

FONDAZIONE O.N.L.U.S.

Daniela e Paola

piazza Daniela e Paola Bastianutti, 14
73042 Casarano

www.fondazionedanielaepaola.it



CARTA DEI SERVIZI

(versione 2018)

INDICE

PREMESSA	<u>3</u>
LA STRUTTURA	<u>4</u>
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	<u>7</u>
TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE	<u>13</u>
PARTECIPAZIONE ALLA SPESA	<u>16</u>
INFORMAZIONE SUI SERVIZI	<u>17</u>
RILEVAZIONE E CONTROLLO QUALITÀ	<u>19</u>
MODALITÀ PER I RICORSI	<u>24</u>
MODULO PER I RECLAMI	<u>25</u>
REGOLAMENTO INTERNO	<u>26</u>
STANDARD QUALITÀ SERVIZI	<u>28</u>

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

della

“Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola”

PREMESSA

La Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola è una Comunità Educativa residenziale a carattere comunitario di tipo familiare, caratterizzata dalla convivenza di un gruppo di minori con un'equipe di operatori professionali che svolgono la funzione educativa come lavoro esclusivo.

Si configura come **casa famiglia** e si occupa di minori per i quali non è praticabile l'affido o per i quali si è in attesa dell'affido stesso

La casa famiglia rappresenta:

- un *luogo base* di convivenza, caratterizzato dal clima domestico e strutturato per soddisfare, all'interno del nucleo di accoglienza e nello spazio sociale più ampio, le fondamentali e ordinarie esigenze di vita;
- un modello di *funzione di servizio*, di figure significative che rendano possibile la condivisione di un percorso di vita, e la quotidiana accettazione a collaborare in scelte e decisioni dirette a soddisfare interessi di ciascun membro e del gruppo, investendo sulle relazioni;
- un'*espressione educativa* alla solidarietà e, dunque, impianto stabile di relazioni psicologiche e morali fondate sull'affettività che sostiene il sistema delle regole della convivenza civile e della cittadinanza responsabile, sull'unitarietà del clima e sulla dimensione comunitaria accogliente.

LA STRUTTURA

La Comunità Educativa è ubicata in un edificio del '900 di 300 mq, restaurato ed adattato alle esigenze dei bambini secondo le vigenti normative. È dotata di un ampio giardino di circa 1000 mq. destinato ad attività collettive e di socializzazione.

L'immobile si trova in pieno centro abitato, di fronte ad un polo scolastico che comprende le scuole materne ed elementari, a poche centinaia di metri dalla stazione ferroviaria. È vicinissimo alle principali strade di collegamento con il resto del Salento; tutto ciò facilita la partecipazione dei minori alla vita sociale del territorio e le visite dei familiari, assistenti sociali, volontari.

Gli spazi esterni sono adibiti, in buona parte, ad area gioco e, per circa un terzo ad orto e giardino dove i minori possono cimentarsi in attività di giardinaggio e coltivazione di un piccolo orto.

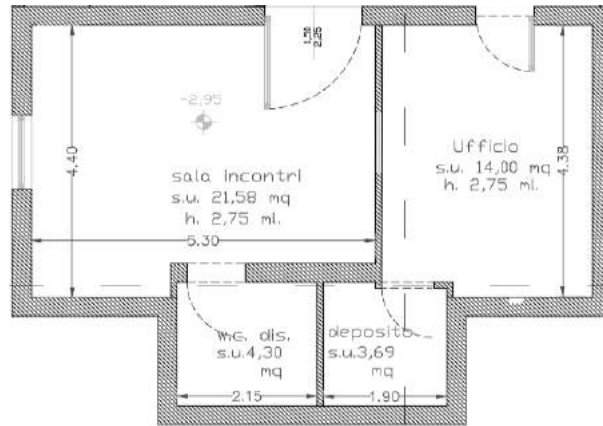
L'edificio di accoglienza è strutturato in due blocchi:

- il più grande, dove i minori vivono la loro quotidianità, è composto da 7 camere da letto, 3 bagni, 1 spogliatoio, una lavanderia, un ripostiglio, un grande soggiorno pranzo, 2 corridoi.
- il secondo ospita al primo piano gli uffici, al piano terra una sala per riunioni, laboratori educativi, l'attrezzatura per proiettare film e tenere delle conferenze, un bagno e infine, al piano rialzato, vi è il luogo neutro.

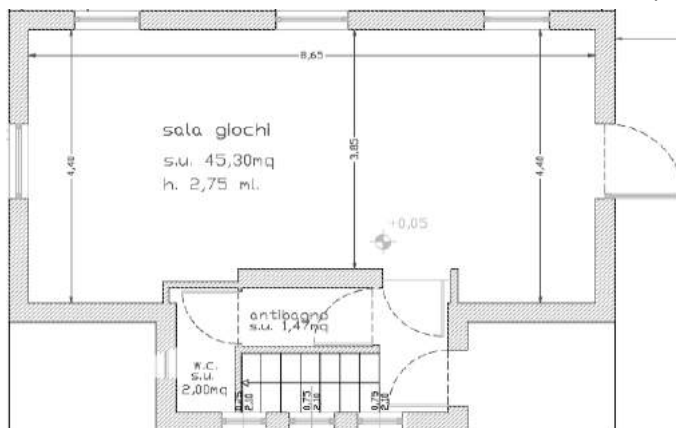
Gli arredi sono stati scelti per dare agli ospiti un'idea di casa e consentire loro un proprio spazio personale.

