

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ
MINORI
ESPERANZA 2



Esperanza 2
COMUNITÀ MINORI

BENVENUT* IN CASA ESPERANZA 2

Benvenut* nel Centro Educativo per Minori Esperanza 2.

Gentile Signor* questo documento costituisce la Carta dei Servizi del Centro Educativo per Minori Esperanza 2. In queste pagine troverà le informazioni necessarie per conoscere valori, obiettivi e gli aspetti organizzativi correlati per il raggiungimento degli stessi.

Il Centro Educativo per Minori Esperanza 2 è una struttura del gruppo Proges. Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. Garantiamo servizi di cura, assistenza e riabilitazione con l'obiettivo di soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie, attraverso la professionalità, la dedizione e le competenze maturate attraverso l'esperienza, la formazione continua e la co-progettazione territoriale.

Ogni ospite sarà supportato da operatori specializzati, capaci di cogliere le potenzialità individuali e valorizzarle all'interno di un percorso individualizzato che miri al miglioramento della qualità di vita, attraverso la valorizzazione delle risorse per il raggiungimento di obiettivi personali.



LA STRUTTURA

Esperanza 2 è una struttura educativa a carattere comunitario, progettata per rispondere alle esigenze dei minori in età compresa tra gli 0 e i 17 anni, siano essi maschi o femmine, che attraversano un periodo temporaneo o permanente di allontanamento dalla famiglia di origine.

La struttura dispone di 10 posti, più 2 posti riservati alle richieste di pronta accoglienza.

La comunità Esperanza 2 è una villa singola a due piani, sita in Montesilvano, avente con ampio giardino attrezzato con giochi per l'esterno, fruibili anche da bambini piccoli, con angoli che consentono soste all'aperto e l'organizzazione di attività di tempo libero, soprattutto durante il periodo estivo. Al piano terra troviamo gli ambienti comuni e condivisi con una seconda comunità, di cui un'ampia cucina attrezzata con bagno e spogliatoio, un salone comune per i momenti di convivialità, doppi servizi di cui uno destinato a soggetti con disabilità, due sale fruibili per lo svolgimento di laboratori, letture, studio ed altre attività in singolo o di gruppo, un locale lavanderia, una nursery e 4 stanze da letto (riservate alla Casa Alloggio). Al piano superiore troviamo 5 camere doppie e 5 bagni.

INSERIMENTO E DIMISSIONI

L'inserimento dei minori avviene su richiesta dei Servizi Sociali. La presa in carico avviene mediante colloquio introduttivo con il Servizio referente per una prima presentazione del caso, ipotizzando modalità di accoglienza, osservazione ed interventi educativi.

Il lavoro svolto prevede la sinergia tra tutti gli attori coinvolti: ospiti, Servizio Sociale, operatori di comunità, scuole, famiglie e agenzie educative al fine di garantire una progettualità complessa, multidisciplinare, rispondente dei bisogni degli ospiti accolti.

La fase di avvio del progetto, quindi l'accoglienza in struttura, è estremamente delicata, pertanto devono essere attivate tutte le possibili risorse per prevenire un eventuale fallimento e favorire l'instaurarsi di un legame di fiducia con l'ospite, utile all'adesione dello stesso al progetto. Le tappe fondamentali possono essere così sintetizzate:

- primo colloquio tra l'assistente sociale e il personale educativo della struttura;
- un incontro con il minore per una prima conoscenza reciproca ed una visita alla struttura;
- colloquio al quale partecipano, oltre al personale della struttura, anche il minore e chi ne ha la tutela, in modo da stabilire i tempi e le modalità di inserimento nel Centro educativo per minori Esperanza 2;
- uno scambio di informazioni e un momento di riflessione da parte di tutta l'equipe di lavoro, per stabilire se nel Centro educativo esistono le condizioni per un opportuno inserimento.

