizzative degli aspiranti. Dopo la selezione si attua un programma di formazione specifica di base che consiste in un primo tirocinio in cui si danno indicazioni sulle attività.

La gestione della Comunità è affidata ad educatori professionalmente qualificati in grado di promuovere il benessere, il recupero e il potenziamento di tutte le componenti e le funzioni dell'essere persona. Nel loro lavoro sono affiancati da altre figure professionali, atte ad assicurare l'attuazione del progetto educativo generale e del singolo PEI, e da volontari adulti e famiglie, disponibili a partecipare alle attività della comunità.

La dotazione organica del personale della Comunità alloggio e delle relative qualifiche è così costituita:

- 1 coordinatore con laurea quinquennale ed abilitazione in Scienze dell'Educazione
- 1 psicologo con laurea quinquennale ed abilitazione
- 1 OPI
- 2 volontari

Per quanto concerne la dotazione tecnologica, la Comunità dispone dei seguenti strumenti:

- PC con collegamento internet ADSL h24
- Stampante laser
- Fax multifunzione
- Scanner
- Macchina fotografica digitale
- Proiettore
- Lettore DVD

Modalità organizzative e gestionali

■ Ruolo e funzioni dell'educatore

Il ruolo dell'educatore prevede soprattutto di stabilire una relazione da persona a persona e richiede il "mettersi in gioco" costantemente, pur nella consapevolezza del proprio ruolo.

L'obiettivo deve essere quello di instaurare un rapporto empatico, autentico con i giovani ospiti, basato sull'accettazione dell'altro nella sua interezza e diversità, per essere capaci di favorire cambiamenti progressivi.

L'educatore assume il ruolo non solo di chi deve fare, ma di chi vive le cose che si stanno facendo insieme agli ospiti.

Il ruolo degli educatori si esplica in una serie di azioni:

- Azioni di sostegno e cura
- Interventi normativi
- Azioni strumentali
- Azioni ludiche
- Azioni di disconferma e rifiuto
- Azioni di tipo organizzativo rivolte agli altri educatori

Lo scopo di questa codifica è naturalmente sotteso dalla necessità di analizzare il "quotidiano" per offrire agli educatori modalità e strumenti di riflessione. Le osservazioni e la loro codifica forniscono agli educatori la possibilità di riflettere sulle proprie azioni e su quelle dei ragazzi.

■ Azioni messe in atto dagli educatori

A) Azioni di sostegno e cura

- Gesti d'affetto
- Sostegno empatico
- Ascoltare
- Parlare
- Cura personale

B) Interventi normativi

- Richiamare alla regola
- Stabilire un sistema normativo basato su premi e punizioni

- Stabilire orari e compiti

C) Azioni strumentali

- Insegnare
- Spiegare
- Motivare
- Fare insieme

D) Azioni ludiche

- Giocare e scherzare
- Stimolare la creatività
- Prendere in giro in modo affettuoso

E) Azioni organizzative degli educatori

- Collaborazione-accordo
- Descrizione della giornata
- Passaggio di consegne
- Attuazione delle decisioni prese durante le riunioni

■ Metodologie di lavoro

La metodologia educativa si fonda sulla dimensione della quotidianità e sulla dimensione del territorio: due dimensioni che si integrano continuamente.

La quotidianità è intesa come luogo della normalità delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento delle persone accolte nella vita comune, dell'accoglienza reciproca nelle piccole vicende di ogni giorno e dell'educazione all'essenzialità nell'uso delle cose. La vita quotidiana è organizzata tenendo conto del tempo, dello spazio, del clima familiare, della routine e delle regole.

Il territorio è invece inteso come luogo del "noi", come un sistema di relazioni aperte oltre la "comunità di accoglienza". Il lavoro si articola con tutti gli enti che a vario titolo collaborano con la Comunità e che contribuiscono a renderla un anello importante della rete territoriale.

Formazione e aggiornamento

La formazione degli educatori è continua: infatti, parallelamente alla formazione di base individuale, sono programmati incontri di formazione d'equipe centrati sull'acquisizione di abilità tecnico-operative, sulla rielaborazione dell'esperienza personale e l'approfondimento delle dinamiche relazionali del gruppo.

La Comunità inoltre, favorisce la partecipazione volontaria degli operatori a tutte le occasioni formative esterne (convegni, seminari, corsi di formazione) ritenute utili per l'arricchimento della professionalità e ne sostengono in parte i relativi costi economici. Inoltre, al fine di agevolare i percorsi di aggiornamento, la Comunità intende provvedere a stilare protocolli con alcuni Enti di formazione.