La comunità è aperta tutto l'anno per 24 ore al giorno

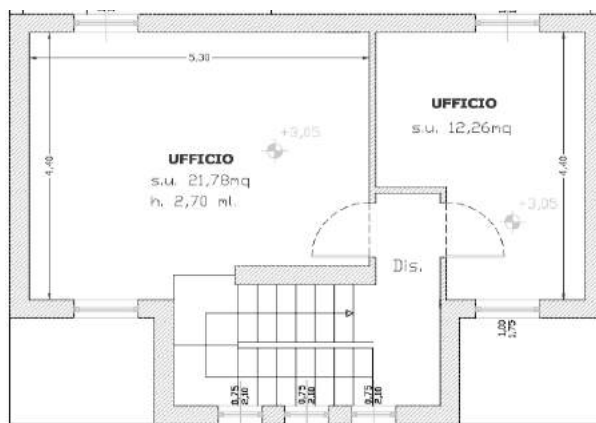
LE PIANTE DELL'EDIFICIO



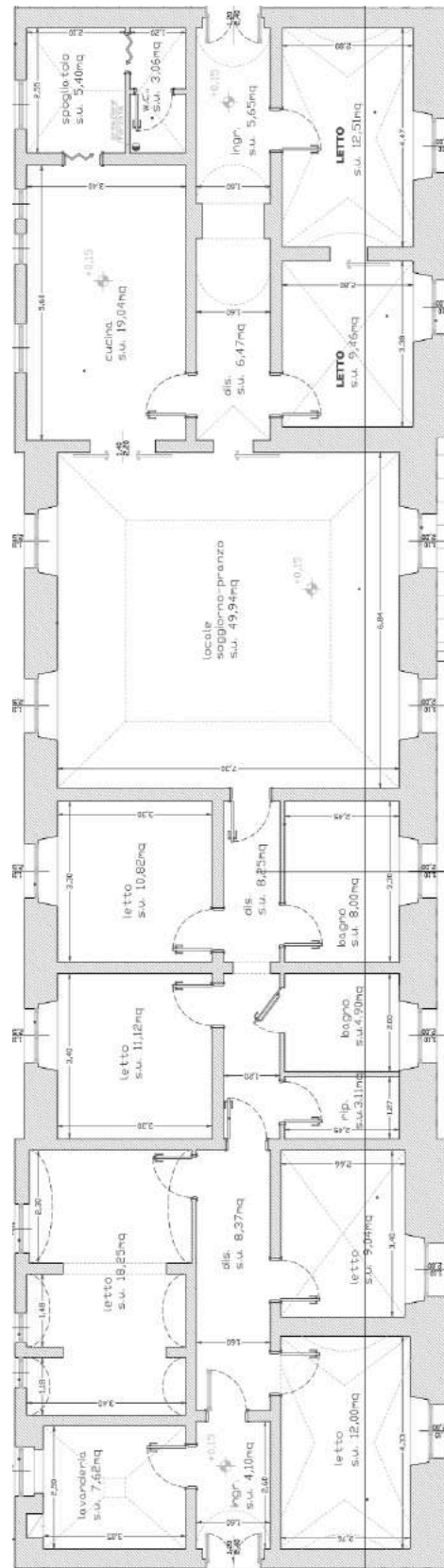
piano rialzato



piano terra



piano primo



La Casa Famiglia

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La Comunità Educativa è aperta all'accoglienza di minori da 3 a 18 anni, senza distinzione alcuna di sesso, razza, religione e nazionalità, così come da autorizzazione al funzionamento n° 24 rilasciata il 27/02/2015 dall'Ambito di Zona di Casarano.

Nel caso di bambini sotto i 3 anni, il minore è accolto a condizione che sia previsto un tempo breve di permanenza ovvero nella prospettiva di rientro in famiglia o di un progetto di affidamento familiare;

Modalità' di Ammissione e Dimissione ospiti

La valutazione delle ammissioni sarà effettuata dal Responsabile, sentita l'equipe educativa, sulla base:

- di richiesta scritta e documentata relativa al minore che contenga la condizione personale, familiare e del contesto socio-ambientale, documentazione amministrativa e sanitaria;
- degli obiettivi di progetto proposti da parte del Servizio Sociale del Comune territorialmente competente.

La presa in carico si basa sui seguenti criteri di ammissione:

- tipologia del disagio o dello stato di bisogno al fine di valutare se la Casa è in grado di dare risposta educativa;
- disponibilità di posto.

Sono fatte salve le procedure d'urgenza dei Servizi e/o del Tribunale per i Minorenni.

Qualora sia possibile l'ammissione, si dispone un incontro operativo, presso la struttura, con l'assistente sociale referente, i genitori (ove possibile), il minore, il responsabile e gli educatori.

Il minore è così in condizione di conoscere l'ambiente in cui potrebbe essere accolto, nel contempo viene rassicurato e coinvolto direttamente nel progetto di inserimento, in modo da favorire la consapevolezza e la partecipazione nella decisione.

Si attiva così un percorso di osservazione del minore, durante il quale l'equipe della struttura mette in atto le iniziative necessarie per approfondire la conoscenza delle risorse personali, sociali, ambientali e del contesto familiare del minore.

Il percorso è finalizzato ad una valutazione accurata dei bisogni del minore ed alla elaborazione del piano educativo/ assistenziale personalizzato.

Il piano educativo, sarà delineato per anno solare ed indicherà il periodo di presumibile durata della permanenza in comunità, ferma restando la possibilità di rivederne i termini in sede di verifica, così come prescritto dall'art.4 della legge 28 marzo 2001 n. 149.

Le dimissioni, presiedute dalla stessa logica educativa e tutelare dell'interesse preminente/esclusivo del minore, sono previste:

- 1) al raggiungimento della maggiore età, nel caso di minori con particolari caratteristiche/bisogni che abbiano reso impraticabile ogni procedura di affidamento familiare;
- 2) al raggiungimento degli obiettivi prefissati (es. rientro in famiglia, affidamento, termine degli studi, inserimento lavorativo nel caso di minori con età superiore ai sedici anni);
- 3) per richiesta di trasferimento ad altre strutture più idonee alle esigenze del minore (sopraggiunte psicopatologie o forme di dipendenze patologiche, comportamenti gravemente lesivi o pericolosi per la vita o la salute degli altri minori ospiti);
- 4) per decisione dell'equipe e/o del minore al termine del periodo di prova concordato.

Le dimissioni previste al punto 3) e 4) saranno valutate dall'equipe della struttura e comunicate al servizio sociale competente che si impegnerà, entro 30 giorni dalla richiesta di trasferimento o di nuovo collocamento del minore, a trovare soluzioni alternative a tutela della sua condizione esistenziale.

Le dimissioni previste ai punti 1) e 2) sono valutate e concordate fra i servizi sociali territoriali e l'equipe della struttura, con il coinvolgimento del minore, in considerazione della sua sopravvenuta capacità di discernimento, e della famiglia.

Al compimento del diciottesimo anno di età, la struttura, in accordo con il servizio sociale, valuta le modalità di dimissione del ragazzo/a, accompagnandolo e sostenendolo nel suo inserimento nella società.

La permanenza nella struttura è prorogata oltre il compimento del diciottesimo anno di età per il completamento del piano personalizzato.

Lista di attesa

Sarà cura della struttura tenere un registro cronologico con le richieste di accoglienza dei minori effettuate dagli Assistenti Sociali referenti, e contattare il servizio sociale nel caso in cui si dovessero presentare le condizioni per avviare un percorso di inserimento, secondo le modalità contenute nei *criteri per l'accesso* descritte nella presente carta dei servizi.

Sarà comunque assicurata una valutazione del caso ed una risposta ad ogni richiesta, con indicazione dei tempi e delle modalità per una eventuale successiva presa in carico del minore.

I tempi di attesa sono comunque dettati dai progetti educativi e di assistenza personalizzati.

Finalità

La struttura si prefigge di offrire, in regime residenziale, un qualificato intervento educativo e di assistenza a minori ai quali la famiglia non è temporaneamente in grado di assicurare le proprie cure e per i quali non siano attuabili altre forme di intervento previste dalla legge 4 maggio 1983, n. 184. (minori soli, italiani e stranieri).

L'inserimento temporaneo del minore ha la finalità di consentire allo stesso di raggiungere uno dei seguenti obiettivi:

- rientro nella propria famiglia di origine
- affidamento familiare
- adozione
- raggiungimento dell'autonomia, con la maggiore età, nel caso che nessuna delle tre ipotesi precedenti sia percorribile.

