



Via G. Filangieri - 73039 – Lucignano di Tricase(LE)  
Fax 0833 772878 – area socio-sanitaria 348 2274248 – 349 1058693  
Registro delle Imprese di Lecce - C.F. - P. Iva: 03632620757  
REA di Lecce n. 234623  
Albo Nazionale Società Cooperative n. A183942  
Albo Regione Puglia Cooperative Sociali n. 980  
Aggiornamento 7 dicembre 2019

## CARTA DEI SERVIZI

### INDICE

- 1.PREMESSA
- 2.LA COMUNITÀ
- 3.ATTIVITÀ
- 4.GESTIONE DELLA COMUNITÀ
- 5.TARIFFE E COMPARTICIPAZIONE
- 6.MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI (contatti)
- 7.RECLAMI
- 8.INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO
- 9.STANDARD DI QUALITÀ
- 10.PRIVACY E SICUREZZA

### 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare ai cittadini un'informazione chiara su quali sono le attività della Comunità Educativa e rendere quindi trasparente la gestione della stessa.

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione, e che la Carta dei Servizi fa propri, sono:

**Eguaglianza:** i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

**Imparzialità:** tutti gli operatori sono tenuti a svolgere il loro lavoro in modo imparziale e obiettivo nei confronti di tutti gli utenti.

**Continuità:** garanzia di prestazione continuata nel corso dell'anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza.

**Partecipazione:** gli utenti devono poter verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

**Efficienza:** uso ottimale delle risorse umane ed economiche, al fine di evitare sprechi e disfunzioni.

**Efficacia:** capacità del servizio di soddisfare esigenze ed aspettative di utenti diretti e indiretti.

**Professionalità:** l'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale e affidabile.

## 2. LA COMUNITÀ

La struttura è costituita: a piano terra da una zona destinata a soggiorno pranzo con i relativi servizi di cui uno per persone diversamente abili; a piano primo è costituita da numero tre camere doppie e da numero quattro singole (una delle camere doppie è attrezzata per ospitare persone con ridotta o impedita capacità motoria) oltre a n. 4 servizi igienici di cui uno attrezzato per la disabilità; inoltre vi è una camera con bagno per l'operatore. Nell'immobile insiste un'area comune costituita: a piano terra, dall'ingresso, dallo studio, dalla cucina e dal disimpegno, mentre a piano primo in comune si avrà il disimpegno, ed il deposito; comune sarà pure la scala interna dalla quale, dal piano terra, si accederà al piano primo ed al piano delle coperture con la relativa lavanderia e stenditoio.

Esternamente lo spazio è attrezzato per parcheggio e giardino, parte del quale destinato a campo di calcetto. La Struttura è rispondente ai valori microclimatici, sufficienti a garantire le condizioni di benessere ambientale, inoltre ha una sufficiente aerazione attraverso porte e finestre poste lungo i muri. Tutti gli impianti sono stati realizzati così come previsto dalle vigenti norme in materia.

Lo smaltimento dei liquami avviene tramite allaccio alla rete pubblica fognante, mentre l'approvvigionamento idrico è garantito dall'allaccio all'A.Q.P. Per quanto riguarda gli impianti tecnologici già presenti e realizzati nel rispetto della normativa vigente, risultano adeguati alle nuove esigenze, attraverso l'installazione di pannelli solari per la produzione di acqua calda, sulla copertura della lavanderia-stenditoio e l'allaccio alla rete del gas.

Ai sensi della L.13/89 il fabbricato soddisfa il requisito dell'accessibilità per strutture residenziali. E' garantita l'accessibilità agli spazi esterni (parcheggio e giardino), la totale accessibilità di tutte le parti comuni.

La scala di accesso al piano primo è dotata di ausilio meccanico (montascale cingolato) che consentirà il superamento del dislivello a persone con ridotta o impedita capacità motoria; l'ingresso a piano terra, è accessibile anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria tramite l'installazione di una rampa in legno avente una pendenza inferiore del 8% necessaria a superare un dislivello di circa cm 34;così come pure

l'accesso a piano terra per la zona pranzo-soggiorno; tutti i disimpegni o corridoi presentano una larghezza minima di cm. 100; a piano terra un servizio igienico per persone con impedita o ridotta capacità motoria. La luce netta della porta di accesso ha una luce netta maggiore a cm.80; mentre la luce netta di tutte le porte interne è superiore a cm. 75. L'altezza delle maniglie è pari a cm.90.

