



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI

"L'ALBERO DEI GERMOGLI IN CRESCITA"

Via B.Avico, 3

MORTARA (PV)

Tel. 0384.968004 - 338.8485557

Email: alberodeigermogli@grupposilvabella.it

www.alberodeigermogli.wixsite.com

Ente Gestore

COOPERATIVA SOCIALE SILVABELLA ONLUS

Piazza Martiri della Libertà 8

Mortara (PV)

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare un'informazione chiara su quali sono le attività della Comunità Educativa e rendere, quindi, trasparente la gestione. Essa presenta il senso e la finalità della Comunità, ne declina gli obiettivi, esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati, descrive il servizio, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulla retta, sulle modalità della sua erogazione e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti.

L'obiettivo della carta è informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del servizio e, allo stesso tempo, consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra Cooperativa oltre al dialogo continuo con il territorio e le altre agenzie socio-educative-sanitarie col fine di co-partecipare al BENE COMUNE in materia di prevenzione, interventi di aiuto alla persona e nella direzione di studio e ricerca verso i fenomeni sociali.

La data di revisione è riportata in ogni pagina del documento.

La Carta dei Servizi è disponibile presso la struttura e viene consegnata a chiunque la richieda e a ogni cliente all'avvio dell'intervento.

PROTOCOLLI E LINEEE GUIDA DI RIFERIMENTO:

- Direttiva Ciampi del 27.01.1994
- dgr. 4821 del 2016: linee guida per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia
- legge regionale n.34 del 14.12.2004: Politiche regionali per i minori
- delibera 4757 del 2013: linee di indirizzo regionali della tutela minori alla presa in carico delle famiglie con minori in difficoltà
- 13.07.2017 Garante per l'infanzia e l'adolescenza: disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati
- protocollo di intesa per l'adozione di interventi coordinati nell'attività di contrasto all'abuso sessuale di minori e nella tutela dei minori vittima di abuso sessuale tra Prefettura di Milano e Comune di Milano

PREMESSA

La Comunità si configura come una struttura educativa, dove la relazione quotidiana permette la manifestazione e la cura di comportamenti diversi e autonomi, nel quadro di progetti che investano la vita reale delle adolescenti.

La Comunità va, quindi, intesa non come uno spazio di puro contenimento, ma come struttura quotidiana capace di progettarsi a misura di ragazze, proponendosi certamente come "spazio di passaggio", ma, soprattutto, come "tempo investito" ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave co-evolutiva e sistemica il percorso delle adolescenti ospitate, riproponendo un clima "familiare", senza simulare la famiglia ma sperimentando esperienze di appartenenza e separazione, di autonomia ed unione in grado di sostenere affettivamente e materialmente il percorso di crescita dell'identità personale delle minori.

A tale fine la Comunità creerà i presupposti per essere "una Casa" in cui le minori possano creare un continuum discorsivo e progettuale per il raggiungimento delle condizioni individuali di autonomia o di rientro in famiglia la dove possibile.

MISSION

Dal 1997 Silvabella è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-assistenziale-educativa, che interviene nell'intera area lomellina, pavese, Oltrepò pavese e nel milanese.

Le finalità generali sono: aumentare il benessere complessivo della comunità locale; migliorare la qualità della vita di anziani, minori, giovani, persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale e i loro familiari; sostenere lo sviluppo della persona e l'integrazione dei cittadini.

Tali finalità sono conseguite attraverso la realizzazione di interventi socio-assistenziali-educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

Silvabella valorizza i principi della cultura cooperativa e per questo:

- impiega personale qualificato e motivato a un processo continuo di formazione e crescita professionale;
- promuove il lavoro d'équipe **multidisciplinare** come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- sostiene il costante coinvolgimento dei soci nel sistema decisionale della Cooperativa;
- favorisce lo sviluppo delle reti sociali attraverso la diffusione di una cultura dell'ascolto, del confronto, del coinvolgimento delle diversità, dello sviluppo delle connessioni e del senso di comunità.
- promuove la sperimentazione di modelli di intervento socio-assistenziale-educativo innovativi e la loro trasferibilità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione e fa propri sono quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche;
- Continuità: il servizio è erogato in modo regolare e continuo. La Comunità adotta tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio;

- Equità: gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti;
- Efficienza ed Efficacia: la Comunità fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti;
- Umanizzazione: l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.
- 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 Sociale Silvabella, con la sua équipe si impegna a mettere in atto tutte le strategie necessarie al soddisfacimento delle esigenze degli ospiti.

