



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

**SERVIZIO EROGATO SECONDO IL**  
**NOMENCLATORE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI**

TABELLA 1 – MACROAREE, AREE E SOTTO-AREE DEL NOMENCLATORE DEGLI  
INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

- **STRUTTURE codice M**

TABELLA 2 – VOCI E SOTTOVOCI DEL NOMENCLATORE DEGLI INTERVENTI E  
SERVIZI SOCIALI

- **CODICE SERVIZIO MA9**
- **DENOMINAZIONE SERVIZIO:** Presidio comunitario con funzione socio-educativa
- **DESCRIZIONE SERVIZIO:** Struttura di medie dimensioni caratterizzata da tutela ed assistenza educativa di carattere professionale a minori temporaneamente allontanati dal nucleo familiare.

**CLASSIFICAZIONE PRESIDI RESIDENZIALI**

(1) CARATTERE DELLA RESIDENZIALITÀ

**2. COMUNITARIA:** struttura di dimensioni variabili a secondo dell'area di utenza (di norma superiore a 6 – 10 posti) caratterizzata dalla presenza di operatori assistenziali, socio-sanitari o educatori e da un'organizzazione di tipo comunitario.

(2) FUNZIONE DI PROTEZIONE SOCIALE

**4. SOCIO-EDUCATIVA:** tutela ed assistenza educativa di carattere professionale a minori temporaneamente allontanati dal nucleo familiare

**ASSISTENZA SANITARIA:** 2 BASSA

**TARGET DI UTENZA:** MINORI

**DESCRIZIONE DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER MINORI**

**Codice struttura 2 -Comunità socio educative:** Presidio residenziale a carattere educativo, rivolto prevalentemente a preadolescenti e adolescenti sprovvisti di figure parentali idonee a seguirli nel processo formativo. L'assistenza è fornita da educatori professionali che esercitano in quel contesto la loro specifica professione in forma di attività lavorativa. Ogni educatore esercita la propria funzione su un piccolo gruppo di ospiti (generalmente inferiore a 12) ed è tenuto a rispettare dei turni lavorativi che garantiscano la presenza costante di almeno un adulto per ogni gruppo di minori.



**CARTA DEL SERVIZIO  
COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

## **CARTA DEL SERVIZIO COMUNITÀ EDUCATIVA**

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa, i suoi principi, i criteri e le modalità di erogazione delle prestazioni.

La Cooperativa, che opera nel settore sociale dedicato ai minori dal 2005, è iscritta, dal 24 giugno 2005, al n. 397 sez. A dell' Albo Regionale della Cooperazione Sociale della Regione Sardegna. Nello specifico ha gestito, sin dalla sua costituzione, una comunità per minori, "le mille e una favola", autorizzata al funzionamento dal comune di Serramanna.

### **I PRINCIPI FONDANTI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Cooperativa Ileos indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei principi di:

**UGUAGLIANZA:** il servizio e il suo accesso sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche. L'erogazione del servizio non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni soggettive.

**RISPETTO:** ogni persona è assistita e trattata con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della stessa e della sua dignità. Il rispetto è richiesto e ricevuto nei confronti degli ospiti, personale in servizio, ambienti e regole interne. Il rispetto è al centro di ogni semplice interazione quotidiana e di tutte le relazioni significative costruite nello spazio e nel tempo.

**TUTELA DEI DIRITTI** ovvero il diritto all'educazione, alla salute e alla cultura, il diritto alla protezione da ogni abuso, il diritto di vedere rispettata la propria personalità e dignità. Diritto alla crescita e alla serenità.

**CONTINUITÀ:** la cooperativa ILEOS garantisce l'erogazione del servizio senza interruzioni 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

**PARTECIPAZIONE:** il coinvolgimento di tutte le parti in causa del processo educativo nella progettazione e verifica dell'intervento è fondante in quanto base del continuo miglioramento del servizio e della risposta ai bisogni dei propri ospiti.

**TUTELA DELLA PRIVACY:** le informazioni ed i dati di carattere personale degli utenti vengono raccolti e trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679.



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

## **LA COMUNITÀ ALLOGGIO**

Le mille e una favola è una struttura residenziale destinata ad ospitare minori nella fascia di età compresa tra i 0 e i 18 anni allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione, giudiziaria o amministrativa, di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali a svolgere le funzioni genitoriali. La comunità offre ai bambini e ragazzi ospiti un ambiente di vita caratterizzato da relazioni personalizzate, serene e rassicuranti, con figure adulte sia maschili sia femminili. L'obiettivo della comunità è di cooperare con i servizi invianti e, dove è possibile con la famiglia di origine, per il superamento della situazione di disagio personale e familiare.

