



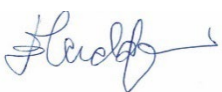
# CARTA DEI SERVIZI

## COMUNITÀ A DIMENSIONE FAMILIARE

### «DEMIDOFF»

Via Santa Maria a Marignolle, 6 - 50124 Firenze

**ELEMENTI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA**

Denominazione	<b>Comunità a dimensione familiare "DEMIDOFF"</b>		
Autorizzazione al Funzionamento	<b>DD 05401 del 04/09/2020 - Comune</b>		
Accreditamento c/o Comune di Firenze	<b>Trasmissione comunicazione adeguamento del 16/02/2022</b>		
Natura della Gestione della Struttura	<b>Privato Sociale</b>		
Ente Titolare della Struttura	<b>Consorzio Zenit Coop. Soc. Cons. a r. l.</b>		
Cooperativa Associata incaricata della gestione	<b>Cooperativa Sociale La Tenda</b>		
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Posizione</b>	<b>Modifiche e motivazione</b>
09	11/07/2023	Cap. 06	Aggiornamento corrispettivo retta giornaliera
08	20/01/2023	Cap. 06	Aggiornamento corrispettivo retta giornaliera
07	16/03/2022	Prima pagina	Aggiornamento dati accreditamento
06	12/04/2021	Cap.01	Aggiornamento dati autorizzazione
05	05/12/2020	Tutto il testo	Aggiornamento annuale
04	06/12/2019	Tutto il testo	Aggiornamento a seguito di trasferimento
03	14/11/2017	Tutto il testo	Aggiornamento triennale
02	09/12/2014	Tutto il testo	Aggiornamento triennale
01	22/11/2011	Tutto il testo	Aggiornamento triennale
00	25/11/2008	Tutto il testo	Prima stesura della Carta
		<b>Redatta da</b> <b>Responsabile Struttura</b>	<b>Approvata da</b> <b>Legale Rappresentante</b>
		Elena Capanni	Andrea Blandi
			



## **INDICE**

<b>1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>4</b>
1.1. Tipologia di struttura e disponibilità di posti .....	4
1.2. Localizzazione e descrizione degli ambienti .....	4
1.3. Per contattare e visitare la Comunità .....	5
1.4. Ente titolare della struttura .....	5
<b>2. FINALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>4. PERSONALE IMPIEGATO.....</b>	<b>8</b>
4.1. Figure professionali e modello organizzativo.....	8
4.2. Responsabilità delle figure operanti nella comunità .....	9
<b>5. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E PRESTAZIONI.....</b>	<b>10</b>
5.1. Giorni, orari di funzionamento e giornata tipo.....	10
5.2. Prestazioni garantite a tutti i minori accolti .....	11
5.3. Prestazioni aggiuntive non comprese nella retta base.....	12
5.4. Modulo educativo rinforzato.....	12
5.5. Copertura assicurativa .....	12
<b>6. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....</b>	<b>13</b>
<b>7. PROCEDURE AMMINISTRATIVE .....</b>	<b>13</b>
7.1. Domanda di ammissione e criteri di valutazione.....	13
7.2. Preparazione inserimento e ingresso in Comunità.....	13
7.3. Conservazione del posto e trattamento delle assenze.....	14
7.4. Dimissioni e criteri di dimissione .....	14
<b>8. PROCESSO DI INTERVENTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO .....</b>	<b>15</b>
8.1. Analisi dei bisogni socio-educativi.....	15
8.2. Definizione del Progetto Educativo Individualizzato.....	15
8.3. Realizzazione e monitoraggio dell'intervento educativo personalizzato .....	16
8.4. Valutazione, verifica e aggiornamento del piano .....	16
8.5. Conclusione.....	16
<b>9. ANIMAZIONE COMUNITARIA .....</b>	<b>16</b>
<b>10. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE .....</b>	<b>17</b>
10.1. Volontari interni.....	17
10.2. Rapporti con associazioni ed altri soggetti della comunità locale .....	17
<b>11. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE.....</b>	<b>17</b>
<b>12. PARTECIPAZIONE.....</b>	<b>18</b>
12.1. Relazione con familiari, curatori o tutori legali dell'utente.....	18
12.2. Gestione segnalazioni e reclami .....	18
12.3. Rilevamento della soddisfazione del cliente.....	19
<b>13. GESTIONE DELLA SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI LAVORATORI.....</b>	<b>20</b>
13.1. Gestione della sicurezza dei minori.....	20
13.2. Gestione della sicurezza dei lavoratori.....	20
<b>14. FUNZIONI DI SUPERVISIONE E CONTROLLO .....</b>	<b>20</b>
14.1. Supervisione del Responsabile di Area del Consorzio Zenit .....	20
14.2. Sistema di gestione della qualità .....	21
14.3. Reporting, analisi dei dati e miglioramento continuo.....	21
<b>15. ALLEGATI.....</b>	<b>21</b>

La presente Carta dei Servizi fornisce le informazioni necessarie a conoscere gli impegni e le attività svolte dalla Comunità a Dimensione Familiare DEMIDOFF e rappresenta una "dichiarazione di funzionamento", che indica gli obiettivi e le modalità organizzative e il modello educativo e pedagogico di riferimento.

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 1.1. Tipologia di struttura e disponibilità di posti

La **Comunità a dimensione familiare "DEMIDOFF"** è una struttura residenziale che, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lett. g) della L.R. 41/05, è destinata all'accoglienza di n. 10 adolescenti, maschi e femmine, in età compresa tra i 14 ed i 17 anni, per i quali la permanenza nella famiglia di origine sia temporaneamente impossibile e non sia immediatamente praticabile l'affido familiare; i minori sono accolti sulla base di provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria o dai servizi sociali del Comune competente.