L'inserimento vero e proprio deve essere caratterizzato da tempi e modalità adeguati in rapporto alle esigenze specifiche dell'ospite, tenendo conto della storia personale, del vissuto e degli aspetti affettivi ed emotivi. Anche il gruppo degli ospiti già presente in struttura viene coinvolto nell'accoglienza, ad esempio attraverso la preparazione di una festa di benvenuto.

Dopo l'inserimento inizia un periodo di osservazione, durante il quale si individuano le risorse e le difficoltà del minore. Si procede quindi ad un bilancio di competenze, all'individuazione di nodi problematici che sono presenti a livello psicologico, relazionale, sociale, affettivo e comportamentale, necessari per la definizione di un Progetto Educativo Individualizzato. La compilazione del PEI avviene nei primi 30 giorni di permanenza e prevede il coinvolgimento attivo e consapevole dell'ospite. Al suo interno saranno individuati e definiti gli obiettivi da raggiungere (in ambito familiare o individuale), gli strumenti/metodi necessari e i tempi di realizzazione. Il progetto individualizzato sarà soggetto a verifiche periodiche atte a valutare l'andamento dello stesso sino al raggiungimento delle dimissioni, concordate unitamente agli enti invianti e coinvolti al caso.

LA NOSTRA MISSION

La comunità Esperanza 2 ha come valore di fondo l'accoglienza incondizionata del minore, verso la quale si attiva un processo che si focalizza sulla valorizzazione delle risorse personali oltre il disagio soggettivo. Tenendo conto di queste variabili soggettive, un operatore di riferimento viene sempre assegnato a ciascun ospite con l'obiettivo di sostenere e supportare il minore nel proprio percorso di cambiamento, favorendo così il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'operatore di riferimento ha lo scopo di progettare interventi educativi individualizzati o di prevedere la partecipazione dell'ospite in attività gruppali a vario genere: culturali, sportive, ricreative, di formazione professionale e/o scolastica, di sostegno psicologico e sociale, coerentemente con quanto definito nel PEI.

Il personale opera attraverso il lavoro in equipe multidisciplinare, con un approccio bio-psico-sociale, per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati, sia con il minore che con gli enti invianti e le famiglie. L'equipe professionale attraverso un coinvolgimento imprescindibile dell'ospite, elabora progetti educativi/risocializzanti e ne verifica l'andamento. È compito di tutto il personale aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, così da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze del minore.

Nei turni di lavoro sono presenti contemporaneamente e continuativamente in orario diurno (ore 8-20) almeno 2 operatori a turno di cui 1 educatore. In orario notturno è presente 1 operatore. Nel computo delle presenze non è conteggiato il coordinatore, che può prestare il proprio servizio in modo non

esclusivo per la struttura. Il gruppo di lavoro è composto da:

- un responsabile di struttura
- un assistente sociale
- uno psicologo-psicoterapeuta
- quattro educatori
- quattro addetti ausiliari

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La comunità Esperanza 2 indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.
- **IMPARZIALITÀ:** Nei confronti degli assistiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.
- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori addetti.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI:** Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza

e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** La comunità Esperanza 2 si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.
- **PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE:** L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo nei confronti dell'assistito.
- **PARTECIPAZIONE:** Intesa come diritto di condivisione e conoscenza del proprio progetto educativo.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE:** viene riservata particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.



LA NOSTRA OFFERTA

RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO

La retta della Comunità Esperanza 2 è unica, dettagliatamente specificata nell' **ALLEGATO 1 ALLA PRESENTE**

ASSISTENZA DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicano nella quotidianità in una costante presenza e a un supporto volto, in prima analisi, alla cura di sé. Più specificamente:

- aiuto e supporto nelle cure igieniche e nella vestizione
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana legati al sonno in caso di bisogno
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito
- presenza costante durante il riposo pomeridiano, diurno e notturno
- utilizzo di materiale monouso.

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Tutti gli ospiti di Esperanza 2 usufruiscono dell'assistenza medica erogata dal SSN. La gestione delle patologie complesse avviene attraverso la collaborazione con il Pediatra di riferimento. L'equipe della struttura collabora con enti esterni e sostiene la persona nei percorsi di prevenzione e cura.

SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

Il colloquio di sostegno è garantito per tutto il periodo di permanenza degli ospiti poiché considerato strumento fondamentale per condividere e maturare nuove e diverse consapevolezze e per trovare il giusto sostegno in tutte le fasi del percorso. Il lavoro svolto è condiviso all'interno dell'equipe multidisciplinare ed è riscontrabile attraverso il diario clinico a disposizione del personale di riferimento.

SERVIZIO EDUCATIVO E RICREATIVO

Le attività educative sono svolte da un'equipe di professionisti specializzati. Il lavoro per progetti, che caratterizza la quotidianità, prevede sia l'attivazione di percorsi all'esterno (es. corsi extra didattici, partecipazione ad attività sportive e di socializzazione), sia la partecipazione ad attività all'interno dell'abitazione, come ad esempio il riordino degli spazi, piuttosto che cineforum, attività espressive o ludico-ricreative in giardino. Tutte queste attività inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale che diventa di per sé cornice educativa. Per ogni ingresso vengono concordati, con i referenti del servizio territoriale, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui sono coinvolte anche le famiglie dei minori.

Specificamente, la proposta del servizio prevede:

- **Mantenimento dei rapporti con le famiglie di origine, affidatarie o adottive:** le modalità di rapporto con la famiglia del minore sono definite già nella progettazione individuale del ragazzo e mediate dal Servizio Sociale. È compito degli

educatori agevolare i rapporti tra i minori e le loro famiglie, tranne nel caso in cui tale obiettivo sia sconsigliabile. A tal fine sono previsti contatti tra il minore ed uno o più componenti della famiglia di origine, sia attraverso rientri periodici presso l'abitazione dei familiari, che tengono in considerazione la singola problematica ed i periodi di vacanza, che attraverso incontri, a volte vigilati, a volte autogestiti, di durata temporale variabile. Ogni contatto (incontro e rientro) è preceduto e seguito da verifiche tra un educatore, la famiglia e il minore. Le medesime modalità vengono utilizzate anche per l'avvicinamento del minore a famiglie affidatarie o adottive;

- **Intervento di socializzazione e risocializzazione:** favorire e ripristinare le relazioni con i coetanei dei minori presenti, allargando le loro esperienze sociali con l'inserimento in gruppi diversi e con l'integrazione e la socializzazione favorite dall'attività scolastica, sportiva, ricreativa e culturale;
- **Organizzazione del tempo libero:** la continua ricerca, potenziamento, proposta di legami e forme di collaborazione con le varie agenzie educative del territorio, è volta a favorire la socializzazione e l'aggregazione sia con persone interne che esterne alla struttura, svolgendo una funzione di sostegno e sviluppo dell'identità della persona;
- **Inserimento scolastico e rapporti con le scuole:** per ogni minore inserito in Comunità è previsto un percorso scolastico. Gli educatori scelgono la scuola presente sul territorio più adatta ad accogliere e sostenere il percorso, attraverso un confronto continuo con tutto il personale, compreso i presidi. Durante tutto l'anno scolastico, vi sono incontri periodici con gli insegnanti, per valutare i risultati in itinere, l'inserimento

nel gruppo classe, l'emergere di determinate difficoltà. È l'educatore, infine, che partecipa ai consigli di classe e quando è possibile viene coinvolta anche la famiglia, costantemente aggiornata del percorso scolastico;

- **Accompagnamento verso percorsi religiosi** per minori che riportano tali necessità;
- **Percorsi psicoeducativi e formativi** per tematiche complesse che richiedono maggiore sensibilizzazione e confronto, come: bullismo e cyberbullismo, educazione alimentare, educazione sessuale etc.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore di Esperanza 2 coordina, monitora e verifica l'aggiornamento costante della progettazione educativa degli ospiti inseriti. Si occupa, inoltre: delle relazioni con i servizi sociali, della relazione con le famiglie, della qualità del servizio reso, del clima interno al servizio, sovrintende le attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa. Il coordinatore è presente in struttura ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari, anche telefonicamente.