Finalità perseguite

L'obiettivo principale è quello di sviluppare le potenzialità dei ragazzi e di offrire un ambiente sereno e ricco di stimoli positivi per favorire ascolto, comprensione e nuovi modelli adattivi. Inoltre la Comunità si pone come mezzo educativo per far comprendere ai giovani ospiti il rispetto di sé e degli altri, in modo da sviluppare sentimenti e propositi di solidarietà ed atteggiamenti interpersonali altruistici. La Comunità si pone come luogo di protezione, tutela e rispetto dove i ragazzi possono acquisire e sperimentare competenze relazionali, emotive e cognitive. Per ogni utente viene predisposto un Progetto Educativo Individuale le cui caratteristiche sono illustrate nel paragrafo seguente.

Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici dell'intervento educativo vengono fissati attraverso la stipula di un Progetto Individualizzato.

Dopo un iniziale periodo di osservazione del minore, l'equipe comunitaria, in collaborazione con i Servizi Sociali territorialmente competenti o con l'USSM, elabora e propone il Progetto Educativo Individuale (PEI).

Gli obiettivi di crescita individuati per ciascun giovane ospite sono sostanzialmente:

- Acquisizione dell'autonomia
- Accettazione e cura del proprio corpo
- Raggiungimento di un'adeguata formazione didattico-professionale
- Acquisizione ed accettazione delle regole di convivenza civile
- Raggiungimento di una maggiore consapevolezza rispetto ai propri agiti
- Responsabilizzazione delle proprie azioni
- Potenziamento dell'autostima e strutturazione della propria identità
- Recupero e reinserimento sociale
- Rafforzamento della rete affettivo-relazionale

Le aree di intervento su cui agisce sono invece:

- Famiglia: attraverso interventi di mediazione familiare e sostegno alla genitorialità
- Contesto sociale: inserimento in percorsi di volontariato e/o in attività sportive e laboratoriali
- Istruzione scolastica e/o formazione professionale
- Sostegno psicologico
- Comunicazione e linguaggio: superamento delle difficoltà relazionali e contenimento analogico e verbali degli atteggiamenti

Tale progetto viene periodicamente verificato attraverso:

- Osservazione individuale e partecipata
- Incontri con i referenti esterni con i quali i giovani ospiti interagiscono
- Interazione periodica con i Servizi Sociali Territoriali e/o Servizi Sociali dell'U.S.S.M.
- Incontri di equipe
- Colloqui individuali
- Approfondimenti tematici di gruppo e relativa condivisione

Le regole di vita comunitaria

Le regole generali che tutti i residenti sono tenuti ad osservare sono:

- Ognuno ha il dovere di svolgere i propri compiti lavorativi e formativi prestabiliti, nei limiti delle proprie possibilità e nel rispetto degli orari e delle regole della Comunità. Non si può abbandonare il compito assegnato senza motivi validi ed è dovere di ciascuno svolgere le proprie mansioni nel miglior modo possibile, con costanza e continuità;
- Bisogna prestare massima attenzione al linguaggio quotidiano evitando bestemmie, offese, linguaggio scurrile, e quant'altro possa urtare l'altrui sensibilità;
- È necessario evitare schiamazzi ed urla, non gridare per chiamare gli altri, né in casa né fuori. È buona norma non parlare delle persone assenti e non tenere un atteggiamento giudicante o ironico nei confronti delle difficoltà altrui;
- Le attività del tempo libero saranno concordate con gli operatori e organizzate in attività di gruppo o, comunque, tenendo conto delle attitudini degli utenti ospiti;
- La visione dei programmi televisivi è consentita solo previa autorizzazione dell'operatore. I programmi da vedere sono, per lo più scelti dall'operatore dopo aver consultato il gruppo dei residenti;
- I pasti sono consumati a orari prestabiliti, secondo un menù settimanale fisso le cui eventuali variazioni devono essere concordate con l'operatore e tutti gli ospiti. È l'operatore a definire l'inizio e la fine dei pasti, tenendo conto degli impegni di ciascun utente; si mangia tutti insieme e si chiede all'operatore il permesso di alzarsi da tavola;
- L'abbigliamento deve essere decoroso, non è consentito lasciare in giro in maniera disordinata scarpe e vestiti, né nelle camere né in altri luoghi della casa. È dovere di ciascuno mantenere pulito e in ordine il proprio letto, l'armadio, il comodino, il posto scarpe e lavare i propri indumenti almeno una volta a settimana, evitando di accumulare biancheria sporca;
- L'igiene personale è tenuta in alta considerazione, il tempo ad essa dedicato è distribuito regolarmente nell'arco della giornata. Uscendo dalla doccia è obbligatorio indossare l'accappatoio e durante la doccia usare le ciabatte. Assicurarci sempre di lasciare il bagno e il lavandino puliti. I prodotti per l'igiene personale e oggetti e prodotti di uso quotidiano sono sempre a disposizione, conservati negli appositi contenitori e riforniti al bisogno;

