

**Società Cooperativa Sociale
Arcobaleno a r. l.**

Albo Nazionale Società Cooperative n° A136175
Cod. Fisc. e Part. Iva 02780250839

Corso Italia n°1 – 98070 Acquedolci (ME)
tel.: 0941 726132
e-mail: arcobaleno@murialdo.org



Carta dei Servizi

Premessa

La Cooperativa Sociale ARCOBALENO, costituita legalmente il 12 Ottobre 2004, nasce con l'obiettivo di mettersi al servizio dei bambini e ragazzi, con animo solidale e generoso.

Composta da 13 membri, ha iniziato la sua attività all'interno dell'Istituto Beata Vergine Assunta di Acquadolci, gestendo l'attività di accoglienza di minori con disagio familiare che vengono affidati alla struttura dei Padri Giuseppini del Murialdo.

Già nel 2002 si sviluppava l'idea di gestire l'attività di accoglienza secondo un'ottica nuova, puntando sulla collaborazione di coloro che si sentono parte attiva della società, che non restano solo a guardare le difficoltà degli "ultimi", ma che sono disposti a spendersi ed impegnarsi in prima persona per il conseguimento di obiettivi condivisi. Da questa riflessione nasce l'esigenza di un impegno comune, che ha trovato la sua realizzazione nella costituzione della Arcobaleno, formata da laici e Giuseppini uniti in un unico intento: la condivisione di vita e relazioni da "amico, fratello e padre" con le persone in difficoltà.

La Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento a garanzia della chiarezza e della trasparenza tra la nostra Organizzazione e l'utenza finale intesa come Servizi pubblici territoriali e singole persone; offre quindi un vero e proprio strumento di divulgazione dei servizi offerti e delle metodologie impiegate, e di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, che può essere revisionato ogni qual volta sia necessario e contiene informazioni relative a:

- Principi ispiratori
- Servizi offerti
- Organizzazione dei servizi
- Obiettivi, riferimenti educativi, finalità
- Diritti degli utenti
- Partecipazione e trasparenza
- Reclami
- Qualità dei servizi

Principi Ispiratori

Condivisione: gli operatori affiancano gli utenti considerandoli nella loro interezza e affiancandoli in un percorso di condivisione di esperienze mirato alla loro crescita globale.

Uguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

Partecipazione: importanza fondamentale ha il coinvolgimento degli utenti nell'organizzazione e gestione degli interventi. Nella pianificazione delle attività si predilige la partecipazione, preferendo il dialogo all'imposizione.

Soddisfazione dell'utente: l'utente viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, e in tal senso la Cooperativa si impegna a mettere in atto tutte le strategie necessarie al soddisfacimento delle esigenze degli utenti finali.

Garanzia della privacy: tutti i dati personali e sensibili degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle norme vigenti (D. Lgs. 196/2003) e, soprattutto, secondo correttezza e deontologia professionale da parte degli operatori.

Servizi Offerti

Attualmente la Cooperativa gestisce l'attività di accoglienza nella Comunità Alloggio "Casa Nadino" che ospita minori con diverse tipologie di disagio. Questi vivono a stretto contatto con educatori e volontari che li accompagnano nella vita di ogni giorno, avendo sempre come obiettivo la loro educazione e la realizzazione, nella quotidianità, di un clima familiare che compensi le carenze affettive che spesso i ragazzi hanno vissuto. Far bene il bene: questo è il motto tratto dagli insegnamenti di San Leonardo Murialdo ai cui principi di solidarietà la Arcobaleno si ispira.

"La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità, senza fini di speculazione privata ed ha per scopo l'organizzazione e la gestione di servizi socio assistenziali in favore della famiglia, dell'infanzia e dell'età evolutiva, anche in favore di gestanti, puerpere, ragazze madri, nonché ammalati.

Considerata l'attività mutualistica, la Cooperativa, gestendo stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto terzi, ha come oggetto:

- *attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale per renderla più consapevole e disponibile all'attenzione alle persone in difficoltà, con particolare attenzione al mondo della scuola;*
- *attività di promozione della cultura della solidarietà, della giustizia, della pace, della nonviolenza e della mondialità;*
- *attività di formazione, consulenza, orientamento;*
- *attività di prevenzione;*
- *centri di accoglienza semiresidenziali e residenziali;*
- *attività di sostegno scolastico;*
- *centri, strutture, spazi di socializzazione ed animazione culturale, del tempo libero e del turismo;*
- *servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso le famiglie, quanto presso le strutture di accoglienza.*

In questi servizi, la Cooperativa intende vivere lo spirito di San Leonardo Murialdo, amico, fratello e padre dei giovani, nell'amore oblativo per le persone in difficoltà.