Tali obiettivi considerati a lungo termine (fine ultimo del collocamento) prescindono, comunque, dal raggiungimento e superamento di tappe evolutive e mete a medio termine:

- a) Strutturare un progetto di accoglienza socio-assistenziale residenziale temporaneo ed individualizzato;
- b) Promuovere il benessere psicologico e sociale del minore facilitando la costruzione ed il consolidamento di competenze cognitive, emotive e comportamentali;
- c) Stimolare il processo di autonomia personale e di integrazione sociale attraverso il sostegno nei percorsi di scolarizzazione e/o formativi-professionali, in quelli ricreativi e sportivi.

Nella casa famiglia vengono accolti minori allontanati dalla famiglia di origine con Decreto del Tribunale per i Minorenni oppure su disposizione dei Servizi Sociali.

La struttura può ospitare un massimo di 8 minori in regime residenziale ed ha la possibilità di accogliere, in aggiunta al limite previsto, ulteriori 2 minori per eventuali esigenze di pronta accoglienza come previsto dall'art.48 comma 1 del R.R. e ss.mm della Regione Puglia n. 4/2007.

La casa famiglia è funzionalmente caratterizzata dalla flessibilità organizzativa e dalla partecipazione degli ospiti alla gestione del quotidiano, al fine di instaurare un clima di interrelazioni che stimoli l'acquisizione di comportamenti autonomi e differenziati.

Regole di vita comunitaria

Le regole all'interno della struttura hanno la finalità di semplificare le attività quotidiane e stimolare il rispetto di sé e degli altri.

Tali regole riguardano la cura della persona, la cura degli oggetti personali (riordino delle camere e degli armadi, personalizzazione degli spazi propri), la cura degli spazi e delle cose comuni.

Particolare evidenza hanno le regole sociali e relazionali (comportamento durante il pranzo, uso del televisore, prevenzione/contrasto del fumo, uso del telefono, rispetto, cordialità ed empatia verso l'altro).

La prassi regolativa viene negoziata e condivisa con gli stessi minori, così che possano interiorizzarla e farla propria.

Organizzazione e attività

La struttura fornisce ogni prestazione necessaria e attinente al normale svolgimento della vita familiare in conformità al progetto educativo di ogni minore ospite; vengono pertanto forniti il servizio di cucina,

lavanderia, pulizia dei locali comuni e personali, accompagnamento con mezzi a disposizione della struttura.

La gestione della struttura prevede, inoltre, ritmi e regole di vita il più possibile simili al clima e allo stile familiare come, ad esempio, orari relativamente flessibili per i pasti e per il riposo, che variano secondo le esigenze scolastiche e formative dei minori, nel rispetto di ciascuno dei ragazzi.

La mattina i ragazzi sono impegnati all'esterno della struttura presso scuole pubbliche, agenzie di formazione professionale o inseriti in esperienze lavorative adeguate.

Nel pomeriggio una buona parte dell'attività è costituita dall'espletamento dei compiti assegnati in classe, in particolare per i minori che frequentano la scuola ordinaria o corsi professionali.

Terminate le incombenze scolastiche, il resto della giornata e del fine-settimana è occupato da diverse attività di tipo ricreativo o da gite culturali.

Durante il periodo estivo i minori vengono, ove possibile, iscritti a tirocini formativi o partecipano ad attività ludico-animative che garantiscano coerenza con il progetto personalizzato. Inoltre la mattina partecipano a vari laboratori (cucina, cucito, cartapesta, terracotta, mosaico, pittura, cineforum, ...); Spesso vanno al mare e la sera escono, accompagnati dagli educatori, per assistere a manifestazioni organizzate nel Comune di Casarano o nei paesi vicini.

Viene particolarmente curata la motivazione alla collaborazione dei ragazzi per ciò che concerne le attività quotidiane di gestione della casa, dall'assistenza alla preparazione dei pasti e della tavola, alla pulizia degli spazi comuni ed individuali, all'aiuto dei più piccoli nei loro impegni scolastici, alla realizzazione di nuovi giochi e quant'altro possa essere utile per una sempre maggiore socializzazione nel rispetto del prossimo.

La vita armoniosa e stimolante all'interno della struttura, favorisce le attività esterne come la frequentazione di gruppi sportivi, corsi di varia natura, attività di tipo aggregativo, consentendo al minore di coltivare relazioni intra ed extragruppo, essere consapevole dei propri interessi e svolgere attività individuali e di gruppo.

Inoltre viene stimolata l'amicizia con i compagni di classe che vengono coinvolti in frequenti festicciole organizzate nella struttura in occasione di compleanni o altri particolari eventi

Lo svolgimento di ogni attività è sostenuto costantemente dall'educatore, modello e figura di riferimento di ogni minore, il cui ruolo riguarda il lavoro *con* i minori ospitati, ma si caratterizza altresì per il fatto che ogni azione è orientata al benessere degli stessi. La funzione educativa non si esaurisce cioè solamente nel tempo impegnato dalla relazione diretta, ma implica anche una dimensione funzionale e che riguarda le attività di progettazione, programmazione, realizzazione concreta del piano educativo, con l'obiettivo di coniugare le risorse personali del minore con le risorse esterne, in integrazione con la comunità e la comunità-mondo.

L'educatore pertanto, investendo sulle sue conoscenze e competenze, è impegnato quotidianamente in compiti di affiancamento, stimolo (alla cura personale, di igiene e di salute, a quelle di tipo domestico, di studio, di tipo ricreativo, di vita comunitaria, di autonomia e abilità sociale), verifica e garanzia del rispetto delle regole della comunità e di crescita del minore.

Il lavoro degli educatori è scandito da momenti di riflessione e di verifica funzionale interna ed esterna, quali:

- riunione settimanale tra gli operatori avente per oggetto la programmazione e la verifica della vita interna e dell'attuazione dei progetti educativi individualizzati;
- incontri a cadenza periodica con gli insegnanti delle scuole frequentate dai minori;
- riunioni a cadenza trimestrale con gli assistenti sociali e gli psicologi per una progettazione congiunta.

Il personale presente nella struttura rispetta quanto stabilito dalle vigenti norme.

In particolare il coordinatore è responsabile della programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno della struttura, della gestione del personale nonché del coordinamento con i servizi territoriali ed effettua i controlli sui programmi attuati dalla Comunità Educativa, verificandone il rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e delibere regionali e comunali.

Assicura, inoltre, la quotidiana presenza all'interno della struttura, per un tempo adeguato alle necessità della comunità e della tipologia degli ospiti, e la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.

È prevista, inoltre, la presenza di volontari per l'azione di cura o di sostegno sotto la guida del personale.

L'organizzazione del volontariato è regolata dal coordinatore responsabile che ne stabilirà turni e mansioni.

Con presenza programmata, saranno utilizzate le figure professionali che assicurino le prestazioni necessarie alle specifiche esigenze dei minori (psicologo, psicoterapeuta, assistente sociale, pedagogo, educatori professionali).

Indicazione dei servizi e delle opportunità

I servizi residenziali garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali dei minori ospiti, quali vitto, alloggio, assistenza tutelare diurna e notturna, cura nell'igiene personale, dell'abbigliamento e dell'ambiente di vita.