Al suo interno viene favorita l'espressione dell'individualità di ogni singolo ragazzo e una costante attenzione alla lettura dei suoi bisogni ed esigenze. La struttura è costituita da un appartamento caratterizzato da spazi personali, tre camere da letto che prevedono al max 3 posti letto per camera e due servizi igienici ogni due camere. Vi sono delle zone comuni: la sala giochi o attività, la sala da pranzo e un cortile all'aperto organizzati per l'attività ludica, rilassarsi e godere degli spazi aperti e inoltre fare laboratori di giardinaggio.

La collocazione della comunità favorisce il rapporto e l'integrazione nel contesto sociale. I giovani in essa ospitati, per un periodo normalmente medio-lungo, svolgono all'esterno, durante le loro giornate, le normali attività tipiche dell'età: scuola, attività sportive, prime esperienze lavorative e frequenze amicali.

## **IL SERVIZIO**

Il servizio è rivolto ai minori di entrambi i sessi di età compresa tra lo 0 e i 18 anni per i quali sia opportuno, sulla base della propria situazione familiare, sociale e personale, un periodo di inserimento in Comunità.

In generale possono essere ospiti della Comunità Educativa:

- Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo;
- Minori la cui collocazione extra-familiare sia prescritta con provvedimento del TM;
- Minori provenienti da famiglie che, pur mantenendo rapporti affettivi significativi, non sono in grado, per problemi di diversa natura, di garantire convenienti ed adeguate risposte alle esigenze relazionali, educative, psicologiche e di protezione dei minori stessi;



## CARTA DEL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA

- Minori a rischio di devianza psicosociale e/o con problematiche di disadattamento sociale;
- Minori/adolescenti provenienti dal Centro di Giustizia Minorile con provvedimenti penali;
- Minori con deficit cognitivi;
- Minori con il consenso della famiglia, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento.

Rimane fondante il concetto di uniformità del gruppo presente in struttura attraverso il quale si valuterà la compatibilità o meno del nuovo ingresso.

### IL PERSONALE

L'attività della Comunità è affidata ad una équipe di lavoro specializzata, che tiene conto dalle finalità istituzionali e della potenziale utenza. Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal CCNL delle cooperative sociali per il personale dipendente.

Il personale è tenuto a:

- partecipare alle riunioni periodiche di equipe e rispettare gli orari di lavoro;
- mantenere la comunicazione e la collaborazione con le famiglie durante tutto il percorso di sosta all'interno della Comunità;
- eseguire ogni compito inerente il proprio ruolo, così come da mansionario assegnato.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare dati e notizie relative ad altro personale, informazioni che riguardano ospiti, familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al proprio servizio. Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla Direzione.

### RUOLO E MANSIONI DEGLI OPERATORI

#### **Responsabile della Comunità e Coordinatore (n. 1):**

La Responsabile, Assistente Sociale, mantiene i rapporti con l'Ente gestore e con le Istituzioni che hanno chiesto l'inserimento del minore.

È garante del Progetto Educativo della Comunità e predispone, congiuntamente con gli operatori della struttura e d'intesa con i Servizi Sociali o Sanitari territorialmente competenti, il Progetto Educativo Personalizzato (P.E.P.) del minore accolto e ne verifica l'andamento.



## CARTA DEL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA

In quanto coordinatrice, mantiene i rapporti con le scuole frequentate dai minori, predispone la riunione d'equipe per coordinare l'azione degli operatori e interviene a supporto degli stessi.

Si occupa della programmazione della vita dei minori e dell'attività dei gruppi (gioco, studio, visite mediche, sport, alimentazione, riposo, pratiche igieniche, pulizia e riordino degli ambienti).

### **Operatore con funzioni educative (n. 5):**

L'operatore ha il rapporto diretto con i minori, partecipa alla formazione, all'implementazione di ogni P.E.P ed alla sua verifica.