L'abitazione è stata arredata completamente con mobili e tessuti tali da rendere l'ambiente confortevole e accogliente per i minori ospitati. La comunità è dotata di una postazione telefonica accessibile agli ospiti, nei casi previsti e con la supervisione degli adulti.

Tutti gli ambienti della struttura sono dotati di condizionatori d'aria destinati alla fruizione da parte degli ospiti. La struttura è situata in un centro abitato facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici tali da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli ospiti, salvo quanto diversamente disposto. Possiede i requisiti riguardanti l'agibilità, l'abitabilità e destinazione d'uso secondo la vigente normativa. La struttura è priva di barriere architettoniche ai sensi del D.M. del 14 giugno 1989, n. 236, risponde a quanto previsto in materia di prevenzione e sicurezza contro gli incendi. Tutti gli impianti sono realizzati nel rispetto di tutte le norme e regole vigenti in materia, ivi comprese le norme CEI per gli impianti elettrici ai sensi del D.M. n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex legge 46/90).

Per la sicurezza, l'abitazione è stata dotata di luci di emergenza e di estintori ed è stato definito il documento di valutazione dei rischi.

La Comunità si è dotata del piano di autocontrollo per la cucina (denominato H.A.C.C.P.) atto a garantire che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate adeguate procedure di sicurezza degli alimenti, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi ed il controllo dei punti critici. La comunità è situata in un contesto sociale e territoriale idoneo e servito da tutte le strutture necessarie, sia a livello sanitario, sia a livello ricreativo, scolastico e sportivo con la presenza di parrocchie che svolgono molteplici attività socio – culturali – ricreative.

La comunità educativa è aperta 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

La comunità può accogliere fino a 10 minori, in preadolescenza e adolescenza, per i quali è stato predisposto l'allontanamento dalle famiglie d'origine. Tutti gli utenti sono tutelati da polizza assicurativa di copertura rischi per la responsabilità civile.

L'obiettivo della cooperativa è quello di offrire un sostegno temporaneo per aiutare il minore nella risoluzione dei problemi che ne hanno determinato l'allontanamento dalla famiglia e, quando è possibile, prepararne il reinserimento. Durante la sua permanenza nella comunità, il minore verrà accompagnato e sostenuto nel suo percorso educativo, relazionale, scolastico e nell'inserimento nelle realtà aggregative del territorio. Oltre alla soddisfazione dei bisogni primari, infatti, l'obiettivo della comunità è quello del contenimento affettivo, al fine di far sperimentare al minore un clima di fiducia reciproca e di serenità. Fondamentale è considerata la stabilità delle relazioni e del ritmo quotidiano che consentono al minore di conoscersi e di aprirsi al mondo esterno. Al centro viene messo il minore con il rispetto per la sua storia, la crescita della sua

autostima, dell'autonomia, del suo senso di responsabilità valorizzando le sue risorse personali.

### 3. ATTIVITA'

I minori in età scolare, che rientrano, pertanto, nella fascia d'età per cui è previsto l'obbligo scolastico, saranno regolarmente iscritti agli istituti ritenuti idonei, in base alle loro esigenze e a quelle della comunità stessa, previa consultazione con i servizi invianti.

Gli utenti per cui non è previsto l'obbligo scolastico e non desiderano continuare gli studi scolastici, previa consultazione con i servizi invianti, saranno impegnati in corsi di formazione professionale o, comunque, in attività che esaltino le loro inclinazioni personali.

Sarà premura della cooperativa stessa impegnarsi nella ricerca di un inserimento nell'ambito lavorativo, nell'intento di rendere emancipato e indipendente il minore. Obiettivo della comunità sarà anche sviluppare la vita di relazione e associativa attraverso lo svolgimento di attività ludico – ricreative per favorire la creatività, la spontaneità e la fantasia di ogni minore, promuovendo un processo di sviluppo globale a livello percettivo, emotivo, intellettuale, sociale, esaltando il rapporto con gli altri e il rispetto della legalità, sviluppando l'immaginazione e lo spirito di collaborazione.

