

PERSONE
FAMIGLIE
COMUNITÀ
SOLIDARIETÀ
INCLUSIONE
DIRITTI
OPPORTUNITÀ

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ ALLOGGIO PRIMA OASI

Accoglienza educativa residenziale per minori

Principi, impegni, modalità di accesso
e standard di qualità



DAL 1992
INSIEME PER
UNA SOCIETÀ
PIÙ INCLUSIVA



Telefono 081 882 6804



posta@centroets.it



www.centroets.it | www.centronlus.it

SERVIZI PER LE PERSONE
VALORE PER LE COMUNITÀ



PREMESSA

Questa Carta dei servizi è parte integrante della Carta dei Valori e dei Servizi dell'Associazione Centro Caritas onlus (cfr. All. 1), ente gestore della comunità, alla quale si rimanda per tutta la parte generale (perché una carta dei servizi, breve storia dell'Associazione, principi ispiratori, mission, il sistema qualità, la rete dei rapporti territoriali, la rete dei servizi dell'Associazione).

Essa risponde, inoltre, ai requisiti previsti dal Regolamento Regionale n. 6/2006, art. 8, comma 2c.

IDENTITÀ DESTINATARI E COMPITI

La Comunità Alloggio **PRIMA OASI** è aperta dall'aprile 1997 e può ospitare 8 minori, date le vigenti disposizioni normative. È stata autorizzata al funzionamento il 18 aprile 1997 con decreto n. 12803 della Regione Campania.

La comunità offre un servizio di accoglienza e percorsi pedagogico-formativi a minori della **fascia d'età 11-18 anni** bisognosi di accoglienza e tutela, in stretta collaborazione con i Servizi sociali comunali e Tribunale per i Minori. La permanenza degli ospiti può essere estesa sino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. Si offre disponibilità di accoglienza per un massimo di 8 ragazzi maschi e femmine sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88 o minori diversamente abili nei limiti del 40% della ricettività massima. Riteniamo opportuno affermare che, in senso lato, "destinatari" dell'attività della comunità sono anche le famiglie d'origine dei ragazzi, eventuali famiglie affidatarie e l'intera comunità locale coinvolta nelle attività.

In quanto **Comunità Alloggio, PRIMA OASI** si caratterizza per una organizzazione di vita di tipo familiare e per la presenza di un'équipe educativa che condivide tempi e spazi della comunità. L'organizzazione dell'accoglienza tiene conto dell'età, delle problematiche e delle tipologie dei ragazzi accolti. La comunità ospita ragazzi con PEI concordato con i servizi pubblici di riferimento. Il rapporto tra il numero degli educatori e dei ragazzi accolti, dovendo garantire una proficua relazione educativa, è di 1 a 4.

OBIETTIVI

- a) Accoglienza dei ragazzi in ambiente sereno, come in una vera famiglia, per uno sviluppo evolutivo efficiente ed adeguato ai bisogni.
- b) Reinserimento graduale dei ragazzi nella famiglia di origine o, dove ciò non sia possibile, inserimento in famiglie affidatarie o adottive.
- c) Aiutare i ragazzi, in tale delicata fase della loro crescita, a far emergere le proprie capacità e a sviluppare le proprie potenzialità, in un percorso di responsabilizzazione che li porti a percepirsi e a comportarsi come cittadini attivi piuttosto che passivi e assistiti.
- d) Costituire un osservatorio intelligente sul territorio, che sappia leggere dentro, in profondità nella povertà delle molteplici situazioni di disagio dei ragazzi e delle loro famiglie e nella ricchezza delle risorse che gli stessi ragazzi, le loro famiglie e quanti a titolo diverso operano sul territorio rappresentano.
- e) Promuovere nella comunità locale la cultura dell'accoglienza e della solidarietà perché i problemi dei ragazzi siano presi in carico dalla comunità locale e dalle istituzioni.

LA STRUTTURA

A. L'ABITAZIONE

La struttura che accoglie la comunità si trova nel comune di Torre del Greco (Na) alla via Circumvallazione, al civico 22. È un appartamento di circa 100 mq, al primo piano di un signorile condominio dotato di concierge. Si compone di cinque vani, due bagni e disimpegno. È caratterizzata da un enorme terrazzo attrezzato che garantisce massima e sicura vivibilità anche all'aria aperta ed è ubicata nel centro storico di Torre del Greco a due passi dai principali servizi di mobilità. Le quattro camere da letto possono ospitare otto minori. È un bene di proprietà

dell'Associazione Centro Caritas onlus.

