

CARTA DEI SERVIZI



STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER MINORI



BORGO DEI RAGAZZI

Via Cesare Battisti n.15
52044 CORTONA (AR)
Tel. e Fax 0575 603013
e-mail: borgodeiragazzi@coopathena.org

ATHENA Società Cooperativa Sociale SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

C.A. Ossaia n. 60 - 52044 Cortona AR
Tel. 0575 678382 Fax 0575 679917
e-mail: info@coopathena.org
athenacoopsociale@legalmail.it

*“Tutti i grandi sono stati bambini una volta.
(Ma pochi di essi se ne ricordano).”*

Il Piccolo Principe, A. De Saint-Exupéry

INDICE

CAPITOLO 1: PRINCIPI INFORMATIVI DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

1.1 PRESENTAZIONE ENTE EROGATORE

1.2 MISSION

1.3 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.3.1 Obiettivi

1.3.2 Servizi offerti

1.3.3 Prestazioni di carattere strutturale

1.3.4 Prestazioni di carattere educativo

1.3.5 Prestazioni di carattere psicologico

1.4 RISORSE

1.4.1 Risorse Professionali

1.4.2 Risorse Strumentali

1.4.3 Risorse Strutturali

1.5 I RAPPORTI FAMILIARI

CAPITOLO 2: ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCESSO E PRESTAZIONI

2.1 COME SI ACCEDE

2.2 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

2.2.1 Giornata tipo durante il periodo scolastico

2.2.2 Giornata tipo durante il periodo estivo

2.2.3 Attività aggiuntive

2.3 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI)

2.4 METODOLOGIA OPERATIVA

2.5 TARIFFE PRESTAZIONI

CAPITOLO 3: ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.1 ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO

3.1.1 Requisiti professionali, luoghi, responsabile presa in carico e metodologia di progettazione

3.1.2 Le forme e le sedi di verifica del Progetto Educativo Individuale

3.1.3 Modalità di dimissione

3.1.4 Le iniziative formative ad hoc per il personale addetto

3.1.5 Gli strumenti per il rispetto della dignità e riservatezza

3.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.2.1 Gli strumenti di diffusione delle informazioni e dei dati relativi alle persone

3.2.2 Le modalità di conservazione e raccolta del materiale

3.3 STRUMENTI DI TUTELA

3.3.1 la qualità all'interno della Comunità Educativa

3.3.2 Presentazione dei reclami da parte degli utenti

CAPITOLO 1

PRINCIPI INFORMATORI DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

1.1 PRESENTAZIONE ENTE EROGATORE

Il “Borgo dei Ragazzi” è gestito dalla Cooperativa Sociale ATHENA, impresa non profit, nata il 23 settembre 1998, con sede in Cortona. Giuridicamente è una Società Cooperativa, Cooperativa Sociale di tipo A, ONLUS di diritto ai sensi del D. Lgs. 460/97. ATHENA aderisce a Legacoop, Lega Nazionale Cooperative e mutue. ATHENA ha ottenuto nel 2007 la certificazione UNI EN ISO 9001, norma internazionale recepita dall’Italia relativa al Sistema di Gestione per la Qualità, cioè un insieme di regole e di procedure che un’organizzazione può applicare allo scopo di raggiungere obiettivi definiti quali, ad esempio, la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo delle prestazioni. La cooperativa ATHENA è altresì in possesso della certificazione SA 8000:2008, la quale definisce i requisiti volontari che i datori di lavoro devono rispettare nel luogo di lavoro e i sistemi di gestione. Le organizzazioni che si certificano forniscono volontariamente garanzia di eticità del proprio Sistema di Gestione.

L’obiettivo aziendale di ATHENA è quello di promuovere il benessere e la crescita socio-culturale della comunità locale, mediante la gestione dei servizi educativi, socio-sanitari ed assistenziali e di tutte le attività connesse ad essa riconducibili, ricercando e sviluppando modalità efficaci d’integrazione, coesione, solidarietà sociale, valorizzazione delle risorse del territorio, nell’impegno dedicato alla progettazione, realizzazione e gestione dei servizi alla persona.