L'attività ludica rappresenta una delle manifestazioni più concrete del bisogno di ogni minore di esercitare l'immaginazione, risponde alle sue esigenze di affermazione e socialità.

Oltre alle normali attività previste nell'ambito della comunità, il progetto prevede:

- **attività ludico – motorie:** giochi di squadra, da tavolo e di società. Il gioco sarà praticato in tutte le sue forme, da quella individuale al gioco organizzato per favorire la socializzazione, la cooperazione, per stimolare la sana competitività e il rispetto delle regole. Sono previste, inoltre, in base alle attitudini personali, attività sportive presso centri ginnici (palestre, scuole di ballo, etc) già presenti in zona.
- **laboratori di arte e manipolazione:** realizzazioni di oggetti con creta e das, découpage, preparazione di dolci, pizze, focacce e piatti tipici della nostra regione, uncinetto e lavoro a maglia, giardinaggio. Il tutto nell'intento di consentire ai minori di esprimersi in modo creativo e di acquisire senso pratico, capacità organizzative e un metodo di lavoro.
- **Laboratori teatrali e di proiezione di film,** per esaltare le risorse relazionali, espressive, ideative e critiche, la capacità di collaborazione e il senso di responsabilità nei confronti del gruppo.
- **Attività di studio,** interventi di supporto e approfondimento dell'attività scolastica del minore, in accordo con il team degli insegnanti, finalizzati a consolidare e sostenere il processo di apprendimento del minore. Sono previsti laboratori per approfondire la conoscenza della lingua inglese e l'avviamento all'informatica, affinché il minore possa tenersi al passo con l'innovazione tecnologica che caratterizza la nostra epoca. A tale scopo, è stata predisposta la postazione di un pc con connessione a Internet, con

uso guidato da personale esperto.

- **Attività aggregative e di inserimento sociale** che permettono al minore di affinare le abilità personali, anche avvalendosi di spazi esterni (es. catechismo, parco giochi, campo sportivo, scout etc.) attraverso una programmazione congiunta dell'équipe di educatori tenendo conto delle personali attitudini e cercando di valorizzare la propensione di ciascun minore.

- **Attività culturale – formativa, interventi formativi sulla realtà sociale, economica e culturale**, in grado di attivare momenti di confronto, stimolare la conoscenza del minore attraverso laboratori di studio riguardanti piaghe sociali oggi dilaganti (fumo, violenza, alcool, droga, bullismo, sfruttamento del lavoro minorile). A tale scopo, è intenzione della cooperativa, avvalersi anche della collaborazione di personale qualificato, in grado di comunicare al minore, nella maniera più opportuna e consona, i rischi e i pericoli che tali problematiche comportano.

- **Laboratori di educazione ambientale** per sviluppare un nuovo stile di vita, un approccio diverso con il mondo che ci circonda (sia vegetale, che animale, che umano) che abbia come fine il rispetto e l'integrazione in linea con l'ambiente. È proprio per favorire l'importanza della salvaguardia dell'ambiente che i minori verranno educati alla raccolta differenziata dei rifiuti. Al fine di favorire lo sviluppo del senso di responsabilità, gli utenti, in base all'età, verranno coinvolti nello svolgimento di piccole attività domestiche (apparecchiare e sparecchiare la tavola, sistemare la propria stanza, rifare il letto, mettere al proprio posto vestiti e scarpe).

Il progetto include gite socio-culturali per far vivere ai minori coinvolti la possibilità di fare turismo, integrazione sociale, promuovere un rapporto diretto con la natura, con l'arte, con la cultura anche attraverso nuovi modi di stare insieme. Ad integrazione di tale progetto, è intenzione della cooperativa coinvolgere gli utenti in svaghi e attività ludico ricreative soprattutto nei periodi di chiusura scolastica.