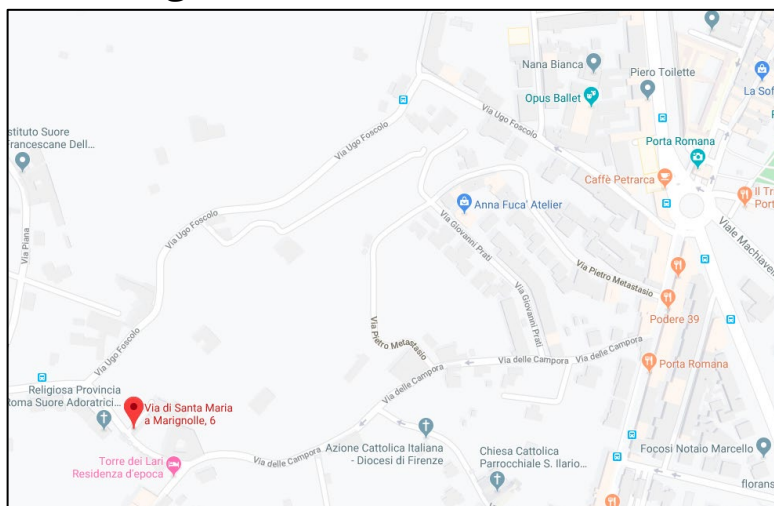
La gestione della struttura e degli interventi socio-educativi è affidata ad un'equipe di operatori professionalmente qualificati a svolgere le funzioni educative ed assistenziali.

La Comunità è autorizzata al funzionamento dal Comune di Firenze con A.D. 2020/DD/05401 del 04/09/2020 e accreditata dal Comune di Firenze a seguito della presentazione della dichiarazione del possesso dei requisiti in data 27/06/2011.

### 1.2. Localizzazione e descrizione degli ambienti

La Comunità si trova in Via Santa Maria di Marignolle n. 6, in zona Porta Romana, è situata al primo piano di un immobile storico denominato "Villa La Colombaia," circondato da un grande giardino.

La Comunità è raggiungibile dal centro della città con la Linea autobus n. 42, fermata Santa Maria a Marignolle. I locali della Comunità Educativa sono organizzati su un livello accessibile da una rampa di scale, dotata di servoscale per garantire l'accesso a persone con disabilità.



Gli spazi si articolano in:

#### a) Area servizi generali:

- 1 spogliatoio del personale con servizio igienico;
- 1 stanza per i colloqui a disposizione del personale educativo;
- 1 locale di servizio e la lavanderia
- 1 ufficio per l'Equipe educatori

#### b) Zona notte:

- 3 camere da letto doppie;
- 2 camere singole
- 3 bagni a disposizione degli ospiti di cui uno accessibile ai disabili;

#### c) Spazi comuni:

- 1 soggiorno con sala tv
- 1 sala per le attività di animazione e di studio;



<b>SGQ</b> <b>Consorzio Zenit</b>	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
--------------------------------------	--	---------------------------------

## 2. FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Comunità intende dare una risposta ai bisogni di accoglienza, tutela, protezione e sviluppo di minori adolescenti, italiani o stranieri, anche non accompagnati, temporaneamente privi di ambiente familiare idoneo e per i quali non è praticabile l'affido familiare.

La Comunità si integra a pieno titolo nel sistema di servizi socio-educativi definito nella LR n. 41/2005, finalizzato a garantire al minore la protezione e le cure necessarie per il suo benessere ed a promuoverne:

- il pieno e armonico sviluppo psicofisico, l'educazione e la crescita in un idoneo ambiente familiare e sociale,
- il compimento del percorso formativo dell'obbligo e un orientamento professionale;
- il rapporto con la famiglia d'origine ed il ristabilirsi di relazioni significative e positive, in base alle indicazioni dei Servizi Sociali ed eventuali prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria Minorile;
- il raggiungimento di un livello di autonomia personale tale da poter affrontare, al raggiungimento della maggiore età, percorsi di vita anche al di fuori della famiglia d'origine;
- lo strutturarsi di competenze comunicazionali e di relazioni che permettono al soggetto di integrarsi nel contesto di vita sociale, strutturando la capacità di esprimere coerentemente i propri bisogni pensieri e vissuti affettivi.

L'allontanamento di un minore dal proprio nucleo familiare, anche quando questo si configura come una scelta condivisa per affrontare un percorso migratorio, come nel caso dei minori stranieri non accompagnati, è un evento caratterizzato da forti cariche emotive, spesso con risvolti traumatici. I minori hanno necessità di incontrare persone con cui poter condividere il pesante carico del vissuto esistenziale e ritrovare le energie necessarie a costruire-ricostruire il percorso di crescita e di sviluppo personale.

La finalità dell'intervento della Comunità è offrire al minore adolescente la possibilità di sperimentare un'accoglienza profonda della sua persona e della sua storia e la valorizzazione delle sue risorse all'interno di un significativo contesto relazionale, educativo e comunitario in grado di raggiungere i seguenti **obiettivi generali**:

1. offrire un reale senso di protezione e condizioni altamente dignitose di cura della persona, promuovendo la salute e sostenendo i processi di sviluppo psico-fisico;
2. rinforzare le funzioni intrapsichiche, migliorando il livello di autostima ed il senso di autoefficacia, attivando processi di resilienza e strategie di *coping*;
3. favorire lo sviluppo dell'autonomia nei suoi diversi livelli e nei diversi ambiti di vita quotidiana;
4. supportare l'adolescente nel percorso di costruzione della propria identità personale e di definizione del progetto di vita;
5. migliorare le capacità comunicative, espressive e relazionali e potenziare le competenze sociali, riducendo eventuali problematiche comportamentali e allontanando il rischio di isolamento e emarginazione;
6. sostenere il completamento o la ripresa del percorso di istruzione e/o formazione, offrendo un supporto orientativo per l'individuazione e la scelta del percorso professionale;
7. supportare gli adolescenti che già hanno terminato il percorso formativo nella fase di accesso al mondo del lavoro;
8. migliorare le capacità di accedere ai servizi e di usufruire delle attività formative, culturali, associative, sportive e del tempo libero promosse sul territorio;
9. per i minori stranieri, favorire il processo di integrazione socio-culturale e la rielaborazione del percorso migratorio.