LA COMUNITÀ EDUCATIVA "L'ALBERO DEI GERMOGLI IN CRESCITA"

Che cosa è

La Comunità Educativa L'Albero dei germogli in Crescita è una struttura fisica di accoglienza che accoglie ADOLESCENTI FEMMINE provvisoriamente allontanate dal nucleo familiare originario e che per le quali è stato predisposto un progetto individualizzato tra servizi invianti e comunità. La comunità è stata dunque pensata come comunità di secondo livello, per accogliere e adolescenti che hanno un progetto già in essere o già definito e determinato dalla permanenza in altra struttura.

Si propone come ambiente di vita proteso al lavoro psico-educativo nella sostituzione temporanea della funzione genitoriale avendo come obiettivo principale la Tutela Minori.

La comunità offre inoltre, grazie alla collaborazione con il Ministero della Giustizia, anche posti per l'accoglienza di ragazze con procedimenti penali in collaborazione con USSM MI-BS, CPA, IPM.

Chi la gestisce

La gestione della Comunità è affidata alla Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS con sede legale e operativa a Mortara (PV).

Per quale scopo

La Comunità offre un clima caldo, sereno e aperto all'ascolto, legittima i bisogni di identificazione e la costruzione dell'individualità, le relazioni, il senso di appartenenza d'origine e le nuove significatività affidatarie, il desiderio di espressione, autonomia, riservatezza del minore.

I riferimenti educativi adottati si rifanno alle linee operative condivise e decise con i servizi mandatarie e le varie agenzie di tutela coinvolte nella presa in carico.

A queste finalità generali si aggiungono gli **obiettivi** correlati al progetto educativo individuale ovvero:

- aiutare la minore nella continua definizione della propria identità personale, stimolandone la dimensione affettiva, sociale, culturale e ricreativa;
- offrire spazi, attività educative e formative condotte da figure adulte di riferimento in grado di proporre e gestire attività singole e di gruppo;
- rispondere alle esigenze di svago, apprendimento, socializzazione e protagonismo della minore (ex. Sport, interessi, passioni, scelta degli orientamenti a vario titolo);
- facilitare la scoperta di attività e modalità di espressione del Sé, spesso non praticate o inibite dal contesto sociale di provenienza;
- continuare percorsi psico-educativi ed eventualmente anche terapeutici per risignificare i vissuti traumatici e disfunzionali che hanno investito le biografie delle ospiti.
- facilitare il contatto della minore con le esperienze formative ed aggregative di vario genere del territorio;

- aiutare la minore in difficoltà a continuare il percorso di apprendimento formale (scuola dell'obbligo, percorsi professionali e scuola di secondo grado, apprendistato formativo e lavorativo);
- normalizzare la vita sociale, le relazioni amicali ed affettive presentando nuovi e più efficaci modelli comunicativi e relazionali;
- recuperare, laddove è possibile, il legame con la famiglia di origine;
- avviare con le minori le diverse tappe per le autonomie lavorative, abitative e di realizzazione esistenziale.

A chi si rivolge

La Comunità Educativa "L'Albero dei Germogli in crescita" è rivolta a minori con Decreto del Tribunale per i Minorenni di sesso femminile che si trovano "fuori dalla famiglia", di età compresa tra i 13 e i 18 anni e con proseguo amministrativo fino ai 21 anni, fino ad un massimo di 9 posti disponibili.

La comunità offre inoltre, grazie alla collaborazione con il Ministero della Giustizia, anche posti per l'accoglienza di ragazze (adolescenti, con bambino o incinta) con procedimenti penali in collaborazione con USSM MI-BS, CPA, IPM.