La cooperativa si fonda, inoltre, su importanti principi umani: ATHENA ripudia ogni discriminazione delle persone basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico; riconosce che le Risorse Umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo, attraverso il rispetto della personalità e della professionalità di ciascuna di esse; s’ispira ai principi di legalità, lealtà e correttezza, perché una concorrenza corretta e leale costituisce elemento fondamentale per lo sviluppo della cooperativa.

1.2 MISSION

La struttura semiresidenziale per minori il “Borgo dei Ragazzi”, attraverso un approccio relazionale, si propone di svolgere a favore dei minori un’accoglienza personalizzata e rispondente ai suoi peculiari bisogni affettivi, cognitivi, di socializzazione e tutela legati al processo di sviluppo, eliminando tutto ciò che può configurarsi come soddisfacimento del bisogno dell’organizzazione. Inoltre, i servizi offerti hanno lo scopo di favorire una crescita sana, equilibrata, sostenendo il minore nelle attività del quotidiano, in un ambiente sereno, che possa ricreare quel clima familiare necessario ad uno sviluppo armonico.

1.3 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La struttura semiresidenziale per minori il “Borgo dei Ragazzi” ha l’obiettivo di prevenire o contrastare esperienze di disagio, emarginazione o devianza nei confronti di quei minori che, per contingenze familiari e sociali, hanno bisogno di essere sostenuti nel processo di crescita e

socializzazione; inoltre, fornisce supporto anche alla famiglia del minore, sostenendola nello svolgimento dei compiti educativi e di cura quotidiani. (D.P.G. R. 26 marzo 2008, n. 15/R).

La struttura offre al minore:

- Sostegno educativo e psicosociale per il recupero e il potenziamento delle competenze relazionali e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale;
- Sostegno nel processo di socializzazione, nel superamento delle difficoltà scolastiche e di fruizione del tempo libero.

Il Centro è ubicato a Cortona (via Cesare Battisti 15), in una posizione centrale, pensata sia per favorire una vita associativa significativa che per promuovere e facilitare l'integrazione e la socializzazione dei minori con il territorio locale.

La struttura può accogliere fino a 5 minori in regime semiresidenziale, in quanto collegata alla comunità educativa a dimensione familiare "Borgo Insieme", come prevede il D.P.G. R. 26 marzo 2008, n. 15/R. I minori accolti, maschi e femmine, sono in età compresa tra 6 e 18 anni.

1.3.1 Obiettivi

Il Centro Diurno si propone di fornire efficaci risposte ai bisogni dei minori in situazioni di difficoltà di natura sociale, familiare e psicofisica, in primo luogo appartenenti al territorio, attraverso i seguenti obiettivi:

- rispettare e tutelare i diritti dei minori come sancito dalle leggi nazionali, internazionali e dalla normativa regionale;
- sostenere il minore nel suo processo di crescita con un approccio "globale" favorendo lo sviluppo armonico della persona;
- offrire un ambiente educativo-relazionale in cui rielaborare o costruire un progetto per il futuro;
- offrire un ambiente socio-educativo-relazionale in cui il minore possa sviluppare ed esprimere la sua personalità ed ottimizzare le proprie risorse e potenzialità;
- mettere al centro del processo educativo e di crescita del minore la costruzione dell'identità personale intesa come responsabilizzazione, autonomia, fiducia in se stessi;
- rispondere ai bisogni di crescita dei minori attraverso Progetti Educativi Individualizzati;
- adottare metodi educativi e sociali fondati sul rispetto del soggetto in età minore, della sua dignità e dei suoi bisogni;
- offrire modelli di riferimento significativi;
- facilitare il costruirsi di reti socio-affettive;
- promuovere l'autonomia;
- offrire un adeguato sostegno psicologico;
- supporto scolastico e contatti periodici con gli insegnanti;
- collaborare attivamente con i Servizi Sociali e tutte le figure educative che ruotano attorno al minore, affinché si attui un'importante alleanza educativa, fondamentale per la concretizzazione del progetto individuale
- sostenere il recupero e la cura del rapporto minore - famiglia.

1.3.2 Servizi offerti

Il “Borgo dei Ragazzi” vuole proporre un ambiente quotidiano dove la dimensione strutturale – luoghi accoglienti, ordinati, personalizzati - e la dimensione psicologica affettiva – accettazione incondizionata, relazioni autentiche – consentono al bambino di sentirsi accolto e a proprio agio.