Per eventuali problemi specifici è consigliabile concordare un appuntamento.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti avviene direttamente nel locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti. La responsabilità della cucina è affidata ad un/una cuoco/a. In caso di allergie o particolari esigenze a carattere religioso, vengono individuate diete appropriate. Gli orari dei pasti sono flessibili poiché l'intento è quello del rispetto delle esigenze personali, ma tendenzialmente l'obiettivo è quello di costituire una forma di interazione tra i minori, al fine di rafforzare un clima di tipo familiare nonché aspetti di socializzazione, reciprocità e condivisione tra tutti gli ospiti presenti. Anche l'acquisto dei cibi, pur rispettando un menù di base che varia a seconda della stagione e delle settimane, tiene conto delle esigenze personali e prevede il coinvolgimento di ospiti nella condivisione dell'organizzazione, come ad esempio la creazione di una lista spesa o oltre piccole responsabilità come apparecchiare la tavola o riordinare la cucina.

SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

La pulizia degli ambienti è affidata ad un'impresa di pulizie esterna. Tuttavia, in un contesto orientato alla promozione delle autonomie personali, i minori si occupano di riordinare gli spazi personali, con il supporto, ove sia necessario, del personale presente. L'obiettivo è quello di riproporre una quotidianità il più vicino possibile a quella di tipo familiare.

I prodotti utilizzati e le modalità attuative per la pulizia dei locali rispondono dei protocolli di sicurezza.

LAVAGGIO, ASCIUGATURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA

All'interno della Comunità è presente un locale lavanderia/stireria. La biancheria dei minori è gestita da personale ausiliare. Il cambio avviene di norma una volta alla settimana o comunque tutte le volte si ritenga necessario.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Gli spostamenti quotidiani dei ragazzi sono garantiti con un pulmino a 8 posti e da una automobile a 5 posti. Questo consente uscite a piccoli o medi gruppi. Inoltre, la struttura si trova nei pressi della fermata di mezzi pubblici, talvolta utilizzata per gli spostamenti accompagnati, affinché i minori più grandi di età possano iniziare a sviluppare abilità di orientamento ed utilizzo dei mezzi pubblici.



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Gli arredi sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze dei minori presenti. All'interno sono allestiti spazi adeguati anche per ospitare bambini molto piccoli. È comunque possibile personalizzare la propria stanza con biancheria da utilizzare nella quotidianità. Per quanto riguarda gli oggetti personali dovranno essere valutati al momento dell'ingresso, in modo da garantire l'incolumità dell'ospite.

ORARI DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dai servizi invianti negli orari concordati, previa comunicazione al responsabile. È opportuno che tali visite non siano di disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri fruitori del servizio. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari e amici non è consentita.

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

IMPEGNI, QUALITÀ E VALUTAZIONE

La Comunità Esperanza 2 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.

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale l'assistito con i suoi bisogni assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio. Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

Al fine di verificare la qualità dei suoi servizi, la struttura:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica
- Verifica il grado di soddisfazione dell'ospite

TUTELA E RECLAMI

Gli assistiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi. Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

La Comunità Esperanza 2 ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

PRIVACY E DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del GDPR 2016/679 non vengono forniti telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.



COME RAGGIUNGERCI

Comunità Educativa Esperanza 2
Via Poggio del Sole 2
65015 Montesilvano (Pe)

La Comunità Educativa Esperanza 2 è raggiungibile:

In automobile

Attraverso l'uscita Pescara Nord della Circonvallazione di Pescara, direzione Montesilvano Colle

In autobus

Linea urbana 16

Recapito:

Tel: 085 8574026

Mobile: 344 0418528

Mail: esperanza@proges.it



Esperanza 2

COMUNITÀ MINORI

CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