Come si accede

L'ammissione in Comunità, avviene per le minori che hanno già compiuto un pezzo del loro percorso nella comunità di prima accoglienza e che hanno già un progetto definito; tale ammissione avverrà nel modo seguente:

- condivisione con il servizio inviante del progetto;
- presentazione del caso all'equipe per la discussione del caso e la valutazione dell'inserimento;
- in prossimità dell'inserimento, definizione da parte del servizio inviante della previsione di permanenza della minore in comunità, dei rapporti della minore con la famiglia d'origine, della gestione dei rapporti con la scuola e degli obiettivi generali;
- definizione delle modalità di vigilanza della minore da parte del servizio inviante e dei rapporti del servizio con la comunità;

Dimissioni

Le dimissioni avvengono sulla base di due principali modalità:

- 1) a ultimazione del Progetto Educativo Individuale previsto,
- 2) in base ad una decisione assunta di concerto tra i Servizi, l'Equipe della Comunità a seguito di eventi o situazioni nuove.

Di principio, non vengono dimesse le minori ospiti senza che sia stata garantita loro una nuova sistemazione di accoglienza.

Il progetto educativo

Il progetto educativo, formalizzato dall'equipe educativa, definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze degli utenti.

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del progetto educativo.

Al progetto educativo generale si affianca, dopo un periodo di osservazione di circa 1 mese dall'inserimento, un **progetto educativo individualizzato (PEI)** studiato dal responsabile, dall'educatore di riferimento insieme all'equipe, al servizio inviante e agli operatori degli altri servizi esterni competenti per la stessa minore. Infatti, il PEI prevede, in sintesi, gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità d'intervento, la durata temporale dell'inserimento della minore in Comunità.

Trimestralmente, in maniera programmata, si procederà, insieme al Servizio inviante, a monitorare l'inserimento della minore, i processi fisiologici, psicologici e educativi in corso e i risultati progressivamente acquisiti.

Strumenti impiegati

Gli **strumenti principali**, ai quali si fa riferimento per raggiungere gli obiettivi principali definiti, sono:

- **Aver cura dei ritmi di vita delle adolescenti/preadolescenti.** Il rispetto dei tempi incentiva la promozione dell'identità personale e culturale della ragazza.
- **La cura della vita quotidiana.** Il riposo, i pasti, l'alimentazione, l'igiene personale, la ricerca di un proprio stile, rappresenta per le adolescenti un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità soggettive e relazionali. Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita e pensare in modo razionale alla sua funzionalità, sono elementi che favoriscono nelle ragazze il controllo attraverso l'appropriazione cosciente e serena dello stesso spazio quotidiano, di fattori emotivi, spesso già messi a dura prova. Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale ruolo di mediazione, sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenziale anche sul piano psicologico generale, nonché utili ausili portatori di apprendimento indiretto. Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto, il coinvolgimento cosciente delle ospiti, ma anche sulla comprensione "naturale" di una serena vita in comune.
- **Offrire interventi di sostegno psicologico individuale e di gruppo** con l'intento per le ragazze in difficoltà di superare le paure.
- **Garantire la presenza di una figura terapeutica** laddove le difficoltà esistenziali necessitano di un accompagnamento specifico concordato con i servizi invianti per il progetto individualizzato.
- **Cercare uno specifico collegamento con la scuola**, sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare le adolescenti nella loro riuscita "sociale", sia per creare degli apprendimenti concreti utili nel loro percorso di vita.
- **Favorire, mantenere e sollecitare, dove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine.** Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma operare affinché le ospiti possano ritrovare o creare un nuovo equilibrio.

Verifiche

Un metodo di lavoro di questo tipo implica una particolare attenzione per il lavoro di equipe, fondamentale per poter ottenere risultati verificabili e condivisi da tutti.

Le modalità utilizzate sono:

- ✓ osservazioni sul campo/routine/scuola
- ✓ colloqui individuali con le minori
- ✓ le riunioni di equipe settimanali
- ✓ le riunioni coi referenti dei Servizi di riferimento del minore
- ✓ le riunioni di supervisione con un referente esterno.

