



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

	Pagina
<i>Premessa</i>	
1. Tipologia, struttura e riferimenti legislativi	1
2. La Cooperativa Comin	1
3. Comunità educativa “La nostra casetta”	3
3.1 Chi siamo	3
3.2 Dove siamo	3
4. Per chi	3
5. La casa	4
6. L’inserimento in comunità	4
7. L’approccio educativo – la vita in comunità	6
8. I rapporti con la famiglia	6
8.1 Rapporti tra il minore e la sua famiglia	6
8.2 Rapporti della comunità con la famiglia d’origine	8
9. I rapporti di rete con le agenzie del territorio	8
10. I rapporti di rete con i servizi	8
10.1 Collaborazione con gli enti invianti	9
11. Il nostro staff di operatori	9
11.1 Gli “adulti” della comunità	9
11.2 Formazione e supervisione	10
12. Le dimissioni	10
12.1 Sostegno alla fase di avvicinamento alla famiglia affidataria/adottiva	10
13. La retta	11
14. Altri servizi offerti	11
15. Rilevazione della soddisfazione e gestione dei reclami	11
16. Tabella riassuntiva dei nostri standard di qualità	12
17. I nostri orari e i nostri numeri	12

Allegato 1 _ Scheda di segnalazione

Allegato 2 _ Accordo sulle modalità di svolgimento degli incontri



PREMESSA: perché una CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del servizio intende presentare in modo trasparente gli obiettivi e il funzionamento della comunità educativa "La Nostra Casetta". Lo scopo è quello di facilitare, in particolare alle famiglie coinvolte e ai servizi sociali, un rapporto positivo con la comunità attraverso la consapevolezza degli impegni che noi ci prendiamo nei loro confronti, dei loro conseguenti diritti e delle nostre attese verso di loro. Una conoscenza maggiore e chiara del nostro servizio può ad ogni modo essere elemento utile anche per altri servizi o persone e Istituzioni pubbliche o private che interagiscono con la comunità "La Nostra Casetta".

1. TIPOLOGIA, STRUTTURA E RIFERIMENTI LEGISLATIVI

La comunità educativa "La Nostra Casetta", fa riferimento agli standard di funzionamento previsti per le comunità educative, in quanto può accogliere fino ad otto minori e prevede al proprio interno un'equipe di cinque educatori professionali a tempo pieno, un'educatrice jolly part time e una coordinatrice. La normativa regionale di riferimento a questo proposito è costituita dal DGR n° 20762 del 16 febbraio 2005: "Definizione dei requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali di accoglienza residenziali per minori"; la Legge Regionale 12 marzo 2008, n.3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi sociali alla persona in ambito sociale e sociosanitario"; ed infine il DGR n° 6317 del 2011 "Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accreditamento per le unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori".

La comunità fa parte della COMIN Cooperativa Sociale di Solidarietà ONLUS.

2. LA COOPERATIVA COMIN

Comin è una cooperativa sociale di solidarietà articolata in unità territoriali. Promuove e organizza interventi rivolti ai minori e alla famiglia, offre occasioni di aiuto a famiglie in situazione di grave difficoltà e vuole contribuire allo sviluppo di una comunità sociale più coesa, matura e attenta ai bisogni e ai diritti dei più piccoli.

Nel corso dei suoi oltre 40 anni di attività, la Cooperativa Comin è giunta ad organizzare una pluralità di servizi e interventi offrendo risposte innovative ai bisogni riscontrati. La varietà degli interventi, tuttavia, non risponde ad una logica di moltiplicazione di prestazioni, bensì di articolazione di un sistema che si fonda sulla maturata consapevolezza di tre aspetti fondamentali: l'imprescindibilità per il minore della famiglia; l'importanza per gli operatori della motivazione e della competenza professionale; il ruolo irrinunciabile che la comunità sociale può svolgere nel contenimento e nella soluzione delle situazioni di disagio familiare.

La cooperativa gestisce, infatti, oltre alle comunità, anche altri interventi di sostegno alle famiglie in difficoltà, di promozione del benessere sociale e di diffusione dell'affido familiare.

Oltre a La Nostra Casetta, la cooperativa gestisce altre due comunità educative e una comunità familiare.