Inoltre i servizi offrono l'opportunità di:

- interventi finalizzati al trattamento dell'evento problematico o traumatico;
- interventi volti a favorire lo sviluppo armonico nelle sue componenti relazionali, fisiche, affettive, emotive, cognitive e sociali;
- interventi e attività di gruppo tra pari finalizzati alla conoscenza e all'apprendimento di comportamenti prosociali per favorire l'integrazione sociale e culturale e di abilità e capacità

che permettano di acquisire un comportamento versatile e positivo al fine di affrontare efficacemente le richieste e le sfide della vita quotidiana.

- prestazioni in collaborazione con figure professionali specializzate e con mediatori culturali/famigliari nel caso di esigenze specifiche;
- attività sportive, ricreative e culturali attraverso la collaborazione con centri aggregativi del territorio
- stage e corsi professionali in collaborazione con agenzie formative esterne accreditate
- eventuale inserimento lavorativo al raggiungimento della maggiore età secondo accordi con agenzie di collocamento e/o aziende presenti sul territorio

La struttura favorisce, ancora, l'azione educativa avvalendosi di:

- convenzioni con le Università o Scuole di Specializzazione per attività di tirocinio, di studio e ricerca
- giovani impegnati nel Servizio Civile Nazionale

Il funzionamento della struttura è garantito per l'intero arco dell'anno con assistenza tutelare diurna e notturna.

TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE

AMMONTARE E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEI PARZIALI RIMBORSI SPESE

Minori in regime residenziale

L'Amministrazione inviante corrisponderà per le giornate di effettiva presenza di ciascun minore inserito in regime residenziale nella Comunità Educativa, un rimborso parziale delle spese sostenute che verranno concordate con i dirigenti amministrativi dei servizi sociali territorialmente competenti e, comunque, non supereranno mai i seguenti importi:

- € 85,00 dai 3 ai 6 anni;
- € 80,00 dai 7 ai 18 anni;
- € 25,00 *VUOTO PER PIENO* dai 3 ai 18 anni;

Nella retta sono comprese tutte le spese relative alla gestione della Comunità Educativa, in particolare:

Prestazioni assistenziali:

- vitto, preparazione di pasti secondo le tabelle dietetiche approvate dal competente servizio dell'A.S.L., e nel rispetto delle misure igieniche vigenti
- vestiario,
- tutela della salute nel rispetto dell'identità culturale degli ospiti e delle prescrizioni mediche,
- spese per acquisto di occhiali correttivi
- spese per cure odontoiatriche
- spese per apparecchi ortodontici
- spese necessarie all'attuazione del PEI
- spese scolastiche (tasse, libri di testo, camici, tute, berretti, attrezzatura per disegno, vocabolari, ecc...)
- attività di socializzazione
- pulizia e disinfezione degli ambienti
- lavanderia
- gestione dell'alloggio,
- utenze,
- spese per il personale,
- gite culturali o ludiche fuoriporta o al mare nel periodo estivo;
- assicurazione (struttura, minori, personale).

Prestazioni educative - animative:

- Laboratori Educativi territoriali estivi-inverali;
- attività sportiva individuale;
- spese per disbrigo pratiche e documenti quali permessi di soggiorno, carte di identità, certificati medici sportivi ecc.;
- materiale per pulizia;
- cancelleria conforme a quella richiesta dalla scuola frequentata;
- abbonamenti agli autotrasporti per recarsi a scuola;
- partecipazione a soggiorni o ad attività diurne, estive e/o invernali, organizzata dal gestore della Comunità Educativa;
- In caso di ricovero in strutture ospedaliere della provincia, presenza educativa in ospedale e quanto necessario al ricoverato per un massimo di 15 giorni. I giorni successivi saranno rimborsati al doppio del parziale rimborso pattuito al fine di coprire parzialmente le ulteriori spese per il personale che dovrà assistere il minore ricoverato 24 ore su 24;
- In caso di ricovero in strutture ospedaliere fuori dalla provincia, la spesa relativa al personale e a quanto necessario al ricoverato dovrà essere sostenuta dall'Ente Inviante;

In caso di assenza temporanea, autorizzata con comunicazione scritta dell'ente inviante almeno 48 ore prima, vengono riconosciute le seguenti rette:

- giorno di "uscita": 100% del rimborso concordato;
- giorno di "rientro": 100% del rimborso concordato;
- per tutti gli altri giorni, esclusi i precedenti: rimborso concordato retta vuoto per pieno;

Minori in regime semiresidenziale

La Civica Amministrazione inviante corrisponderà per le giornate di effettiva presenza di ciascun minore inserito in regime semiresidenziale un rimborso parziale delle spese sostenute che verranno concordate con i dirigenti amministrativi dei servizi sociali territorialmente competenti e comunque non supereranno mai i seguenti importi:

- € 45,00 dai 3 ai 6 anni;
- € 40,00 dai 7 ai 18 anni;
- € 25,00 *VUOTO PER PIENO* dai 3 ai 18 anni;

Nella retta sono comprese tutte le spese relative alla gestione della Comunità Educativa, in particolare:

- vitto, preparazione di pasti secondo le tabelle dietetiche approvate dal competente servizio dell'A.S.L., e nel rispetto delle misure igieniche vigenti;
- tutela della salute nel rispetto dell'identità culturale degli ospiti, con eventuale somministrazione di medicinali secondo quanto prescritto dal medico. L'acquisto dei medicinali è a carico della famiglia o dell'Ente che ne ha disposto il ricovero;
- partecipazione a tutte le attività in cui siano coinvolti i minori in regime residenziale, tranne il pernottamento e le gite domenicali

Per la partecipazione ad attività diurne, estive e/o invernali, organizzata dal gestore della Comunità Educativa o da altri soggetti, la Comunità Educativa ne sostiene le spese.

In caso di assenza temporanea, autorizzata con comunicazione scritta dell'ente inviante almeno 48 ore prima, vengono riconosciuti i seguenti rimborsi parziali delle spese:

- giorno di "uscita": € 45,00 3-6 anni; € 40,00 7-18 anni
- giorno di "rientro": € 45,00 3-6 anni; € 40,00 7-18 anni
- per tutti gli altri giorni, esclusi i precedenti: € 25,00 3-18 anni

Norme comuni per la quantificazione dei rimborsi parziali

La tariffa, sia per il residenziale che per il semiresidenziale, può essere rivista e modificata concordandola con i dirigenti amministrativi dei servizi sociali territorialmente competenti ed è condizionata dalle beneficenze avute nel corso dell'anno solare precedente.

La retta sarà corrisposta dal Comune o da altro ente inviante con cadenza mensile.

È a carico del Comune l'invio dell'impegno di spesa annuale, al momento dell'accoglienza formalizzata del minore.

Qualora il minore, seppur non dimesso, si allontanasse o fosse allontanato dalla struttura, finché il Servizio Sociale competente non avrà inviato comunicazione formale, non verrà applicata nessuna diminuzione della retta giornaliera.