1.3.3 Prestazioni di carattere strutturale

Il Centro Diurno per quanto riguarda gli ambienti e tutti i servizi che riguardano il minore, è in linea con le caratteristiche proprie delle case di civile abitazione, adeguandole alle modalità organizzative necessarie al funzionamento del servizio. L’organizzazione degli spazi interni garantisce ai minori il mantenimento e lo sviluppo dei livelli di autonomia individuale.

1.3.4 Prestazioni di carattere educativo

Per ciascun ospite vengono realizzati interventi specifici a seguito di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), concordato con tutte le figure educative-professionale di riferimento. La struttura e gli operatori di riferimento hanno l’obbligo di attuare interventi affinché i minori rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale, monitorando attentamente le dinamiche relazionali.

Devono facilitare e promuovere i rapporti con il nucleo di appartenenza.

1.3.5 Prestazioni di carattere psicologico

La comunità vuole essere guida (contenimento-normatività) e rispecchiamento (empathia-mentalizzazione) per il minore, per aiutarlo gradualmente nell’elaborazione della sua storia, conducendolo verso una nuova fiducia in sé stesso e nella figura dell’adulto e successivamente all’apertura verso la costruzione di nuovi legami e/o rinnovate relazioni con la famiglia di origine. Tutto ciò attraverso la formazione costante degli operatori di riferimento e con il supporto di figure professionali esperte (Centro CO.ME.TE e Prof. Cancrini).

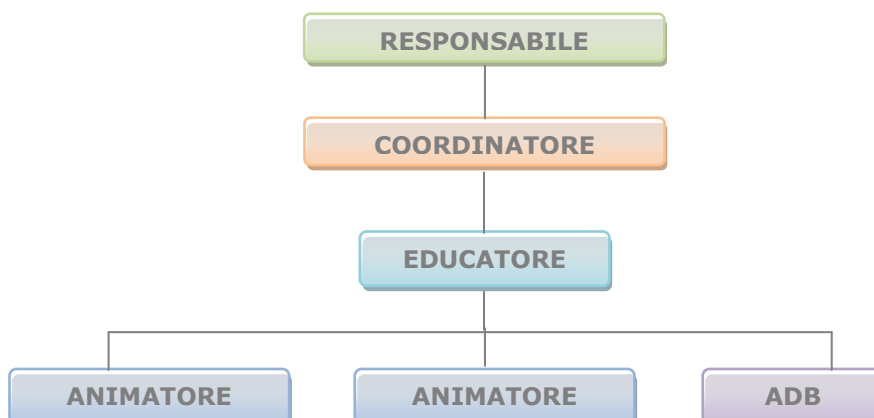
1.4 RISORSE

1.4.1 Risorse professionali

Nella struttura è presente un piano di lavoro relativo alle funzioni e alle attività svolte dal personale secondo i parametri previsti da normativa vigente.

Sono rispettati i requisiti di sicurezza sul luogo di lavoro secondo il D.lgs. 81/2008

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE



FUNZIONI PROFESSIONALI
AREA EDUCATIVA E COORDINAMENTO

Funzione professionale	Qualifica inquadramento contrattuale e copertura oraria	Attività
Direzione e coordinamento	Qualifica: Psicologa Presente in struttura 15 ore settimanali	Organizzazione dei turni di lavoro; Gestione rapporti con le ASL, Comuni e Famiglie; Partecipazione alla stesura dei progetti educativi; Programmazione delle attività; Responsabile sistema informativo, della sicurezza e della qualità.
1 Educatore professionale	Qualifica: Educatore professionale Presente in struttura 37 ore settimanali	Rapporto diretto con il minore; Analisi dei bisogni; Predisposizione e attuazione del progetto educativo in collaborazione con i servizi sociali; Organizzazione attività individualizzate.
1 Animatore	Qualifica: Animatore socio-culturale Presente in struttura 26 ore settimanali	Organizzazione di attività ricreative sia all'interno che all'esterno della struttura. Supporto nelle attività quotidiane del minore.
1 Animatore	Qualifica: Animatore socio-culturale Presente in struttura 11 ore settimanali	Organizzazione e monitoraggio di attività occupazionali e formative.
1 Assistente di base	Qualifica: Assistente di Base Presente in struttura 11 ore settimanali	Preparazione e somministrazione pasti Aiuto nell'igiene personale Attività domestiche Funzione di accompagnamento per il servizio di trasporto

