

Comunità Alloggio “HESYCHIA”  
Via Cinquevie, 82037 Telesse Terme, BN  
Tel/Fax: 0824/903415 Responsabile Cell. 328/3888261  
Pec:s.antoniocooperativasociale@legalmail.it



# CARTA DEI SERVIZI

Conforme alla schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n°1835

## Comunità Alloggio “HESYCHIA”

### **Indice:**

- 1. Introduzione**
- 2. Normativa di riferimento**

**Cooperativa Sociale Onlus S. Antonio**  
sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261

Comunità Alloggio “**HESYCHIA**”  
Via Cinquevie, 82037 Telesse Terme, BN  
Tel/Fax: 0824/903415 Responsabile Cell. 328/3888261  
Pec:s.antoniocooperativasociale@legalmail.it



- 3. Informazioni generali sulla struttura**
- 4. Ente gestore**
- 5. Carta dei servizi**
- 6. Principi fondamentali**
- 7. Informazioni sulle prestazioni**
- 8. Criteri di accesso alle prestazioni**
- 9. Modalità di erogazione e di funzionamento del servizio**
- 10. Equipe educativa**
- 11. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento**
- 12. Giornata tipo**
- 13. Obiettivi specifici e funzioni prevalenti per l'intervento**
- 14. Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**
- 15. Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura (parenti, volontari, ecc)**
- 16. Rapporti con la Comunità locale ed i servizi sociali e territoriali**
- 17. Modalità di dimissioni**
- 18. Rispetto alla privacy (D.Lgs.196/2003)**
- 19. Coperture assicurative**
- 20. Indicatori e standard di qualità**
- 21. Suggerimenti/reclami**

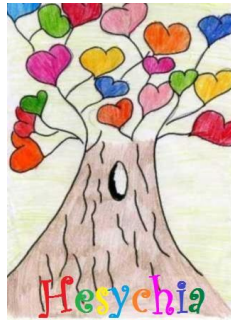
**Allegati: Modulo Scheda Reclamo**

## **1. Introduzione**

La Cooperativa “S. Antonio” nasce nell’anno 2010, dall’esperienza quindicennale di un gruppo di operatori sociali che hanno prestato attività di volontariato e di educatori presso servizi residenziali

**Cooperativa Sociale Onlus S.Antonio**  
sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261

Comunità Alloggio “**HESYCHIA**”  
Via Cinquevie, 82037 Telesse Terme, BN  
Tel/Fax: 0824/903415 Responsabile Cell. 328/3888261  
Pec:s.antoniocooperativasociale@legalmail.it



per bambini e bambine, ragazzi e ragazze, con unica finalità l'esclusivo benessere dei minori. La Comunità si presenta come una struttura comunitaria di tipo familiare per minori in grado di rispondere ai bisogni dei bambini e degli adolescenti per i quali si sia reso necessario l'allontanamento dalla famiglia di origine o che siano costretti, per altre ragioni, a vivere temporaneamente al di fuori del nucleo familiare di appartenenza.

## **2. Normativa di riferimento Legge 8 Novembre 2000 n. 328**

Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 - "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 Novembre 2000 n. 328" Regolamento concernente i servizi residenziali e semi residenziali per anziani, persone diversamente abili e minori del 2009 - Regione Campania.  
Delibera Regionale n. 1351 di determinazione delle tariffe di cui all'art. 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006. DGRC 1835/08

## **3. Informazioni generali sulla struttura**

L'unità abitativa in oggetto, ubicata nel comune di Telesse Terme (BN) in Via Cinquevie è situata al secondo piano -scala B- di un condominio all'interno del parco (Santo Stefano). L'appartamento è posizionato in una zona residenziale ben servita dai mezzi pubblici, non molto distante da chiese, scuole, negozi e attrezzature sportive.

L'unità immobiliare di circa 170 metri quadri è dotata di cortile antistante ed è costituita da 2 ampie camere da letto di mq 18 dove è possibile prevedere il terzo letto per motivate esigenze educative (es. presenza di più fratelli/sorelle), una camera da letto adibita all'operatore di turno, un' ampia cucina, un soggiorno, 2 servizi igienici e un garage; sono inoltre presenti ampi balconi.

## **4. Ente gestore**

La Comunità alloggio “*Hesychia*” è gestita dalla Cooperativa Sociale S.ANTONIO” con sede legale in Via 14 Ottobre, 22 Castel Campagnano (CE), P.Iva 03648370611, il cui scopo è quello di rispondere ai bisogni di minori in condizioni familiari disagiate o comunque per qualsivoglia motivo, socialmente svantaggiate.

Nel greco “profano” la parola *hesychia* indica uno stato di calma, riposo, tranquillità, quiete, segno dell'avvenuta cessazione delle cause esterne che creavano inquietudine e agitazione.