I suoi compiti sono:

- osservazione e registrazione dei comportamenti individuali e di gruppo;
- colloqui con i minori per l'esame delle situazioni individuali e di gruppo e per l'attuazione degli interventi educativi;
- valutazione dei bisogni e delle risorse dei minori;
- utilizzazione delle attività quotidiane in funzione educativa;
- scelta con gli interessati di materiale per le attività culturali, espressive, ludiche e sportive;
- conduzione diretta dei propri interventi educativi, a livello individuale e di gruppo, secondo le azioni definite in equipe e trascritte sul P.E.P.;
- rispetto del materiale, delle attrezzature, dell'arredamento della Comunità ed utilizzo corretto delle utenze con l'impegno che gli ospiti facciano altrettanto;
- partecipazione alle riunioni di equipe;
- aggiornamento delle cartelle personali dei minori al fine di una metodica osservazione;
- partecipazione a riunioni, incontri formativi e ricreativi proposti dalla Comunità.

L'operatore si riferisce sempre alla Responsabile.

Ha l'obbligo del segreto professionale. e deontologico su ciò che accade in Comunità e su ciò che viene discusso in sede di riunione di equipe e negli incontri.

### **Operatore Socio-Assistenziale (n. 1):**

L'operatrice partecipa alla vita della Comunità assolvendo, in modo esclusivo, alle mansioni di pulizia, lavanderia, stireria e cucina. Gli ospiti vengono, in ogni caso, coinvolti nella cura e nella pulizia della casa con particolare attenzione agli spazi personali.

### **Psicologa (n. 1)**

La psicologa segue il processo di crescita dei minori accolti, intervenendo sugli aspetti emotivi e cognitivi degli stessi. In particolare è supervisore clinico dei casi presenti, osservatore delle



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

dinamiche comportamentali dei minori ospiti e supervisore delle dinamiche relazionali ed emotive all'interno dell'equipe degli educatori partecipando all'equipe settimanale.

**PIANO ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE**

Gli operatori lavorano con un sistema di turnazione che prevede la compresenza di due educatori (un operatore ogni 5 minori) durante le ore diurne nei momenti più significativi della giornata (scuola, pasti, studio, attività sportive, prime esperienze lavorative, frequenze amicali e addormentamento), indicativamente dalle 13:30 alle 21:30 e un operatore nelle ore notturne, indicativamente dalle 21:30 alle 8:30, come da normativa vigente.

**ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La struttura è organizzata, sia come divisione degli spazi interni, sia come scansione dei ritmi di vita quotidiana, come normale struttura abitativa, e si pone come obiettivo primario la risposta ai bisogni delle persone che la abitano. La vita quotidiana della Comunità è organizzata da regole ed attività ripetitive che gli ospiti sono tenuti a rispettare. Le attività sono:

Dal lunedì al sabato:

ore 07.30: Sveglia e colazione

ore 08.00-13.30: Attività ludica (o scolastica nel periodo invernale)

ore 12.30-14.30: Pranzo comune

ore 14.30-15.30 Tempo libero

ore 15.30-17.30 Attività scolastica

ore 17.30-19.30 Tempo libero o attività sportiva

ore 19.30-20.30 Cena comune

ore 20.30-21.30 attività di svago organizzate

ore 21.30-22.00: Riposo notturno. Nei periodi di vacanza, nei festivi e durante il sabato tale orario potrà essere prolungato.

Domenica riposo e attività libere



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

**COLLABORAZIONE DOMESTICA**

Tutti gli ospiti, compatibilmente con l'età, sono tenuti a collaborare nella gestione della casa secondo mansioni e turnazioni redatte dagli educatori. Ai ragazzi, in collaborazione con gli educatori, compete: • apparecchiatura e sparcchiatura con carico della lavastoviglie • ordine degli spazi comuni • riassetto della propria stanza.

**TELEFONO**

I ragazzi possono ricevere telefonate e telefonare in struttura secondo modalità che verranno concordate con i servizi invianti e le autorità giudiziarie. È consentito l'uso del telefonino in struttura, dall'inserimento alla prima superiore, ma un uso improprio di tale strumento (a cena, a pranzo, durante lo studio ecc.) comporterà inevitabilmente ad una regolamentazione e in caso di recidività la presa in custodia del telefono da parte degli educatori secondo modalità che verranno valutate di volta in volta. Tutte le apparecchiature elettroniche dovranno essere riconsegnate prima della cena.