1.4.2 Risorse Strumentali

- n° 1 mezzi attrezzati per il trasporto;
- n°2 Personal Computer;
- n°1 stereo per ascolto musica;
- n°2 televisore con videoregistratore e lettore D.V.D.;

1.4.3 Risorse Strutturali

La struttura dispone dei seguenti spazi:

➤ **Piano terreno¹ (reparto giorno)**

- Cucina e locale dispensa

I pasti rispettano le tabelle dietetiche fornite dalla Dott.^{ssa} Tiziana Fochetti -Biologo Nutrizionista iscritta Ordine Nazionale dei Biologi n. 049037 del Dpt. Microbiologia degli Alimenti CIERRE s.r.l. Arezzo-

- Biblioteca
- Ufficio per le attività amministrative e ricevimento familiari e operatori dei servizi
- Due locali adibiti alle attività ricreative e di studio
- Salone adibito a sala da pranzo

¹ Allegato 1: Piantina Piano Terra

- Sala relax con televisore
- Un locale lavanderia
- Un bagno ad uso esclusivo degli operatori, Due bagni di servizio e possibilità di accesso ad un bagno attrezzato per persone non autosufficienti
- Un locale dispensa

1.5 I RAPPORTI FAMILIARI

Vista la finalità ultima del “Borgo dei Ragazzi”, che è quella di sostenere la crescita del minore favorendone il benessere psicofisico, la famiglia deve essere riscoperta come luogo di educazione e socializzazione primaria; si cercherà, pertanto, di coinvolgerla, quando possibile, nella programmazione stessa dei percorsi formativi e nelle verifiche periodiche.

Inoltre, per sostenere il recupero e la cura del rapporto minore-famiglia, saranno previste attività e laboratori durante l’anno che prevedano il coinvolgimento dei familiari stessi.

CAPITOLO 2

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCESSO E PRESTAZIONI

2.1 COME SI ACCEDE

La richiesta di ammissione deve essere accompagnata da una relazione scritta contenente tutte le informazioni necessarie per valutare se la situazione del minore da accogliere può essere accettata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli altri minori inseriti.

Dovrà essere quindi preventivamente valutata e concordata da:

- Coordinatore della struttura
- Equipe interna
- Operatori dei servizi sociali territoriali

Una volta concordato l’inserimento, L’Assistente Sociale del Presidio distrettuale del Comune di competenza attiverà poi con gli operatori della struttura le procedure relative al progetto educativo individuale.

Al momento dell’inserimento dell’utente, la Cooperativa provvede a stipulare un’assicurazione per la responsabilità civile degli ospiti verso terzi per qualsiasi evento dannoso da essi causato e per i danni personali nei confronti dell’ospite stesso e inoltre una polizza infortuni per i medesimi.

2.2 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

2.2.1 Giornata tipo durante il periodo scolastico

Durante il periodo scolastico i ragazzi potranno essere accolti al Centro al termine delle lezioni scolastiche garantendo il servizio di trasporto, laddove è necessario e previo accordo con i Servizi territoriali.

La giornata tipo sarà quindi strutturata secondo i seguenti orari:

- Ore 13:00 – 13:30 pranzo dopo il rientro dei minori dalle varie scuole;

- Ore 14:30 - 15:30 riordino della sala da pranzo e relax;
- Ore 15:30 – 17:30 spazio dedicato alle attività scolastiche e laboratoriali (possibilità di usufruire dei servizi di socializzazione gestiti dalla Coop. Athena, occasione di apertura e inclusione);
- Il resto della serata, fino alle ore 19:00 è dedicato alle attività sportive o ricreative;
- Rientro presso la propria abitazione.

2.2.2 Giornata tipo periodo estivo

In occasione delle vacanze estive e natalizie, il servizio potrà essere esteso all'intera giornata, in accordo con i Servizi Sociali Territoriali.