- I farmaci sono conservati in un luogo custodito il cui accesso è consentito solo agli operatori;
- Durante i primi 15 giorni di permanenza in Comunità i ragazzi non possono ricevere visite dai familiari, salvo diversa disposizione dell'equipe. I familiari possono avere notizie dei residenti telefonicamente dagli operatori e dare loro eventuali comunicazioni ai residenti. Dopo i primi 15 giorni i residenti potranno comunicare con le loro famiglie o con altri esterni, ricevendo visite una volta e telefonate per due volte alla settimana, nonché avendo la possibilità di stare con i propri familiari durante il fine settimana e durante le feste, dove possibile;
- Gli incontri con i familiari e i rientri a casa sono previsti con la frequenza stabilita dai singoli progetti educativi e previo accordo con gli operatori;
- L'eventuale ingresso di visitatori estranei deve essere autorizzato dagli operatori della Comunità e, nel momento in cui vengono accolti, devono rispettare le regole fondamentali della Comunità;
- È possibile uscire per delle passeggiate, queste devono essere concordate e autorizzate dagli operatori e secondo quanto indicato nel progetto educativo individuale;
- Gli incontri con le famiglie saranno regolari e settimanali, preferibilmente nel fine settimana, per ferie o per brevi periodi, da indentificarsi in previsione della dimissione.
- Per favorire l'incontro con le famiglie, la direzione organizza un pranzo settimanale (la domenica) a cui possono essere invitati anche i familiari, previa valutazione del caso in equipe multiprofessionale.

Strumenti di lavoro

La Comunità per l'esercizio delle proprie funzioni e per l'organizzazione del lavoro, si avvale dei seguenti strumenti di lavoro:

- Riunione settimanale degli educatori con il gruppo di coordinamento per verifica e programmazione della settimana, discussione su eventuali problematiche emerse;
- Riunione settimanale dei minori per discutere insieme di: impegni assunti, eventuali disaccordi intercorsi nei giorni precedenti, modalità e tempi dei programmi scolastici e sportivi intrapresi;
- Riunione dell'equipe socio-psico-pedagogica per stesura di relazioni, valutazione dei nuovi inserimenti, programmazione degli incontri di formazione, discussione dei casi;
- Riunioni periodiche con gli enti esterni con i quali la Comunità collabora;
- Incontri di supervisione periodici
- Colloqui di sostegno psicologico individuale;
- Consulenza psico-sociale;
- Incontri periodici con la famiglia d'origine e l'assistente sociale assegnato al giovane ospite, per uno scambio di informazioni e analisi della situazione

Monitoraggio e valutazione del servizio

La Comunità “Stella Polare” si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa. La Comunità ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- Umanizzazione e personalizzazione degli interventi
- Efficienza ed efficacia dei servizi alla persona
- Diritto all’informazione e alla partecipazione
- Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro
- Formazione ed aggiornamento professionale

Nel realizzare il piano di monitoraggio si provvede a favorire il coinvolgimento dei diversi attori presenti nel progetto (operatori, Enti istituzionali, utenti e famiglie) e a raccogliere elementi utili alla riprogettazione dei percorsi educativi.

Il piano di monitoraggio verifica periodicamente il raggiungimento degli obiettivi, nonché la qualità percepita dai diversi attori coinvolti. Si valutano dunque l’efficacia (intesa come il raggiungimento degli obiettivi previsti) e l’efficienza (intesa come il rispetto dell’articolazione delle attività previste in sede progettuale e la qualità percepita).