Per le assenze programmate e autorizzate dall'Ente inviante in forma scritta almeno 48 ore prima, verrà applicata la retta di Vuoto per Pieno.

PARTECIPAZIONE/COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

È facoltà delle famiglie, se è loro concesso dalla competente autorità:

- contribuire, secondo le proprie possibilità, all'integrazione di un adeguato corredo personale e scolastico, al momento dell'inserimento e per tutto il periodo di permanenza in comunità.
- Collaborare con gli operatori della struttura, in caso di malattia e conseguente ospedalizzazione dei residenti, o in situazioni in cui sia richiesta, comunque, l'assistenza permanente di un adulto.

INFORMAZIONE SUI SERVIZI

Nella retta sono comprese tutte le spese relative alla gestione della Comunità Educativa, in particolare:

Prestazioni assistenziali:

- vitto, preparazione di pasti seguendo le tabelle dietetiche approvate dal competente servizio dell'A.S.L., e nel rispetto delle misure igieniche vigenti;
- vestiario;
- tutela della salute nel rispetto dell'identità culturale degli ospiti, assicurando quanto prescritto dal medico;
- spese per acquisto di occhiali correttivi;
- spese per cure odontoiatriche;
- spese per apparecchi ortodontici;
- spese necessarie all'attuazione del PEI;
- spese scolastiche (tasse, libri di testo, camici, tute, berretti, attrezzatura per disegno, vocabolari, ecc...);
- attività di socializzazione;
- pulizia e disinfezione degli ambienti;
- lavanderia;
- gestione dell'alloggio;
- utenze;
- spese per il personale;
- assicurazione (struttura, minori, personale);

Prestazioni educative - animative:

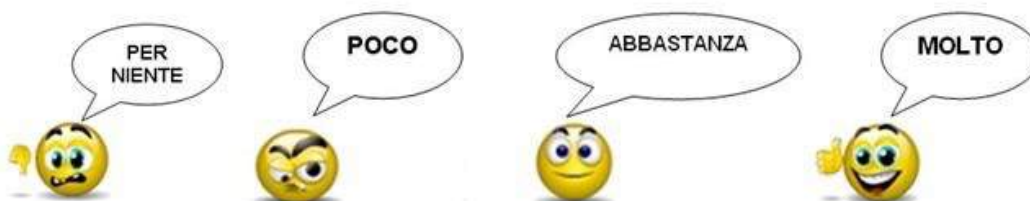
- Laboratori Educativi territoriali estivi-inverali;
- attività sportiva individuale;
- spese per disbrigo pratiche e documenti quali permessi di soggiorno, carte di identità, certificati medici sportivi ecc...;
- materiale per pulizia;
- cancelleria conforme a quella richiesta dalla scuola frequentata;
- abbonamenti agli autotrasporti per recarsi a scuola;

-
- partecipazione a soggiorni o ad attività diurne, estive e/o invernali, organizzata dal gestore della Comunità Educativa;
 - In caso di ricovero in strutture ospedaliere, presenza educativa in ospedale e quanto necessario al ricoverato per un massimo di 15 giorni. I giorni successivi saranno rimborsati al doppio del parziale rimborso pattuito.

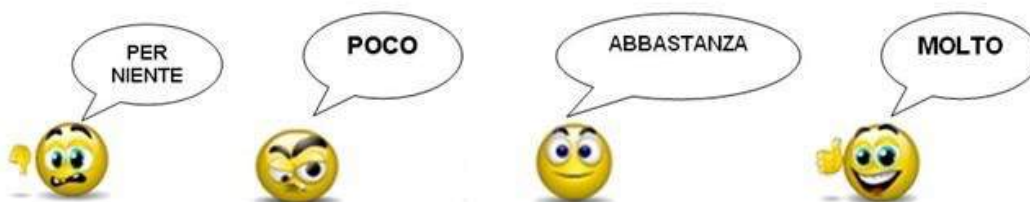
MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI, NONCHÉ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

QUESTIONARIO GRADIMENTO RAGAZZI COMUNITA'

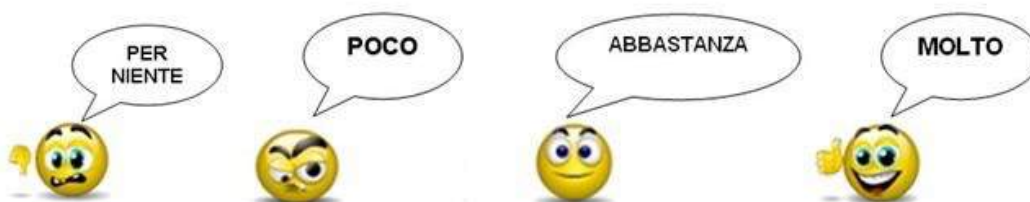
Quanto ti piace la nostra comunità? (stanze, colori, mobili, materiali e giochi a disposizione)



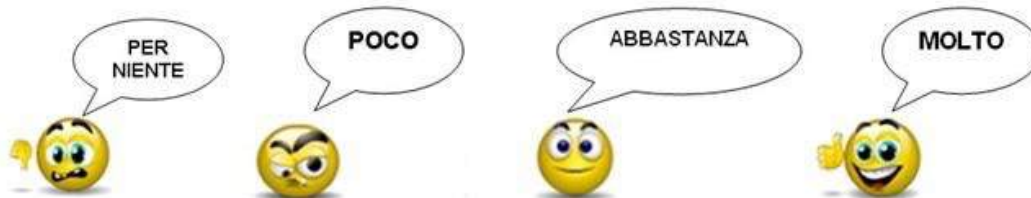
Quanto ti piacciono i pranzi nella nostra comunità?



Quanto ti sembra pulita la nostra comunità?



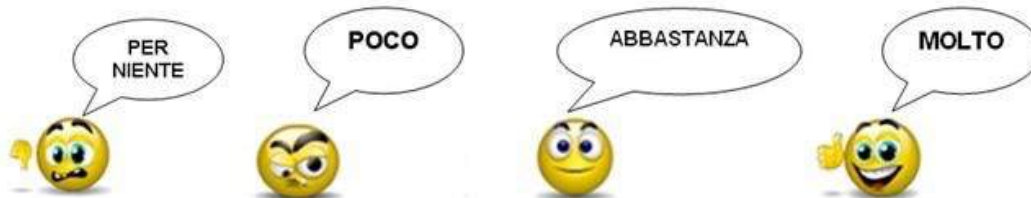
Quanto ti sono piaciute le attività al di fuori della Comunità proposte quest'anno? (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)



C'è qualcosa che ti è piaciuto in particolare?

C'è qualcosa che non ti è piaciuto per niente?

Quanto ti trovi bene con gli altri ragazzi?