Servizi offerti

Il servizio educativo della Comunità intende soddisfare i criteri di valutazione ed è sviluppato sulla base del programma educativo, strumento indispensabile per raggiungere gli obiettivi specifici e per renderne funzionale il servizio.

Il programma educativo rivolto alle minori poggia in gran parte sul grado di accoglienza che la struttura può garantire. Pertanto la Comunità, accanto al programma educativo, sviluppa le seguenti attività/azioni:

- Azioni di sostegno e cura, sostegno empatico, cura della persona, accudimento.

- Attività di studio, interventi di supporto e approfondimento dell'attività scolastica della minore, finalizzato a consolidare e sostenere il processo di apprendimento del minore, in accordo con il team degli insegnanti.
- Azioni normative, costruzione di un contesto normativo, richiamo alla regola, gratificazioni e sostegno.
- Attività ludico/aggregative, interventi di socializzazione che permettono al minore di affinare le abilità personali, anche avvalendosi di realtà e spazi esterni (es. oratorio, scout, palestre, laboratori, associazioni etc.).
- Attività culturale/formativa, interventi formativi sulla realtà sociale, economica e culturale, in grado di attivare momenti di confronto, stimolare la conoscenza della minore e offrire opportunità di informazione e consulenza.
- Azioni strumentali, insegnare, spiegare, mostrare, fare insieme, esplorare nuovi spazi e modalità;
- Attività di inserimento sociale, per favorire l'integrazione delle ospiti nel tessuto cittadino, realizzate all'esterno della Comunità e attraverso una programmazione congiunta dell'equipe con le minori, la partecipazione alle attività extrascolastiche.

Gli spazi

La Comunità educativa è organizzata in spazi diversi per rispondere ai bisogni degli utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione individuale e di gruppo.

Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento della minore nel contesto comunitario e in quello territoriale; si prevede quindi, dopo la fase d'accoglienza, la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata ad hoc dall'equipe d'intesa con gli altri Enti competenti.

Il personale

L'equipe educativa si compone di:

- **Responsabile della comunità**, con laurea in psicologia e specializzazione in psicoterapia in possesso di un'esperienza lavorativa di almeno cinque anni, coordina le attività gestionali ed educative ordinarie della Comunità in stretta collaborazione con gli educatori e mantiene i contatti con i familiari dei giovani e gli enti invianti. Si occupa della stesura - aggiornamento dei PEI in collaborazione con gli educatori referenti dei casi. Programma l'agenda della comunità rispetto agli impegni-incontri per le minori ospiti. Stila le relazioni di aggiornamento periodiche e partecipa agli incontri di rete con gli Enti affidatari e con il Tribunale dei Minorenni in sede di verifiche ed udienze.
- **Referente degli educatori**, con laurea in scienze dell'educazione, scienze sociali, con esperienza di almeno quattro anni nei servizi educativi. Si occupa di seguire le attività legate al quotidiano nella comunità in stretta collaborazione con il Responsabile della Comunità, partecipa agli incontri di rete con gli Enti affidatari e con il Tribunale dei Minorenni in sede di verifiche e udienze
- **Educatore**, con diploma di laurea in scienze dell'educazione o diploma di educatore professionale con esperienza specifica nell'area minori e comprovata esperienza di almeno un anno in ambito socio educativo o, alternativamente, di diploma professionale o istruzione di grado superiore con esperienza in area minori e comprovata esperienza di almeno cinque anni in ambito socio-educativo. Il rapporto garantito, come da normativa regionale, è di 1 operatore ogni 5 ragazzi nelle ore diurne mentre nelle ore notturne è previsto un operatore socio educativo oltre alla reperibilità di un altro operatore.
- **Medico di base**, offre consulenze mediche per la presa in carico sanitaria generica delle ospiti.
- **Coordinatore territoriale** riveste un ruolo di facilitazione e smistamento dei flussi comunicativi ed organizzativi tra la comunità e le altre unità interne della Cooperativa Silvabella. Si occupa

della rendicontazione economica della comunità e dell'approvvigionamento logistico e materiale per la comunità.