Dal momento che riconosciamo la valutazione come aspetto qualificante del nostro lavoro, siamo convinti che la valutazione degli interventi effettuati debba considerare il miglioramento della qualità di vita, poiché ci occupiamo di persone, delle loro sofferenze, dei loro comportamenti, ma anche dei loro sogni. L’esperienza ci insegna che spesso gli obiettivi prefissati non si raggiungono direttamente perché alla loro realizzazione concorrono una serie di fattori in cui la componente soggettiva è molto elevata. Per questo intendiamo la valutazione come un processo continuo volto a verificare se e come gli operatori riescano a produrre maggior benessere. A tal fine riconosciamo come indicatori significativi e comuni a tutte le attività la capacità di costruire e mantenere relazioni sociali significative, la capacità di autodeterminarsi ed acquisire autonomia, la coesione dell’ equipe di lavoro. Ciò premesso, il progetto verrà periodicamente verificato attraverso:

- Osservazione individuale e partecipata
- Incontri con i referenti esterni con i quali si interagisce
- Incontri di equipe

- Colloqui individuali
- Approfondimenti tematici di gruppo e relativa condivisione

Criteri deontologici

Ciascun operatore deve attenersi ai criteri deontologici di seguito elencati.

- La professione si fonda sul valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e sull'affermazione delle qualità originarie delle persone: libertà, uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione.
- La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.
- L'operatore pone la persona al centro di ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico.
- L'operatore svolge la sua azione professionale senza discriminazioni di età, sesso, stato civile, etnia, nazionalità, religione, condizione sociale, ideologia politica, minoranza psichica o fisica, o di qualsiasi altra differenza o caratteristica personale.
- Nell'esercizio delle sue funzioni l'operatore non esprime giudizi di valore sulle persone in base ai loro comportamenti.
- L'operatore deve impegnare la sua competenza professionale per promuovere la piena autodeterminazione degli utenti, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto.
- Nella relazione di aiuto l'operatore ha il dovere di dare, tenendo conto delle caratteristiche culturali e delle capacità di discernimento degli interessati, la più ampia informazione sui loro diritti, vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti di intervento professionale, per il quale deve avere esplicito consenso, salvo disposizioni legislative e amministrative.
- L'operatore, nel rispetto della normativa vigente, e nell'ambito della propria attività professionale deve consentire agli utenti l'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura di proteggere le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti.

- L'operatore mette al servizio degli utenti la propria competenza e abilità professionali, costantemente aggiornate, intrattenendo il rapporto professionale solo fino a quando la situazione problematica lo richieda o la normativa glielo imponga.
- Qualora la complessità di una situazione lo richieda, l'operatore si consulta con altri professionisti competenti. Nel caso l'interesse dell'utente lo esiga, l'operatore trasferisce, con consenso informato e con procedimento motivato, il caso ad altro collega, fornendo ogni elemento utile alla continuità del percorso di aiuto.
- La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e dovere dell'operatore, nei limiti della normativa vigente.
- L'operatore è tenuto ad esigere l'obbligo della riservatezza e del segreto d'ufficio da parte di coloro con i quali collabora e/o che possono avere accesso alle informazioni o documentazioni riservate.
- L'operatore deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconosce e sostiene la famiglia quale risorsa primaria.
- L'operatore deve contribuire a sviluppare negli utenti la conoscenza e l'esercizio dei propri diritti-doveri nell'ambito della collettività, promuovere e sostenere processi di maturazione e responsabilizzazione sociale e civica, favorire percorsi di crescita anche collettivi che sviluppino sinergie e aiutino singoli gruppi, anche in situazione di svantaggio.
- L'operatore intrattiene con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali collabora, rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione.
- L'operatore deve adoperarsi affinché le sue prestazioni professionali si compiano nei termini di tempo adeguati a realizzare interventi qualificati ed efficaci ed un ambiente idoneo a tutelare la riservatezza dell'utente.
- L'operatore è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso scientifico, metodologico e tecnologico.

Fonti informative

La Comunità predispone e mantiene procedure documentate finalizzate ad una sistematica raccolta ed organizzazione di dati e materiali che consentano agli operatori di accumulare informazioni utili alle varie fasi di valutazione delle scelte operative e di comunicare ad altri le scelte tecniche specifiche utilizzate.

Tale documentazione è rappresentata da:

- La cartella personale del minore, che contiene: scheda d'ingresso, scheda informativa, disposizione del Tribunale, relazioni comportamentali, scheda sanitaria, progetto educativo, anamnesi familiare.
- Diario giornaliero, che contiene: registro delle consegne e diario di bordo.
- Verbali delle riunioni di equipe.
- Documentazione amministrativa: registro delle presenze giornalieri degli utenti e degli operatori
- Convenzioni e protocolli di intesa con gli Enti locali
- Provvedimenti dell'autorità giudiziaria

Risorse coinvolte e modalità di coinvolgimento

La Comunità “Stella Polare” promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli utenti e delle loro famiglie.