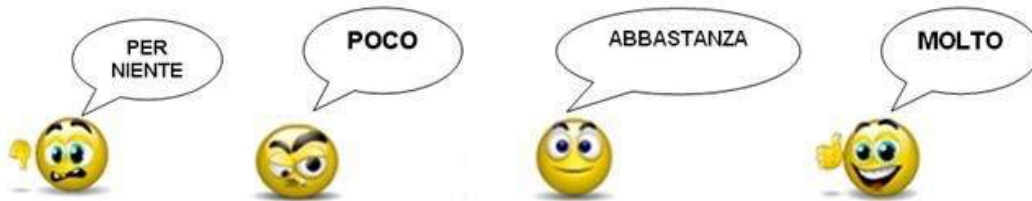
Da quando sei in comunità hai conosciuto nuovi amici e nuove amiche?



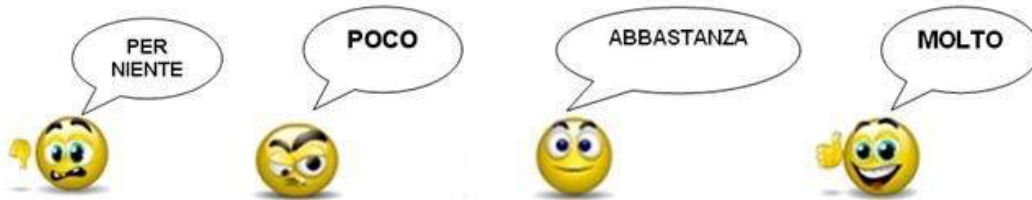
Hai mai invitato in Comunità un tuo amico o amica?



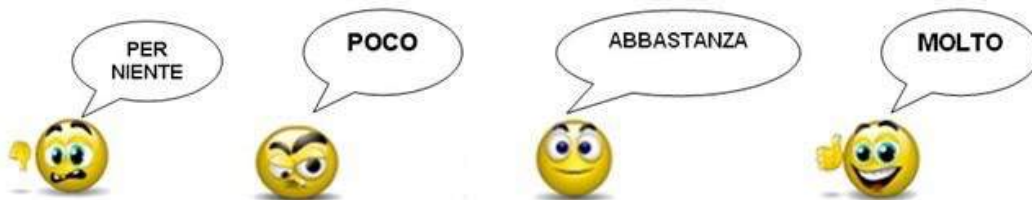
Quanto ti trovi bene con le educatrici?



Quanto pensi che le educatrici ti siano di aiuto nel rapporto con i Servizi Sociali? Per esempio se hai qualche richiesta da fare all'assistente sociale.



Quanto ti trovi bene con i volontari?



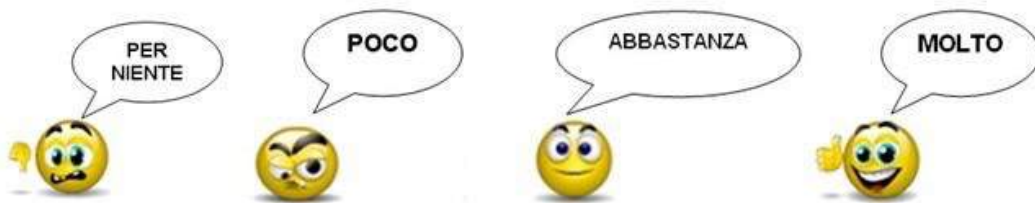
Prova a dirci 5 cose che in Comunità tutto sommato ti fanno stare bene o ti sono di aiuto:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

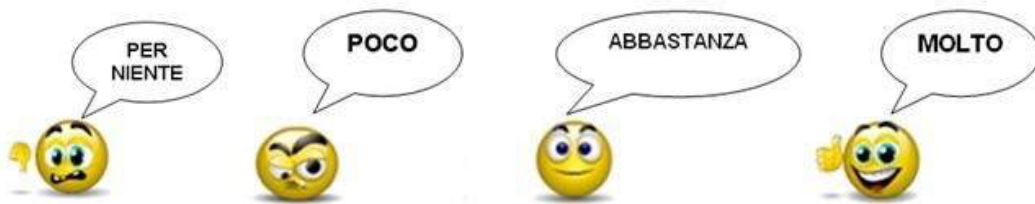
Prova a dirci 5 cose che in Comunità invece ti fanno stare male:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

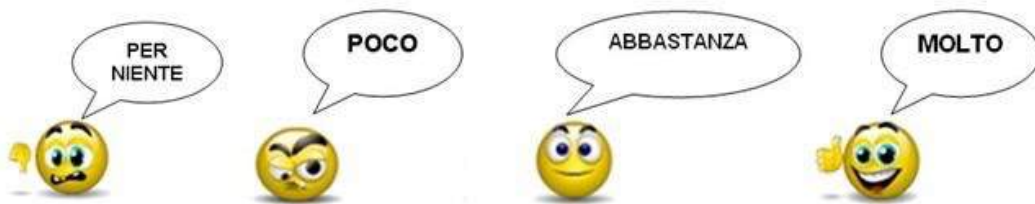
Quanto ti piacciono gli orari della Comunità?



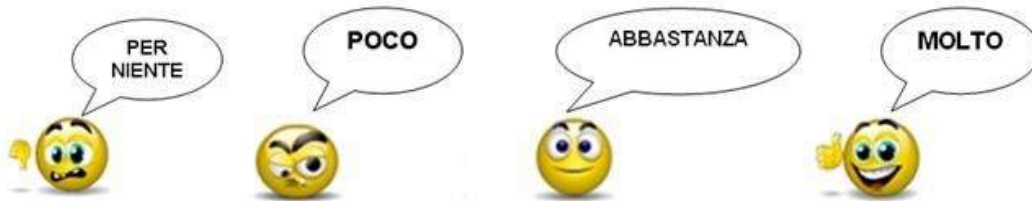
Quanto ti piacciono le cose che devi fare per te stesso/a? Per esempio la doccia serale, riordinare la tua stanza, i compiti di scuola, ecc.



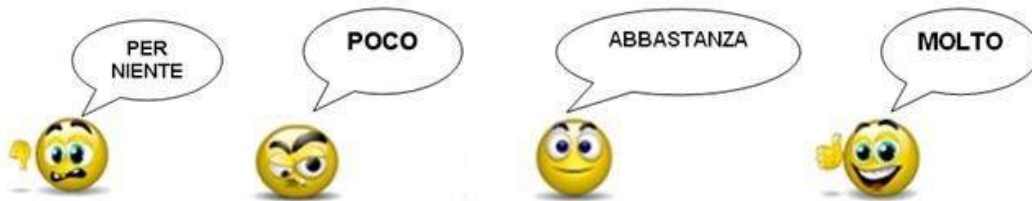
Quanto ti piacciono le cose che devi fare per gli altri? Per esempio apparecchiare e sparecchiare, condividere le cose e le attività, ecc.



Quanto ti piacciono le disposizioni del servizio sociale? Per esempio le telefonate, le visite, ecc.



Rispondere a queste domande ti è in qualche modo servito, anche solo a riordinare i pensieri?



DATA DI COMPILAZIONE _____

[MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI](#)

Reclami ed osservazioni

Sia i servizi inviati che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola un reclamo formale in relazione al Progetto Educativo dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Fondazione.