- **Responsabile Direzionale** dei servizi educativi della Cooperativa Silvabella, in possesso di Laurea in Scienze della Formazione e dell'Educazione; coordina il percorso dei progetti educativi degli utenti, e partecipa ai rapporti istituzionali con i Servizi Sociali di zona e con tutte le altre agenzie di riferimento.
- **Supervisore** per approfondimenti sui casi e le situazioni comunitarie.

L'equipe è coadiuvata nell'espletamento delle attività igiene e sanificazione ambientale da un'ausiliaria.

Formazione e aggiornamento del personale impiegato

Al Responsabile e agli educatori impegnati nella Comunità, la Cooperativa assicura un supporto formativo e di aggiornamento in grado di sostenere e aumentare tutte le competenze specifiche del lavoro di almeno 20 ore all'anno.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- 1) la supervisione del servizio,
- 2) la continuità delle riunioni di equipe ed il coordinamento sul campo,
- 3) la partecipazione ad attività di formazione interne ed esterne su argomenti specifici della vita di comunità,

Saranno, inoltre, valutate attentamente tutte le iniziative formative offerte sia a livello regionale sia nazionale.

Tempi e modalità di coinvolgimento degli Enti invianti

Il calendario e la modalità di coinvolgimento dei servizi invianti è contenuto nel pei e si realizza in diverse fasi:

- prima dell'inserimento della minore attraverso incontri finalizzati all'acquisizione e allo scambio delle informazioni necessarie per l'ingresso in comunità,
- verifiche intermedie (trimestrali) di monitoraggio e valutazione dell'andamento della minore nel servizio e/o per necessità sopravvenute,
- valutazione finale a conclusione del progetto a verifica degli obiettivi.

Inoltre durante la permanenza della minore si provvede a:

- inviare una relazione educativa di aggiornamento sull'andamento del PEI ogni qualvolta l'Ente ne faccia richiesta,
- informare tempestivamente i servizi qualora si presentassero momenti critici o variazioni non previste del PEI,
- offrire, quando richiesto dai servizi territoriali, alcuni interventi specialistici (valutazioni diagnostiche, psichiatriche, psicoterapia della famiglia, ecc.).

Articolazione di una giornata tipo - routine quotidiana

La Comunità gestisce la quotidianità delle minori secondo principi e 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 sono gestiti tenendo conto delle esigenze delle minori. Indicativamente si distinguono due periodi principali in funzione dei quali sono organizzate le giornate: il periodo scolastico e quello estivo.

Articolazione giornata nel periodo scolastico

(salvo i giorni in cui le minori sono impegnate nei rientri scolastici)

ore 7:00	sveglia, prima colazione, igiene personale, riordino spazi personali (salvo particolari esigenze dovute agli orari di frequenza scolastica e all'eventuale trasporto)
----------	---

ore 7:45	avvio alla scuola
ore 12:30/14:00	rientro in Comunità
ore 13:00/14:15	pranzo (secondo le esigenze e gli orari di rientro da scuola)
ore 14:45/15:30	relax, tempo libero
ore 15:30/18:30	studio e attività didattico-formative
ore 17:30/19:00	merenda, relax, svago, attività sportive ricreative libere e di gruppo
ore 19:00/20:30	igiene della persona e cena
ore 20:30/21:30	relax, tv, musica
ore 21:30/22:30	riposo (in base all'età e alle esigenze particolari)

Articolazione della giornata durante il periodo estivo

ore 8:30	sveglia, prima colazione, igiene personale, riordino spazi personali
ore 9:30	attività di socializzazione e ricreative programmate (sport, centro estivo, attività d'interesse)
ore 13:00	igiene della persona e pranzo (per chi non frequenta attività extra-comunità)
ore 14:00/16:00	riposo, relax, attività didattiche di recupero scolastico
ore 16:00/19:00	piscina, passeggiata, escursioni programmate, sport
ore 19:00/20:00	igiene della persona e cena
ore 20:00/22:30	relax e svago, tv e musica
ore 22:30/23:00	riposo

Articolazione giornate domenicali e festive

Le giornate di festa avranno un'articolazione più libera, a partire dalla sveglia, con attività scandite in maniera più flessibile. La mattinata potrebbe essere occupata dalla sistemazione degli spazi comuni, il pomeriggio con attività sportive, ludico-ricreative (visione di un film, anche al cinema, lettura, uscite in città, escursioni naturalistiche, ecc.).