**VISITE**

I minori possono ricevere visite da familiari o persone autorizzate dai servizi invianti o dalle autorità giudiziarie, secondo modalità che verranno di volta in volta concordate secondo le esigenze della comunità ma non all'interno della comunità in quanto non dotata di spazio neutro. Gli ospiti possono ricevere regali. In caso di regali in denaro dovrà essere consegnato all'educatore che provvederà a registrare l'entrata per ogni singolo minore e a rendicontare tutte le spese effettuate dall'ospite, al fine di evitare un uso improprio del denaro. In caso di consegna di cibo, in rispetto delle normative vigenti, questo dovrà essere necessariamente confezionato, etichettato con relativa tracciabilità. Nel rispetto delle prerogative della vita comunitaria tale cibo verrà messo a disposizione di tutti gli utenti ospiti della struttura.



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

**USCITE LIBERE**

I minori, compatibilmente con l'età e l'affidabilità dimostrata, possono uscire da soli, salvo diverse indicazioni da parte dei servizi invianti o delle autorità giudiziarie, in modalità che variano a seconda dell'età e del grado di soddisfacimento raggiunto dall'ospite del suo percorso educativo. In qualsiasi momento le uscite possono essere sospese sia per sanzioni educative, sia eventualmente, nell'interesse del minore.

**VISITE MEDICHE**

I minori sono sottoposti a visite mediche durante il loro percorso per tutelarne la salute. Per tali motivi la comunità non può autorizzare piercing e tatuaggi, che possono ledere la salute dell'ospite e che possono essere autorizzati solo ed esclusivamente dai genitori o da chi ha la tutela del minore.

**RETTA DI SOGGIORNO**

Ogni anno, con l'approvazione del bilancio preventivo, vengono determinate le rette ed i servizi inclusi ed il listino prezzi di ulteriori servizi erogabili su richiesta. Il pagamento del corrispettivo, al netto di IVA al 5%, deve avvenire entro e non oltre l'ultimo giorno del mese successivo all'emissione della fattura. La retta, pari a €100,00 giornaliera o €120,00, nel caso di psicoterapia settimanale, può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno, in relazione ad adeguamento ISTAT, intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psicofisiche dell'ospite. Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore.

La retta copre i seguenti costi:

- personale educativo e di assistenza (in applicazione del C.C.N.L. delle cooperative sociali);
- personale tecnico psicopedagogico;
- struttura (affitto, utenze, manutenzione, ecc.);
- servizio "alberghiero" (vitto, uso arredo, ecc.);
- abbigliamento ospiti;
- materiale scolastico ordinario;
- gite, vacanze, soggiorni estivi;





## **CARTA DEL SERVIZIO** **COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

- attività educativa e di tempo libero esterne alla comunità;
- trasporti e spostamenti (mezzi pubblici e privati);
- assicurazioni Infortuni e Responsabilità Civile.

La retta non copre le seguenti spese:

- mediche specialistiche ed acquisto di protesi, attrezzature sanitarie e ausili. Sono, a titolo esemplificativo, le visite specialistiche extra ticket, le spese per attrezzature ortopediche, oculistiche, dentistiche e simili;
- terapie, cure, interventi non previsti dal S.S.N.
- altre vacanze del minore oltre a quelle previste dal gruppo.

**CONSERVAZIONE DEL POSTO** In caso di assenza per rientri familiari superiori ai 10 giorni, il posto rimane riservato e verrà richiesto il corrispettivo pari ad un 80% della retta iniziale, a cui verrà aggiunta l'IVA.

Per ciascun minore predisponiamo una Cartella Utente, che contiene tutto il corredo documentale (documenti personali, relazioni dei servizi sociali, decreti del tribunale e dati sanitari), aggiornata costantemente a cura degli educatori coinvolti nell'azione educativa.

## **METODOLOGIA**

L'attività educativa viene svolta attraverso le seguenti fasi:

- osservazione sistematica: quale strumento per approccio teorico ai problemi individuali e di gruppo che si realizza attraverso una lettura interpretativa della realtà e della documentazione prodotta dal Servizio territoriale inviante.
- elaborazione del bisogno: valutazione complessiva della situazione di identificazione del bisogno individuale nelle sue interrelazioni con il gruppo, con la struttura e con la famiglia.
- intervento: stesura e realizzazione di un progetto educativo personalizzato (P.E.P.) che definisca tempi, spazi e contesti di intervento oltre che un programma di attività;
- verifica: osservazioni e riflessioni operative, sintesi dell'evoluzione degli interventi.



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

**STRUMENTI**

Gli strumenti utilizzati all'interno della comunità, dagli educatori e da quanti sono coinvolti nell'opera educativa e di presa in carico dei minori, comprendono attività informali e non strutturate come il colloquio al momento o prima dell'ingresso del minore nella struttura e occasionali, seppur frequenti, consulenze specialistiche su particolari aspetti della presa in carico (psicologi, neuropsichiatri) insieme ad attività e strumenti formalizzati e periodici.