La Cooperativa potrà compiere tutti gli atti e negozi giuridici necessari o utili alla realizzazione degli scopi sociali, ivi compresa la costituzione di fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale, ai sensi della legge 31 gennaio 1992, n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative.

La Cooperativa potrà svolgere ogni altra attività connessa all'oggetto sociale o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali, nonché compiere tutte le operazioni imprenditoriali e contrattuali ritenute necessarie o utili per la realizzazione dell'oggetto sociale" (tratto dallo Statuto Sociale).

Nostra volontà è quella di intraprendere nuove strade intervenendo là dove disagio, emarginazione, mancanza di valori, fanno da padroni (sono allo studio progetti di recupero scolastico, attività ludico-ricreative, centri diurni, educativa di strada ...) ed ancora di più sono le idee da sviluppare per l'attuazione di progetti di utilità sociale.

Per la realizzazione di tali attività, la Cooperativa può contare sull'appoggio di soci e volontari professionalmente qualificati (educatori professionali, psicologi, formatori) e sulla collaborazione della Congregazione dei Giuseppini del Murialdo che accompagna la Arcobaleno in un percorso di formazione degli operatori mirato alle diverse tipologie di intervento. Inoltre tutte le attività vengono realizzate in collaborazione con i Servizi e le istituzioni scolastiche territoriali.

Organizzazione dei Servizi

La Società Cooperativa Sociale Arcobaleno opera in collaborazione con i servizi sociali territoriali, con la Congregazione dei Giuseppini del Murialdo di Acquadolci, e con tutte le altre agenzie educative del territorio (Tribunale dei Minorenni, Istituzioni Scolastiche, Consultori, A.S.L., associazioni sportive e culturali, oratori e parrocchie).

La Cooperativa non ha ruolo di supplenza nei confronti dei servizi istituzionali ma intende porsi come soggetto *collaborativo* e *propositivo* all'interno della gestione dei servizi per i cittadini del territorio, anche al fine di promuovere forme alternative e/o complementari di intervento sociale.

Riservandosi l'autonomia nel metodo educativo, si cerca di individuare nuove metodologie di intervento non soltanto in funzione "*riparativa*" ma anche e soprattutto in funzione "*preventiva*".

La Cooperativa opera in stretto contatto con il servizio pubblico nella gestione dei progetti di accoglienza residenziale e semiresidenziale secondo gli standard regionali avvalendosi di un'equipe psico-medico-sociale professionalmente qualificata.

Obiettivi, Riferimenti Educativi, Finalità

Obiettivo principale della Cooperativa è quello di intervenire nelle situazioni di disagio della collettività e di essere un valido sostegno alle famiglie in difficoltà, avvalendosi della collaborazione di personale professionalmente idoneo alle esigenze delle attività, che sappia unire valori, preparazione, esperienza e capacità professionale.

Data l'ispirazione cristiana della Cooperativa Arcobaleno, la proposta educativa è fondata su valori di condivisione e di uguaglianza e si accompagna sempre ad una concreta attenzione alla professionalità dell'intervento.

Al centro di ogni progetto vi è sempre la singola persona con la sua specificità: non esistono perciò percorsi generalizzati ma in base ad ogni specifica situazione viene proposta la realizzazione di un Progetto Educativo Personalizzato (P.E.P.)

Nel doveroso rispetto delle singole e specifiche situazioni la Cooperativa individua nel concetto di "*accompagnamento*" la forma di presenza meno invasiva e condizionante capace, allo stesso tempo, di instaurare rapporti significativi e duraturi.

La Arcobaleno opera in sinergia con le diverse realtà educative del territorio al fine di aiutare le persone accolte a vivere ed a costruirsi una gamma di relazioni utili per il loro cammino verso l'autonomia: non si tratta di interventi fine a se stessi ma intesi in un'ottica globale di progetto di vita degli utenti, che aiutano l'individuo a diventare artefice del proprio futuro.