Le prime comunità della Cooperativa Comin risalgono al 1975, quando la cooperativa si è costituita allo scopo di rispondere ai bisogni dei minori allontanati dalle loro famiglie d'origine attraverso l'organizzazione di strutture d'accoglienza diverse dagli Istituti Educativi che, all'epoca, costituivano la modalità d'intervento più diffusa e consolidata.

In normali appartamenti inseriti nel contesto cittadino venne così organizzata la convivenza di 6 o 7 bambini al massimo con alcuni adulti di riferimento, utilizzando i normali servizi del territorio per quanto concerne l'istruzione, la sanità, il tempo libero, ecc.

Si volevano offrire ai bambini esperienze di normalità e percorsi di crescita individualizzati.

Tutto ciò si traduceva nell'offerta di una casa normale e personalizzabile da chi la abitava, nel frequentare come tutti gli altri bambini la scuola di quartiere, il parco giochi o l'oratorio, nel poter in qualche misura fare delle scelte senza dover necessariamente aderire a delle routine prestabilite o a delle attività standardizzate per tutti, nel poter instaurare delle relazioni affettivamente pregnanti con degli adulti che condividevano la vita quotidiana dei bambini e ne facevano circostanza educativa.

Nei primi anni di esperienza si arrivò gradualmente a mettere a fuoco il "modello" delle comunità alloggio: fu presto chiaro che la comunità era e doveva essere come una normale famiglia, ma non era una normale famiglia. Le comunità potevano quindi temporaneamente ospitare bambini allontanati dalla loro famiglia, ma non potevano sostituire la famiglia, soprattutto quando la famiglia d'origine era irrimediabilmente perduta o necessitava comunque di essere vicariata per tempi molto lunghi.

Divenne via via sempre più chiara la funzione di sostegno temporaneo che la comunità poteva assumere nei confronti dei bambini e delle famiglie in difficoltà. Per quanto concerne gli adulti della comunità si trattò di trovare l'equilibrio tra due requisiti imprescindibili per chi opera in comunità: la motivazione e la professionalità. Dedizione e disponibilità si sono rivelati elementi indispensabili tanto quanto la competenza che permette di affrontare con lucidità e intenzionalità educativa quel che avviene in comunità.

Per questo col tempo la cooperativa ha significativamente scelto di:

- ✓ avvalersi di educatori con adeguato titolo di studio e/o comprovate competenze, per gli interventi pedagogici e, quando necessario, di volontari;
- ✓ garantire sistematici e frequenti incontri sia di supervisione tecnica ad opera di un professionista esterno che di progettazione e verifica educativa in seno all'équipe degli educatori;
- ✓ garantire la formazione permanente degli educatori;
- ✓ promuovere la formula delle comunità familiari all'interno delle quali coniugare al massimo livello professionalità, accoglienza e motivazione;
- ✓ coinvolgere nella massima misura possibile le famiglie d'origine.



3. COMUNITÀ EDUCATIVA “LA NOSTRA CASETTA”

3.1 CHI SIAMO

La comunità educativa LA NOSTRA CASETTA offre accoglienza temporanea a minori con difficoltà di carattere familiare operando a tutela e sostegno del minore nel contesto di un intervento integrato con i servizi del territorio.

La Comunità fa perno su un’equipe di cinque educatori non residenti full time ed un ulteriore educatore part time, oltre ad un coordinatore pedagogico.

L’intervento della Comunità è volto al recupero e al potenziamento delle competenze del bambino, così da rendere possibile un positivo reinserimento del minore nell’ambito familiare.

Quando ciò si rivela impossibile, in accordo con l’ente inviante e secondo le disposizioni del Tribunale per i Minorenni, la comunità opera per preparare il minore a percorsi alternativi (affido, adozione), che ne favoriscano la crescita nel rispetto dei suoi diritti fondamentali.

Su richiesta dell’ente committente, è possibile strutturare percorsi di affido in collaborazione con l’Associazione di famiglie accoglienti “La Carovana”.

3.2 DOVE SIAMO

La comunità è situata in una casa singola con ampio giardino e frutteto in un paese della Lomellina che dista pochi chilometri da Pavia, città capoluogo.