## **5. Carta dei servizi**

**Cooperativa Sociale Onlus S.Antonio**  
sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261



Ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n°11/2007, l'adozione della Carta dei Servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione dei soggetti erogatori di servizi. Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

La Società Cooperativa Sociale “S.Antonio”, ha adottato la presente Carta dei servizi, per tutelare i diritti di cittadinanza sociale e consentire ai cittadini/utenti di effettuare scelte appropriate per la fruizione dei servizi e delle prestazioni sociali.

La Carta dei servizi è il documento nel quale la Cooperativa assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, attraverso le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di gestione e agli standard di qualità garantiti.

Nello specifico la presente Carta dei servizi contiene:

- a) le informazioni sulle prestazioni offerte;
- b) i criteri di accesso;
- c) le modalità di erogazione;
- d) gli standard di qualità;
- e) le regole e gli indennizzi da applicare in caso di mancato rispetto degli standard previsti;
- f) le modalità di ricorso da parte degli utenti.

1. Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art.26 della L.R. 11/07, ad adottare la Carta dei servizi in conformità dello schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n°1835 (schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale della Regione Campania) e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito e di darne adeguata pubblicità agli utenti.

2. La Carta dei servizi è redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.

3. La Carta dei servizi, in quanto strumento flessibile e variabile, sarà soggetta ad aggiornamento periodico, ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e, comunque, annualmente.



4. Le modifiche relative ai servizi erogati saranno tempestivamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei.

## **6. Principi fondamentali**

La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo primario della Cooperativa che, nell'erogazione dei servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi:

1) **uguaglianza ed imparzialità**: nell'erogazione dei servizi verrà garantito il rispetto dei diritti degli utenti ed assicurato il rispetto della privacy e l'assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche. A tal uopo gli operatori svolgeranno la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli utenti;

2) **rispetto della persona**: particolare attenzione sarà rivolta al rispetto della dignità della persona, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche, psichiche, sociali, economiche e culturali;

3) **continuità**: compatibilmente con le risorse ed i vincoli, sarà assicurata una erogazione delle prestazioni regolare e continuativa, per non creare disagi o disservizi all'utenza;

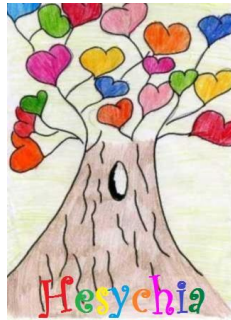
4) **partecipazione**: nell'erogazione dei servizi verrà promosso il coinvolgimento degli utenti, attraverso la trasmissione di tutte le informazioni inerenti il servizio e riconosciuto all'utente il diritto di ottenere i dati e le notizie che lo riguardano, di presentare i documenti, di formulare i suggerimenti, di inoltrare i reclami;

5) **efficacia ed efficienza**: attraverso il corretto utilizzo delle risorse finanziarie disponibili verrà garantito il rispetto degli standard prefissati e migliorato, in itinere, il livello di efficienza ed efficacia del servizio, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale;

6) **personalizzazione**: l'erogazione dei servizi sarà rapportata alla condizione e alle esigenze del singolo utente, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole;

7) **chiarezza e cortesia**: i cittadini/utenti saranno trattati con rispetto e cortesia e agevolati nell'esercizio dei loro fondamentali diritti. In particolare, sarà posta la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e saranno adeguate costantemente le modalità di comunicazione con gli utenti. La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative del personale addetto e un costante monitoraggio dei servizi;

8) **trasparenza**: l'erogazione dei servizi sarà caratterizzata dalla massima trasparenza possibile, onde consentire agli utenti e ai loro familiari di ricevere le dovute informazioni



sulle procedure, sulla tipologia dei servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo, con gentilezza e disponibilità da parte degli operatori preposti.

### **Funzioni**

Nell'erogazione dei servizi, la Cooperativa si impegna a rispettare le seguenti funzioni:

- 1) **informazione:** sarà garantita la presenza di avvisi, comunicazioni, materiale illustrativo sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi, esposti nella propria sede e/o nelle strutture di pertinenza, in posizioni ben visibili e redatti in modo chiaro ed essenziale, a vantaggio della piena comprensibilità degli utenti e dei loro familiari. Questi potranno accedere alle informazioni inerenti i servizi anche attraverso il telefono, il fax, la posta ordinaria ed elettronica, oppure tramite il contatto diretto con il personale all'uopo preposto. Una informazione efficace e tempestiva rappresenta, infatti, un elemento indispensabile per la qualità del servizio e per i rapporti con gli utenti;
- 2) **qualità dei servizi:** attraverso l'adozione degli standard di valutazione della qualità dei servizi e del grado di soddisfacimento dell'utenza, sarà assicurato il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, per rendere gli stessi sempre più conformi alle aspettative e alle esigenze degli utenti. Periodicamente saranno effettuati sondaggi e rilevazioni al fine di conoscere il giudizio degli utenti in merito al servizio erogato;
- 3) **tutela:** ai fini di un maggiore rispetto dei diritti e delle esigenze degli utenti, saranno attivati forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta e, più in generale, reclami circa i propri diritti, rilievi e suggerimenti per migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi, rivolgendosi direttamente al Legale Rappresentante della Cooperativa o ad un suo delegato.