La giornata tipo sarà generalmente organizzata secondo le seguenti modalità:

- Ore 9:30 – 12:30 piccoli lavori manuali e di bricolage, attività esterne tramite organizzazioni locali (centri estivi gestiti dalla Coop. Athena, eventi culturali, etc. etc.);
- Ore 13:15 pranzo e riordino della sala da pranzo;
- Fino alle 15:30 circa attività ricreative;
- Ore 16:00 – 18:30 piscina, uscite, attività culturali;
- Ore 19:00 rientro presso la propria abitazione.

2.2.3 Attività aggiuntive

Durante l'anno saranno organizzate delle gite nelle varie città italiane di interesse culturale o ambientale (Venezia, all'acquario di Genova, Firenze, Amiata, Roma ecc...) ed uscite finalizzate a conoscere meglio le realtà locali e il funzionamento di aziende, organizzazioni, associazioni.

2.3 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI)

Il "Borgo dei Ragazzi" integra gli aspetti educativi e terapeutici nella relazione con i minori al fine di creare le condizioni in grado di favorire uno sviluppo personale armonico completo che richieda responsabilità e partecipazione attiva. Lo strumento principale a disposizione è rappresentato dalla RELAZIONE QUOTIDIANA con gli educatori, figure professionali capaci di accudire, ascoltare, interpretare bisogni e sostenere.

I metodi educativi fondati sul rispetto dei diritti del minore sono centrati sulla costruzione di PROGETTI INDIVIDUALIZZATI finalizzati al raggiungimento di una crescita personale ed autonoma.

Il progetto educativo individua le seguenti aree di intervento:

- autonomia personale;
- benessere psico-affettivo;
- relazionale;
- ludico-espressiva.

2.4 METODOLOGIA OPERATIVA

Il Centro Diurno vuole proporre un ambiente quotidiano dove la dimensione strutturale – luoghi accoglienti, ordinati, personalizzati - e la dimensione psicologica affettiva – accettazione incondizionata, relazioni autentiche – consentono al bambino di sentirsi accolto e a proprio agio.

La **cura della persona** che si esprime in alcuni “gesti quotidiani” significativi compiuti dagli educatori per i minori è uno degli strumenti basilari, quali:

- accompagnare e sostenere il minore nello svolgimento di sequenze di compiti quotidiani (il pasto, i tempi dei compiti, delle attività, dei giochi...). Questi momenti dell’azione ripetuta e ritualizzata diventano il luogo della negoziazione di significato “dell’essere con”, cioè dell’essere reciprocamente coinvolti in una o più relazioni;
- prestare un’adeguata attenzione alla sana nutrizione dei minori, tenendo conto delle loro preferenze, delle loro precedenti abitudini, nonché del loro benessere psico-fisico, seguendo una corretta e bilanciata alimentazione;
- accogliere la storia e i vissuti dei minori, accettandoli nella loro interezza.

Il “Borgo dei Ragazzi”, avvalendosi del supporto di figure professionali competenti con un’elevata formazione psico-pedagogica, diventa luogo in cui rielaborare e collocare i propri vissuti, in modo da poter ridefinire il senso di ciò che si vive e si prova, per ricercare nuovi orizzonti a partire dalla **comprensione** di ciò che è stato, attraverso:

- una relazione significativa con gli educatori e con gli altri;
- l’ascolto attivo;
- la sospensione del giudizio;
- un’organizzazione flessibile che tenga conto dell’“imprevisto” ed operi in base a scelte non rigidamente programmate, ma progettuali, e che privilegia spazi di narrazione, confronto, espressione.

Ciò si può concretizzare nel setting del quotidiano ma anche tramite differenziate proposte di laboratorio.

Laboratori. Parte integrante del progetto del Centro, è una serie di proposte di laboratorio pensate non solo per i minori del Diurno, ma estese anche ai coetanei per poter creare occasioni di conoscenza e integrazione. Utilizzando le competenze artistiche, teatrali o sportive degli educatori, nel corso della settimana saranno offerte diverse attività di laboratorio a cui i minori sceglieranno se aderire, in base alle proprie inclinazioni.