### 3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Nell'organizzazione e nella gestione della Comunità viene assicurato il rispetto dei seguenti principi generali:

- 1. Eguaglianza:** la Comunità si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.) e senza operare discriminazione di alcun genere.
- 2. Rispetto della dignità della persona:** la Comunità individua nella dignità della persona del minore un valore che deve essere salvaguardato di fronte a qualsiasi difficoltà, disagio, malattia o condizione di disabilità, situazione di rischio, ecc.
- 3. Accoglienza:** tutti gli operatori sono impegnati nell'accogliere e farsi carico della globalità dei bisogni della persona minore in modo da assicurare il miglior livello di qualità di vita possibile.
- 4. Imparzialità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività nel modo più imparziale, obiettivo e neutrale possibile nei confronti di tutti gli utenti.
- 5. Continuità:** la Comunità adotta tutte le modalità organizzative e gestionali atte ad assicurare che tutte le prestazioni assistenziali ed educative vengano erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.
- 6. Umanità:** tutti gli operatori adottano un comportamento professionalmente corretto e caratterizzato da cortesia, ascolto, rispetto e massima disponibilità.
- 7. Centralità della famiglia:** nel rispetto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria e del progetto concordato con i Servizi Sociali, la Comunità promuove il coinvolgimento dei genitori nel progetto educativo, astenendosi dal giudizio sulle loro condizioni e situazione personale.
- 8. Partecipazione:** la partecipazione dei minori alla vita quotidiana della Comunità è valorizzata e promossa per la sua forte valenza di supporto allo sviluppo delle diverse autonomie; il Responsabile si impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni e proposte dei minori, dei familiari e dei Servizi Sociali riguardanti i diversi aspetti organizzativi e gestionali.
- 9. Efficacia ed efficienza:** la Comunità si impegna perché tutte le risorse disponibili vengano impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di raggiungimento degli obiettivi educativi, sia di gratificazione degli operatori.

Tutto il personale, inoltre, farà continuo riferimento a quanto indicato nella normativa per ciò che riguarda il rispetto, la tutela e la promozione dei **diritti del fanciullo**, inteso come persona con età inferiore ai 18 anni.

In particolare gli operatori si impegnano ad assicurare e promuovere il diritto a:

- l'espressione della sua opinione, tenendo conto dell'età e del grado di maturità, su ogni questione che lo interessa, collaborando con i Servizi e le Autorità competenti affinché sia ascoltato in ogni procedura giudiziaria o amministrativa che lo concerne;
- la libertà di espressione, aiutandolo a comunicare il suo pensiero e a sua realtà interiore sotto forma orale, scritta, stampata, artistica o ogni altro mezzo scelto;
- la libertà di pensiero, di coscienza e di manifestare la propria religione, la libertà di associazione;
- la protezione da interferenze illegali e arbitrarie nella vita privata, di affronti illegali al suo onore e alla sua reputazione;
- la protezione da ogni forma di violenza, oltraggio, brutalità fisiche o mentali, abbandono o negligenza, maltrattamenti, sfruttamento, violenza e sfruttamento sessuale;
- alle misure di protezione e di assistenza accordate ai minori stranieri rifugiati o presenti da soli sul territorio italiano;
- la realizzazione degli interventi previsti per i minori mentalmente o fisicamente disabili finalizzati alla conduzione di una vita piena e decente, in condizioni che garantiscano la loro dignità, favoriscano la loro autonomia ed agevolino una loro attiva partecipazione alla vita della comunità civile;

- alla tutela e alla garanzia del miglior stato di salute possibile, con accesso ai Servizi medici e di riabilitazione;
- al mantenimento di un livello di vita adeguato per conseguire uno sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale, nei limiti della possibilità e dei mezzi finanziari messi a disposizione dai Servizi Socio-sanitari competenti;
- all'accesso e la frequenza regolare dell'insegnamento primario e obbligatorio, all'informazione e all'orientamento scolastico e professionale, l'accesso all'insegnamento superiore o di formazione professionale;
- ad interventi educativi capaci di: favorire lo sviluppo delle facoltà e delle attitudini mentali e fisiche in tutta la loro potenzialità; di infondere il rispetto dei diritti di ogni uomo, della sua famiglia, identità, lingua e valori culturali e nazionali, dell'ambiente naturale; di prepararlo alle responsabilità della vita in uno spirito di comprensione, pace, tolleranza, uguaglianza tra i sessi, di amicizia tra popoli, gruppi etnici, nazionali e religiosi;
- a potersi dedicare al gioco ed avere accesso ad attività ricreative, di partecipare liberamente alla vita culturale ed artistica;
- ad essere protetto contro lo sfruttamento economico e di non essere costretto ad alcun impiego, in età lavorativa, che comporti rischi o possa mettere a repentaglio o nuocere alla sua salute o al suo sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale o sociale;
- ad essere protetto contro l'uso illecito di stupefacenti e di sostanze psicotrope, così come definite tali dalla normativa vigente.

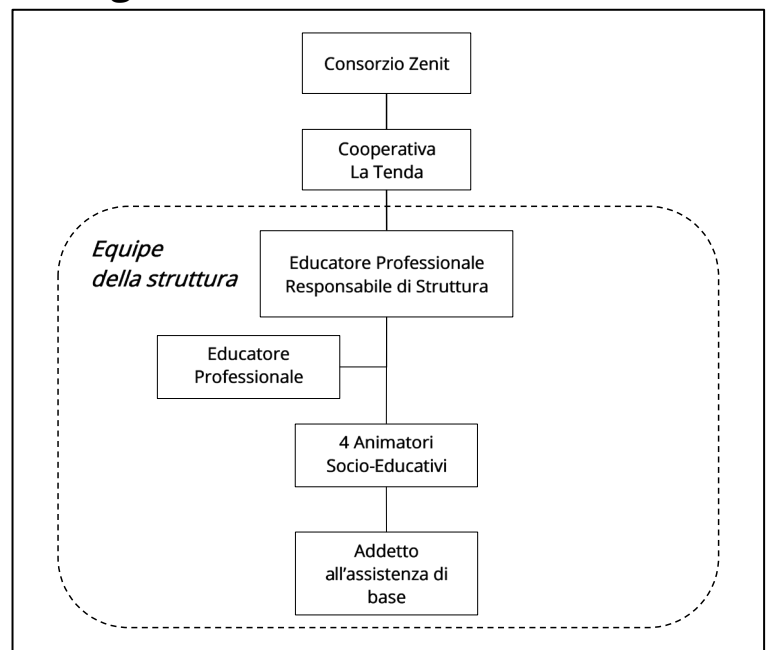
## 4. PERSONALE IMPIEGATO

### 4.1. Figure professionali e modello organizzativo

Il Consorzio Zenit affida la gestione della Comunità all'associata Cooperativa Sociale "La Tenda", che ha sviluppato una particolare esperienza nella gestione di numerosi servizi socio-educativi.