### **Obiettivi**

Attraverso la gestione di servizi a favore di minori, la Cooperativa mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1) offrire un supporto psicologico ed educativo ai minori in condizioni di fragilità personale, familiare e sociale, migliorando la qualità delle relazioni primarie e favorendo lo sviluppo armonico del minore;
- 2) prevenire il disagio minorile attraverso un lavoro in rete con le istituzioni pubbliche e le agenzie educative territoriali;



- 3) aiutare i nuclei familiari in difficoltà nella risoluzione delle rispettive problematiche e nel rafforzamento della capacità genitoriali, al fine di un eventuale reinserimento del minore nella famiglia di origine;
- 4) facilitare la collaborazione tra le famiglie e le risorse del territorio, informando i cittadini e favorendo l'accesso ai servizi per l'infanzia e l'adolescenza offerti sia dalle istituzioni pubbliche che dal privato sociale;
- 5) costruire una rete sociale di mutuo e auto-aiuto atto a favorire l'integrazione di nuclei familiari potenzialmente a rischio e a stimolare una forma associativa e partecipativa degli stessi.

## 7. Informazioni sulle prestazioni

La comunità alloggio “Hesychia” è aperta tutti i giorni feriali e festivi, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

Tra le prestazioni sociali erogate dalla Cooperativa rientrano, in particolare, quelle a favore di minori ospiti di strutture residenziali e, nel caso specifico, della Comunità Alloggio “HESYCHIA” ai sensi del Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007 n 4 del 7 aprile 2014, sez. A.

La predetta struttura è destinata all'accoglienza di n° 4 minori più 2 minori per motivate esigenze educative (es. gruppi fraterni) di ambo i sessi, di età compresa tra i 13 e i 18 anni, in una temporanea condizione di difficoltà socio-familiare. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero.

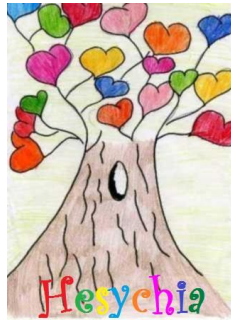
Inoltre, è previsto un ulteriore posto di pronta accoglienza, anche in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, anche non appartenente alla fascia d'età per la quale è stata autorizzata, al verificarsi di uno dei seguenti casi:

- accoglienza di fratelli;
- ospitalità in pronta accoglienza per impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.

Tale accoglienza è prevista per un breve periodo di tempo (massimo 30 giorni).

Ai fini di un corretto percorso educativo ed evolutivo, ai minori ospiti vengono assicurate le seguenti prestazioni:

1. assistenza sanitaria di base e specialistica;
2. supporto psico-pedagogico;



3. formazione culturale;
4. laboratori occupazionali;
5. rapporti familiari (ove possibile);
6. relazioni sociali;
7. attività esterne (escursioni sul territorio, manifestazioni sportive e ludico-ricreative, eventi religiosi e culturali, soggiorni climatici al mare e/o in montagna etc.).
8. mediazione interculturale per i minori stranieri.

Nello svolgimento delle predette attività i minori vengono coadiuvati da personale qualificato in forza alla Comunità (educatori, psicologo, assistente sociale, figure educative etc.), che operano in un'ottica di crescita e di emancipazione personale dei minori, nonché di recupero psico-emotivo e di reinserimento socio-familiare, utilizzando strumenti e metodologie educative appropriate.

I suddetti operatori lavorano in sinergia sia con le istituzioni territoriali (Servizi Sociali, Tribunale per i Minorenni, Scuola, ASL etc.) che con le famiglie dei minori (ove possibile) per un fattivo coinvolgimento delle stesse nei programmi educativi, nonché per creare le condizioni favorevoli per un eventuale, futuro, reinserimento del minore nella famiglia di origine.

Le attività comunitarie vengono sottoposte a programmi di controllo interni che comprendono: la misura (intesa quale controllo in termini di efficacia) e la verifica delle azioni relative ai processi di erogazione, onde evitare tendenze indesiderabili ed insoddisfazione dell'utenza; il controllo delle abilità operative del personale; l'autocontrollo del personale in situazioni particolari; la valutazione finale da parte degli utenti sulla qualità degli interventi realizzati.