B. UNA NORMALE CASA

La scelta di utilizzare per la comunità un alloggio con le caratteristiche tipiche di una casa si basa sul presupposto di favorire il più possibile un contesto di "normalità", di casa non dissimile da quella delle famiglie normo formate.

In sostanza, con questa soluzione abitativa ci si propone di rendere possibili:

- Rapporti con il contesto sociale ai vari livelli: inserimento scolastico, attività sportive e ricreative, ecc.;
- Distribuzione degli spazi interni funzionali alle esigenze del minore, alla sua privacy in un ambiente molto personalizzato;
- Rapporti interpersonali diretti e continui tra tutti i soggetti che vivono e operano in comunità.

GLI OPERATORI

L'intervento educativo con ragazzi in particolari difficoltà necessita di operatori fortemente motivati e psicologicamente equilibrati. Queste sono le caratteristiche basilari richieste a quanti, in modi diversi, interagiscono con i ragazzi della comunità.

Oltre che di una forte motivazione al lavoro con i ragazzi in difficoltà e un sufficiente equilibrio psicologico, essi saranno dotati di una buona propensione al lavoro in équipe, di elasticità mentale e spirito di adattamento.

Inoltre, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è richiesta una specifica competenza professionale, conseguente sia ad un corso di studi adeguato che ad una esperienza di lavoro con "minori a rischio".

In conformità al Regolamento Regionale n. 6/2006 a seconda dei ruoli, dei compiti e del tipo di rapporto con i ragazzi stessi, sono differenziati anche i requisiti per gli operatori.

Ciascun operatore è vincolato all'osservanza di un codice deontologico (cfr. All.2)

EQUIPE EDUCATIVA ED ORGANIGRAMMA

A fondamento dell'accoglienza e strumento fondamentale ed essenziale del percorso educativo è l'**équipe educativa**. Le figure professionali impegnate per la comunità sono:

- 1 responsabile gestionale, Assistente Sociale, che supervisiona ogni progetto dell'Associazione;
- 1 segretario facente parte dell'amministrazione dell'Associazione;
- 1 responsabile di Area (Servizi di Accoglienza Residenziale) dell'Associazione;
- 1 coordinatore di Comunità;
- 2 educatori e 2 figure educative di riferimento che ruotano a turnazione
- 2 operatori affiancatori notturni;
- gruppo di supervisione e supporto all'équipe composto da:
1 psicologo, 1 psicoterapeuta, 1 pedagogo, 1 assistente sociale, 1 consulente spirituale
- 1 collaboratrice domestica che si occupa della gestione materiale della casa

L'allegato ORGANIGRAMMA offre una visione d'insieme delle figure professionali che interagiscono nel percorso educativo della Casa (cfr. All.3)

SUPPORTO EDUCATIVO

Si aggiungono al percorso educativo della Casa ed offrono il loro supporto in affiancamento all'équipe educativa:

- tirocinanti di scienze dell'educazione o di altre facoltà universitarie;
- équipe del locale "Centro per la Famiglia" gestito dall'Associazione ;
- volontari del servizio civile;

- volontari e famiglie “amiche” della casa.

RUOLI, COMPITI E FUNZIONI PRINCIPALI

COORDINATORE: ha il compito del coordinamento generale della comunità, sia da un punto di vista educativo che gestionale. Mantiene i rapporti con gli enti e le istituzioni pubbliche, con le famiglie d’origine dei minori accolti, nonché con gruppi, associazioni, famiglie che gravitano intorno alla comunità. E’ responsabile “a monte” dei Progetti Educativi Individuali. Cura, inoltre, l’efficienza nella compilazione della modulistica prevista nella procedura di qualità interna, atta alla migliore gestione dei progetti stessi.

EDUCATORI E FIGURE EDUCATIVE: gestiscono l’andamento ordinario della vita familiare, sia dal punto di vista educativo che rispetto alla conduzione della vita quotidiana: orari, pasti, cure, studio, riposo, tempo libero. Oltre ai momenti strutturati, curano spazi relazionali specifici con i singoli ragazzi in risposta a bisogni particolari che si evidenziano e in riferimento a ciascun PEI.