Diritti degli Utenti

Fermi restando tutti i diritti oggettivi e soggettivi degli utenti, in relazione ai servizi resi dalla Cooperativa Arcobaleno, ciascuno ha diritto:

- di essere trattato con pari dignità nel pieno rispetto della propria persona, senza discriminazioni sociali, culturali, religiose e di ogni altra forma;
- di ottenere informazioni relative all'organizzazione dell'attività oggetto della prestazione, alle modalità di accesso, ai tempi di svolgimento;
- alla riservatezza, qualora l'attività preveda la rilevazione di informazioni personali di qualunque genere;
- di usufruire dei vari servizi in ambienti consoni e che rispondano ai requisiti strutturali ed igienico-sanitari previsti dalle normative vigenti;
- di poter presentare reclami per eventuali disservizi rilevati e di conoscerne l'esito entro un determinato periodo di tempo;
- di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

Partecipazione, Trasparenza

Il coinvolgimento degli utenti (se minori anche delle rispettive famiglie) riveste un'importanza fondamentale nell'organizzazione dei servizi. A tal proposito si favorisce la partecipazione attraverso la comunicazione circolare e continua.

La Arcobaleno, al fine di rendere effettiva la "gestione partecipata", garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente anche attraverso incontri periodici e sistematici.

L'attività e l'organizzazione dei servizi si uniformano a criteri di qualità e di efficacia nell'ambito della funzione educativa.

Qualità dei Servizi

Grande rilevanza assume l'impegno ad assicurare un buon livello qualitativo dei nostri servizi. A tal riguardo è opportuno esplicitare alcuni termini che useremo per il monitoraggio della qualità dei servizi offerti.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità dello stesso da parte dell'utente che ne usufruisce. Possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, questi sono espressi da soglie massime e/o minime o da valori medi di riferimento. Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio offerto all'utenza, su cui la Arcobaleno si impegna per assicurarne il rispetto.

Essendo strettamente collegati alle attività, fattori, indicatori e standard di qualità saranno definiti all'interno dei progetti relativi ai vari servizi offerti. Gli standard della Carta dei Servizi sono obiettivi dichiarati dall'Arcobaleno e costituiscono una forma di garanzia all'utente sul tema del servizio.

La soddisfazione del cliente/committente dei servizi resi dalla Cooperativa nelle varie attività, è elemento fondamentale per la valutazione della qualità dei risultati raggiunti.

Reclami

Per rimuovere eventuali disservizi che limitino e violino i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo rivolgendosi direttamente ai responsabili dei progetti o, in alternativa, al Consiglio di Amministrazione della Società Cooperativa Sociale Arcobaleno.

La segnalazione di eventuali problemi è uno strumento agile ed immediato per portare a conoscenza della Società comportamenti non in linea con le finalità ed i principi precedentemente esposti, relativamente alle modalità di realizzazione e gestione dei servizi, alla trasparenza degli atti ed all'azione degli operatori impegnati nei progetti.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica. I responsabili o il Consiglio di Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito risponde, in caso di necessità in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 15 giorni dalla segnalazione; nel frattempo, ove venga accertata la fondatezza del reclamo, sarà compito dei responsabili dei progetti attivarsi per rimuoverne immediatamente le cause.

Comunità Alloggio per Minori “Casa Nadino”

via A. Di Paci n°4 - 98070 Acquedolci (ME)
Iscritta all'Albo Regionale
delle Istituzioni Assistenziali di cui alla L. R. 22/86

Organizzazione del Servizio

Servizi offerti

La Comunità alloggio Casa Nadino è una struttura educativo-assistenziale che si affianca anche temporaneamente al nucleo familiare qualora questo sia impossibilitato o incapace ad assolvere al proprio compito. La struttura può accogliere fino a 8 minori di ambo i sessi e di età compresa tra i 3 e i 18 anni ed è aperta tutto l'anno. I minori vengono seguiti dagli educatori nelle normali attività quotidiane: cura della persona e dei propri spazi, attività scolastiche, momenti di socialità durante i pasti, socializzazione con l'esterno, sostegno nel rafforzamento ed acquisizione di abilità relazionali, attività sportive, espressive e manuali. L'equipe educativa della struttura, composta dal responsabile e da 4 educatori forniscono anche un sostegno emotivo allo scopo di sopperire alle carenze affettive dei minori. In collaborazione con l'equipe psico-medico-sociale, si attua un'azione di sostegno in modo da favorire una crescita armoniosa della persona.

Nei periodi di scuola, i minori frequentano regolarmente le lezioni e sono inseriti nel normale contesto scolastico. Durante le vacanze estive vengono organizzate attività al mare o in montagna in compagnia degli educatori che si occupano anche di gestire i rapporti con la famiglia, i datori di lavoro, gli assistenti sociali, il Tribunale dei Minori.