Regole della vita comunitaria

Le regole della vita nella Comunità vanno intese come un'occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, emotivo e comportamentale del minore accolto e non come strumento educativo-coercitivo o di controllo dei comportamenti.

In questa prospettiva, le minori saranno accompagnate all'elaborazione delle seguenti regole:

- a. rispetto delle persone e delle cose che le circondano;
- b. partecipazione alla vita comune;
- c. aderenza ai propri impegni personali.

Ciò vuol dire che, oltre ciò che verrà disposto specificamente nei Progetti Educativi Individualizzati, concretamente, per tutti:

1. è assolutamente vietata la violenza e il danneggiamento volontario delle cose;
2. è condizione imprescindibile per un'armoniosa permanenza nella Comunità la partecipazione agli impegni e alle attività della vita in comune;
3. è, altresì, indispensabile il rispetto degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato.

Modalità di gestione spazi neutri

Gli incontri con i genitori avverranno presso uno spazio appositamente pensato presso la Cooperativa Sociale Silvabella a Mortara alla presenza dell'educatore.

Retta

La retta pari a **Euro 120 (più IVA)** comprende:

- vitto e alloggio
- assistenza di Educatori qualificati
- assistenza psicologica o psicoterapica
- visite protette nel nostro spazio messo a disposizione
- attività ludico sportive
- visite cure mediche presso il medico di base e farmaci mutuabili

La retta non comprende:

- libri di testo
- ticket e spese sanitarie specialistiche
- prestazioni dentistiche e oculistiche
- cure mediche e farmacologiche particolari.
- accompagnamento presso spazi neutri esterni

Tali costi vanno concordati con i servizi invianti.

5. PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

SINCERT



La Cooperativa Sociale Silvabella, ha implementato e adottato dal 2006 un sistema di gestione della qualità secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2008 certificato da Ente Accreditato Sincert - SGS Italia per il seguente scopo: Progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali-educativi ed ausiliari rivolti a minori e loro famiglie, anziani, diversamente abili, adulti in difficoltà a rischio di emarginazione e di isolamento, in ambito domiciliare e residenziale. In un'ottica di orientamento al cliente, ha pianificato e messo in atto processi di monitoraggio e controllo, verifica e valutazione degli obiettivi, analisi e miglioramento del servizio definendone i tempi, i modi e le responsabilità, con l'obiettivo di:

- garantire la conformità ai requisiti del servizio;
- valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle modalità di gestione adottate; verificare l'efficacia del servizio nel rispondere alle esigenze del servizio; verificare il raggiungimento degli obiettivi individuati;
- valutare l'efficienza nella gestione delle risorse;
- analizzare la soddisfazione del cliente e i relativi reclami.

Il monitoraggio del servizio, è affidato al Responsabile direzionale del servizio in collaborazione con il Coordinatore della Comunità e si realizza attraverso due modalità:

- **Verifica dell'efficacia del servizio:** volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- **Verifica dell'esecuzione degli interventi:** volta a misurare l'efficienza dell'esecuzione delle attività.

La Politica della Qualità

La Comunità Educativa si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente ai bisogni di utenti e famiglie. La politica della qualità della Comunità sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione l'utente diretto, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholder. La politica della qualità della Comunità si basa su tre principi cardine, da cui si ricavano poi gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

- ✓ l'utente è al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;

- ✓ tutti gli stakeholder partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- ✓ la qualità del servizio va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

Gli standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il servizio; forniscono, infatti, informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impegnato sulla carta e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione.

Qui di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile scomporre e declinare il servizio erogato dalla Comunità. A ogni dimensione corrispondono degli elementi caratteristici dell'attività della comunità e per questo quantificabili e monitorabili. Ciascuna dimensione è, quindi, descritta da specifici indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più standard che individuano il livello minimo che la Comunità si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi.