#### **4. GESTIONE DELLA COMUNITÀ**

La comunità "Il Mago di Oz" è gestita dalla Società Cooperativa Sociale Libellula, con sede in Tricase al viale Stazione, iscritta presso il Registro delle Imprese di Lecce al n. 234623, all'Albo Nazionale delle Società Cooperative A183942, all'Albo Regione Puglia Cooperative Sociali al n. 980, codice fiscale e partita iva 03632620757. La Cooperativa è stata certificata dalla Società LL-C Certification – Istituto di certificazione della qualità – certificato n. 39118 avendo attuato un sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per la progettazione ed erogazione del servizio socio assistenziale educativo per minori.

La comunità si avvale dell'apporto lavorativo dei soci e di ulteriore personale, regolarmente assunto e dotato di polizza assicurativa di copertura rischi, in base ai requisiti richiesti dal Regolamento Regionale del 18 Gennaio 2007 n.4, Legge Regionale n. 19 del 19 Luglio 2006. L'assunzione del personale previsto dalla vigente normativa avverrà non solo in base ai requisiti professionali, ma tenendo conto anche della sua motivazione e propensione naturale nei confronti dei minori a disagio. E'

prevista la collaborazione di volontari che saranno dotati di polizza assicurativa di copertura rischi, che decideranno di affiancare gli operatori negli ambiti di vita quotidiana, dopo aver partecipato ad un colloquio attitudinale.

## **IL PERSONALE È COMPOSTO DA:**

### ***RESPONSABILE DEI SERVIZI:***

- mantiene i rapporti con le istituzioni che hanno chiesto l'inserimento dei minori;
- è garante del Progetto Educativo della Comunità, che verifica con periodicità semestrale in apposita commissione;
- predispose, insieme agli educatori della struttura e ai servizi sociali, il Progetto Educativo Individuale del minore accolto e ne verifica l'andamento attraverso riunioni ufficiali verbalizzate;
- raccoglie le informazioni e le osservazioni trasmesse dagli operatori in merito ai minori, ai relativi progetti, alla situazione familiare, all'andamento interno della comunità;
- coordina l'attività degli operatori all'interno della comunità;
- controlla la stesura e l'ordine della documentazione e dei registri di servizio.
- redige l'orario mensile, il piano delle ferie e dei permessi orari;
- decide su tutto ciò che riguarda la gestione della casa;
- è inserito solo parzialmente nella turnazione come educatore.

### ***EDUCATORE***

- osserva e registra i comportamenti individuali e di gruppo;
- effettua colloqui con i minori per l'esame delle situazioni individuali e di gruppo, al fine di constatare la concretezza degli interventi educativi previsti;
- valuta i bisogni e le risorse dei minori;
- effettua la programmazione della vita nella comunità e delle attività di gruppo (gioco, studio, visite mediche, sport, alimentazione, riposo, pratiche igieniche, pulizia e riordino degli ambienti);
- garantisce la riservatezza, il rispetto del segreto professionale e deontologica su ciò che accade in comunità, che viene discusso in sede di riunione di équipe e negli incontri con i genitori;
- partecipa alle riunioni di équipe; conduce direttamente gli interventi educativi secondo le azioni definite sul PEI;
- aggiorna le cartelle personali dei minori;
- partecipa a riunioni, incontri formativi e ricreativi proposti dalla comunità;
- ha come referente il responsabile della struttura;
- compila il diario di bordo.

### ***PSICOLOGO***

- partecipa attivamente alla vita della comunità seguendo e monitorando i minori dal momento della ammissione sino al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI;

- con l'Educatore di riferimento, nonché la responsabile, partecipa alle riunioni con i servizi inviati, alle udienze pianificate dal tribunale dei minori, verbalizzando e relazionando sugli interventi di volta in volta effettuati sul minore stesso;
- partecipa a riunioni, incontri formativi e ricreativi proposti dalla comunità;
- riferisce direttamente alla responsabile, verbalizzando sull'apposito registro, sulle attività svolte dai minori durante le fasi di monitoraggio.

L'équipe educativa garantisce una turnazione che prevede la compresenza di educatori in base al numero dei minori affidati e in ottemperanza al Regolamento Regionale del 18 Gennaio 2007 n.4, Legge Regionale n. 19 del 19 Luglio 2006.

Il metodo di lavoro utilizzato comporta una particolare attenzione per il lavoro di équipe. Le verifiche e le forme di valutazione collettive, sono curate al fine di realizzare interventi a misura sui minori. Gli strumenti utilizzati sono:

osservazioni sul campo, riunioni d'équipe e riunioni con i referenti dei servizi di riferimento del minore.