La comunità e l'equipe offre ai suoi ospiti i seguenti servizi:

- prestazioni educative che si articolano in: *guida* nelle attività personali e collettive, *supporto* nei momenti di difficoltà e disagio, *intervento* di natura pedagogica per il trattamento educativo, *progettazione* del piano educativo;
- alloggio dotato di riscaldamento, acqua calda ed energia elettrica anche per uso personale;
- camere doppie dotate di letti, scrivanie, comodini ed armadi personali;
- vitto a carattere familiare adatto alle esigenze dell'ospite nel rispetto della tabella dietetica approvata dalla ASL competente;
- servizio di lavanderia e stireria;
- nei casi di necessità, consulenza infermieristica con personale qualificato in regime di convenzione, accompagnamento presso le strutture territoriali del S.S.N.;
- adeguata copertura assicurativa;
- eventuale accompagnamento presso i vari centri di aggregazione (cinema, teatro, impianti sportivi, etc.), i servizi specialistici e riabilitativi sanitari, le strutture scolastiche, le sedi istituzionali.

Il Progetto Educativo

Nell'attività educativa è certo di grande aiuto sapere dove si vuole arrivare e come fare per arrivarci. Per questo è utile la formulazione di linee guida, di obiettivi e metodi che portino ad un'azione calcolata nel presente.

È importante perciò in campo educativo la stesura di un progetto creativo e dinamico, di ampio respiro, che rifugga i pericoli dell'improvvisazione e del rigido schematismo.

Punto di partenza è indubbiamente *l'osservazione* della situazione concreta: a quali ragazzi ci rivolgiamo, in quale contesto, qual'è il loro vissuto, quali necessità hanno. È chiaro che la questione dei destinatari è di fondamentale importanza per il progetto educativo; è *proprio su loro misura ed in base ad i loro bisogni che lo si vuole impostare*. L'atteggiamento dell'equipe educativa di Casa Nadino è quello di chi cerca di comprenderne le esigenze, ed insieme al ragazzo cerca di impostare un cammino condiviso.

In genere ogni attività educativa prende di mira un aspetto della crescita della persona: se si insegna cultura per esempio, è chiaro che ci si propone particolarmente lo sviluppo conoscitivo-intellettuale. Il nostro progetto educativo nasce invece sotto l'ottica di una *progettualità globale* che sia onnicomprensiva nei riguardi del giovane: si vuol essere a lui vicino in ogni necessità.

Obiettivo fondamentale del nostro progetto è quindi la formazione integrale della personalità e l'equilibrata fusione degli elementi che la compongono: sviluppo fisico, educazione, formazione intellettuale e professionale, maturazione sociale ed affettiva, formazione morale.

Al fine di poter realizzare l'obiettivo comune è necessaria un'unità di pensiero e di azione: è indispensabile quindi un'intesa tra le varie componenti impegnate nell'attività educativa: famiglia, educatori, servizi sociali, insegnanti, adulti di riferimento.

Alla famiglia dei ragazzi, qualora non vi siano particolari limitazioni imposte dell'autorità giudiziaria competente, spetta un compito fondamentale: i genitori, per quanto possibile, devono essere coinvolti nel progetto di crescita dei loro figli, sentirsi parte integrante della comunità educativa, offrire il loro contributo per una conoscenza più approfondita della storia, del carattere, delle difficoltà del minore e dell'ambiente da cui proviene. È necessario poi che si giunga almeno ad una compatibilità nell'adottare obiettivi e metodi comuni opportuni allo sviluppo armonico del ragazzo.

Il metodo del nostro progetto educativo sottolinea l'attenzione al singolo giovane con cui si è a contatto nelle attività. Questa non può essere solo di massa, magari astratta e generica, ma si riferisce a ciascun soggetto nella considerazione della sua individualità. Gli educatori tengono conto del grado di maturità del ragazzo, dei suoi problemi connessi all'età ed al suo sviluppo psichico, delle sue concrete difficoltà e possibilità, con l'accortezza di non allontanarsi dal mondo di idee ed interessi proprio del giovane.

Il progetto educativo diventa operativo attraverso attività e mezzi idonei a tradurlo in pratica. Questi possono essere innumerevoli ed il loro impiego dipende in maniera determinante, oltre che dall'abilità e sensibilità dell'educatore, dalla diversità delle situazioni in cui si opera.

Nel metodo educativo proprio della nostra Comunità possiamo distinguere tre principali settori di attività: formativo-culturale, artistiche, ricreativo-sportive.

Nell'agire quotidiano si curano, quindi, le attività educative attraverso la coscientizzazione dei comportamenti e la formazione della propria personalità con la proposta di modelli di riferimento validi.