COLLABORATRICE DOMESTICA: a lei è affidata la cura della pulizia della casa, la preparazione dei pasti, la lavanderia. Si avvale, secondo il principio educativo della corresponsabilizzazione, dell’aiuto degli educatori e, per quanto loro possibile, degli stessi ragazzi.

L’equipe educativa si riunisce di norma :

- settimanalmente per la programmazione e verifica delle attività e per la verifica in itinere dei PEI
- mensilmente con il gruppo di supervisione

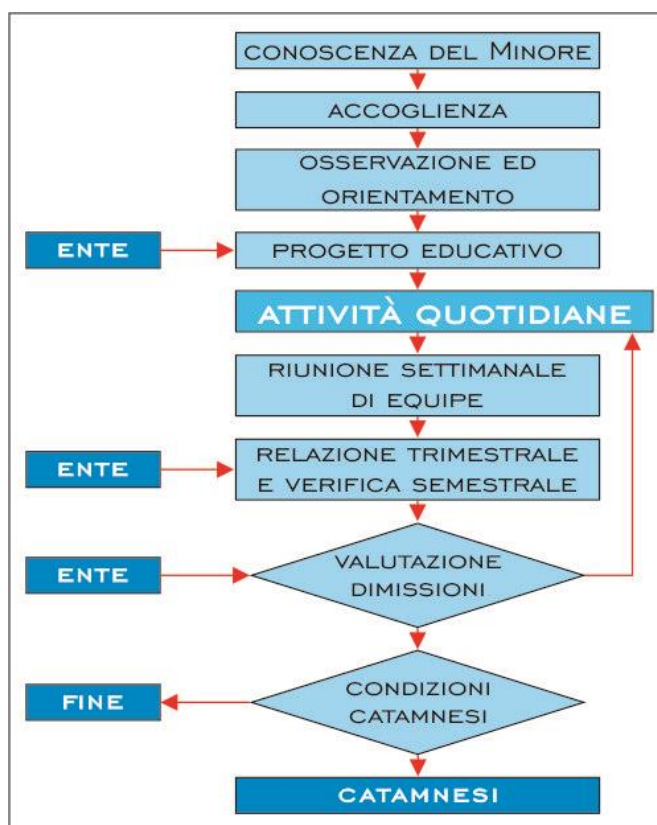
ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

A. IL PERCORSO PEDAGOGICO-FORMATIVO

L’accesso alla comunità è subordinato ad una valutazione multi professionale. L’accoglienza residenziale è sviluppata secondo un’articolazione temporale in più fasi, in modo che per ciascun ragazzo accolto l’intervento pedagogico-formativo si configuri come un percorso che tiene conto delle sue esigenze, dei suoi ritmi, del suo protagonismo. Tali fasi, concepite sempre elasticamente, nel rispetto delle storie individuali, e vissute in continuo dialogo con la famiglia d’origine e tutti gli altri referenti-partners del progetto educativo, sono le seguenti: accoglienza, osservazione ed orientamento, realizzazione del progetto educativo individuale nell’attività quotidiana, accompagnamento post-comunità. Lo schema accanto rappresenta i passaggi essenziali del processo di accoglienza dell’Associazione Centro Caritas onlus.

1. ACCOGLIENZA

Quando possibile ed in accordo con i servizi sociali, il responsabile effettua una



conoscenza preliminare del minore, raccogliendo non solo informazioni sul contesto socio-ambientale ma anche la disponibilità del minore stesso al trasferimento in comunità. L'accoglienza viene decisa dalla responsabile di area in accordo con la coordinatrice della comunità, sentito il parere del responsabile gestionale della Associazione e dell'intera équipe educativa qualora vi siano le possibilità temporali.

I ragazzi sono accolti solo se in possesso dei seguenti documenti:

- Decreto del Tribunale per i Minorenni;
- Ordinanza sindacale con determina dell'impegno di spesa;
- Relazione socio-ambientale;
- Certificato di residenza;
- Certificato di nascita;
- Libretto sanitario;
- Certificato di vaccinazione;
- Ogni altro documento si ritenga importante conservare.

Per ogni minore accolto viene stilata una scheda personale informativa nella quale devono essere indicati:

- Dati anagrafici;
- Date di ammissione e dimissione;
- Eventuali malattie e ricoveri ospedalieri significativi;
- Comune di appartenenza e assistente sociale referente;
- Documenti vari che accompagnano l'accoglienza.