La Cooperativa, applicando specifiche procedure di selezione e gestione del personale, ha l'obbligo di impiegare nel servizio operatori dotati dei requisiti previsti dalla normativa di autorizzazione al funzionamento. Nello specifico, le figure professionali impiegate nella comunità sono:

- N. 1 Responsabile di struttura, in possesso di laurea in Pedagogia e comprovata esperienza di gestione di servizi simili;
- N. 1 Educatore professionale con laurea in Scienze dell'Educazione/Formazione.
- N. 4 Animatori socio-educativi
- N. 1 operatore con qualifica di addetto all'assistenza di base



L'organigramma funzionale della Comunità è riportato a lato mentre l'Organigramma Nominativo è disponibile presso la struttura.



Per assicurare il buon funzionamento della struttura, il Consorzio provvede alla gestione dei seguenti servizi:

- Approvvigionamenti dei beni di consumo (prodotti per la pulizia, igiene personale, ecc.) e attrezzature (PC, Fax, elettrodomestici, ecc.)
- Manutenzione ordinaria, straordinaria e di emergenza.
- Contabilità, rendicontazione e fatturazione.

## 4.2. Responsabilità delle figure operanti nella comunità

A ciascuna delle diverse figure professionali sono affidate le seguenti responsabilità

<b>Figura</b>	<b>Attività</b>
<b>Responsabile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianifica l'attività di tutti gli operatori (turni, permessi, ferie, ecc.) e ne coordina il lavoro, garantendo la continuità del servizio e provvedendo alla sostituzione del personale assente con operatori dotati di pari requisiti.</li> <li>• Si coordina con i Responsabili di funzione del Consorzio o con i fornitori esterni per garantire l'approvvigionamento di beni e servizi e la manutenzione dell'immobile, degli impianti e delle attrezzature.</li> <li>• Monitora l'andamento di tutti i processi di lavoro, rilevando e trattando le non conformità ed i problemi emergenti, che segnala al Responsabile del Consorzio e/o ai Responsabili di Funzione.</li> <li>• Verifica la conformità dell'ammissione dei minori nella struttura e delle comunicazioni trasmesse ai diversi Enti ed Autorità interessate.</li> <li>• E' Responsabile della struttura nei confronti della Magistratura Minorile e dei Servizi Sociali che hanno in carico il minore accolto, con i quali collabora partecipando alle riunioni di equipe sulla definizione, attuazione e verifica dei progetti personalizzati;</li> <li>• Supervisiona, dal punto di vista tecnico, il lavoro dell'Equipe Educativa finalizzato alla stesura e gestione dei un progetto educativo personalizzato a favore di ogni minore accolto, e ne monitora e verifica l'attuazione.</li> <li>• Controlla la corretta gestione, da parte dell'Equipe, dei rapporti con i familiari dei minori, in base a quanto concordato con i Servizi Socio-sanitari e/o disposto dall'Autorità Giudiziaria.</li> <li>• Promuove, organizza e verifica le attività di eventuali volontari presenti nella struttura o che collaborano per la realizzazione di specifiche attività.</li> <li>• E' responsabile dell'attuazione del Piano di Formazione, alla cui definizione partecipa portando il contributo di tutta l'Equipe.</li> <li>• Monitora la qualità dell'intervento educativo, la qualità professionale degli operatori, promuovendo comportamenti deontologicamente corretti e coerenti con il progetto educativo ed i principi di riferimento riportati nella CdS.</li> <li>• Verifica la registrazione delle prestazioni orarie e ne predispone la rendicontazione mensile da trasmettere - competenti funzioni del Consorzio e della Cooperativa.</li> <li>• È responsabile della gestione delle registrazioni, della documentazione di servizio e dell'archivio della struttura.</li> </ul>
<b>Educatore Professionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' responsabile della definizione, realizzazione, monitoraggio e verifica dei progetti educativi personalizzati.</li> <li>• Supporta i minori nella gestione dei propri spazi (guardaroba, camera, ecc.), nel riassetto e nella personalizzazione degli ambienti, nello studio, nello svolgimento dei compiti scolastici, in attività di alfabetizzazione, nell'organizzare e gestire autonomamente e positivamente il tempo libero, accompagna il minore all'esterno in base alle necessità.</li> <li>• Partecipa alla preparazione e distribuzione dei pasti, colazioni e merende, gestendo positivamente i momenti di convivialità. Mantiene le relazioni con i Servizi Sociali che hanno in carico il minore accolto ed eventuali altri Servizi Socio-sanitari.</li> <li>• Promuove e mantiene i contatti di rete con le scuole e Enti di formazione frequentate dai minori, con associazioni sportive, culturali, ed altre risorse del territorio.</li> <li>• Gestisce i rapporti con i familiari dei minori, in base a quanto concordato con i Servizi Socio-sanitari e/o disposto dall'Autorità Giudiziaria.</li> <li>• Supporta il Responsabile nella gestione dell'archivio e nella tenuta delle registrazioni.</li> </ul>
<b>Animatore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipa alla definizione, realizzazione, monitoraggio e verifica dei progetti educativi personalizzati.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporta i minori nella gestione dei propri spazi (guardaroba, camera, ecc.), nel riassetto e nella personalizzazione degli ambienti, nello studio, nello svolgimento dei compiti scolastici, in attività di alfabetizzazione, nell'organizzare e gestire autonomamente e positivamente il tempo libero, accompagna il minore all'esterno in base alle necessità.</li> <li>Partecipa alla preparazione e distribuzione dei pasti, colazioni e merende, gestendo positivamente i momenti di convivialità. Mantiene le relazioni con i Servizi Sociali che hanno in carico il minore accolto ed eventuali altri Servizi Socio-sanitari.</li> <li>Predisporre il programma delle attività di animazione volte alla socializzazione, integrazione sociale, conoscenza del territorio, sviluppo di competenze chiave e skill-life.</li> <li>Su indicazione degli educatori, partecipa ai contatti di rete con i Servizi sanitari, le scuole e Enti di formazione frequentate dai minori, con associazioni sportive, culturali, ed altre risorse del territorio.</li> <li>Supporta il Responsabile nella gestione dell'archivio e nella tenuta delle registrazioni.</li> </ul>
<b>Addetto all'assistenza di base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuisce i pasti, con l'aiuto degli altri operatori, e gestisce la dispensa della Comunità collaborando agli approvvigionamenti alimentari.</li> <li>Gestisce il guardaroba della struttura e supporta i minori nella gestione del loro guardaroba (lavaggio e stiratura del vestiario personali), provvedendo alla consegna dei capi necessari quando il minore ne è sprovvisto.</li> <li>Attua il piano delle pulizie, coinvolgendo anche i minori in modo da promuoverne l'autonomia personale.</li> <li>Consegna ai minori il materiale per l'igiene personale (asciugamani, spazzolino, ecc.) e li supporta nella gestione.</li> </ul>