Per quanto riguarda le attività formativo-culturali, grande importanza viene data alle attività scolastiche, insieme ad iniziative di sostegno e recupero, per la crescita delle abilità intellettuali e professionali dei ragazzi, ed alle attività artistiche quali laboratori espressivi vari (disegno, pittura, bricolage, musica ...).

Anche le attività sportive e ricreative si rilevano di preziosa utilità per il conseguimento degli obiettivi formativi in quanto permettono al ragazzo di confrontarsi con gli altri e con le proprie capacità, manifestando le proprie difficoltà ed eventualmente le richieste di aiuto.

Tutte le informazioni utili alla stesura del progetto educativo personalizzato, vengono elaborate attraverso una Raccolta di Strumenti Operativi che, partendo da varie schede di ingresso (dati anagrafici, anamnesi familiare, presentazione del ragazzo) e proseguendo con gli aspetti utili per la progettazione (analisi dei bisogni, indicazioni dei Servizi Sociali, ipotesi di lavoro), permettono di definire quali sono gli obiettivi dell'intervento e le strategie da impiegare.

Parte fondamentale del P.E.P. è la verifica continua dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati. Gli operatori dell'equipe educativa, insieme ai Servizi Sociali, valutano costantemente i livelli di maturazione raggiunti dal ragazzo nei vari contesti relativamente alle aree di crescita del P.E.P.; tale verifica è importante perché permette la ridefinizione delle strategie elaborate in caso se ne ravvisi la necessità, tenendo conto sempre delle caratteristiche individuali dei minori.

Qualità del servizio offerto

1. Condizioni ambientali e fattori di qualità

Gli ambienti della struttura devono essere puliti, accoglienti, sicuri ed accessibili agli utenti. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura sia per i minori che per il personale.

La Cooperativa Arcobaleno si impegna a garantire ai minori ospiti la sicurezza, sia interna che esterna alla Comunità Alloggio, dando piena attuazione alle norme vigenti in materia di strutture e caratteristiche qualitative delle Comunità per minori, come previsto dalla legislazione nazionale e regionale.

La Cooperativa, al fine di poter operare un monitoraggio sistematico volto alla verifica qualitativa del servizio offerto, individua i seguenti fattori di qualità:

- tempi e modalità di attivazione ed erogazione del servizio;
- organico del personale;
- numero dei minori in relazione alla capacità ricettiva;
- rapporto numerico medio educatore/minore;
- disponibilità di documentazione prevista da leggi, regolamenti e convenzioni;
- visibilità e trasparenza delle procedure operative;
- modalità e strumenti per la programmazione e la verifica degli interventi;
- professionalità degli operatori;
- formazione degli operatori;
- interazione con i Servizi territoriali;
- soddisfazione del servizio pubblico affidatario;
- condivisione del P.E.P. con minore e famiglia;
- supporto alla famiglia del minore.

2. Indicatori e standard di qualità

Al fine di valutare la qualità del servizio offerto, grande importanza assume la rilevazione dello stato reale in cui si opera.

La soddisfazione dell'utente/committente della Comunità Alloggio è sicuramente un indicatore della percezione qualitativa dell'utente relativa al servizio offerto, e viene valutata avvalendosi delle osservazioni che emergono in occasione delle verifiche periodiche dei progetti educativi con i soggetti coinvolti.

Risulta evidente, quindi, la necessità di fissare degli indicatori su cui basarsi per la valutazione in funzione degli standard qualitativi predeterminati.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard
Tempi e modalità di attivazione ed erogazione del servizio;	Tempi di inserimento del minore (secondo disponibilità dei posti)	Immediata salvo tempi tecnici del servizio territoriale
Organico del personale	Numero operatori	1 responsabile, 4 educatori, 2 ausiliari
Numero dei minori in relazione alla capacità ricettiva	Numero minori ospiti	Massimo 8 unità
Rapporto numerico medio educatore/minore	Rapporto operatori/minori	Massimo 1/3
Disponibilità di documentazione prevista da leggi, regolamenti e convenzioni	Documentazione inserita nella cartella personale; possibilità di visionarla da parte dei Servizi	Documento di identità, stato di famiglia, documentazione sanitaria, certificato vaccinazioni, provvedimento di affido, convenzione; la documentazione è a disposizione delle autorità per eventuali verifiche