2. OSSERVAZIONE ED ORIENTAMENTO

A partire da questa fase procede il percorso di integrazione in comunità. L'inserimento del ragazzo nei ritmi quotidiani della vita comunitaria rende possibile agli educatori porre l'attenzione alle difficoltà e soprattutto alle risorse del ragazzo. Una osservazione che sarà reciproca e che orienterà ciascun protagonista del dialogo educativo nella definizione del progetto educativo individuale (PEI).

3. MONITORAGGIO TELEMATICO

Dalla data di accoglienza in Comunità, il Tribunale dei Minorenni, i Servizi Sociali di riferimento e tutti gli educatori ed i consulenti coinvolti nel percorso di recupero del minore, possono monitorarlo collegandosi comodamente a distanza con il nostro sistema informatico e grazie ad una password personalizzata, potranno visionare la scheda del minore, aggiornata in tempo reale dagli educatori. In questo modo avranno la possibilità di seguire il minore in tutte le fasi, dall'eventuale somministrazione di terapie farmacologiche all'andamento scolastico, dalle visite mediche alle attività ludiche e ricreative.

4. REALIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Alla fase dell'orientamento segue l'attuazione programmata del progetto educativo individualizzato. E' questa la fase del pieno inserimento nella programmazione educativa della comunità. Oltre alle attività tipiche della vita comunitaria, il ragazzo viene inserito nei programmi di intervento psico-pedagogici per lui più opportuni: colloqui individuali, incontri con il gruppo dei pari per la condivisione/rielaborazione dei vissuti traumatici e per uno spazio di ascolto ai bisogni, incontri di counseling a carattere familiare, interventi "specialistici" per eventuali specifiche esigenze (sostegno psicologico, logopedia ...)

Ogni settimana l'équipe educativa si riunisce per scambiare informazioni, valutare e ricalibrare l'andamento degli obiettivi posti nei progetti educativi, organizzare le attività settimanali, approfondire determinati argomenti formativi, ecc.

Ogni tre mesi circa, la coordinatrice invia una relazione agli enti committenti sull'andamento del

progetto educativo e ogni sei mesi, coadiuvata dal responsabile dell'area, effettua in équipe una verifica di aggiornamento del progetto stesso (qualora non sia necessaria prima di tale scadenza).

Se, in accordo con i servizi sociali, si considera terminato il percorso previsto dal progetto educativo, il minore viene dimesso.

5. ACCOMPAGNAMENTO POST-COMUNITÀ

Le "dimissioni" dalla comunità non segneranno la fine di ogni rapporto del ragazzo con essa. Saranno attivati dagli operatori della comunità tutti quei contatti (territorio di appartenenza, scuola, risorse familiari, agenzie socio-educative pubbliche e private) che favoriscano il rientro del minore nel proprio ambiente e ne valorizzino le spinte motivazionali, le competenze che egli ha individuato o ritrovato in comunità. Qualora le condizioni lo permettano, i responsabili della comunità si mantengono in relazione con il minore e la sua famiglia per verificare gli esiti dell'intervento educativo (catamnesi).

ORGANIZZAZIONE DELLA VITA QUOTIDIANA - ATTIVITÀ

Il funzionamento della comunità si struttura sul principio dell'attenzione alla soggettività di ciascuno, al bisogno dell'individuo piuttosto che dell'istituzione.

L'organizzazione della vita quotidiana ha i tempi e i ritmi tipici di ogni vita familiare, ed è centrata sulla responsabilizzazione dei ragazzi nei confronti di se stessi, degli altri, dell'ambiente.

Essa non tende a formare dei soggetti passivi, "assistiti", ma a promuovere le capacità del singolo, l'acquisizione di potere per una partecipazione e una progettualità attiva nella società.

L'organizzazione della vita quotidiana, inoltre, tiene conto della necessità di garantire a ciascun ragazzo i necessari tempi di privacy e spazi-tempi relazionali specifici. L'organizzazione dell'orario quotidiano e la turnazione degli operatori è effettuata in base alle seguenti esigenze:

- di norma sono presenti in casa un educatore al mattino e due al pomeriggio;
- la collaboratrice domestica sarà presente in casa dalla 1ª colazione al primo pomeriggio.
- durante il pomeriggio, oltre che degli educatori in turno, ci si avvarrà, secondo orari e modalità stabiliti, della collaborazione di tutti i componenti il gruppo di supporto, nonché degli studenti universitari tirocinanti.