Il Comune è suddiviso in quattro frazioni e conta complessivamente 3000 abitanti.

La comunità dista 35 km da Milano, e vi si arriva facilmente sia in automobile, percorrendo l’autostrada MI-GE (uscita Gropello Cairoli) o la Strada Statale Vigevanese, sia utilizzando i mezzi pubblici (treno o corriera).

I dati relativi al recapito della comunità sono forniti separatamente, per tutelare i nostri piccoli ospiti, alcuni dei quali possono essere accolti a seguito di provvedimento di allontanamento coatto predisposto dall’Autorità giudiziaria e la cui collocazione deve rimanere segreta.

4. PER CHI

La comunità ospita minori maschi e femmine di età compresa tra i 0 e i 3 anni al momento dell’ingresso. La comunità non è attrezzata per accogliere soggetti con disabilità.



5. LA CASA

La casa ha una superficie abitabile di circa 300 mq. Il piano terra è articolato in 6 locali più servizi: un’ampia sala giochi, una cucina abitabile con sala pranzo, due bagni, la camera/ufficio degli educatori, tre camere da



letto; al primo piano si trovano una sala incontri, una cucina, un bagno, l'ufficio del coordinatore, una camera e un ripostiglio.

Completano la casa un porticato, un ampio giardino attrezzato e un frutteto.

La struttura è autorizzata al funzionamento e può ospitare fino a 8 minori non disabili.

6. INSERIMENTO IN COMUNITÀ

Le richieste di inserimento sono formulate dai Servizi Sociali dei comuni o delle ATS e riguardano quasi sempre nuclei familiari oggetto di provvedimento da parte dell'Autorità Giudiziaria Minorile.

Per le richieste di pronta accoglienza viene garantita una risposta immediata, mentre per inserimenti ordinari l'equipe si riserva di rispondere entro 48 ore dal ricevimento della scheda di segnalazione (vedi allegato n°1).

L'Ente che propone l'inserimento e che provvede al pagamento della retta, è responsabile del progetto quadro che viene condiviso con l'equipe educativa e, quando possibile, con le famiglie dei minori.

PRIMO CONTATTO

Il contatto per le richieste di inserimento avviene direttamente tra il Servizio proponente e l'equipe educativa, ed è il momento in cui avviene la trasmissione e la discussione di tutte le informazioni necessarie perché si possa congiuntamente valutare l'opportunità e gli obiettivi dell'inserimento con riferimento alle necessità del minore, della sua famiglia e all'equilibrio del gruppo dei minori già presenti in comunità.

PROGETTO
EDUCATIVO
INDIVIDUALIZZATO

In base all'età del bambino, viene redatto e verificato trimestralmente (al di sotto dei 12 mesi) o semestralmente (al di sopra dei 12 mesi) un *progetto educativo individualizzato* che comprende le aree principali del suo sviluppo. Tale progetto contiene l'analisi dei bisogni e delle risorse, gli obiettivi e gli strumenti concreti per conseguire tali obiettivi.

L'individuazione dei bisogni, delle risorse e quindi dell'intervento educativo più efficace avviene attraverso l'osservazione e il monitoraggio quotidiano grazie anche alla compilazione del diario giornaliero. Questo strumento rileva i momenti di routine legati ai pasti, al riposo, eventuali terapie, e descrive la giornata del minore sia dal punto di vista del suo benessere personale sia della sua interazione con il gruppo dei pari e con le figure educative.



Il progetto educativo fa parte integrante del fascicolo del minore, contenente la documentazione che lo riguarda. Tale progetto viene condiviso con l'Ente affidatario e se possibile con le famiglie.

INSERIMENTO DEL
MINORE

Il percorso di inserimento può variare nella durata e nelle modalità allo scopo di adattarsi alla situazione specifica del minore e della sua famiglia. Tali modalità sono concordate con l'Ente inviante ed hanno l'obiettivo di consentire alla famiglia del minore e, in una qualche misura, al minore stesso, un'informazione chiara sui motivi dell'inserimento, sulla prevedibile durata della permanenza in comunità, sulle regole e sui rispettivi diritti e doveri, oltre che la conoscenza delle persone responsabili della comunità e degli altri minori accolti, in un clima di apertura e chiarezza.