Fattori di qualità	Indicatori	Standard
Visibilità e trasparenza delle procedure operative	Conoscenza del P.E.P. da parte di minore/famiglia/ servizi	Collaborazione nella stesura ed accesso agli atti
Modalità e strumenti per la programmazione e la verifica degli interventi	Incontri periodici di monitoraggio e verifica del P.E.P. con i Servizi territoriali	Incontri trimestrali di monitoraggio, finale a fine progetto
	Incontri periodici di monitoraggio sull'andamento del P.E.P. con minore e famiglia	Incontri ogni 15 giorni
	Collaborazione dell'equipe educativa con la famiglia	Incontri ogni 15 giorni salvo necessità immediate
Professionalità degli operatori	Titoli di studio e/o esperienza degli operatori	Diploma di scuola media superiore + esperienza quinquennale, oppure laurea in psicologia/scienze dell'educazione.
Formazione degli operatori	Partecipazione ad incontri, seminari, corsi di aggiornamento	Partecipazione scuola educatori Area Accoglienza Murialdo
		Incontri di formazione in sede
Interazione con servizi Territoriali	Incontri educatori - insegnanti	Almeno 1 al mese
	Incontri resp.educatori - servizi sociali	Almeno 1 al mese
Soddisfazione servizio pubblico affidatario	Condivisione del metodo e delle strategie educative	Confronto nella ricerca di metodi e strategie secondo potenzialità del minore
	Obiettivi educativi raggiunti	
Condivisione del P.E.P. con minore e famiglia	Partecipazione e collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi	Elaborazione del P.E.P. compartecipata (ove possibile)
Supporto alla famiglia del minore	Richieste di aiuto, di sostegno, di intervento	Impegno dell'equipe anche nell'individuare o indirizzare verso figure/servizi competenti

Costi del servizio

Le rette di mantenimento dei minori inseriti in Comunità Alloggio vengono determinate con apposito provvedimento dall'Assessorato Regionale alla Famiglia e Politiche Sociali della Regione Sicilia, ed adeguate annualmente in base agli indici ISTAT di variazione media dei prezzi al consumo.

Rispetto della privacy

La Cooperativa Sociale Arcobaleno, ente titolare della Comunità Alloggio Casa Nadino, garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti di cui al D. Lgs. 196/2003. Al momento della presa in carico del minore, il responsabile della struttura, o un suo delegato, richiede all'assistente sociale affidante la firma del modulo per il consenso al trattamento dei dati personali, dopo consegna dell'informativa.

Regolamento di funzionamento

Art. 1 Finalità del servizio

Il Servizio si propone di fornire una risposta ai bisogni individuali dei minori che versano in situazioni di disagio sociale e risultano privi di un ambiente affettivo-familiare adeguato.

La struttura è organizzata, nella divisione degli spazi e nella scansione dei ritmi quotidiani di vita, come un normale ambiente familiare.

La comunità-alloggio è inserita nel normale contesto abitativo, ed è dotata dei locali e servizi previsti dagli standard determinati con D.P.R.S. del 29 giugno 1988.

Art. 2 Utenza

La struttura può accogliere n°8 minori di età compresa fra i 3 e i 18 anni, senza distinzione di sesso.

In linea eccezionale, e per accertata ed obiettiva necessità di completamento del progetto educativo, il minore può continuare ad essere ospitato nella comunità, previo nulla-osta del competente Tribunale per i minorenni o del servizio sociale, al quale dovrà essere tempestivamente inoltrata una motivata e documentata richiesta a cura del responsabile della comunità.

Art. 3 Norme generali sull'organizzazione della vita comunitaria

Gli ospiti della Comunità sono tenuti a seguire le regole basilari dell'igiene personale e dei locali dove si svolge la vita comunitaria, della puntualità degli orari stabiliti e del rispetto delle persone conviventi.

Sarà compito del personale educativo assicurare una convivenza armonica e serena, favorendo il dialogo con e fra i minori, e l'interiorizzazione delle regole di vita comunitaria cercando di ricreare il più possibile un clima affettivo-relazionale di tipo familiare.

Per nessuna ragione è consentito al personale il ricorso a comportamenti lesivi della dignità degli ospiti.

Tra gli obiettivi prioritari a favore dei minori, assume particolare rilevanza la frequenza scolastica ed il buon profitto: sarà compito degli educatori mantenere i rapporti con la scuola, accompagnare i minori e riprenderli al termine delle lezioni, se necessario seguirli e sostenerli nelle attività di studio.

Si prevede inoltre la formazione professionale per i ragazzi più grandi, che hanno adempiuto all'obbligo scolastico, per i quali non fosse possibile o conveniente rispetto al Piano Educativo Personalizzato l'istruzione secondaria superiore.

Il tempo libero degli ospiti sarà organizzato dagli educatori tenendo conto delle attitudini e inclinazioni naturali di ciascuno, favorendo i momenti di incontro e scambio sociale anche all'esterno della struttura, utilizzando le risorse presenti nel territorio.