Il programma di custode satisfaction, cioè la verifica della soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza, mira alla rilevazione dei seguenti aspetti:

1. il livello di gradimento riguardo le prestazioni offerte;
2. la qualità delle relazioni con gli operatori;
3. l'efficacia degli interventi;
4. il soddisfacimento delle esigenze/richieste degli utenti.

L'utilizzo periodico di strumenti di valutazione (questionari utenti/familiari, questionari operatori etc.) consente la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi agli aspetti qualitativi e quantitativi del servizio, fornendo le necessarie informazioni sul rispetto degli standard, degli obiettivi prefissati,





nonché su eventuali effetti inattesi. Il monitoraggio delle attività rappresenta una valutazione in itinere dell'andamento della Comunità, un approccio dinamico di osservazione e di analisi.

I principali strumenti di valutazione utilizzati sono i seguenti:

- questionari (utenti/familiari, operatori etc.);
- schede di rilevazione;
- diario delle attività quotidiane;
- registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori;
- cartelle personali minori;
- riunioni d'equipe;
- verbali di riunione;
- relazioni;
- gruppi di discussione;
- colloqui individuali e di gruppo (sia con i minori che con i familiari);
- contatti diretti e/o telefonici con le figure istituzionali (giudici, assistenti sociali, tutori etc.).

## **8. Criteri di accesso alle prestazioni**

Le ammissioni e le dimissioni dei minori accolti nella comunità alloggio avvengono di concerto con i servizi sociali di riferimento dei comuni invianti. I minori vengono inseriti su provvedimento dell'Autorità giudiziaria e/o dei Servizi sociali, fatta salva la disponibilità della struttura ad accoglierli. Possono, inoltre, avvenire in seguito alla richiesta delle forze dell'ordine (art. 403 c.c.). Lo staff educativo decide in base ad alcuni criteri che si riferiscono:

- 1) alle reali possibilità di accoglienza;
- 2) alla gravità della situazione del minore;
- 3) alla concordanza tra le richieste del Servizio sociale e l'offerta della Comunità.

Si prevedono, di norma, colloqui di conoscenza per la valutazione dell'ingresso in Comunità, che vedono coinvolti i Servizi Sociali invianti, la famiglia, il minore e la Comunità. L'accettazione del caso viene comunicata telefonicamente all'Ente inviante entro 7 gg. dalla visita, unitamente alla richiesta della necessaria documentazione (anagrafica, sanitaria, scolastica etc.) e dell'impegno di spesa, debitamente firmato e vidimato dal referente dell'ufficio competente. Espletata la prassi

Comunità Alloggio “**HESYCHIA**”  
Via Cinquevie, 82037 Telesse Terme, BN  
Tel/Fax: 0824/903415 Responsabile Cell. 328/3888261  
Pec:s.antoniocooperativasociale@legalmail.it



burocratica viene comunicata, per iscritto, l'eventuale data di inserimento in Comunità, entro un termine massimo di 15 giorni.

La fase ulteriore sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità ed il graduale inserimento del ragazzo in essa. Dopo un periodo iniziale di permanenza in Comunità, gli educatori ed i Servizi Sociali in collaborazione progettano e promuovono interventi specifici come risposta ai bisogni individuali rispetto all'aspetto psicologico, medico e sociale.

### **9. Modalità di erogazione e di funzionamento del servizio**

Le attività comunitarie vengono programmate sulla base del progetto educativo di ciascun minore ospite e in funzione delle sue particolari esigenze ed aspettative. L'erogazione delle attività viene assicurata da personale in possesso dei necessari titoli e qualifiche, oltre che di pregressa esperienza nel settore, che mette in atto azioni volte a dare risposte adeguate ai bisogni dei minori, alla realizzazione dei piani educativi individuali, al rientro nelle famiglie di origine e/o all'attuazione di programmi di affidamento o di adozione (in collaborazione con il Tribunale per i Minorenni e i Servizi Sociali competenti).

La Comunità costituisce una proposta integrativa alla famiglia, tanto che le sue caratteristiche organizzative e funzionali sono orientate al modello relazionale familiare. La struttura garantisce accoglienza e cura degli ospiti, interventi educativi, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, attività formative, rapporti sociali, finalizzati al miglioramento delle peculiari condizioni dei minori ospiti e ad un loro corretto percorso evolutivo.

### **10. Equipe operativa**

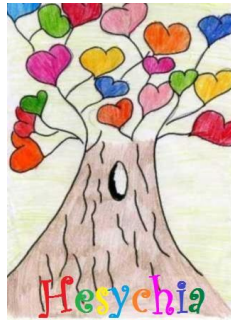
Nel servizio operano:

- coordinatore
- figure professionali di III livello (laureate in Scienze dell'educazione o Psicologia),
- figure professionali di II livello (Educatore d'infanzia),
- assistente materiale.