Nella nostra esperienza sono di gran lunga prevalse le esperienze di inserimento immediato e non graduale, sia per la gravità delle situazioni dei bambini accolti, che richiedevano un allontanamento immediato, sia per evitare di ingenerare confusione e insicurezza nei bambini stessi, troppo piccoli, per comprendere il differimento nel tempo di eventi loro prospettati e per sostenere alternanze di collocamento, di ritmi quotidiani, di significazioni e, soprattutto, di figure di riferimento.





7. L'APPROCCIO EDUCATIVO - LA VITA IN COMUNITÀ

L'intervento educativo effettuato nella comunità si basa essenzialmente sulla "significazione" della vita quotidiana.

Al minore viene offerta l'opportunità di vivere in un ambiente che, innanzitutto, lo tutela, garantisce il soddisfacimento dei suoi bisogni primari e gli consente di stabilire delle relazioni significative con gli adulti e i pari presenti attraverso l'utilizzo e la valorizzazione dei gesti e dei tempi della vita quotidiana.

La giornata in comunità per questo è scandita secondo ritmi simili a quelli consueti a tutti i bambini: la frequenza della scuola d'infanzia o le attività strutturate in comunità, i pasti in comune, il gioco, la frequentazione di compagni e amici, le attività sportive, la cura di sé, la possibilità di essere oggetto di cura, attenzione ed affetto rispettoso da parte degli adulti nella massima chiarezza dei rapporti: si vive per certi aspetti "come" in famiglia senza per altro pretendere di essere davvero "la famiglia" del minore.

La relazione con gli educatori non sostituisce ma si pone in parallelo alle relazioni del minore con la famiglia d'origine, relazioni che vengono mantenute e valorizzate tenendo conto di quanto disposto dall'Ente Affidatario e dall'Autorità Giudiziaria.

Il presupposto a questo riguardo è che ogni minore, indipendentemente dall'entità delle difficoltà della propria famiglia e dal tempo oggettivamente trascorso con essa, non possa prescindere dalle proprie radici familiari e dai legami di appartenenza alla propria famiglia.

8. I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

I rapporti tra il minore e la sua famiglia d'origine sono regolati, nei tempi e nelle modalità, dall'Autorità Giudiziaria e dai servizi sociali di riferimento.

8.1 RAPPORTI TRA IL MINORE E LA SUA FAMIGLIA



Telefonate: Data la tenera età dei minori accolti, i rapporti telefonici sono sconsigliati, in quanto le competenze necessarie per gestire una conversazione telefonica, la capacità attentiva e di rielaborazione dell'informazione, sono ridotte.

Se necessario, qualora l'età e il progetto di massima lo consentano, in accordo con i Servizi Sociali e il Tribunale, le telefonate saranno regolamentate, come qualsiasi altro tipo di rapporto con i familiari, e gli educatori eserciteranno una funzione di monitoraggio.

Visite: Possono avere modalità molto varie tenendo conto delle esigenze del minore e della comunità. Sono coerenti con il progetto complessivo e con quello educativo. Su richiesta, il minore può essere, invece, accompagnato ad incontrare i suoi familiari presso il Servizio Spazio Neutro del territorio o presso lo Spazio Neutro della Cooperativa a Milano.



Spazio Neutro: è un luogo separato dagli spazi della comunità, gestito dalla stessa équipe educativa che ha in carico il minore e, pertanto, non assimilabile ad uno spazio neutro territoriale. E' un servizio fornito esclusivamente ai minori accolti nella comunità "La nostra casetta" su precisa richiesta dei Servizi Sociali dell'Ente affidatario o dell'Autorità giudiziaria, a fini osservativo - descrittivi o di mediazione della relazione familiare, intercorrente tra il minore e i membri della sua famiglia. L'équipe educativa concorda modalità e regolamentazione degli incontri con l'Ente affidatario anche secondo quanto stabilito dall'Autorità giudiziaria.

Il metodo principalmente utilizzato è quello dell'osservazione diretta, analitica e descrittiva. L'osservazione è condotta dalla stessa équipe che ha in carico il minore accolto, in quanto conoscitrice delle sue abitudini, del suo comportamento e, soprattutto, delle sue risposte emotive.