L'équipe utilizza, inoltre, strumenti cartacei per la verifica il Progetto Educativo Individualizzato e il "diario tecnico giornaliero in cui gli operatori annotano regolarmente gli accadimenti all'interno della comunità, con note relative sia ai singoli utenti che alle dinamiche di gruppo messe in atto.

L'équipe si incontra ogni quindici giorni, in due occasioni:

- la riunione organizzativa: a cui prendono parte tutti gli educatori, il coordinatore, la pedagoga, la psicologa, e la responsabile della struttura nella quale si decidono i tempi e le modalità degli interventi, si valutano gli andamenti degli stessi e si pongono gli obiettivi relativi ai singoli casi come al gruppo;
- la supervisione. Date le caratteristiche del lavoro di educatore, in particolare all'interno di una comunità alloggio, che porta ad un confronto costante con la quotidianità dei minori, quest'appuntamento risulta indispensabile. La supervisione dell'équipe educativa, da parte di un consulente esterno, è un supporto fondamentale per l'analisi dell'attività svolta. Esso, infatti, svolge, un'opera non solo di formazione in servizio, ma anche di sostegno del ruolo di educatore e di confronto tra quanti in esso impegnati. A ciò si aggiunge la funzione di monitoraggio costante dell'intervento effettuato e di omologazione dello stesso, tanto negli obiettivi quanto nei contenuti.

Periodicamente, s'incontrano le équipes integrate sui singoli utenti che vedono coinvolti con l'équipe interna, i servizi sociali territoriali e quanti concernono la presa in carico del minore, per una programmazione/verifica dell'intervento ad ampio raggio. A queste stesse Istituzioni si indirizzano periodicamente relazioni di aggiornamento.



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

**MODALITA' OPERATIVE**

I requisiti relativi al servizio sono determinati, per ogni tipologia di utenza, attraverso:

- colloquio iniziale con i servizi sociali o altre istituzioni segnalanti il caso;
- raccolta informazioni socio-sanitari dell'ospite;
- analisi interventi nei casi omologhi;
- osservazione del minore da parte degli educatori.

Il primo periodo di permanenza svolge soprattutto la funzione di accoglienza, da un lato, e di osservazione del minore, dall'altro, al fine di una successiva elaborazione e stesura del progetto educativo, P.E.P. (Progetto Educativo Personalizzato).

L'individualizzazione dell'intervento, centrato sulle caratteristiche di unicità di ciascun ospite, l'evidenziazione degli aspetti della storia di ciascuno al fine di creare le condizioni per lo sviluppo di relazioni positive con gli educatori, l'attenzione alle relazioni esterne alla Comunità (scuola, mondo del lavoro, amici, famiglia) per lo sviluppo della capacità di autodeterminazione e di crescita personale a tutti i livelli, sono le caratteristiche principali dell'intervento in Comunità.

L'equipe è consapevole che ogni momento della giornata può rappresentare una proposta educativa e offrire occasioni di intervento sullo "stile di vita" degli ospiti, per cui gli stessi sono invitati a partecipare, a diversi livelli, alla vita comunitaria. Svolgono, infatti, un ruolo attivo nell'organizzazione dello spazio personale e nella gestione di alcune mansioni giornaliere relative al gruppo..

All'interno dell'equipe è presente anche una psicologa-psicoterapeuta che interviene, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, con colloqui di trattamento psicologico con cadenza settimanale finalizzati alla rielaborazione delle esperienze vissute e delle dinamiche individuale e relazionali.

**PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO**

L'inserimento del minore è attentamente valutato in fase di ammissione. Si accolgono le richieste in cui si prospetta di dare una risposta realistica ed adeguata ai bisogni espressi. La scelta dell'ammissione dovrà basarsi sulle informazioni relative alle problematiche e sull'analisi dei



## CARTA DEL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA

minori già presenti in Comunità sia sotto il profilo delle caratteristiche individuali che in merito alle modalità delle loro relazioni di gruppo.

Dopo aver definito la presa in carico si prevede un periodo di prova in cui il minore può sperimentare il cambiamento con gradualità. Ogni persona è diversa, ognuno ha la sua storia e le sue caratteristiche. Ed è da qui che devono partire l'intervento ed il progetto educativo, che deve quindi essere personalizzato, in modo motivato e condiviso, per quanto possibile, con i minori e con i Servizi invianti. Le modalità di approccio e gli obiettivi sono da definire e ridefinire continuamente nell'Equipe sia interna che con i Servizi, tarandoli sulla realtà rilevata nel quotidiano.