Il coordinatore amministra le seguenti funzioni:

- di coordinamento, supervisione, monitoraggio e valutazione dell'equipe;
- di raccordo con Ente gestore, Istituzioni e Rete;
- organizzativo-gestionali;
- educative nei confronti del gruppo dei minori;

**Cooperativa Sociale Onlus S. Antonio**  
sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261



- di progettazione, realizzazione e aggiornamento del PEI (Progetto Educativo Individualizzato).  
Il coordinatore è presente in relazione al bisogno del servizio, è comunque sempre reperibile, conduce e coordina l'equipe.

L'equipe presta servizio in base ad una turnazione che garantisce la presenza nel rispetto del rapporto operatore/utenti richiesto dalla normativa vigente e svolge queste funzioni:

- educative nei confronti del gruppo degli utenti;
- cura e pulizia della casa, preparazione pasti;
- di organizzazione e gestione delle attività interne ed esterne;
- di progettazione, monitoraggio e valutazione del servizio;
- di gestione delle dinamiche di gruppo e lettura dei bisogni delle utenti;
- di accompagnamento dei minori con la rete interna ed esterna.

Il suddetto organigramma può essere, all'occorrenza, integrato da volontari, operatori del servizio civile, tirocinanti universitari, che collaborano con il personale della struttura per il raggiungimento degli obiettivi educativi programmati.

Gli operatori in forza alla Comunità svolgeranno un percorso di formazione e di aggiornamento in itinere attraverso un ente di formazione professionale esterno, con l'obiettivo di migliorare le loro conoscenze/competenze e implementare le metodologie operative nel settore di pertinenza. La costante formazione/aggiornamento degli operatori contribuisce al consolidamento dell'impianto organizzativo della Comunità e al potenziamento delle specifiche professionalità; favorisce, inoltre, il miglioramento dei rapporti con gli utenti, il superamento dell'individualismo personale e la prevenzione del burn-out.

## **11. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento**

Al momento dell'ingresso in Comunità il minore dovrà essere accompagnato dai seguenti documenti:

- 1) ordinanza di collocamento provvisorio;
- 2) eventuale decreto del Tribunale per i Minorenni;
- 3) relazione dei servizi sociali sull'anamnesi del minore, nucleo familiare di origine e eventuale trattamento effettuato;
- 4) impegno di spesa da parte del Comune di residenza per la retta giornaliera;
- 5) certificato situazione familiare;
- 6) certificato di sana e robusta costituzione fisica con l'assenza di malattie che pregiudichino la vita comune;
- 7) area sanitaria che comprende:



- tessera sanitaria in originale;
  - certificato delle vaccinazioni;
  - eventuali referti medici e diagnostici, terapie in atto, prescrizioni di farmaci;
- 8) copia della documentazione scolastica.

I dati personali e le informazioni raccolte sui minori ospiti, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, saranno custoditi in appositi fascicoli e in locali all'uopo adibiti, sia in forma cartacea che su supporto informatico, al momento viene utilizzato il programma Start Open KM, onde consentirne l'utilizzo e/o l'aggiornamento esclusivamente da parte del personale preposto oppure la visione da parte dei referenti istituzionali (assistenti sociali comunali, giudici delegati, ispettori Procura minori etc.).

Per l'accoglienza/permanenza di un minore in Comunità sarà applicata, a carico dell'Ente inviante, una retta giornaliera il cui importo oscilla da un minimo di € 80,00 ad un massimo di € 140,00, tuttavia l'amministrazione si riserva di praticare ulteriori deduzioni.

Le suddette tariffe sono adeguate ai costi per il funzionamento dei servizi residenziali per minori, secondo criteri di legalità e di sostenibilità, ivi inclusa la tutela dei diritti del personale impiegato.

Le rette dovranno essere corrisposte per l'intero mese anche in caso di assenze del minore non imputabili alla struttura ospitante (ad es. ricoveri ospedalieri, rientri periodici nella famiglia di origine, brevi permanenze presso altri nuclei familiari etc.).

## 12. Giornata tipo

7.00-7.30 Sveglia, colazione e igiene personale

7.50-8.20 Invio o accompagnamento dei minori presso le scuole frequentate.

8.30-13.00 Attività scolastica

13.30-14.30 Pranzo con gli operatori.