## 5. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E PRESTAZIONI

### 5.1. Giorni, orari di funzionamento e giornata tipo

La Comunità è aperta e funzionante tutto l'anno, 24 ore su 24.

La **giornata tipo** dei minori ospiti è articolata in base alle esigenze personali indicate del progetto individuale; sono però stati individuati alcuni momenti centrali della giornata da vivere in forma comunitaria, la cui fascia oraria varia in base alla stagione o al ciclo settimanale feriale/festivo:

<b>GIORNATA TIPO DELLA COMUNITA'</b>		
<b>Momenti Centrali</b>	<b>Orario Invernale</b>	<b>Orario Estivo/Festivo</b>
<b>Sveglia:</b>	dalle 6:30 alle 8:30	dalle 8:30 alle 9:30
<b>Colazione:</b>	dalle 7:00 alle 9:00	dalle 9:30 alle 10:00
<b>Attività programmate<sup>(1)</sup></b>	dalle 8:30 alle 13:30	dalle 10:00 alle 13:00
<b>Pranzo:</b>	dalle 13:30 alle 14:30	dalle 13:30 alle 14:00
<b>Impegni comunitari<sup>(2)</sup></b>	dalle 14:00 alle 14:30	dalle 14:00 alle 15:00
<b>Studio<sup>(3)</sup></b>	dalle 15:00 alle 17:00	-
<b>Merenda:</b>	alle 16:30 (per chi è in casa)	alle 16:30 (per chi è in casa)
<b>Tempo libero / Attività programmate<sup>(4)</sup></b>	dalle 17:00 alle 19:30	dalle 15:00 alle 20:00
<b>Cena:</b>	dalle 20:00 alle 20:30	dalle 20:30 alle 21:00
<b>Attività libere o comuni<sup>(5)</sup></b>	dalle 20:30 alle 22:30	dalle 21:00 alle 23:00
<b>Riposo:</b>	dalle 22:30	dalle 23:30

<sup>(1)</sup> Nel periodo invernale, ogni minore frequenta la Scuola o Ente Formativo in base all'orario previsto; nel periodo estivo, gli educatori organizzano le attività dei ragazzi in base ad uno specifico programma.

<sup>(2)</sup> Ogni minore, in base alle proprie possibilità e capacità e con l'aiuto degli educatori, riordina la propria camera e svolge alcuni semplici incarichi per partecipare alla gestione degli ambienti della comunità.

<sup>(3)</sup> Lo studio viene organizzato in base ai compiti assegnati e/o al programma concordato con i docenti.

<sup>(4)</sup> I minori adolescenti, se non ci sono indicazioni contrarie da parte dell'Autorità Giudiziaria o dei Servizi Sociali, possono uscire anche da soli; gli educatori supportano i ragazzi nella partecipazione ad attività sportive, associative, culturali, ecc.

<sup>(5)</sup> Dopo cena, in base ad una programmazione concordata con i minori, sono previste attività di animazione.

## 5.2. Prestazioni garantite a tutti i minori accolti

L'intervento assistenziale ed educativo si svolge in base ad un **progetto educativo personalizzato** definito dall'Equipe degli Educatori chiaramente orientato alla realizzazione degli obiettivi generali dell'intervento concordato in fase di ingresso con i Servizi Sociali che hanno in carico il minore, quali la conclusione di percorsi scolastici e/o formativi, l'integrazione nella comunità territoriale, l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo, ecc.

La Comunità è organizzata secondo un modello che prevede il coinvolgimento diretto dei minori in tutte le attività di gestione della casa, in modo da consentire un pieno sviluppo delle loro capacità di autonomia.

La Comunità garantisce ad ogni minore la seguente serie di prestazioni, che vengono personalizzate in base agli specifici bisogni mediante la definizione di un progetto educativo individualizzato:

<b>Tipologia</b>	<b>Prestazioni</b>
<b><i>Prestazioni di carattere strutturale</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli ambienti della Comunità si ispirano alle esigenze proprie delle case di civile abitazione, adeguandole alle modalità organizzative necessarie al funzionamento del servizio.</li> <li>• Tutti i locali sono adeguatamente arredati come luoghi di vita il più possibile simili a quelli di tipo familiare e l'organizzazione degli spazi interni garantisce ai minori il mantenimento e lo sviluppo di livelli di autonomia individuale.</li> <li>• Ad ogni minore è assicurata, all'interno della camera, un posto letto, un armadio guardaroba, un comodino ed una sedia. All'interno della camera è presente una scrivania per lo studio.</li> <li>• Bagni a disposizione degli ospiti che ne tutelano la riservatezza</li> <li>• Disponibilità di un impianto di comunicazione che consenta la ricezione e la chiamata dall'interno verso l'esterno, salvo diverse disposizioni della Magistratura o concordate con l'Assistente Sociale di riferimento e disciplinate dal regolamento interno.</li> <li>• Presenza di un'ampia area verde privata nella quale svolgere attività di animazione e attività educative finalizzate alla promozione delle capacità progettuali e organizzative così come di espressione emotiva.</li> </ul>
<b><i>Prestazioni di tipo assistenziale</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alloggio e vitto secondo tabelle dietetiche approvate dalla ASL (quattro pasti giornalieri: colazione, pranzo, merenda, cena).</li> <li>• Igiene e cura della persona.</li> <li>• Lavanderia del vestiario personale, a seconda della fascia di età degli ospiti e delle regole interne.</li> <li>• Cura e pulizia degli ambienti a disposizione dell'ospite a seconda della fascia di età e delle regole interne.</li> <li>• Uso dei trasporti pubblici urbani.</li> <li>• Corredo personale di base al bisogno (biancheria intima).</li> </ul>
<b><i>Prestazioni di carattere educativo</i></b>	<p>Definizione e attuazione di un Progetto Educativo Personalizzato in cui vengono individuate le attività di assistenza e sostegno educativo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati con il Servizio Sociale, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione - per quanto possibile e nel rispetto di eventuali disposizioni di Autorità Giudiziarie - di interventi finalizzati al mantenimento dei rapporti con il proprio contesto familiare e sociale.</li> <li>• Relazioni educative personalizzate e caratterizzate da ascolto, comprensione, attivazione di risorse personali, apprendimento di strategie di coping, resilienza, empowerment.</li> <li>• Sviluppo di life skill e capacità di autonomia personale.</li> <li>• Implemento delle competenze linguistiche e comunicazionali.</li> <li>• Sviluppo di un'affettività che promuove in benessere del soggetto;</li> <li>• Coinvolgimento nella vita comunitaria, caratterizzata da relazioni di tipo familiare improntate al rispetto reciproco e alla collaborazione.</li> <li>• Inserimento scolastico nelle scuole pubbliche del territorio o in percorsi di formazione professionale, con mantenimento dei rapporti con Dirigenza Scolastica e Docenti.</li> </ul>