Il “Borgo dei Ragazzi” non vuole proporsi come ambiente esclusivo perché la scuola, i luoghi del tempo libero, delle attività sportive e ricreative, costituiscono contesti rilevanti dell’esperienza. Conoscere e frequentare ambienti nuovi e stimolanti permette ai minori di costruirsi adeguate **competenze relazionali e cognitive**. Lo sviluppo di una persona è favorito dal fatto che siano numerosi ed eterogenei i **setting ambientali** in cui è coinvolta, purché essi risultino connessi tra di loro con possibilità di comunicazione e esistenza di informazioni e relazioni reciproche. Quindi il Centro, oltre ad offrire ai minori **nuove occasioni sociali relazionali**, deve saperli accompagnare nei vari contesti coinvolti.

In concreto i contesti individuati sono:

Scuola. Durante l'anno scolastico saranno previsti incontri periodici tra insegnanti e ed educatori per confrontarsi sui temi come l'inserimento nel gruppo classe, il rendimento scolastico. L'educatore, quotidianamente, deve poter fornire sostegno e strumenti che aiutino il minore a migliorare il suo rendimento scolastico e la sua autonomia nell'esecuzione dei compiti, nella convinzione che ogni piccolo successo o gratificazione contribuisca a rafforzare un'immagine positiva di sé.

Luoghi in cui praticare attività sportive, artistiche, ricreative. La scelta di tali luoghi sarà definita sulla base degli interessi personali, delle predisposizioni di ciascun minore e delle risorse presenti concretamente nella struttura, sul territorio circostante e cittadino.

Tempo libero. Il Centro Diurno organizza periodicamente delle uscite culturali e di svago.

2.5 TARIFFE E PRESTAZIONI

Il corrispettivo dovuto, per il singolo minore ospitato, è stabilito con la fissazione della retta giornaliera.

La retta è fissata in Euro 55,00 (cinquantacinque/00) IVA ESCLUSA, rivalutata annualmente in base agli indici ISTAT, per gli ospiti a regime semiresidenziale. Tale importo sarà a carico del comune di residenza del minore.

Integrazioni di rette possono essere previste per personale e prestazioni aggiuntive, rispetto agli standard, sulla base del progetto educativo individualizzato.

CAPITOLO 3

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.1 ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO

3.1.1 Requisiti professionali, luoghi, responsabile presa in carico e metodologia di progettazione

Nel momento precedente l'ingresso viene effettuata una visita al Centro a cui partecipano:

- L'ospite e la famiglia e/o persona che esercita funzione di tutela o sostegno;
- L'assistente sociale referente;
- Il coordinatore della struttura.

In questa fase vengono presentate: la struttura e le attività.

L'inserimento prevede una fase di osservazione, solitamente di durata mensile, necessaria per valutare se la situazione del minore da accogliere può essere accettata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli altri minori inseriti.

Al termine di questo periodo viene redatto un Progetto educativo individuale sottoscritto congiuntamente dall'équipe del centro, dal Coordinatore della struttura e dall'assistente

sociale che è responsabile del minore, in cui sono definiti gli obiettivi, la scelta dei metodi, le strategie per raggiungerli e la programmazione generale delle attività.

E' responsabile del Progetto Educativo, il Coordinatore della Struttura, che ne segue le varie fasi, cura l'efficacia dell'intervento e garantisce i rapporti con la famiglia o la persona che esercita funzione di tutela.

3.1.2 Le forme e le sedi di verifica del Progetto Educativo Individuale

Durante l'anno sono effettuate riunioni periodiche di verifica del progetto educativo individuale, con il Coordinatore del Centro, gli operatori, e l'assistente sociale che si occupa del minore.

Ciò allo scopo di realizzare l'obiettivo del Progetto Educativo Individuale del minore accolto nella struttura.

Per gli operatori è prevista una riunione quindicinale di valutazione e programmazione delle attività, anche relativamente ai singoli soggetti inseriti.

Il personale con funzioni educative si riunisce regolarmente per la supervisione da parte del coordinatore.

3.1.3 Modalità di dimissione

Le dimissioni del minore, dalla struttura in cui è inserito, si attuano quando l'operatore responsabile della presa in carico valuta raggiunto l'obiettivo del Progetto Educativo Individuale concordato tra il minore, la famiglia, il Coordinatore della struttura e i servizi sociali di riferimento.