Dopo pranzo igiene personale

14.30-15.30 Momento di relax, visione TV

15.30-17.00 Attività di doposcuola/attività di laboratorio

17.00-18.30 Sport/ passeggiate/uscite con gli operatori

18.30-19.30 Docce

19.30-20.30 Cena con gli operatori

20.30-22.30 Giochi/tornei/visione TV

22.30 BUONANOTTE

## 13. Obiettivi specifici e funzioni prevalenti per l'intervento

### Cooperativa Sociale Onlus S.Antonio

sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261



Gli interventi educativi, concretizzati all'interno della comunità, hanno lo scopo di sostenere la crescita personale e sociale dei minori che vi dimorano nonché mirano al recupero e reinserimento sociale dei ragazzi inseriti oltre alla valorizzazione delle potenzialità di ciascuno;  
Per ogni minore viene aperto un dossier personale nell'archivio della segreteria della comunità e comprende le seguenti cartelle:

- 1) cartella ingresso
- 2) cartella Tribunale
- 3) cartella Procura
- 4) cartella Servizi Sociali
- 5) cartella P.E.I.
- 6) cartella sanitaria
- 7) cartella scolastica

Nel primo periodo di accoglienza si procede con la raccolta delle informazioni e dei dati risultanti da indagini cliniche, psicologiche e relazionali e dal protocollo osservativo. Viene acquisito il profilo di ingresso che viene riportato nel PEI.

All'ingresso in comunità i minori vengono velocemente sottoposti alle analisi di routine (previa autorizzazione dei familiari, e/o tutore, e/o dei servizi sociali territoriali).

Una volta stabilito il profilo d'ingresso con le esigenze e le occorrenze di ciascun minore, si procede a verifiche mensili attraverso colloqui individuali condotti dall'equipe educativa, dallo psicologo e attraverso l'acquisizione di tutta la documentazione relativa all'intervento educativo predisposto e realizzato al fine di esaminare se gli obiettivi sono stati raggiunti.

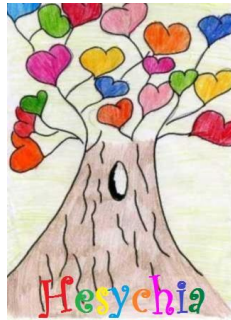
Il Progetto educativo individuale, concordato con il Servizio Sociale sulla base di un inquadramento fisico, psicologico e sociale, congiunto, del minore è alla base dell'inserimento in una comunità alloggio

#### **14. Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**

Il PEI costituisce la finalità e gli obiettivi dei servizi e delle attività erogate. Esso riguarda ogni singolo caso trattato e si sviluppa sulla base dei bisogni rilevati insieme al servizio inviante.

Il progetto educativo, compilato dopo circa due mesi dalla presenza del minore, sarà redatto dalla rete dei servizi che si occupano del ragazzo cercando di coinvolgere anche il minore ed eventualmente, laddove sia possibile, la famiglia. Il progetto dovrà indicare:

- le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in Comunità;
- il periodo di presumibile durata dell'affidamento;



- le modalità di rapporto tra educatori della Comunità e genitori o tutore del minore e le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine e la regolamentazione degli eventuali rientri in famiglia;

- gli obiettivi e gli interventi divisi per area: cognitiva, affettiva, relazionale, dell'autonomia.

Il progetto è firmato dai Servizi Sociali Territoriali, dal Responsabile della struttura. Copia del progetto è a disposizione nella struttura degli operatori della Comunità. Il Servizio Sociale, durante il periodo di permanenza del minore in Comunità, si impegna a concordare con la famiglia originaria un idoneo progetto di reinserimento. Nel caso in cui questo non sia possibile, verranno individuate soluzioni alternative. Qualora vi siano minori adolescenti per i quali non possa realizzarsi nè il rientro in famiglia, né l'affidamento familiare, né altri provvedimenti, l'impegno sarà rivolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del soggetto nell'ambiente sociale (attraverso percorsi di semiautonomia da attivare nel territorio in collaborazione con il comune).

#### **15. Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura (parenti, volontari, ecc)**

I rapporti con le famiglie o con la rete parentale di ogni singolo utente sono improntati alla collaborazione e alla comprensione emersa o emergente.

Saranno consentite, salvo diverso avviso degli enti invianti, comunicazioni scritte, telefoniche e colloqui diretti, purché non intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, individuando appropriate fasce orarie.

#### **16. Rapporti con la Comunità locale ed i servizi sociali e territoriali**

Gli ospiti vengono inseriti nelle attività e servizi espressi dalla comunità locale, quali: centri ricreativi, gruppi parrocchiali, gruppi sportivi ecc., nell'ottica del lavoro di rete e in una logica di responsabilizzazione della comunità.

La comunità mantiene con i terapeuti e l'ASL un rapporto costante, cadenzato da periodici incontri di verifica sulla situazione del minore e del Progetto Educativo Individualizzato. Altra importante forma di contatto e di collaborazione è quella che si sviluppa con l'Istituzione Scolastica.