SGQ Consorzio Zenit	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	CdS 07 Rev. 08
------------------------	--	-------------------

<i>Tipologia</i>	<i>Prestazioni</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno nello svolgimento dei compiti e/o supporto nel realizzare il percorso formativo.</li> <li>• Sostegno della partecipazione dei minori ad attività sportive, associative, ricreative, culturali, ecc.</li> <li>• Assistenza religiosa, se richiesta dal minore e nel rispetto della sua libertà individuale di culto e di religione.</li> <li>• Accompagnamento nell'ambito del territorio comunale, per motivi strettamente necessari.</li> </ul>
<b><i>Prestazioni a tutela della salute</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimento delle procedure amministrative relative all'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale, scelta del Medico, ottenimento documento STP (minori stranieri non accompagnati) ecc., qualora fosse necessario e su delega dei genitori/ tutore.</li> <li>• Raccordo con il Medico di Medicina Generale o Pediatra che ha in carico il minore.</li> <li>• Accompagnamento per lo svolgimento di accertamenti sanitari, visite specialistiche, ecc. e quanto previsto da prescrizioni mediche.</li> <li>• Supporto al minore per lo svolgimento delle terapie prescritte.</li> <li>• Registrazione di tutti gli interventi attuati nei confronti della tutela della salute psicofisica nella cartella personale del minore e tenuta della documentazione sanitaria.</li> <li>• Attività individuali e di gruppo tese a sviluppare le conoscenze relative alla tutela e alla cura del proprio stato di salute.</li> </ul>

### 5.3. Prestazioni aggiuntive non comprese nella retta base

Nell'ambito del Piano Educativo Individuale, qualora si evidenzino situazioni particolari legate a specifiche esigenze del minore, la Comunità è disponibile a realizzare la seguente serie di prestazioni aggiuntive dietro formale richiesta del Servizio Sociale che ha in carico il minore e che assicuri un'integrazione della retta di base giornaliera per la copertura dei costi per:

- acquisto di vestiario;
- trasporto extra-urbano per motivi scolastici, partecipazione a corsi di istruzione e sportivi;
- corsi scolastici o formativi (iscrizione, libri, accessori, strumenti, ecc) qualora non coperte da altri contributi da parte del Comune o altro Ente;
- accompagnamento del minore fuori dal territorio comunale;
- spese sanitarie non coperte dal Servizio Sanitario Regionale;
- spese amministrative per il rilascio e/o il rinnovo del permesso di soggiorno per i minori accolti.

### 5.4. Modulo educativo rinforzato

La Comunità ha facoltà di accogliere fino ad un massimo di due minori la cui situazione personale richieda la definizione di un progetto integrato socio-sanitario a valenza terapeutico-riabilitativa, oltre che educativa (**modulo rinforzato**).

L'attivazione del modulo richiede un'integrazione alla retta base finalizzata alla copertura del costo di un monte orario settimanale aggiuntivo di prestazioni educative personalizzate (18 ore) ed avviene mediante stesura di specifico accordo scritto con i Servizi Sociali e Sanitari che hanno in carico il minore.

Nell'ambito del suddetto accordo, i Servizi Sanitari garantiscono anche la collaborazione con l'Equipe Educativa nella definizione, monitoraggio e verifica del progetto educativo individuale, nonché il supporto nello svolgimento di specifiche attività finalizzate all'inserimento del minore in percorsi e servizi cittadini.

### 5.5. Copertura assicurativa

La Comunità garantisce l'attivazione di idonea polizza per la responsabilità civile verso terzi dei minori inseriti e qualsiasi evento dannoso da essi causato nel periodo di permanenza nella struttura, nonché di una polizza che copra eventuali danni arrecati dal personale dipendente o volontario agli ospiti della residenza.

SGQ Consorzio Zenit	COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF" <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	CdS 07 Rev. 08
------------------------	---	-------------------

## 6. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'importo della retta base giornaliera è di € 100 (IVA escl.) e del modulo rinforzato è di €166.75(IVA escl.) e corrispondono a quanto indicato nella Convenzione che il Comune di Firenze ha concordato con i Gestori delle strutture socio-educative del territorio fiorentino. Tale importo è onnicomprensivo di tutti i costi sostenuti dalla Comunità per la gestione delle attività realizzate con un monte ore settimanale di personale definito in base ai parametri indicati nella normativa regionale di riferimento.

Resta facoltà dell'Assistente Sociale che ha la responsabilità della presa in carico del minore, stabilire eventuali integrazioni alla retta base (**fino ad un massimo del 15%**) qualora vengano a concorrere situazioni particolari legate a specifiche esigenze del minore.

Il Consorzio Zenit concorderà con il Comune le modalità e la periodicità di rendicontazione delle presenze dei minori e della trasmissione dei documenti contabili e degli idonei giustificativi di spesa delle prestazioni aggiuntive richieste dal Servizio Sociale.