Gli operatori verbalizzano quotidianamente i fatti accaduti in un diario di bordo, considerato come un passaggio di consegna tra i membri dell'équipe in modo che tutti siano a conoscenza degli avvenimenti che hanno caratterizzato la giornata in comunità.

#### **AUSILIARIO/OSA/OSS:**

- organizza in modo funzionale la dispensa e seleziona gli arrivi dei prodotti (giocattoli, cancelleria, vestiario ecc...);
- partecipa alla vita della comunità assolvendo, in modo non esclusivo, alle mansioni di pulizia, lavanderia, stireria e cucina.

**L'AMMISSIONE IN COMUNITÀ**, quando non sussiste l'emergenza, avviene con le seguenti modalità:

- Colloquio preliminare del responsabile con il servizio richiedente e acquisizione della documentazione relativa al caso;
- Eventuale colloquio con il servizio inviante e la famiglia e/o il minore, per acquisire ulteriori informazioni;
- Riunione d'équipe per la discussione del caso e la valutazione dell'eventuale inserimento;
- In prossimità dell'inserimento, definizione da parte del servizio inviante della previsione di permanenza del minore in comunità, dei rapporti del minore con la famiglia d'origine, della gestione dei rapporti con la scuola e degli obiettivi generali. Nella fase iniziale della sua permanenza in comunità, per facilitarne l'inserimento, il minore sarà accompagnato dalla competenza dello psicologo della comunità.

L'équipe di educatori, oltre che occuparsi della gestione della comunità educativa, si riunisce per valutare la situazione iniziale del minore e procede entro sei mesi alla stesura del **PEI** sulla base dell'osservazione del bambino, dell'analisi dei dati raccolti con i servizi sociali e della valutazione dei comportamenti riguardo le aree cognitiva – emotiva – relazionale – autonomia.

Il PEI viene periodicamente verificato e modificato in relazione ai cambiamenti osservati nel minore.

Particolare attenzione viene prestata alle attività laboratoriali utilizzate come ulteriore strumento per il raggiungimento degli obiettivi preposti nel PEI. Tali laboratori vengono verbalizzati ed opportunamente archiviati.

Ogni minore avrà una propria cartella contenente i dati personali, amministrativi, sanitari, sociali, psicologici e il PEI. Nella cartella verranno indicati gli obiettivi da raggiungere, i contenuti, le modalità dell'intervento e il piano delle verifiche; inoltre, saranno raccolte anche le pagelle scolastiche, i disegni, le foto e tutto ciò che è stato prodotto dal minore durante la sua permanenza nella comunità, per creare una continuità nella sua "storia di vita".

Compito dell'équipe è anche di tenere i rapporti con i servizi sociali e di collaborare con essi per il progetto sul minore, valutare e preparare eventuali dimissioni o il passaggio ad altre realtà. I rapporti con la famiglia di origine, gli eventuali rientri periodici in famiglia, i rapporti telefonici, sono concordati con i servizi sociali e monitorati dall'équipe, che valuterà la situazione.

Il programma educativo può avere tre possibili esiti:

**1) Il ritorno presso la famiglia d'origine:** qualora il servizio sociale inviante intraveda la possibilità di ripristinare la relazione fra il minore e i propri consanguinei. In questo caso il programma di cura prevede una serie di incontri fra il minore e i familiari per favorire il ripristino della convivenza sulla base di una maggiore assunzione di responsabilità reciproca.

**2) La completa emancipazione del minore ormai alle soglie della maggiore età:** con una serie di sostegni finalizzati al raggiungimento della propria autonomia abitativa e professionale, qualora il servizio sociale inviante escluda il ritorno del minore al domicilio dei consanguinei.

**3) adottabilità del minore:** laddove i servizi invianti dispongano l'inserimento del minore in nuove realtà familiari.

## **5. TARIFFE E COMPARTICIPAZIONE**

La tariffa per l'accesso alla comunità è convenuta con l'Ente inviante, nel caso, con gli altri Soggetti istituzionali coinvolti (ASL, CGM ecc.), anche in relazione alla singola complessità del caso concreto.