L'attitudine dell'osservatrice è neutrale oppure, se il caso lo richiede, in un secondo momento, partecipe e di mediazione tra il minore e la sua famiglia.

Neutra perché finalizzata all'osservazione della relazione (modalità comportamentali individuali, stili e modalità relazionali) e alla successiva analisi.

Partecipe, perché partendo dall'analisi dei dati raccolti, si aiuta la relazione nei passaggi critici osservati facilitando e mediando nella relazione familiare ci si pone da ponte tra il minore e la sua famiglia per far scaturire un'interazione o migliorarne durata e qualità.

Il protocollo di osservazione prevede:

- ✓ il luogo neutro appositamente predisposto, funzionale alla raccolta dei dati e alla finalità stessa degli incontri
- ✓ regolamentazione delle visite in accordo con l'Ente
- ✓ incontri con il familiare del minore, in cui si condividono la natura e le modalità degli incontri e dove si inizia ad instaurare una relazione tra operatore e genitore attraverso il racconto della loro storia e del loro bambino
- ✓ condivisione del regolamento dello Spazio Neutro con il genitore e il Servizio Sociale inviante
- ✓ giusta distanza spaziale e relazionale dell'osservatrice
- ✓ immediata stesura in differita del verbale post incontro con stile analitico - descrittivo, con particolare attenzione ai dettagli relativi all'interazione, al contesto, alla continuità e alla congruenza

L'équipe dopo un sufficiente periodo di osservazione provvede a stilare una relazione di sintesi dei verbali di incontro che non costituisce in alcun modo una valutazione delle competenze genitoriali, bensì una descrizione analitica delle modalità relazionali osservate in quel contesto.



8.2 RAPPORTI DELLA COMUNITÀ CON LA FAMIGLIA D'ORIGINE

La comunità si impegna a tenere conto e a rispettare lo stile educativo e la cultura di provenienza del minore, in special modo per quanto riguarda le scelte religiose.

L'intendimento generale è quello di garantire la tutela, senza per questo impedire che si mantenga un rapporto il più intenso possibile tra il minore e la sua famiglia, nel rispetto dei tempi e delle modalità di contatto/incontro definite dalla Magistratura minorile o dai Servizi.

Laddove possibile, le famiglie sono chiamate ad incontri periodici con gli educatori e hanno la possibilità di confrontarsi con loro relativamente al rapporto con i figli, anche al di fuori dei contatti abitualmente previsti.

Si cerca di individuare, a partire dalle specificità di ogni caso, le modalità più efficaci per avviare un proficuo confronto educativo tra la comunità e la famiglia e un progressivo coinvolgimento della famiglia stessa nella gestione del progetto educativo sul minore.

9. I RAPPORTI DI RETE CON LE AGENZIE DEL TERRITORIO

La comunità utilizza i servizi territoriali sia per quanto concerne la sanità (pediatra/medico di base, servizi ambulatoriali, strutture ospedaliere, etc.), sia per i servizi educativi (scuola materna e nido), sia per le attività socializzanti (attività sportive, oratorio, gruppi scout, etc.).

La comunità si avvale di una rete di volontari selezionati e formati che a vario titolo arricchiscono la vita dei bambini in un'ottica di normalizzazione del loro essere in comunità.

Ai minori è offerta la possibilità di partecipare ad attività socializzanti e ricreative organizzate dalle agenzie del territorio e rispondenti agli interessi e alle inclinazioni dei minori stessi oltre alla possibilità di invitare i compagni di scuola all'interno della comunità.

10. I RAPPORTI DI RETE CON I SERVIZI

L'equipe della comunità lavora in collaborazione con tutti gli enti che a diverso titolo si occupano del minore: Servizi Sociali, Servizi ATS (neuropsichiatria), Tribunale dei Minorenni, ma anche scuole, oratori, etc.

In particolare la comunità si relaziona all'Ente Affidatario ed ai principali servizi coinvolti, sui cambiamenti e gli avvenimenti che riguardano il minore sia nel suo rapporto all'interno della comunità sia nella relazione con i familiari sia nelle sue attività esterne con un report mensile.