Viene, perciò, formulato il PEP per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel Programma di Assistenza del Servizio Sociale.

In particolare il P.E.P., realizzato insieme agli operatori ed al Servizio territoriale, tenderà a:

- definire gli interventi da attuare e le esperienze da far vivere al minore;
- individuare gli interventi per modificare il contesto familiare ed ambientale in vista del suo possibile rientro;
- indicare le fasi, le prospettive ed i tempi per l'eventuale reinserimento del minore in famiglia oppure trovare altre soluzioni (affido, adozione);
- precisare la divisione dei compiti per l'implementazione del progetto tra gli operatori professionali coinvolti.

Sulla base delle osservazioni iniziali, il progetto educativo individuale si elabora per sviluppare, valorizzare e consolidare quelle abilità che possono facilitare il reinserimento sociale e familiare del minore. Ovvero sia:

Abilità di cura della persona e della casa:

- autonomia personale: igiene della persona, affrontare autonomamente le proprie esigenze personali;
- cura ed uso del vestiario: selezione degli abiti secondo diversi criteri;
- cura della casa e luogo di vita: sicurezza, pulizie, gestione spazi propri e comuni;

Abilità psico-sociali:

- comportamenti sociali: abilità interpersonali e di comunicazione espressiva e ricettiva;
- regole: abilità nel riconoscere un sistema di regole e la volontà nel rispettarle;
- abilità scolastiche funzionali: concetti temporali, lettura, scrittura, ecc. ;
- mobilità: uso dei mezzi pubblici, orientamento, capacità di seguire le indicazioni e le istruzioni;



## **CARTA DEL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

L'azione educativa si propone di aiutare il minore a consolidare la propria identità, migliorare i rapporti con la famiglia (se presente) e con l'ambiente interno/esterno alla Comunità. In questo periodo, si lavora al rafforzamento della consapevolezza del sé e dei propri sentimenti favorendo la crescita dell'autostima e la valorizzazione delle proprie risorse; per sostenere il reinserimento sociale e, dove possibile, di recuperare il rapporto con l'ambiente di origine (inteso come famiglia o luogo di provenienza). Sotto questo aspetto, un ruolo importante rivestono la frequenza scolastica (fattore di socialità), l'attività sportiva (possibilmente per mezzo di sport di squadra) e le attività ludico-ricreative.

Il P.E.P. deve essere continuamente verificato e se necessario ridefinito in itinere.

La verifica è necessaria sia per quel che concerne la situazione del minore all'interno della Comunità ed in riferimento alla sua famiglia d'origine, sia sul versante dei rapporti con gli altri interlocutori istituzionali (Consultorio, Servizio Sociale, Tribunale per i Minorenni).

### **RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI**

La comunità lavora in stretta interconnessione con le istituzioni pubbliche, in particolare con i Tribunali per i Minorenni, con i Servizi Territoriali socio sanitari, con le strutture scolastiche e con associazioni o cooperative che operano nell'ambito del sociale. Il tipo di collaborazione con le istituzioni suddette varia in base alle funzioni gerarchiche ricoperte e, pertanto, nel rispetto delle reciproche funzioni e competenze. Il Tribunale, con i provvedimenti giudiziari (decreti), dispone o ratifica il collocamento del minore in comunità fissando anche i termini del suo collocamento con i relativi obblighi per la struttura ospitante, per i servizi socio sanitari e per il nucleo familiare di appartenenza. Da ciò ne consegue che eventuali deroghe o autorizzazioni sono disposte soltanto dall'Autorità Giudiziaria e, pertanto, richieste in tal senso devono essere indirizzate a tale organo. La comunità adempie alle prescrizioni fornite dal Tribunale e provvede a fornire informazioni ed eventualmente proposte riguardo ai provvedimenti già emessi o in via di formulazione. I rapporti con i Servizi Sociali territoriali riguardano innanzitutto la progettazione generale che si interseca con la ideazione del progetto individuale a carico della comunità. La comunità informa puntualmente il Servizio Sociale incaricato di seguire il caso attraverso le vie brevi, relazioni scritte ed incontri di verifica, allo scopo di fornire elementi significativi per la stesura di un ipotesi operativa a favore del minore e del nucleo familiare. I servizi territoriali socio sanitari specialistici (NPI, consultorio familiare, Servizio di salute mentale, ecc) svolgono una funzione precipua, che si



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

esplica all'interno del progetto generale pensato a favore del nucleo familiare. Tali servizi possono essere coinvolti con o senza la prescrizione del Tribunale. In entrambi i casi la comunità collabora con i servizi suddetti scambiando informazioni sul minore e sul nucleo familiare, concorrendo così alle proposte operative da suggerire al Tribunale.