Eventuali ritardi nella liquidazione delle competenze oltre il termine stabilito danno il diritto alla Comunità di richiedere l'applicazione degli interessi legali e quant'altro previsto dalla legge.

## 7. PROCEDURE AMMINISTRATIVE

### 7.1. Domanda di ammissione e criteri di valutazione

La domanda di ammissione deve essere rivolta al Responsabile della Comunità. I Servizi Sociali del Comune di Firenze devono utilizzare il modulo allegato al *Protocollo Operativo per i Servizi Residenziali*. I Servizi Sociali di altri Comuni devono inviare una richiesta scritta su carta intestata del Servizio con almeno le stesse informazioni contenute nel modulo utilizzato dal Comune di Firenze.

Ai fini di svolgere una prima valutazione della situazione del minore per decidere sulla sua ammissione, il Responsabile della Comunità potrà richiedere ulteriori informazioni ai Servizi Sociali.

La valutazione dell'ammissibilità del minore è effettuata dal Responsabile insieme all'Equipe educativa entro un massimo di 10 giorni dal ricevimento della richiesta scritta.

I criteri di valutazione utilizzati sono:

- disponibilità di posti liberi;
- età del minore;
- compatibilità della situazione del minore a quella di altri minori presenti nella Comunità;
- compatibilità dei bisogni del minore rispetto all'ambito di intervento delle figure professionali della Comunità.

### 7.2. Preparazione inserimento e ingresso in Comunità

In caso di risposta affermativa di ammissione, il Responsabile incontra l'Assistente Sociale e gli altri Operatori Socio-sanitari eventualmente coinvolti, per:

- a) fissare le modalità per la realizzazione degli accertamenti sanitari previsti dalla normativa regionale, per il cui adempimento rimane responsabile l'Assistente Sociale, nonché della consegna della documentazione alla Comunità;
- b) fissare la durata del periodo di permanenza e le linee generali dell'intervento educativo della Comunità, che vengono riportate nel Progetto Quadro (PQ), con indicazione degli obiettivi da raggiungere a lungo termine, della durata della fase dedicata dall'Equipe Educativa all'osservazione e all'approfondimento dei bisogni socio-educativo e delle risorse personali del minore;
- c) definire le modalità relazione/collaborazione con i familiari, con indicazione degli obiettivi e delle risorse, anche in base ad eventuali disposizioni della Magistratura Minorile;
- d) qualora vengano a concorrere situazioni particolari legate a specifiche esigenze del minore, concordare eventuali prestazioni aggiuntive e/o integrazioni alla retta base;

<b>SGQ</b> <b>Consorzio Zenit</b>	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
--------------------------------------	--	---------------------------------

- e) fissare colloqui di conoscenza e presentazione della struttura e eventuali viste da parte del minore e dei suoi familiari e/o tutore.

Il Servizio Sociale dovrà far pervenire al Responsabile, prima dell'inserimento del minore, la seguente documentazione:

- relazione sociale sulla situazione del minore e della sua famiglia;
- atti giudiziari relativi alla situazione del minore;
- eventuale nomina del tutore;
- impegnativa di copertura della retta, con eventuale richiesta di attivazione del modulo rinforzato;
- accertamenti sanitari previsti dal protocollo regionale e documentazione sanitaria disponibile (libretto pediatrico, libretto vaccinazioni, valutazioni e diagnosi mediche e/o psicologiche, piano terapeutico, ecc.);
- documentazione relativa al percorso scolastico;
- ogni altro documento necessario allo svolgimento delle prestazioni educative e/o alla definizione del progetto educativo.

Per il Comune di Firenze, l'impegnativa può giungere alla Comunità entro 30 gg. dal ricevimento di proposta formale di inserimento da parte dei Servizi Sociali territorialmente competenti. Le impegnative devono sempre indicare la tipologia dell'intervento richiesto, il periodo autorizzato, l'operatore responsabile della presa in carico, l'importo della retta da corrispondere.

### **7.3. Conservazione del posto e trattamento delle assenze**

Durante la sua permanenza, in caso di assenza ogni minore ha diritto alla conservazione del posto solo per i seguenti motivi:

1. necessità di cure presso gli ospedali;
2. soggiorni non a carico della comunità (max. 15 giorni nel mese);
3. rientro in famiglia per periodi brevi, vacanze o festività (max. 15 giorni nel mese);
4. per i primi 5 giorni a seguito di suo allontanamento non autorizzato, salvo casi particolari di deroga concordate tra il responsabile e i Servizi Sociali referenti.

Viene considerato assente il minore per il quale non viene erogata nessuna prestazione da parte della Comunità nel corso della stessa giornata (0/24 h).

Per i casi sopra previsti, che devono essere sempre comunicati al Servizio Sociale competente e all'Ufficio Amministrativo del Comune, la Comunità percepirà la retta giornaliera nella misura ridotta al 70%. Sarà invece riconosciuta la retta intera qualora l'assistenza al minore presso l'ospedale rimanga a carico della Comunità, con formale comunicazione al Comune.

### **7.4. Dimissioni e criteri di dimissione**

Almeno tre mesi prima dello scadere del periodo di permanenza indicato nel Progetto Educativo Individuale, il Responsabile incontra il Servizio Sociale ed eventuali Operatori Sanitari coinvolti per valutare congiuntamente il grado di raggiungimento degli obiettivi a lungo termine, in modo da decidere se procedere con le dimissioni del minore o se vi sia la necessità di prolungare la sua permanenza nella Comunità.

Se fosse necessaria una proroga dell'inserimento, il Responsabile ed i Servizi provvedono ad aggiornare il Progetto Quadro. compilare un nuovo modulo, a firma di tutti gli operatori socio-sanitari coinvolti e del Responsabile del Servizio Residenziale. La proroga della permanenza oltre il 18° anno di età al fine di raggiungere gli obiettivi definiti nel Progetto Quadro è possibile solo con adolescenti a

<b>SGQ</b> <b>Consorzio Zenit</b>	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
--------------------------------------	--	---------------------------------

favore dei quali sia stato emesso un decreto del Tribunale per i Minorenni per il proseguo amministrativo.