Per ciascun minore la comunità informa i Servizi Sociali a cadenza concordata, e comunque a richiesta, con specifica relazione in merito all'andamento del progetto di intervento.

Inoltre, al momento dell'ingresso del minore in comunità, viene richiesto ai Servizi Sociali di calendarizzare i necessari incontri di verifica.



10.1 COLLABORAZIONE CON GLI ENTI INVIANTI

La Cooperativa si impegna a garantire la continuità del servizio e a collaborare con gli enti invianti per tutta la durata della permanenza degli ospiti.

La comunità si impegna a concordare con i Servizi Sociali piani di intervento adeguati al minore accolto comprendenti iniziative, progetti e proposte che siano finalizzati alla crescita umana e alle prime acquisizioni di autonomia, verificabili dal Servizio Sociale stesso.

Ogni modifica o integrazione è concordata con il Servizio Sociale. La durata della permanenza e l'eventuale proroga, la dimissione e qualsiasi spostamento (vacanze, week-end, etc.) nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, sono concordate con i Servizi Sociali.

11. IL NOSTRO STAFF DI OPERATORI

11.1 GLI "ADULTI" DELLA COMUNITA'

L'organizzazione delle comunità prevede la presenza di:

- Una coordinatrice pedagogica;
- Cinque educatrici assunte a tempo e un'educatrice a tempo parziale;
- Alcuni soci della cooperativa, in possesso di esperienza e/o professionalità specifiche, con funzioni di monitoraggio dell'andamento globale della comunità, di socializzazione nei confronti dei bambini più grandi, di supporto in momenti particolari della vita della comunità (gite, vacanze, ricoveri ospedalieri ed altri eventi particolari);
- volontari con funzioni di supporto socializzante, esclusivamente in affiancamento agli educatori
- tirocinanti educatori provenienti da facoltà universitarie di interesse specifico;
- un supervisore psicologico;

L'équipe educativa si riunisce settimanalmente ed organizza tutte le attività relative ai singoli percorsi dei minori e al normale funzionamento della comunità confrontandosi con la supervisione pedagogica del coordinatore. L'équipe impartisce tra i componenti le varie funzioni, mantenendo comunque un alto grado di interdipendenza e di corresponsabilità.





11.2 FORMAZIONE E SUPERVISIONE

L'équipe si avvale di una consulente esterna per incontri di supervisione. Gli incontri sono quindicinali e trattano la gestione dei casi, i vissuti delle educatrici ed i rapporti interni alla comunità e all'équipe di lavoro. Una volta all'anno il supervisore relaziona ai responsabili della cooperativa circa l'andamento complessivo della supervisione.

La cooperativa Comin garantisce agli educatori un minimo di 20 ore annue di formazione. Viene favorita la partecipazione ad eventi formativi organizzati dalla cooperativa a favore dei soci, a convegni e corsi formativi esterni. Per facilitare i percorsi di formazione permanente, l'Unità Formativa della cooperativa, a partire dai bisogni espressi dagli operatori, elabora il Piano Formativo annuale, che contiene eventi formativi ad hoc organizzati dalla Cooperativa, oppure proposte di enti esterni, ritenute confacenti ai bisogni formativi.

12. LE DIMISSIONI

La dimissione dei minori avviene in accordo con l'ente affidatario a conclusione del progetto d'intervento concordato, quando il minore rientra presso la sua famiglia, oppure si trasferisce presso una famiglia affidataria o adottiva.

Qualora invece la comunità ravvisi l'impossibilità di portare positivamente a termine l'intervento concordato, rispettando i tempi previsti dalle convenzioni o dalle consuetudini, dà comunicazione all'ente affidatario dell'intenzione di dimettere il minore.

12.1 SOSTEGNO ALLA FASE DI AVVICINAMENTO ALLA FAMIGLIA AFFIDATARIA/ADOTTIVA

In accordo con l'ente inviante l'équipe predispone un programma di intervento che accompagni il minore e la sua nuova famiglia ad un percorso di conoscenza reciproca che tenga conto del delicato passaggio di separazione dalla comunità e di individuazione delle nuove figure familiari (siano esse affidatarie o adottive, con le debite distinzioni).