Il reclamo va segnalato tramite l'apposito modulo che è disponibile presso gli uffici della Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola ed è allegato alla presente carta dei servizi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Reclami e osservazioni possono essere inviati, tramite l'apposito modulo:

1. via mail: ufficio@fondazionedanielaepaola.it
2. Via fax: 0833 51 24 49
3. Per posta scrivendo a

Responsabile Legale
Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola
piazza Daniela e Paola Bastianutti 14
73042 Casarano (LE)

La Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____¹

nato a _____ il _____

e residente a _____ prov. (____) via _____ n _____

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente / ex utente
- familiare di utente / di ex utente _____²
- servizio inviante dell'utente _____³
- altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____⁴

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella Comunità Educativa della Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola

⁵

Data _____

Firma _____

¹ Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio
² Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
³ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
⁴ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
⁵ Indicare i fatti, il luogo e la data in cui sono accaduti.

INFORMAZIONE SUL REGOLAMENTO INTERNO

Polizza Assicurativa

I minori ospiti della Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola sono coperti con polizza infortuni e polizza Responsabilità Civile per danni alle persone.

Il tipo di polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari sarà tempestivamente comunicata agli operatori e a quanti sono, di volta in volta, impegnati nel servizio.

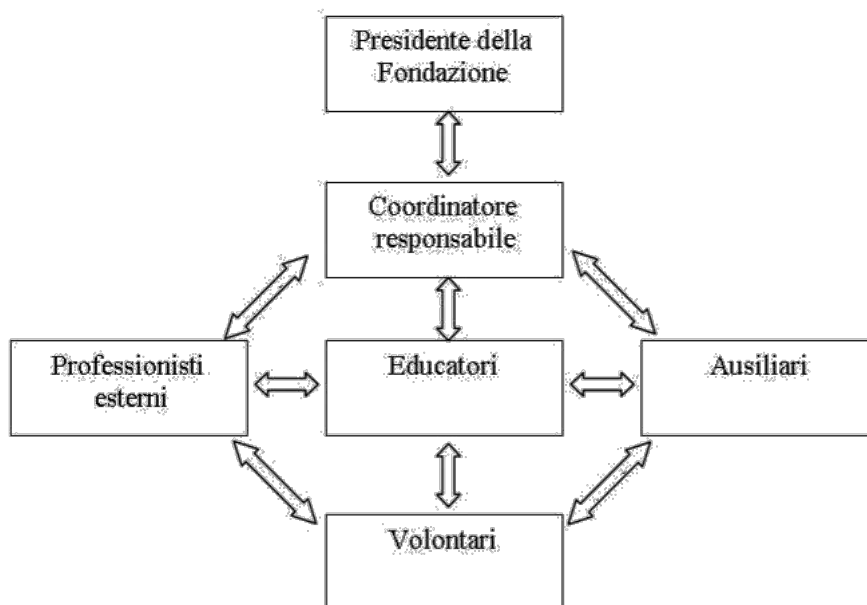
Sono esclusi da tale copertura i tirocinanti delle Università o Scuole di Specializzazione pubbliche e private e gli operatori del servizio civile nazionale in quanto coperti da polizza stipulata da i loro istituti di appartenenza.

PERSONALE

Organigramma

Il personale della casa famiglia e i dirigenti dei servizi sociali faranno riferimento per la parte amministrativa al Presidente della Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola

È prevista ed incentivata, inoltre, la presenza di volontari che saranno sempre coordinati dal responsabile della struttura e collaboreranno con il personale interno al solo scopo di migliorare la qualità del servizio



Mansioni del personale:

Ruolo	Mansioni
Presidente della Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola	Responsabile della gestione amministrativa della struttura e responsabile legale della stessa
Coordinatore del servizio	È responsabile delle attività e dei progetti educativi e sociali, della gestione dei compiti del personale e coordina i rapporti con i servizi sociali e sanitari esterni
Educatori	Svolgono attività educativa con e per i minori inseriti in struttura, partecipano all'elaborazione, all'attuazione e alla verifica dei progetti individualizzati
Ausiliario	Svolge mansioni di cucina, lavanderia, pulizia, manutenzione, ecc...
Volontario	Collabora e aiuta l'educatore o l'ausiliario

Gli orari relativi alle turnazioni saranno concordati con il Presidente della Fondazione O.N.L.U.S. Daniela e Paola e con il Coordinatore che stabiliranno i turni con cadenza mensile secondo le caratteristiche e i bisogni dell'utenza ospitata.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

CRITERI DEONTOLOGICI PER EDUCATORI PROFESSIONALI E OPERATORI DI ASSISTENZA

Premessa

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza fanno riferimento ai profili professionali, alla specifica preparazione acquisita nei rispettivi Corsi di Formazione, alle vigenti disposizioni di legge e alle caratteristiche di ogni singola istituzione (Statuti, Regolamenti, ecc.) nelle quali si trovano ad operare. In ogni situazione l'Educatore e l'Operatore si inseriscono nell'insieme dei Servizi programmati dalle strutture sociali, dagli sforzi individuali e sociali rivolti a consentire ad ogni persona o gruppo di superare con un aiuto organizzato e partecipato, la situazione di svantaggio in cui si trova e con il tempo a rimuovere le cause-fattori dello stato di bisogno, promuovendo le condizioni per cui le persone e i gruppi godono pienamente della loro dignità nel pieno rispetto, garanzia e tutela dei loro doveri e diritti, favorendone il possibile grado di autonomia e di proposta.

I: Disposizioni generali.

Oggetto e campo di applicazione del presente Codice Deontologico sono:

Art. 1

La deontologia dell'Educatore Professionale e dell'Operatore di Assistenza è costituita dall'insieme dei principi, delle regole e delle consuetudini che si debbono osservare e che sono punto di riferimento nell'esercizio dei compiti specifici della professione.

Art. 2

L'uomo, in quanto persona, nella sua dignità ed unicità individuale e sociale, è il riferimento principale e prioritario dell'attività professionale.

Art. 3

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza devono rendere conto del proprio operato: a se stessi, all'utenza, ai datori di lavoro (ASL, Istituzioni varie e loro Consigli di Amministrazione, all'équipe, ecc.). In tal senso vi è responsabilità etica, legale e professionale delle decisioni che si assumono nell'esercizio dell'attività.

Art. 4

L'inosservanza delle norme, degli obblighi e dei divieti contenuti nel presente Codice Deontologico, liberamente accettato per l'esercizio della professione, comporta il decadimento della professionalità e può costituire base per altri provvedimenti eventualmente previsti dalla legge e dai Regolamenti delle Istituzioni nelle quali l'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza operano

II Doveri Generali

La professione:

Art. 5

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza non possono in nessun caso rinunciare alla propria libertà e specificità professionale, derivate da una formazione teorico-pratica qualificata e del cui significato essi sono portatori.

Art. 6

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza hanno il dovere di continuare a perfezionare la propria formazione, scegliendo i mezzi scientifici e tecnici più appropriati per produrre cambiamento, qualificazione e umanizzazione dei servizi.

Art. 7

Nell'esercizio della professione l'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza hanno il dovere di riferirsi ai diritti sanciti dalla Costituzione della Repubblica Italiana, dalle Dichiarazioni della Comunità Europea e da quelle dell'ONU.