Si mantengono frequenti contatti con essa affinché possano essere monitorati eventuali problemi comportamentali, relazionali e d'apprendimento, insieme ai docenti al fine di sviluppare un intervento integrato.

sono considerati importanti anche i contatti con i responsabili della Società Sportive frequentate dai minori e con gli organizzatori delle diverse attività parrocchiali.



La cooperativa collabora con i servizi sociali comunali e con i soggetti del terzo settore. La qualità e la rispondenza dei servizi alle esigenze dei destinatari sono frutto di una progettazione comune, collaborazione produttiva, valutazione costante con i diversi attori sociali coinvolti. Nell’ambito dell’integrazione dei Servizi sociali, che operano con gli ospiti della struttura sono previsti incontri di equipe mista: coordinatore, responsabile struttura, psicologa, assistente sociale e/o altri operatori sociali istituzionalmente referenti del singolo caso.

Tali incontri periodici rappresentano un pilastro fondante nell’intero progetto della struttura, consentendo il necessario passaggio di informazioni e la conseguente concertazione di ogni integrazione e variazione ai progetti educativi individualizzati; sono, inoltre, momenti in cui è possibile monitorare, verificare e ridefinire il P.E.I.

## **17. Modalità Di Dimissioni**

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate con i servizi sociali di riferimento nel momento in cui gli obiettivi del progetto educativo individuale sono stati raggiunti. Le motivazioni che portano alla dimissione del minore sono diverse e posso riguardare:

- Rientro nella sua famiglia d’origine;
- Affidamento o adozione;
- Raggiunti limiti d’età.
- Il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI;
- Per intervento dell’ente che promuove il progetto o per disimpegno da parte del minore: in questo caso è la Comunità che definisce i tempi e le modalità di dimissione;
- Raggiungimento di condizioni di vita stabili, che comprendono un lavoro ed un’abitazione;

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provoca grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, il Coordinatore si adopererà affinché i servizi dispongano il trasferimento del minore.

Il responsabile, in accordo con il Servizio Sociale, concordano le dimissioni con le seguenti modalità:

- identificazione dei tempi di dimissione che siano adeguati allo stato psicologico ed emotivo del soggetto in dimissione;
- accordi sulla modalità di comunicazione di tale decisione al soggetto e preparazione dello stesso al cambiamento.



### **18. Rispetto alla privacy (D.Lgs.196/2003)**

La Comunità garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al D.Lgs.196/2003. I fascicoli dei minori sono tutelati all'interno di un armadietto al quale può accedere solo la responsabile del servizio, in quanto l'unica a possederne le chiavi.

### **19. Coperture assicurative**

La comunità alloggio "Hesychia" provvede a stipulare polizze assicurative idonee a coprire i rischi da infortuni o danni subiti o provocati. Tutti i dipendenti, oltre che gli ospiti, sono coperti da assicurazione contro gli infortuni, la responsabilità civile e di copertura rischi mediante polizza assicurativa.

### **20. Indicatori e standard di qualità**

Tre sono le macrovoci indicanti la qualità del servizio ovvero **la qualità organizzativa, educativa, della struttura e professionale**. In merito al primo punto tutto si incentra sull'interazione che si pone in essere tra la comunità alloggio ed il committente, inteso come referente dei servizi sociali del Comune che affida i minori alla struttura. Per garantire un buono standard qualitativo deve essere prevista almeno una telefonata a cadenza mensile tra il coordinatore della comunità ed il referente dei servizi sociali. La qualità educativa si concentra pienamente sul minore e sul suo PEI (progetto educativo individuale), sia per quanto concerne il monitoraggio dello stesso all'interno dell'equipe educativa della comunità (responsabile ed operatori), con incontri a cadenza settimanale di almeno 2 ore, sia per quanto riguarda la valutazione del PEI tra il coordinatore ed il referente dei Servizi Sociali al fine di verificare l'efficacia dell'intervento formativo; il tutto con un paio d'incontri annuali. La qualità educativa si valuta, altresì, tenendo conto del numero d'incontri che i minori ospiti della comunità hanno con lo psicologo di riferimento, che dovranno essere in una misura minima di due settimanali. Non meno importante è la qualità della struttura che, nel rispetto della normativa vigente, deve garantire un certo rapporto di mq per utente, ma soprattutto la presenza nella struttura di spazi adeguati allo svolgimento delle singole attività. La qualità del servizio, infine, trova completamento con l'analisi della professionalità degli operatori della comunità. In merito a tale professionalità vi deve essere un rapporto percentuale tra il n. di operatori coinvolti nel servizio ed in possesso di adeguata qualifica ed il numero totale di operatori impegnati pari almeno all'80%; inoltre gli stessi devono dedicare un certo numero di ore alla formazione interna in itinere ed alla frequenza di corsi di aggiornamento, il tutto sotto la supervisione dello



Comunità Alloggio “**HESYCHIA**”  
Via Cinquevie, 82037 Telesse Terme, BN  
Tel/Fax: 0824/903415 Responsabile Cell. 328/3888261  
Pec:s.antoniocooperativasociale@legalmail.it



psicologo della comunità, che si occuperà della rielaborazione dell'esperienza del lavoro educativo e dei carichi emotivi connessi.