In particolare gli utenti e le loro famiglie sono coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e di valutazione di efficacia. Sono inoltre invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso. Infine la comunità locale viene coinvolta nella realizzazione degli interventi anche attraverso la stipula di partnerati e protocolli d'intesa. Nello specifico la Comunità alloggio “Stella Polare” intende avviare collaborazioni con:

- Ambito sociale Consorzio B4
- Croce Rossa Italiana
- ASL di Telesse Terme
- Ospedale di Comunità “Santa Maria delle Grazie” di Cerreto Sannita
- Parco del Matese
- Parco del Taburno
- Associazioni sportive di San Lorenzello, Cerreto Sannita, Cusano Mutri, Guardia Sanframondi e Telesse
- Azienda agricola “Buongiovanni Maria Rosaria”
- Agriturismo “Il Giardino dei Ciliegi”
- Stazione dei Carabinieri di Cerreto Sannita
- Scuola di arte e di ceramica di Cerreto Sannita
- Parrocchia di San Lorenzello
- Vescovato di Cerreto Sannita
- Ente di formazione professionale di Telesse A.P.S.

L’ente di formazione professionale di Telesse A.P.S., ha offerto la propria disponibilità a collaborare con la nostra struttura al fine di poter formare i nostri ospiti. L’agriturismo “Il Giardino dei Ciliegi” adiacente alla struttura si è reso disponibile per corsi di cucina, pasticceria, panetteria, pizzeria collaborando con insegnanti qualificati. L’azienda agricola “Maria Rosaria Buongiovanni”, adiacente alla struttura, ha dato disponibilità ad avviare corsi di formazione in “agricoltura biologica”. Tale struttura è dotata di campi di calcio, pallavolo e di un laghetto per la pesca sportiva. Sono stati presi contatti con la maggior parte dei centri di arte e ceramica di Cerreto Sannita e San Lorenzello, al fine di poter insegnare ai

nostri ospiti l'arte della ceramica, ed alcuni maestri hanno mostrato disponibilità ad operare come volontari.

Assicurazione

Per ogni ospite della Comunità alloggio viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio.

Pubblicità della carta

La presente Carta dei Servizi viene fornita in copia agli ospiti ed eventualmente alle loro famiglie ed è esposta all'interno della Comunità. È di fondamentale importanza informare le famiglie sui criteri di accesso ai servizi al fine di garantire all'utenza pari opportunità di accesso e di esigibilità al servizio. L'informazione consentirà un trattamento imparziale e non discrezionale dell'utenza che in via prioritaria è destinata al servizio.

Attraverso la carta dei servizi verrà attuato il principio di trasparenza, tramite l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri del personale sia degli utenti. Si ispira agli Artt. 3,30,33 e 34 della Costituzione italiana, che sanciscono e tutelano i principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata su sesso, etnia, convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Costi

Per ciascun ospite viene richiesta una retta giornaliera in ottemperanza alle attuali normative regionali. La cifra comprende, oltre al vitto e all'alloggio, anche i costi sostenuti per le visite mediche e le spese sanitarie, le quote per le attività ricreative, come cinema, pizza, passeggiate e altro. Le tariffe saranno successivamente adeguate in misura delle variazioni annuali dell'Indice Costo Vita ISTAT, degli aumenti contrattuali e di ulteriori oneri gestionali.

Provvedimento di autorizzazione

L'autorizzazione al funzionamento della Comunità alloggio "Stella Polare" è stata richiesta al Consorzio Ambito B4.

Reclami

I reclami devono essere inviati per iscritto, ovvero consegnati presso la sede legale della cooperativa. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che la Cooperativa mette a disposizione dei richiedenti. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purchè contengano gli estremi del ricorrente e\o dell'Ente in questione, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del ricorrente. La Cooperativa è tenuta a prestare assistenza al richiedente nella predisposizione del reclamo, assicurando in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali. La Cooperativa provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione, inoltrando tempestivamente la decisione motivata al richiedente per iscritto. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella decisione la Cooperativa indica i tempi, comunque non superiori a 5 giorni lavorativi, entro i quali la stessa provvede alla sua sistemazione, con l'indicazione espressa delle attività che intende porre in essere. La Cooperativa si impegna a trasmettere mensilmente all'Ambito territorialmente competente l'elenco dei reclami eventualmente ricevuti e l'esito degli stessi.

Comunità Alloggio “Stella Polare”

Società Cooperativa ETS

Via Regia 122 – 82030 San Lorenzello (BN)

Tel 0824860074

MODULO RECLAMI\SUGGERIMENTI

All’attenzione di: _____

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

San Lorenzello, lì _____

Firma