Nella logica della casa aperta e di una vita, il più possibile, vicina agli standard familiari non si propenderà ad organizzare in casa attività, laboratori, iniziative di animazione, ma si favorirà la partecipazione dei minori ospiti alle attività e alle iniziative presenti sul territorio, gite, partecipazione ad attività sportive e culturali (cinema, teatro ed altro).

Durante il periodo estivo la Comunità trascorre una vacanza fuori sede presso la Comunità di Vacanza messa a disposizione dall'Associazione ed ubicata a Paestum a pochi passi dal mare e dalla salubre pineta.

La giornata tipo della Comunità	
7.30	sveglia – ordine dei propri spazi - colazione
8,30 – 13,30	scuola
13,45 – 14,30	pranzo
14,30 – 15,30	tempo per riposo o gestione personale dei propri spazi
15,30 – 17,00	studio
dalle 17 in poi	attività sportive, laboratoriali o interventi specialistici
20:00	cena
21.30	riposo

Gli orari sono elastici e flessibili a seconda delle esigenze organizzative della Casa e dei ragazzi. Spesso i ragazzi escono con amici coetanei di scuola o la Comunità organizza uscite.

COLLABORAZIONI E RAPPORTI COL TERRITORIO

Sono tipiche dell'istituzionalizzazione la chiusura e l'autoreferenzialità, che circoscrivono la bambina o il bambino in un "luogo" autosufficiente e isolato, un ambiente caratterizzato da non familiarità e non ordinarietà, dalla mancanza di una progettualità individualizzata e orientata alla loro reintegrazione in un percorso di vita indipendente e relazionale.

La comunità di accoglienza, invece, deve essere sempre più uno dei "nodi" della rete d'interventi, azioni ed opportunità di crescita e sviluppo individuale e sociale per il soggetto accolto.

Questo obiettivo viene perseguito sia con l'incremento di contatti e di relazioni della comunità col territorio (con i servizi, con le agenzie educative e di socializzazione, con gruppi di base formali e informali...) sia, in prospettiva, con la ricerca di un'originale articolazione e differenziazione degli interventi di comunità, con una modalità diversa di essere e fare "comunità" con la bambina o il bambino.

Inoltre, se pensiamo al contesto sociale come una rete di cui il soggetto in difficoltà costituisce una smagliatura, la ricerca di percorsi educativi che evitino l'istituzionalizzazione del minore o che ne favoriscano la deistituzionalizzazione passerà attraverso l'attivazione di risorse integrate: tutta la ricchezza delle opportunità sul territorio deve diventare patrimonio comune, nell'interesse dei ragazzi in difficoltà, delle loro famiglie e, in definitiva, di tutta la collettività.

L'esistenza di positivi e corretti rapporti di collaborazione tra la struttura residenziale e la rete dei servizi, con l'Ente locale competente, con le varie agenzie di educazione e socializzazione, non viene lasciata alla buona volontà o all'occasionalità, ma è il frutto di una sistematica elaborazione di forme di contatto e di confronto.

COPERTURE ASSICURATIVE

Per il personale in servizio è prevista la copertura assicurativa di legge per gli infortuni (INAIL). Inoltre tutti i minori accolti, il personale in servizio e i volontari che frequentano la casa, godono della copertura assicurativa sia contro gli infortuni che per la responsabilità civile verso Terzi, con polizza stipulata presso una primaria compagnia assicurativa di rilievo nazionale con alti massimali di copertura.

COSTI

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale n. 1351 del 20/07/2007 (BURC n. 48/2007) la comunità adotta attualmente **la tariffa minima** prevista per questa tipologia di accoglienza. Tale tariffa copre tutte le prestazioni per l'accoglienza ordinaria dei minori, quelle di tipo medico specialistico, scolastico, per le attività sportive e ricreative, ecc.