Particolare attenzione sarà data alle attività sportive, in rapporto all'età ed ai ritmi fisiologici di sviluppo, alle attività culturali, con particolare riferimento alla musica, al cinema ed al teatro, senza tuttavia trascurare altre forme espressive verso le quali i minori dovessero esprimere interesse.

Nel limite delle disponibilità finanziarie potranno essere previste visite guidate in diverse località della regione e non solo che si ritengano di qualche interesse per i minori o utili per la loro formazione.

Nella comunità alloggio dovrà essere instaurata una convivenza il più possibile tendente ad un recupero alla socialità degli ospiti e ad un armonico sviluppo della loro persona.

A tal fine, oltre a quanto precedentemente esposto, si cureranno in particolare:

- il sostegno psico-pedagogico, come metodo di intervento per il superamento dei momenti critici;
- il rapporto libero e responsabile, sostenuto dal servizio sociale, con le famiglie ove ciò si rilevi possibile;
- la responsabilizzazione dei minori attraverso possibili modi di compartecipazione alla gestione della vita comune;
- i contatti con i coetanei di ambo i sessi;
- il collocamento in attività lavorative in apprendistato o in forma produttiva a seconda delle attitudini, delle capacità e delle possibilità di ognuno, mantenendo continui contatti con aziende e datori di lavoro;
- l'uso corretto ed attivo del tempo libero.

Per ogni minore ospite della struttura sarà stipulata idonea polizza assicurativa a copertura dei rischi derivanti da:

- infortuni subiti dal minore, sia all'interno che all'esterno della comunità, salvo i casi in cui la copertura sia garantita da altre forme di assicurazione obbligatoria;
- danni arrecati e subiti dal minore, sia all'interno che all'esterno della comunità.

Art. 4 Modalità di ammissione e periodo di osservazione

La comunità alloggio Casa Nadino opera in convenzione con i Comuni del territorio.

Gli organi competenti (Servizi Sociali Territoriali, Tribunale per i Minorenni) possono rivolgersi in prima battuta direttamente al responsabile della struttura anche per via telefonica, al fine di verificare la disponibilità di posti.

Il responsabile della comunità che abbia ricevuto richiesta di inserimento, deve convocare tempestivamente l'equipe educativa ed il Legale Rappresentante della Arcobaleno (ente titolare della struttura) al fine di valutare la possibilità e l'opportunità dell'inserimento, fornendo tutte le informazioni sul caso in suo possesso.

Solo a seguito di valutazione positiva, il responsabile dà comunicazione di disponibilità e si può procedere all'inserimento del minore entro un periodo definito.

Il minore da inserire in comunità deve essere accompagnato da una richiesta scritta dall'Ente affidante nella quale siano esposti i motivi dell'intervento richiesto e informazioni circa la situazione personale, familiare, scolastica e penale del minore.

All'atto dell'inserimento presso la comunità alloggio, e comunque non oltre 5 giorni lavorativi, il Servizio competente deve trasmettere al responsabile della struttura il relativo provvedimento di affidamento.

Ai fini del collocamento del minore e per la tutela della salute degli ospiti è altresì necessario produrre i referti relativi alle analisi cliniche del minore unitamente ad eventuale documentazione in suo possesso attestante eventuali allergie/intolleranze alimentari o altre patologie in atto.

I primi 20 giorni dall'ingresso dell'ospite nella struttura sono di osservazione: al termine di tale periodo, a seguito di una valutazione specifica da parte dell'equipe educativa e del responsabile, si può concordare con i servizi competenti l'inserimento presso altre strutture maggiormente adeguate alle esigenze del minore. I criteri per questa valutazione si basano su:

- *incompatibilità del minore accolto con lo stato di salute degli ospiti della comunità, in relazione ad eventuali patologie in atto;*
- *quadro di eventuale disabilità psichica e/o mentale del minore (su conferma dei Servizi Territoriali Competenti);*
- *gravi e comprovati motivi per cui la presenza del minore rechi danno e/o nocimento agli altri ospiti, nel perseguimento degli obiettivi di crescita e sviluppo.*

L'equipe educativa della struttura e l'assistente sociale responsabile del caso dopo un congruo periodo di osservazione elaborano il progetto educativo personalizzato avvalendosi, per i casi più complessi, dell'equipe psico-medico-sociale dell'ASL territorialmente competente.