**DOCUMENTI DI AMMISSIONE**

**DOCUMENTI NECESSARI PRIMA DELL'AMMISSIONE:**

Decreto del Tribunale per i Minorenni di affido alla Comunità in cui vengano definiti:

- il servizio sociale e/o sanitario territorialmente competente per l'elaborazione e la verifica del P.E.P.;
- le eventuali modalità di incontro dei minori con i genitori (luogo, frequenza, durata, etc...).

Relazione socio-ambientale sulla situazione del minore e relativo genogramma.

Programma di Assistenza contenente le motivazioni dell'inserimento, i tempi e i modi dell'esercizio dei poteri riconosciuti alla Comunità affidataria, le modalità attraverso le quali i genitori e gli altri componenti il nucleo familiare possono mantenere i rapporti con il minore e il periodo di presumibile durata dell'inserimento che deve essere rapportabile al complesso degli interventi volti al recupero della famiglia d'origine.

**DOCUMENTI NECESSARI AL MOMENTO DELL'AMMISSIONE:**

Fascicolo sanitario contenente:

- documento d'identità e tessera sanitaria;
- scheda delle vaccinazioni;
- certificazioni specifiche (sostegno scolastico, invalidità, etc).

Impegno di spesa da parte del Comune di residenza per la retta giornaliera.

Stipula di un contratto tra il Comune di residenza e la Comunità che disciplini l'affido del minore.



**CARTA DEL SERVIZIO  
COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

**DIMISSIONI**

La dimissione dalla Comunità avviene per le seguenti motivazioni:

- compimento del 18° anno di età.
- nuove disposizioni da parte dell'Autorità giudiziaria o del Servizio Sociale.
- allontanamento del minore da parte della Comunità.
- raggiungimento degli obiettivi contenuti nel P.E.P.
- motivata incompatibilità con il contesto educativo e conseguente necessità di attivazione di altri interventi e risorse. In questo caso, le dimissioni saranno comunicate con un tempo di un mese di anticipo per poter dare al servizio responsabile del caso il tempo per individuare un'altra situazione idonea.

Al termine della permanenza in comunità viene redatta una relazione conclusiva di dimissione e valutazione.

**LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA DEL SERVIZIO**

I livelli essenziali di assistenza offerti nel rispetto dei minori ospiti sono:

- Risposte immediate alle esigenze primarie→ Fornitura di servizi di prima necessità 24h/24;
- Sicurezza e protezione→ Presenza di un' educatrice di riferimento/Cure personalizzate/Se concordato, possibilità di inserimento graduale;
- Ambiente familiare→ Vita in piccoli gruppi in unità familiari;
- Ambiente pulito→ Pulizia ambienti giornaliera;
- Ambiente attrezzato→ Budget acquisto giochi/Verifica stato conservazione della attrezzatura per i giochi semestrale;
- Alimentazione variata→ Variazioni stagionali del menù;
- Interventi di cura e sorveglianza sanitaria→ Utilizzo servizi sanitari di zona/Visite ed eventuali terapie specialistiche presso strutture ospedaliere;
- Recupero traumi (sostegno psicologico mirato)→ Presenza psicologo per sedute di psicoterapia settimanale;
- Garanzia di rapporti sociali esterni tra pari→ Frequentazione scuola, sport e attività ludiche;



## **CARTA DEL SERVIZIO** **COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

- Buon attaccamento con le figure educative di riferimento→ Assegnazione figure di riferimento ad ogni minore/Tempi di presenza in servizio di personale educativo di almeno 30 ore settimanali di media;
- Possibilità di incontro con i genitori→ Frequenza delle visite concordata con l'Ente affidatario/ Presenza, se richiesto, di un osservatore nel corso delle visite;
- Garanzia di percorso educativo individualizzato→ Redazione e attuazione del PEI/Monitoraggio dello stato di avanzamento del PEI;
- Rispetto della privacy→ Custodia della documentazione riservata;
- Tutela della sicurezza e dell'incolumità→ Apposita polizza assicurativa n. 13434031 a copertura dei rischi da infortunio e responsabilità civile e da danni subiti o provocati; con massimale 1.000000 stipulata con la Compagnia Generali;
- Gradualità ed accompagnamento all'uscita del minore→ Preparazione psicologica e supporto all'uscita/Consegna di materiale utile alla storia personale.