Il "*programma di inserimento in famiglia*" ha lo scopo di rendere la famiglia partecipe della vita del bambino, custode della sua storia personale, del suo passato, delle sue origini. Il programma è di durata variabile perché tiene conto dell'età del minore, del tempo di permanenza all'interno della comunità e della modalità di adattamento da lui stesso espressa. Nella programmazione vengono considerate le esigenze del bambino, le sue abitudini, le sue specifiche modalità relazionali al fine di favorire da parte della famiglia la conoscenza delle diverse attività di cura e routine giornaliere e, da parte del minore, un progressivo adattamento alle personali modalità con cui i nuovi adulti di riferimento svolgono tali attività di cura. Sono previsti momenti di familiarizzazione sia all'interno che all'esterno della comunità.





13. LA RETTA

La retta prevista per i minori inseriti è di € 145,00 + iva al 5%.

Tale retta comprende ogni aspetto del mantenimento del minore eccettuate le prestazioni medico-specialistiche, i medicinali, analisi di laboratorio e strumentali non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale; non comprende inoltre cure mediche dentistiche e/o prestazioni terapeutiche/specialistiche comprese le eventuali psicoterapie non coperte dal S.S.N.

La retta prevista per minori che usufruiscono dello Spazio Neutro è di € 85,00 + iva al 5%.

In caso di ricovero ospedaliero del bambino la retta giornaliera è di € 190,00 + iva al 5 %.

Il servizio di valutazione delle competenze genitoriali, i colloqui di sostegno alla genitorialità, il supporto psicologico/psicomotricista, logopedia e neuropsichiatria saranno attivati su richiesta dell'Ente inviante e la cooperativa si impegnerà a presentare preventivo di spesa.

È comunque possibile contattare direttamente l'amministrazione della cooperativa Comin per ricevere ulteriori informazioni (Tel. 02 37059416).

14. ALTRI SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa COMIN si è attivata in questi ultimi anni, per strutturare ed offrire ad integrazione e completamento del servizio di comunità alloggio, una serie di strumenti e servizi aggiuntivi a completamento dell'offerta residenziale. Tali proposte rendono il percorso di comunità sicuramente più efficace ricomprendendo nel lavoro educativo, oltre al minore, anche il suo nucleo familiare d'origine.

15. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

In un'ottica di trasparenza e di attenzione ai diritti dei nostri committenti e fruitori, è stata predisposta una procedura interna per la gestione delle segnalazioni e dei reclami, che ne prevede la registrazione, il trattamento e l'impegno di una risposta al richiedente.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, la Cooperativa si impegna a rispondere entro 7 giorni lavorativi ad ogni reclamo presentato in forma scritta.



16. TABELLA RIASSUNTIVA DEI NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

- ✓ Tempo massimo di risposta alle richieste di inserimento: 2 gg. Lavorativi , immediata in caso di Pronta Accoglienza
- ✓ Rapporti con i Servizi Sociali Territoriali: almeno 3 incontri all'anno con condivisione e aggiornamento di report mensili e relazioni semestrali di aggiornamento.
- ✓ Tempo massimo di risposta a un reclamo scritto: 7 gg. lavorativi
- ✓ Formazione interna del personale educativo: almeno 20 ore annue per educatore, 40 per il coordinatore
- ✓ Supervisione dell'equipe di uno specialista esterno: un incontro ogni 15 gg (con possibilità di incontri individuali, se ritenuti necessari)
- ✓ Rapporto minimo educatori/minori accolti nel diurno: 2 educatori su 6 minori accolti

17. I NOSTRI ORARI E I NOSTRI NUMERI

- *ORARI: La Comunità garantisce l'accoglienza residenziale 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.*
- *LA COMUNITÀ: numero di cellulare 377 7093599
indirizzo e mail pavia@coopcomin.it*
- *COORDINATRICE DELLA COMUNITÀ E REFERENTE PER GLI INSERIMENTI:
dott.ssa Flavia Ciceri
3755293448*