Per spese di carattere eccezionale si stabilirà di volta in volta il da farsi, in accordo con i servizi sociali competenti.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'Associazione oltre ad essere **certificata ISO 9001** da primaria società specializzata, sin dal 2010 abbiamo adottato un nostro codice di autotutela con un sistema di qualità per il servizio di accoglienza residenziale per i minori con rigidi fattori di qualità, i relativi indicatori e standard sono i seguenti:

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Sviluppo personale del Minore	Valutazione iniziale in itinere e finale delle caratteristiche del minore	Livello "medio" in tutte le caratteristiche
	Coinvolgimento del minore in attività extra-scolastiche	
Attività di armonizzazione dell' ambiente familiare di riferimento	N° di ore dedicate dal responsabile del servizio alla relazione ed al contatto con la famiglia di riferimento di ogni minore	Minimo 30 ore annuali
	Rapporto tra il n° di minori rientrati nella famiglia originaria o affidati/adottati ed il totale dei minori dimessi	70%

Attività di coordinamento dell'equipe educativa	N° di riunioni di equipe effettuate sul numero totale di riunioni previste	Pari o superiore al 90%
Attività di supervisione dell'equipe educativa	N° di riunioni di supervisione dell'equipe effettuate sul numero totale di riunioni previste	Pari o superiore all' 87%
Attività di supervisione dei Minori	N° di riunioni di supervisione dei minori effettuate sul numero totale di riunioni previste	Pari o superiore all' 85%
Rispetto degli orari di lavoro da parte degli educatori	Valutazione del livello di puntualità e gestione del cambio turno	Livello "alto" per ogni educatore
Registrazione osservazioni sul comportamento Minori	Per ogni educatore, rapporto percentuale mensile tra il n° di turni con regolari annotazioni sul diario giornaliero sul n° totale dei turni	100%

Tali fattori ed i relativi indicatori e standard sono sottoposti periodicamente a revisione ed eventualmente modificati.

Inoltre è in funzione una procedura che permette di monitorare la soddisfazione del committente attraverso interviste periodiche del Responsabile Gestione Qualità agli assistenti sociali responsabili dei progetti educativi dei minori accolti.

La soddisfazione degli operatori è monitorata in un incontro con cadenza annuale. Quella dei minori accolti durante gli incontri di supervisione.

La gestione dei reclami è effettuata secondo le modalità in atto presso i diversi organismi che hanno funzioni di controllo sulla comunità: Comune che rilascia l'autorizzazione, Servizi Sociali invianti e Procura presso il Tribunale per i minorenni.

Tutta la documentazione riguardante le procedure di qualità adottate e ogni altro documento sono custoditi nell'ufficio logistico del Coordinatore delle comunità e presso la sede legale dell'ente gestore.

Riferimenti Comunità		Riferimenti dell'Ente Gestore	
 Comunità Alloggio PRIMA OASI via Circumvallazione 22 80059 Torre del Greco (Na)		Associazione Centro Caritas onlus via Marconi 51 – villa Maria Francesca 80059 Torre del Greco (Na)	
		<i>Partita IVA</i>	05962981212
		<i>Codice Fiscale</i>	94094860635
<i>Inaugurazione</i>	Aprile 1997	<i>Iscrizione REA</i>	851352 CCIAA di Napoli
<i>Autorizzazione</i>	N° 12803 del 18/04/1997 Rilasciata dalla Regione Campania	<i>Albo Regionale</i>	NAA0286 Regione Campania Sistema Integrato Servizi Sociali
<i>Telefono</i>	081 882 68 04	<i>Telefono</i>	081 882 6804
<i>Telefax</i>	081 193 08728	<i>Telefax</i>	081 849 7533
<i>Email</i>	cometa@centronlus.it	<i>Email</i>	asso@centronlus.it
www.centronlus.it			

Torre del Greco, ottobre 2021

operiamo dal 1992 nel campo dei servizi per il sociale, della formazione e della progettazione di interventi educativi, culturali e territoriali. L'ente promuove percorsi rivolti ai minori, alle famiglie e alla comunità, con particolare attenzione alla crescita educativa, all'inclusione, alla valorizzazione delle capacità personali, dei territori e alla costruzione di reti territoriali solide, partecipative e partecipate.

siamo certificati



presenti ed operativi



Ambiti di Intervento



Servizi socio-educativi per minori



Formazione per operatori del sociale



Affido e mediazione familiare



Centri antiviolenza e sostegno alle famiglie



Organizzazione di eventi di solidarietà sociale



Progettazione culturale e territoriale



Laboratori ludici - didattici - educativi



Villaggi a Tema Natalizi e Campi Estivi

SEDE E CONTATTI
Associazione **CENTRO ETS**

via Montedoro 77 | 80059 Torre del Greco (NA)

Telefono 081 882 6804 | email posta@centroets.it

www.centronlus.it | www.centroets.it

Codice Fiscale 94094860635 | Partita IVA 05962981212