Eventuali compartecipazioni della famiglia del minore al pagamento della retta saranno stabilite nei casi e con le procedure previste dalla normativa vigente.

Banca di riferimento: Banca UNICREDIT S.p.A – Agenzia di Tricase (Le) – Via R. Caputo CODICE IBAN: IT 24 L 02008 80111 000101549605.

## **6. MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI (contatti)**

La cooperativa può essere contattata telefonicamente ai seguenti numeri:



- 348 2274248 – 349 1058693 area socio - sanitaria
- 0833/772878 fax della sede legale Viale Stazione in Tricase (Le)
- 345/7115751 telefono Com.“Il Mago di Oz” via G. Filangieri in Lucugnano di Tricase (Le)

E' sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il responsabile e/o il coordinatore della comunità educativa ai quali si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

## **7. RECLAMI**

La struttura garantisce ai Servizi inviati, a chi esercita la tutela legale sugli ospiti, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi.

Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile, su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale inviante o a chi esercita la tutela legale sul minore, sia verbalmente che con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica.

Il minore ha diritto all'informazione, all'equità nel trattamento, alla privacy e all'accesso ai documenti amministrativi.

## **8. INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO**

Tutti i membri della Comunità, utenti e personale addetto, dovranno rispettare il Regolamento interno, redatto a cura della responsabile, previa presa visione e sottoscrizione.

## **9. GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il Servizio offerto dalla Comunità educativa; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio.

Premesso che la Cooperativa “Libellula” ha attuato un sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (EA 37, 38), certificato dalla Società Certiquality – Istituto di certificazione della qualità – certificato n. 391118, di seguito individuiamo gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile analizzare il servizio erogato dalla Comunità.

La cooperativa Libellula, al fine di migliorare ulteriormente il livello di qualità, si propone, inoltre, di intraprendere il percorso per la certificazione con lo standard di qualità sociale SA 8000.

### **A. IL PERSONALE**

### **B. PROCESSO EDUCATIVO**

### **C. PRESTAZIONI**

### **D. INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA**

#### **A. IL PERSONALE:**

##### ***Titoli e qualifiche:***

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto.

##### ***Nuove assunzioni:***

Tutti gli operatori appena assunti sono affiancati per almeno un turno completo agli operatori con più esperienza.

Tutti gli operatori ricevono la CARTA DEI SERVIZI della comunità e la documentazione sulle norme di sicurezza.

Tutti gli operatori ricevono e sottoscrivono il regolamento.

##### ***Condizioni igienico/sanitarie:***

Particolare attenzione viene posta dagli operatori al rispetto delle condizioni igienico/sanitario come previsto dal piano H.A.C.C.P..

##### ***Continuità dell’assistenza:***

Il turn-over del personale viene misurato e monitorato periodicamente.

Le sostituzioni del personale assente per malattia o ferie sono affidate a educatori con la medesima qualifica e/o titolo.

I sostituti conoscono il funzionamento della comunità e le modalità operative.

I sostituti ricevono copia del regolamento.

I sostituti partecipano alle riunioni organizzative periodiche.

##### ***Supervisione:***

Gli educatori e la psicologa partecipano alle riunioni d’equipe periodiche.

## **B. PROCESSO EDUCATIVO:**

### ***Definizione del progetto:***

L'équipe valuta la situazione del minore durante il periodo di inserimento (1° mese).

L'équipe definisce il Progetto Educativo Individuale (PEI).

Viene individuato l'educatore di riferimento per il progetto.

### ***Condivisione del Progetto:***

Il progetto e le sue eventuali variazioni vengono condivisi con il servizio inviante almeno una volta ogni sei mesi.

Il progetto viene condiviso con il minore dopo il periodo di osservazione iniziale.

Il progetto viene condiviso dall'educatore di riferimento e dall'équipe.

### ***Monitoraggio e valutazione:***

Monitoraggio quotidiano del Diario Giornaliero della comunità da parte degli educatori.

Verifica della compilazione della scheda individuale del minore.

Verifica degli obiettivi stabiliti per il minore, anche con colloqui con il servizio inviante.

Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.

Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le disposizioni del servizio inviante.