Art. 5 Modalità di dimissione

I minori accolti possono essere dimessi dalla struttura su disposizione dell'autorità che ne ha autorizzato l'inserimento. È altresì prevista, su proposta del responsabile della struttura, quando:

- cessino le condizioni che hanno determinato il ricovero;
- siano stati raggiunti gli obiettivi previsti nel progetto educativo;
- a causa di gravi e comprovati motivi, la presenza del minore rechi danno e nocimento agli altri ospiti nel perseguimento degli obiettivi di crescita e sviluppo. Ciò anche in seguito alla sistematica violazione delle regole fondamentali di buona e civile convivenza.

In nessun caso il minore può essere dimesso dalla struttura senza averne ricevuto richiesta o autorizzazione dal Servizio Sociale/Tribunale per i Minorenni che ne ha disposto l'inserimento.

Art. 6 Rapporti con i Servizi

La Comunità mantiene rapporti collaborativi e continuativi con i Servizi territoriali competenti (Servizi Sociali Comunali, ASL, Tribunale per i Minorenni) per la tutela dei minori inseriti e per agevolare la ricerca di soluzioni idonee ed adeguate, in relazione all'età ed alla maturità psico-fisica degli ospiti.

Per quanto riguarda l'aspetto sanitario a favore dei minori ospiti, si farà riferimento ad un'equipe sanitaria in regime di convenzione con la Comunità per gli interventi di medicina di base, ed alla A.S.L. di appartenenza per gli interventi di medicina specialistica.

Gli assistenti sociali responsabili dei casi e gli operatori coinvolti nel progetto educativo, possono effettuare colloqui con i minori ogni volta ne ravvisino la necessità.

Si dà facoltà all'ente locale di visitare la Comunità in qualsiasi momento a mezzo del proprio servizio sociale. Analoga facoltà è attribuita al servizio sociale dei comuni di residenza dei minori. E', altresì, facoltà dei Servizi coinvolti di formulare proposte operative sull'organizzazione e sulla gestione del P.E.P.

Art. 7 Rapporti con le famiglie

Gli educatori devono favorire, ove è possibile, i rapporti tra i minori e le loro famiglie. A tale scopo, nel rispetto della vita comunitaria e degli impegni assunti dagli ospiti, le visite dovranno essere concordate, per ciascuno in maniera individualizzata.

Al fine di coinvolgere i familiari nell'educazione del ragazzo, all'interno del P.E.P., sono previsti brevi periodi di permanenza presso le famiglie (fine settimana, festività, ricorrenze particolari).

L'assistente sociale responsabile del caso, in collaborazione con l'educatore referente, ha il compito di sostenere la famiglia di origine ed attivare tutti gli opportuni interventi, in previsione e preparazione del rientro in famiglia del minore.

Art. 8 Articolazione giornata tipo

La Comunità gestisce la quotidianità degli ospiti secondo dei principi e delle regole di tipo familiare senza schemi o orari rigidi e predefiniti. Gli orari che scandiscono i vari momenti della giornata elencati di seguito sono, quindi, orientativi e vengono gestiti tenendo conto delle esigenze

degli ospiti. Indicativamente si distinguono due periodi principali in funzione dei quali vengono organizzate le giornate: il periodo scolastico e quello estivo.

Durante il periodo scolastico, salvo i giorni in cui i ragazzi sono impegnati nei rientri, la giornata è così articolata:

- Ore 7.30 sveglia, prima colazione, igiene personale, riordino spazi personali;
- Ore 8.10 avvio alla scuola o ai corsi di formazione professionale;
- Ore 12.30/13.30 rientro in Comunità;
- Ore 13.30 pranzo;
- Ore 14.00/14.30 relax;
- Ore 14.30/17.00 studio e attività didattico-formative;
- Ore 17.00/19,00 merenda, relax, svago, attività sportive e ricreative libere e di gruppo;
- Ore 19,00/20.30 igiene della persona e cena;
- Ore 20.30/21.30 relax, TV;
- Ore 21.30 riposo.

Durante il periodo estivo gran parte della giornata è dedicata ad attività di socializzazione e ricreative:

- Ore 8.30 sveglia, prima colazione, igiene personale, riordino spazi personali;
- Ore 9.30 attività di socializzazione e ricreative programmate (sport, mare, disegno-pittura ecc.);
- Ore 13.00 igiene della persona e pranzo;
- Ore 14.00/16,00 riposo, relax ed attività didattiche di recupero;
- Ore 16.00/19.00 mare;
- Ore 19.00/20.00 igiene della persona e cena;
- Ore 20.00/22.30 relax, svago;
- Ore 22.30 riposo.