Scheda di Segnalazione

Data: ___/___/201__

A.S. Dr./ssa: _____ Comune di _____

Dati del/i bambino/i Nazionalità: _____

1. Età: _____ sesso: M F

2. Età: _____ sesso: M F

Collocazione attuale: _____

Situazione Familiare: _____

Stato di salute e sviluppo: _____

Linea Progettuale: _____



Comunità La Nostra Casetta
Cell 377 7093599
e-mail pavia@coopcomin.it

Allegato 1

Regolamentazione visite: _____

Note:

Documentazione richiesta:

Relazioni Decreti da ricevere via fax e-mail posta

Si richiedono recapiti per le comunicazioni:

tel: _____ Fax: _____ cel: _____

e-mail: _____@_____._____

Indirizzo: _____



Accordo sulle modalità di svolgimento degli incontri

Tra il minore e il parente avente diritto di visita

- Gli incontri di Spazio Neutro sono preceduti da un colloquio di conoscenza tra l'operatore e i genitori (o le figure adulte che saranno presenti all'incontro) per aver modo di conoscersi e poter spiegare le modalità successive degli incontri con il minore.
- Il calendario delle visite così come la durata delle stesse sarà concordata con il Servizio Sociale. Nel caso in cui fosse necessaria una variazione del giorno o dell'ora di visita, se ne concorderà una in sostituzione, secondo opportunità.
- Il calendario delle visite così come l'orario di arrivo e di chiusura vanno rispettati e non sarà possibile recuperare i ritardi.
- Non è possibile far accedere agli incontri persone non autorizzate dal Servizio Sociale
- Non è consentito introdurre apparecchi elettronici quali PC, cellulari, e più in generale, qualsiasi materiale video o fotografico che possa interferire con il progetto educativo del minore, salvo diversi accordi col Servizio Sociale. Qualora il genitore volesse avere delle fotografie del minore, la comunità provvederà a farne avere.
- Il parente che vuole portare delle cose al bambino (di qualsiasi natura) deve consegnarle all'ingresso all'educatrice che provvederà a farle avere alla comunità. La comunità declina ogni responsabilità in merito all'usura dell'oggetto. Qualora il parente volesse consegnare dei soldi al bambino, questo deve avvenire attraverso il Servizio Sociale. La comunità provvederà a documentare l'utilizzo di beni acquistati ad uso per il bambino.
- I genitori sono invitati ad usare un linguaggio adeguato, un tono chiaro di voce (ad es: non parlare in lingua straniera, non bisbigliare nell'orecchio)
- Il confronto tra genitori ed educatrice su episodi o esiti delle visite o per avanzare particolari richieste, non deve avvenire in presenza del minore. L'educatrice, preventivamente informata di tale necessità, provvederà a ricavare un momento esclusivo di ascolto.
- Eventuali uscite devono essere precedentemente concordate e autorizzate per iscritto dal Servizio Sociale di riferimento (per le richieste vd. sopra)
- È compito e responsabilità dell'educatrice interrompere l'incontro per: incolumità psicofisica del minore, situazioni di grave malessere da parte del parente o del minore, mancato rispetto delle persone e degli spazi; inosservanza delle disposizioni dell'Ente Inviante e/o del Tribunale.
- In caso di sospensione immediata, il programma delle visite è da intendersi sospeso fino a nuova comunicazione da parte del Servizio Sociale

Gli incontri possono essere annullati in seguito a:



- Stato di salute del minore che non ne consenta l'uscita (su consiglio del medico pediatra), per cui la comunità è tenuta ad avvisare tempestivamente l'educatrice perché contatti il familiare (che fornirà pertanto dei recapiti).
- Se entro mezz'ora dall'orario concordato, il parente non si presenta né avvisa telefonicamente lo Spazio Visite, l'incontro è da considerarsi annullato.
- Problemi interni organizzativi o logistici della struttura.

In caso di annullamento l'eventuale recupero sarà stabilito in accordo con i Servizi Sociali di riferimento e secondo opportunità.

Gli incontri **non si effettuano** nei **giorni festivi** e nel periodo di **vacanza della comunità**.

Il presente documento è condiviso con il Servizio Sociale competente del caso.

Per ricevuta e accettazione

Nome e Cognome _____

Firma _____ Data _____

Nome e Cognome _____

Firma _____ Data _____