PERSONALE IMPIEGATO	
Indicatore	Standard
Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto
Nuove assunzioni	Tutti gli operatori appena assunti: sono affiancati per almeno 1 turno agli operatori con esperienza; ricevono le procedure previste dal sistema qualità; sono informati sulle norme di sicurezza della struttura; ricevono il regolamento della Comunità e la Carta dei servizi.
Condizioni igienico-sanitarie	Tutti gli operatori hanno ricevuto formazione in materia di igiene e sicurezza alimentare, hanno effettuato le visite mediche previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..
Continuità dell'assistenza	Il turn-over del personale viene monitorato annualmente. Le sostituzioni del personale assente sono garantite da educatori con la medesima qualifica e titolo di studio. I sostituti conoscono il funzionamento della comunità e ricevono copia del regolamento.
Formazione e aggiornamento	Gli educatori svolgono un minimo di 20 ore annue di formazione/aggiornamento.
Supervisione	Tutti gli operatori partecipano alle riunioni di coordinamento e usufruiscono del supporto e della supervisione mensile di uno psicologo.

IL PROCESSO DI AIUTO	
Indicatore	Standard
Valutazione della domanda	Il servizio richiedente invia una relazione sociale e psicologica della minore e del nucleo familiare. Il responsabile fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento e successivamente si passa alla valutazione dell'equipe del servizio.
Analisi della domanda	Il responsabile effettua almeno 1 colloquio con il servizio inviante. Se opportuno effettua un colloquio anche con la minore e i familiari.
Definizione del progetto	Dopo il colloquio con il servizio inviante, l'equipe valuta la situazione della minore durante il periodo di inserimento (1 mese circa). L'equipe definisce il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e individua l'educatore di riferimento.

Condivisione del progetto	<p>Il progetto è condiviso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • con il servizio inviante ogni volta che cambiano gli obiettivi e comunque almeno una volta ogni sei mesi; • con la minore dopo il periodo di osservazione iniziale; • dall'educatore di riferimento e dall'equipe ogni settimana.
Monitoraggio e valutazione	<p>Monitoraggio quotidiano del Diario giornaliero della comunità da parte degli educatori.</p> <p>Monitoraggio settimanale del Diario giornaliero da parte dell'equipe.</p> <p>Monitoraggio settimanale dei verbali delle riunioni di equipe.</p> <p>Verifica mensile della compilazione della scheda individuale della minore.</p> <p>Verifica mensile degli obiettivi stabiliti per la minore, anche con colloqui con il servizio inviante.</p> <p>Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.</p>
Documentazione	<p>Compilazione del modulo di ingresso in comunità del servizio inviante e dell'educatore in turno.</p> <p>Comunicazione formale di inizio soggiorno al responsabile del servizio inviante.</p> <p>Compilazione della scheda conoscitiva della minore.</p> <p>Compilazione della scheda di osservazione durante il primo mese di permanenza.</p> <p>Compilazione del PEI.</p> <p>Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le indicazioni del servizio inviante.</p>

LE PRESTAZIONI

Indicatore	Standard
Igiene e cura della persona	<p>Verifica dello stato di autonomia della minore rispetto alla cura personale.</p> <p>Aiuto alla minore nella gestione della cura e dell'igiene personale come previsto nel PEI.</p> <p>Monitoraggio semestrale dello stato psicofisico della minore.</p> <p>Indicazione sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere nell'ambito della comunità.</p> <p>Indicazioni sulla pulizia di indumenti e biancheria personale come previsto dal PEI.</p> <p>Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante.</p> <p>Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.</p>
Igiene e cura degli ambienti	<p>Pulizia e igiene degli ambienti comuni.</p> <p>Cura della biancheria della comunità.</p> <p>Indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici dei minori come da PEI.</p> <p>Preparazione e somministrazione pasti.</p> <p>Utilizzo DPI.</p> <p>Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.</p>
Percorso educativo	<p>Elaborazione e adattamento del PEI per ogni minore.</p> <p>Accompagnamento a scuola, alle attività extrascolastiche e formative.</p> <p>Accompagnamento alle attività ludico-ricreative e sportive.</p> <p>Incontri mensili tra l'equipe e il gruppo delle minori.</p> <p>Supporto interno alle attività di studio.</p> <p>Organizzazione di occasioni di incontro e scambio con il territorio locale.</p> <p>Organizzazione di periodici eventi collettivi esterni alla comunità a carattere formativo, ludico-ricreativo, socializzante.</p> <p>Organizzazione del soggiorno estivo.</p>