Art. 8

Come professionisti, l'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza hanno coscienza della loro fondamentale responsabilità sociale, poiché la loro attività coinvolge la vita di altre persone che debbono essere rispettate nella loro dignità e unicità. Per questo motivo essi riguardano alle proprie competenze con modestia, cautela scientifica dovute alla consapevolezza dei limiti di ogni persona umana.

Art. 9

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza evitano dichiarazioni o attività scorrette relative alle proprie qualifiche ed agli scopi professionale e all'organizzazione o istituzione nella quale esercitano la propria attività.

Riservatezza:

Art.10

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza hanno l'obbligo di tutelare e conservare il segreto su tutte le informazioni specifiche della professione e di quelle che riguardano le organizzazioni o le istituzioni nelle quali esercitano le proprie attività, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

Art.11

L'obbligo del segreto professionale corre altresì anche per quanto concerne tutto quello che gli venga confidato dagli utenti, dalle loro famiglie o da altri operatori nell'esercizio delle attività volte (lavoro di équipe compreso).

La deroga alla riservatezza è possibile:

se imposta dalle legge per giusta causa (referti, denunce obbligatorie, ecc.)

nell'ambito équipe solo e soltanto se ciò consenta un effettivo miglioramento dell'intervento educativo o di assistenza; a sua volta coloro che nel lavoro di équipe vengano a conoscenza di notizie, informazioni ecc. hanno l'obbligo della riservatezza.

nel caso di grave ed immediato pericolo di vita del soggetto o di altre persone.

Art.12

E' consentito l'utilizzo in conformità alla Legge sulla privacy (LL. nn. 675 e 676 del 31 dic. 1996) in pubblicazioni, Relazioni ecc. delle informazioni relative al proprio ambito professionale di attività a solo scopo scientifico alle seguenti condizioni:

- impedire l'identificazione del soggetto\i di cui si riferisce l'informazione, l'analisi;
- informare il soggetto e\o i genitori, i familiari, gli eventuali tutori e la struttura;
- ottenere il consenso scritto.

Rapporti con l'Utenza

Art.13

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza credono nella dignità e nell'importanza dell'essere umano, come affermato da tutte le Dichiarazioni Universali e da tutte le Convenzioni internazionali e dalla Costituzione della Repubblica Italiana. Ha il compito di aumentare la conoscenza e la coscienza che le persone hanno di loro stesse e degli altri. Operano quindi tutelando e garantendo il loro benessere fin dal primo momento in cui vengono loro affidate, fornendo sempre le migliori prestazioni professionali possibili.

Art.14

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza operano rispettando la dignità e l'unicità di ogni persona, senza limitazioni causate da condizioni culturali, socio-economiche, da caratteristiche personali, dalla natura del disagio o dell'handicap, promuovendo in ogni caso le potenzialità individuali.

Art.15

Le organizzazioni o le Istituzioni referenti dei progetti educativi e di assistenza vanno informate dettagliatamente, anche per iscritto, degli obiettivi, delle metodologie, dei supporti interdisciplinari, delle verifiche e dei costi delle attività che si intraprendono e se ne deve ottenere il consenso.

Art.16

Qualora ciò sia possibile e tenuto conto della situazione psicofisica dell'utente, vanno fornite all'utente tutte le informazioni possibili relative ai progetti che lo vedono coinvolto, in modo da ottenerne il consenso. In caso contrario ne debbono essere informati i genitori, i familiari, i tutori, depositari del progetto educativo globale di vita del familiare, del tutelato. Essi possono negare il consenso per iscritto, adducendo le relative motivazioni.

Art.17

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza, tenendo conto delle organizzazioni e delle istituzioni nelle quali operano e dei relativi consensi ai progetti, devono essere liberi di adottare tutte le prospettive educative e di assistenza progettate, indipendentemente da qualsiasi considerazione che non derivi dal benessere e dalla qualità di vita dell'utente.

Art.18

L'utenza o chi ne ha la tutela (genitori, ecc..) non hanno il diritto di richiedere interventi che esulino dalle competenze professionali (cfr. Profili Professionali) dell'Educatore Professionale e dell'Operatore di Assistenza o che contrastino con le sue convinzioni etiche.

Art.19

L'Educatore Professionale o l'Operatore di Assistenza non possono rinunciare al progetto-intervento se non per gravi casi, ivi compresi quelli di incompatibilità con l'utenza o i familiari o i legali rappresentanti.

Art.20

In caso di contrasto tra l'Educatore Professionale, l'Operatore di Assistenza e l'utenza o i familiari o i legali rappresentanti, la situazione viene risolta nelle usuali sedi dell'organizzazione o delle istituzioni che hanno la supervisione delle attività.

Art.21

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza devono assumere, prima di stendere un progetto educativo o di assistenza e comunque prima di intervenire, tutte le informazioni inerenti all'ambito di svolgimento dell'attività, attraverso una corretta e pubblica metodologia di ricerca. I dati raccolti devono essere utilizzati in modo adeguato con il ricorso, ove necessario, alla consulenza dei genitori, dei familiari, dei legali rappresentanti e alla consulenza di personale qualificato per l'analisi degli stessi.

Rapporti con gli altri Operatori e le Istituzioni**Art.22**

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza sono consci che la loro professione richiede il concorso di altri operatori e che tutti insieme si attivano per il benessere, la dignità e la qualità di vita delle persone alle quali rivolgono, secondo la propria specificità, il loro lavoro.

Art.23

I rapporti tra le varie figure professionali devono essere improntati alla massima correttezza (formale e sostanziale); i contrasti delle opinioni non possono mai giungere a contrasti personali e così pure le differenze nelle vedute professionali. In caso di mancato accordo la composizione viene affidata alle sedi usuali dell'organizzazione o delle istituzioni che hanno la supervisione delle attività.

Art.24

I rapporti con le Istituzioni debbono essere improntati alla massima correttezza (formale e sostanziale).

Art.25

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza hanno il diritto di richiedere, qualora ne ravvisassero la necessità, la collaborazione di tutti coloro che sono interessati al benessere dell'utenza, ivi compresi i genitori, i familiari o i legali rappresentanti.

Art.26

Qualora un Educatore Professionale o un Operatore di Assistenza siano chiamati a supplire un collega, opereranno nel pieno rispetto dei progetti impostati e non metteranno in opera nessun cambiamento senza preavvisarne il collega stesso e le istituzioni che dovranno essere informate nel caso di assenza fisica del collega.

Art.27

Il referente responsabile principale di un progetto di assistenza o educativo è solo l'Educatore Professionale o l'Operatore di Assistenza coinvolto. Gli altri operatori chiamati a partecipare al progetto sottostanno, in dimensione di dialogo, al referente responsabile.

Art.28

L'Educatore Professionale e l'Operatore di Assistenza non possono essere veicolo né direttamente né indirettamente di iniziative che pubblicizzino e/o pongano in vendita materiali di qualsiasi tipo che possono essere utilizzati nei progetti educativi o di assistenza.