In relazione all'equipe educativa:

- Formazione e supervisione dell'equipe educativa da parte di un consulente esterno quale strumento fondamentale per l'analisi dell'attività svolta;
- Analisi dell'opera professionale nella quotidianità e nelle relazioni di comunità
- Spazio, per l'equipe e per ogni singolo operatore, dover riversare e rielaborare vissuti, ansie ed emotività;
- Elaborazione di processi di apprendimento ed autoformazione alla relazione educativa;
- Tutela della sicurezza e dell'incolumità→ Apposita polizza assicurativa n. 13434030 a copertura dei rischi da infortunio e responsabilità civile e da danni subiti o provocati stipulata con la Compagnia Generali.

## **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Consapevole dell'importanza e della delicatezza dei servizi erogati e dei propri obiettivi, la Cooperativa, intende mantenere ed incrementare il proprio grado di affidabilità, operando in modo che le proprie attività rispondano ai requisiti richiesti dall'utenza, nella ricerca costante del miglioramento del servizio offerto in un rapporto di piena collaborazione.





## **CARTA DEL SERVIZIO** **COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

Il pieno rispetto della “centralità della persona”, sia esso una persona assistita, un committente, un dipendente, un collaboratore, un cittadino, obbliga moralmente a far sì che ogni attività, iniziativa e ogni servizio offerto, sia studiato, pianificato, documentato, monitorato.

La qualità del servizio erogato (intesa come capacità di soddisfacimento dei bisogni associati) è la risultante di un insieme di elementi scientifici, tecnici e tecnologici, organizzativi, procedurali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane (operatore, ente, minore e suoi familiari) che interagiscono fortemente nei processi produttivi, ancor più che in altre attività anch'esse essenzialmente fondate sui rapporti umani.

Fra i vari cosiddetti “indicatori” di qualità – più che i sia pur importanti indicatori di efficienza o di efficacia, particolare importanza riveste, nella fattispecie, l'indicatore “soddisfazione del cliente”.

Il grado di soddisfazione dell'utenza, estremamente complesso da misurare, viene raccolto e analizzato, tramite acquisizione indiretta da parte degli educatori durante l'osservazione del minore.

Per quanto concerne la committenza la soddisfazione viene raccolta attraverso apposito questionario somministrato ai Servizi Sociali.

Le responsabilità operative individuate sono:

- valutazione dei fornitori per garantire un livello di servizio allineato alle necessità;
- verifica dei documenti di registrazione affinché risultino allineati agli obiettivi qualitativi e alla pianificazione delle opere, riscontrando al contempo l'adeguatezza ai requisiti richiesti contrattualmente dalla Committenza;
- corretta conservazione dei documenti;
- organizzazione delle visite dei Committenti per la verifica;
- esame della documentazione proveniente dagli Enti;
- promozione dell'attività di formazione del personale;
- pianificazione delle verifiche.

La comunicazione all'interno della Cooperativa, è stabilita per mezzo dei documenti di registrazione che consentono, a tutto il personale interessato, di cogliere l'informazione necessaria allo svolgimento delle proprie mansioni, di essere informato sullo sviluppo delle attività operative



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

La Comunità Educativa Residenziale per minori “Le mille e una favola” si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale. Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento potrà subire degli aggiornamenti.



*ILEOS Società Cooperativa Sociale*

**CARTA DEL SERVIZIO**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI LE MILLE E UNA FAVOLA**

Società Cooperativa Sociale Ileos  
Via Arrigo Boito, 4  
09129 – Cagliari (CA)  
Tel. 070 487077  
Codice Fiscale e Partita IVA 02945230924  
[ileos.coopsoc@libero.it](mailto:ileos.coopsoc@libero.it)  
[ileos.coopsoc@pec.it](mailto:ileos.coopsoc@pec.it)

Legale Rappresentante Cooperativa Sociale  
Loi Fabrizia Tel. 3401162597

Comunità educativa per minori “Le mille e una favola”

Via Pais, 24  
09047 Selargius (CA)

Coordinatore Loi Fabrizia