	<p>Monitoraggio dei contatti tra la minore e la famiglia, in particolare il conseguente comportamento prima e dopo tali incontri.</p> <p>Colloqui periodici con il servizio inviante e relazioni sul servizio.</p> <p>Monitoraggio della gestione del denaro.</p> <p>Utilizzo delle risorse territoriali per le prestazioni sanitarie, psicologiche e socio-educative se previste dal PEI.</p> <p>Servizio di trasporto.</p>
--	--

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA	
Indicatore	Standard
Informazione e accoglienza	<p>Esistenza di un regolamento della Comunità educativa.</p> <p>Presenza della Carta dei Servizi.</p> <p>Bacheca informativa per gli operatori.</p> <p>Bacheca informativa per le minori.</p> <p>PEI.</p> <p>Questionario di valutazione alle minori e al servizio inviante.</p> <p>Incontri di verifica periodici con il servizio inviante.</p>

Rilevazione del grado di soddisfazione utenti, enti invianti, operatori

Al fine di verificare il livello di gradimento del servizio erogato, delle iniziative proposte e realizzate, delle modalità di comunicazione, della competenza del personale e per offrire anche la possibilità di esprimere suggerimenti, commenti e proposte, è prevista la distribuzione di un questionario, in forma anonima. Attraverso domande appositamente formulate o altre modalità di lettura (ad es. simboli), si chiede di esprimere una valutazione sul servizio offerto:

- **agli utenti** del servizio, prima del loro rientro in famiglia e comunque almeno annualmente;
- **agli Enti invianti**;
- **agli operatori** per valutare il clima organizzativo, annualmente.

I risultati emersi dall'indagine sono analizzati e riportati in un prospetto riepilogativo, presentato agli utenti, agli enti invianti e agli operatori per l'adozione, se ne emergono, di opportuni interventi di miglioramento.

Reclami, suggerimenti

Per rimuovere eventuali disservizi che limitino o violino i principi e gli standard enunciati nella presente carta, migliorare le prestazioni erogate, gli utenti e gli Enti invianti possono presentare in qualsiasi momento reclami e segnalazioni o suggerimenti.

La segnalazione di eventuali problemi/suggerimenti è uno strumento agile e immediato per portare a conoscenza dell'organizzazione comportamenti non in linea con le finalità e i principi sopra esposti, riguardo le modalità di realizzazione e gestione del servizio, alla trasparenza degli atti e dall'azione degli operatori impegnati nei progetti. I reclami/suggerimenti possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica.

I reclami sono gestiti dal Responsabile Direzionale della Cooperativa che, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta con celerità e comunque non oltre i 15 giorni dalla segnalazione; nel frattempo, ove venga accertata la fondatezza del reclamo, sarà compito del Responsabile e/o del Presidente attivarsi per rimuovere immediatamente le cause.

I suggerimenti vengono analizzati e, valutata la pertinenza, ci si attiva per la realizzazione.

Presso la Comunità sono disponibili moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami.

6. NUMERI UTILI

Comunità Educativa "L'ALBERO DEI GERMOGLI IN CRESCITA"

Via B.Avico, 3

27036 Mortara (PV)

Tel./Fax **366 654 8894**

e-mail: alberodeigermogli@grupposilvabella.it

alberodeigermogli@messaggipec.it

Referente contatti Servizi Sociali/Enti Istituzionali:

Dott.ssa Roncaroli Emiliana 338/8485557 Responsabile del servizio

Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS

P.zza Martiri della Libertà,8

27036 Mortara (PV)

Tel. 0384 90982

fax 0384 294070

e-mail: silvabella@libero.it