## **21. Suggerimenti/reclami**

I suggerimenti ed i reclami rappresentano per la Cooperativa Sociale S. Antonio delle utili indicazioni segnalati alla stessa Cooperativa da parte del cliente/utente.

Essi rappresentano un importante strumento per conoscere il livello complessivo di soddisfazione che gli utenti/clienti hanno della Cooperativa e dei servizi da essa gestiti, e come tale costituiscono un'opportunità per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Gli utenti e i loro familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami contro disservizi, atti o comportamenti difforni o limitanti la fruibilità delle prestazioni.

I reclami e/o qualsiasi suggerimento da parte degli utenti possono essere effettuati, da lunedì a sabato, sia in forma scritta (sull'apposito modello allegato di seguito) che in forma verbale, telefonica, via fax e via e-mail.

I reclami devono essere trasmessi all'attenzione del Legale Rappresentante della Cooperativa entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato un comportamento o un atto ritenuto lesivo e la risposta dovrà pervenire entro 5 giorni dalla presentazione del reclamo, compiute le opportune verifiche.

I reclami presentati in forma anonima non verranno presi in considerazione.

Oltre a presentare reclami, gli ospiti e le famiglie possono formulare anche, in forma orale e/o scritta, proposte e suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio, che saranno opportunamente valutate.

Chiunque voglia segnalare alla Cooperativa un suggerimento/reclamo può farlo nei seguenti modi:

- **COMUNICAZIONE A MEZZO FAX:** Inviando al un fax numero: 0824/903415 mediante compilazione del **MODULO RECLAMI**.
- **COMUNICAZIONE A MEZZO POSTA:** Inviando per lettera e/o raccomandata, comunicazione scritta alla Cooperativa Sociale S. Antonio, con l'indicazione del reclamo che si intende porre, o comunicazione mediante la compilazione del **MODULO RECLAMI**.

## **Pubblicità della Carta dei servizi**

**Cooperativa Sociale Onlus S. Antonio**  
sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261

Comunità Alloggio “**HESYCHIA**”  
Via Cinquevie, 82037 Telesse Terme, BN  
Tel/Fax: 0824/903415 Responsabile Cell. 328/3888261  
Pec:s.antoniocooperativasociale@legalmail.it



La Carta dei servizi può essere richiesta dagli interessati, nei giorni e negli orari di ricevimento al pubblico, presso:

Soc. Coop. Sociale S.Antonio sede legale: Via 14 Ottobre, 22 81010 Castel Campagnano, Ce  
Comunità Alloggio “Hesychia”: Via Cinquevie, Telesse Terme, Bn

Può essere, altresì, richiesta all’indirizzo di posta elettronica certificata della Cooperativa:  
s.antoniocooperativasociale@legalmail.it

## **MODULO PRESENTAZIONE RECLAMO**

(Fac- simile)

**Cooperativa Sociale Onlus S.Antonio**  
sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261

Comunità Alloggio "HESYCHIA"  
Via Cinquevie, 82037 Telesse Terme, BN  
Tel/Fax: 0824/903415 Responsabile Cell. 328/3888261  
Pec:s.antoniocooperativasociale@legalmail.it



Prot. n° \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**Alla c.a. Legale Rappresentante - Soc. Coop. Soc. "S. Antonio"**

Il/La \_\_\_\_\_ sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a  
il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
alla via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
tel. \_\_\_\_\_  
in qualità di (specif. grado di parentela e/o altro rapporto con  
l'utente) \_\_\_\_\_  
del/della minore \_\_\_\_\_ ospite presso la Comunità Alloggio  
Hesychia sita in Telesse Terme (BN) intende segnalare alla Vs. attenzione

(riportare in modo sintetico l'oggetto della segnalazione):

---

---

---

desidera, inoltre, formulare la seguente proposta (esprimere eventuali suggerimenti):

---

---

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 196/03 si autorizza il trattamento dei dati personali di cui sopra.  
In attesa di cortese riscontro si porgono distinti saluti.

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(firma)

**Cooperativa Sociale Onlus S. Antonio**  
sede legale: Via 14 Ottobre, Castel Campagnano, CE  
Tel/Fax: 0823/863099 Cell. 328/3888261