Dovranno essere valutate le dimissioni del minore anche quando sopraggiungono condizioni che rendono inattuabile il Progetto Educativo Individuale e che mettono a rischio gli equilibri dell'intero gruppo. Tali dimissioni potranno essere effettuate una volta individuate altre soluzioni idonee.

Le dimissioni devono essere notificate attraverso la stesura di una relazione che ne motivi le cause da parte degli educatori del centro e la chiusura della cartella utente.

3.1.4 Le iniziative formative ad hoc per il personale addetto

La Cooperativa organizza per il personale un piano di formazione che comprende:

- Incontri periodici di formazione e supervisione, curati dal Prof. Cancrini.
- Corsi di aggiornamento annuale su specifiche tematiche per affrontare al meglio i bisogni espressi dagli ospiti
- Corsi di formazione rispetto alle normative che regolano l'igiene, la distribuzione dei pasti, le leggi sull'antincendio e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy, primo soccorso.

3.1.5 Gli strumenti per il rispetto della dignità e riservatezza

- Il personale s'impegna a garantire una adeguata e trasparente informazione circa le attività svolte all'interno e all'esterno della struttura;
- A partire dalle caratteristiche personali di ciascun ospite è in grado di dare una risposta

personalizzata ai suoi bisogni, mediante l'acquisizione e registrazione delle informazioni in apposite Cartelle (C.UT.), mantenute aggiornate e rese disponibili solo per le funzioni interne da parte del personale interessato;

- Il personale interno di riferimento è dotato di identificativo con generalità e mansioni.

3.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.2.1 Gli strumenti di diffusione delle informazioni e dei dati relativi alle persone.

Presso la Comunità viene raccolta e tenuta costantemente aggiornata la seguente documentazione, così suddivisa:

Per il personale

- Un Diario delle consegne per gli Educatori, gli Animatori e per gli Assistenti di base in cui vengono trascritte giornalmente le comunicazioni al cambio del turno;
- Schede delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e mansioni, esposto nell'ufficio del Coordinatore del Centro;
- Diario d'équipe in cui il segretario verbalizzante, individuato in ogni incontro, riporta i verbali delle riunioni del personale presente, che firma il verbale congiuntamente.

Tutti gli operatori del centro, l'ente committente e gli operatori della Azienda USL possono accedervi.

Per l'ospite:

- Cartella Utente, aggiornata dal Coordinatore contenente i dati anagrafici, la documentazione sanitaria, la corrispondenza relativa all'utente, le schede inerenti il progetto educativo e le eventuali autorizzazioni.

3.2.2 Le modalità di conservazione e raccolta del materiale

Tutta la documentazione cartacea e informatizzata prodotta viene raccolta in archivi e conservata secondo la normativa della legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003).

3.3. STRUMENTI DI TUTELA

3.3.1 La Qualità all'interno della Comunità Educativa

Il Sistema Qualità deve essere incentrato sulla determinazione degli obiettivi e sulle verifiche dei risultati. La verifica *in itinere* è lo strumento di monitoraggio di tutta l'attività di programmazione settimanale.

Gli educatori, nelle ore settimanali di programmazione, prenderanno attenta visione di tutti gli strumenti spiegati negli articoli successivi e in modo particolare del Progetto Educativo Individuale e del Diario Giornaliero Ospite, valutando l'efficacia e il risultato delle azioni educative attuate in riferimento al singolo ragazzo e alle attività svolte in gruppo.

Ciò permette di decidere e valutare se perseguire in tali azioni educative o ridefinire gli obiettivi.

Le riunioni di verifica verranno registrate nel verbale delle riunioni di équipe o di staff.

3.3.2 Presentazione dei reclami da parte degli utenti

Il Centro garantisce la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

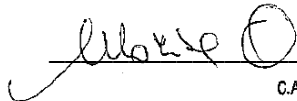

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo

Valutata la sua fondatezza, saranno comunicate all'utente, mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e la persona incaricata della risoluzione del problema.

La risposta viene fornita di norma entro 30 giorni.

Il Legale Rappresentante

Marisa Ostili

  Athena
Società Cooperativa Sociale
C.A. Osaia, 60 - 52044 Cortona (AR)
C.F. e P.I. 01591620511