## **C. PRESTAZIONI:**

### ***Igiene e cura degli ambienti:***

#### **• Ausiliari**

Gli ausiliari garantiscono la loro presenza per dodici ore giornaliere.

Pulizia e igiene degli ambienti comuni.

Cura della biancheria della casa.

Indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti.

Indicazioni sulla pulizia di indumenti e biancheria personale, come previsto dal PEI.

Indicazioni su norme igieniche e sanitarie.

Preparazione e somministrazione dei pasti.

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherina, camice, soprascarpe, ecc..).

#### **• Educatori:**

Ausilio sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti.

Ausilio sulla pulizia di indumenti e biancheria personale.

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherina, camice, soprascarpe, ecc..).

Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.

### ***Igiene e cura della persona:***

Verifica dello stato di autonomia del minore rispetto alla cura personale.

Aiuto al minore nella gestione della cura e dell'igiene personale, come previsto nel PEI.

Monitoraggio semestrale dello stato psicofisico del minore.

Indicazioni sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere per la vita di comunità.

Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante e al personale sanitario.

Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherina, camice, soprascarpe, ecc..).

***Percorso Educativo:***

Elaborazione e adattamento del Progetto Educativo Individuale (PEI) per ogni ospite.

Accompagnamento a scuola, alle attività extrascolastiche e formative.

Accompagnamento alle attività ludico-ricreative o sportive.

Supporto interno alle attività di studio.

Organizzazione di occasioni di incontro e scambio con il territorio locale.

Organizzazione periodica di eventi collettivi esterni alla comunità, a carattere formativo, ludico-ricreativo, socializzante.

Monitoraggio dei contatti tra il minore e la famiglia, in particolare le conseguenze sul comportamento prima e dopo tali incontri.

Colloqui mensili con il servizio inviante e relazioni periodiche al suddetto servizio.

Monitoraggio della gestione del denaro.

Utilizzo delle risorse territoriali per le prestazioni sanitarie, psicologiche e socio-educative, se previsto dal PEI.

## **D. INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA:**

***Informazione e accoglienza:***

Esistenza di un regolamento della Comunità Educativa.

Presenza della Carta dei Servizi.

Bacheca informativa per il personale.

Bacheca informativa per gli utenti.

Progetto Educativo Individuale (PEI).

## **10. PRIVACY E SICUREZZA**

### **PRIVACY**

La Società Cooperativa Sociale Libellula si impegna al trattamento dei dati personali degli ospiti minori, nel rispetto del D. Lgs. 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), e dal nuovo Regolamento Europeo n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (il "**Regolamento Privacy**").

Tali dati vengono utilizzati esclusivamente per lo svolgimento dell'attività istituzionale della Cooperativa, ed in particolare:

- per fornire e organizzare i servizi di accoglienza/tutoraggio svolti presso la comunità.
- per la corrispondenza e per la rintracciabilità.

· per l'adempimento degli obblighi di legge.

I trattamenti dei dati saranno svolti dai soggetti incaricati dalla Cooperativa, secondo apposita autorizzazione, in forma manuale/cartacea ed elettronica. I dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati al personale dei servizi sociali territoriali con il quale la Cooperativa è in contatto per la gestione del progetto di accoglienza/tutoraggio che riguarda gli ospiti presso la comunità Il Mago di Oz. In particolare per quanto riguarda i minori accolti, i dati saranno utilizzati nelle periodiche relazioni ai servizi e al Tribunale per i minorenni.

Il conferimento di qualunque dato da parte degli ospiti e dei loro referenti esterni alla comunità è facoltativo. Qualora, però, venga effettivamente rifiutato il conferimento dei dati anagrafici e dell'indirizzo non sarà possibile ospitare le persone in oggetto presso la comunità Il Mago di Oz in quanto impossibilitata ad adempiere gli obblighi di legge connessi. Il conferimento di altre informazioni è facoltativo, ma utile alla Cooperativa per offrire un efficace servizio nello svolgimento del progetto di accoglienza/tutoraggio.

## **SICUREZZA**

La cooperativa ha effettuato la valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/2008 ed ha individuato e fatto formare le figure previste dallo stesso D.lgs.

- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS);
- Addetto alla prevenzione incendi e gestione delle emergenze;
- Addetto al primo soccorso.