Le dimissioni dei minori si attuano nei tempi e nelle modalità concordate dal Responsabile con il Servizio Sociale competente ed eventuali altre figure professionali sanitarie, a seguito di:

- adeguata valutazione del raggiungimento degli obiettivi concordati;
- ascolto del minore e dei familiari/tutore in merito alle dimissioni.

Qualora sopraggiungessero condizioni che, in base a puntuale e formalizzata valutazione dell'Equipe educativa, rendessero inattuabili gli obiettivi del progetto personalizzato, il Responsabile richiede ai Servizi Sociali di poter procedere alle dimissioni anticipate. In ogni caso, il minore verrà dimesso secondo modalità e tempi concordati e comunque tali da garantire la continuità assistenziale nei suoi confronti a seguito di reperimento di idonea soluzione alternativa da parte dei Servizi Sociali competenti.

In caso di allontanamento non autorizzato da parte del minore, il Responsabile provvede a darne immediata notizia:

- alle Forze dell'Ordine, nei tempi e nelle modalità previste;
- ai Servizi Sociali che hanno in carico il minore, con i quali concorderà le misure da attuare.

## **8. PROCESSO DI INTERVENTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO**

La personalizzazione dell'intervento socio-educativo, a partire dall'ingresso del minore, si sviluppa nelle seguenti fasi:

1. Analisi dei bisogni socio-educativi;
2. Definizione del Progetto Educativo Individualizzato;
3. Realizzazione e monitoraggio dell'intervento educativo;
4. Verifica, valutazione e aggiornamento del Piano;
5. Dimissioni e valutazione/verifica finale.

Per facilitare la personalizzazione dell'intervento educativo, il Responsabile individua uno degli educatori o animatori per svolgere il ruolo di tutor educativo con i compiti di:

- seguire da vicino il minore durante la fase di ambientamento;
- svolgere i colloqui educativi programmati;
- compilare la modulistica educativa legata al Progetto e gestire la Cartella Personale del minore;
- predisporre relazioni di monitoraggio e verifica.

### **8.1. Analisi dei bisogni socio-educativi**

A partire dall'ingresso del minore, l'Equipe svolge un'osservazione attenta, anche attraverso l'uso di specifici strumenti di valutazione, finalizzata ad evidenziare e approfondire i suoi bisogni socio-educativi e valutare la presenza ed il livello delle autonomie e delle diverse capacità personali.

La durata del periodo di osservazione è di circa 30 giorni; in casi particolarmente complessi, l'Equipe si riserva la facoltà di prorogare di altri 30 giorni la durata di tale periodo.

Al termine del periodo di osservazione, il Tutor educativo sintetizza i dati e le osservazioni raccolte in un profilo dei bisogni e delle risorse del minore.

### **8.2. Definizione del Progetto Educativo Individualizzato**

A partire dal profilo della situazione del minore e in coerenza con gli obiettivi generali dell'intervento di accoglienza concordati con il Servizio Sociale, il Tutor educativo predispone una bozza del

<b>SGQ</b> <b>Consorzio Zenit</b>	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
--------------------------------------	--	---------------------------------

Progetto Educativo Individualizzato (PEI) contenente: obiettivi a medio e breve termine ed i relativi indicatori, le attività da svolgere, le responsabilità, i tempi di realizzazione e quelli delle verifiche. La bozza è condivisa con l'Equipe Educativa, integrata con le proposte di tutti ed approvata dal Responsabile. Il PEI è condiviso dal Responsabile con il Servizio Sociale ed eventuali altri Operatori di Servizi Sanitari.

Nella definizione degli obiettivi e delle attività del PEI, l'Equipe assicura l'adeguata partecipazione del minore e, quando possibile, dei familiari, da effettuarsi con le modalità di volta in volta ritenute più opportune.

### **8.3. Realizzazione e monitoraggio dell'intervento educativo personalizzato**

Definito il PEI, l'Equipe realizza le attività previste, documentandole attraverso annotazioni sulla modulistica di servizio, in cui viene registrato anche il monitoraggio. Vengono inoltre verbalizzati:

- tutte le riunioni effettuate con i servizi socio-sanitari;
- i contatti con gli altri servizi e risorse del territorio;
- i colloqui programmati con il minore e quelli da lui richiesti spontaneamente;
- osservazioni su eventi educatamente significativi.

### **8.4. Valutazione, verifica e aggiornamento del piano**

In base alla programmazione, sono previste le seguenti attività di verifica e valutazione:

- reporting mensile del Tutor educativo sull'andamento dell'intervento;
- verifica intermedia in Equipe almeno trimestrale;
- verifica almeno semestrale con il Servizio Sociale ed eventuali gli altri Operatori Socio-sanitari;

Nella verifica del PEI, l'Equipe assicura l'adeguata partecipazione del minore e, quando possibile, dei familiari, da effettuarsi con le modalità di volta in volta ritenute più opportune.

### **8.5. Conclusione**

Almeno tre mesi prima della conclusione del periodo di inserimento, il Responsabile e il Servizio Sociale definiscono un programma per le dimissioni, in cui siano indicate le attività da svolgere per favorire il passaggio del minore o del neo-maggiorenne alla nuova sistemazione e le responsabilità di tutti i soggetti coinvolti.

L'Equipe educativa registra e monitora l'andamento del programma sulla modulistica di servizio.

Successivamente alle dimissioni, il Tutor educativo predispone una relazione conclusiva del percorso svolto dal minore in Comunità che viene condivisa con tutta l'Equipe.

## **9. ANIMAZIONE COMUNITARIA**

Tutta l'Equipe partecipa alla definizione di un Programma di Animazione Comunitaria in cui vengono previste attività da svolgersi in gruppo, sia interne che esterne e organizzate dagli stessi educatori/animatori o proposte da soggetti che operano sul territorio. Le attività organizzate/partecipate possono riguardare, ad es.:

- tematiche particolari utili al raggiungimento di specifici obiettivi educativi;
- conoscenza di risorse culturali, artistiche, ecc. del territorio cittadino o regionale;
- svolgimento di attività sportive;
- percorsi di educazione ambientale e di contatto con la natura;
- conoscenza di esperienze significative da un punto di vista educativo;
- ecc.



Per il periodo estivo, è previsto anche la frequentazione di piscine comunali ed un breve soggiorno presso una località di mare.

## 10. RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA' LOCALE

### 10.1. Volontari interni

La Comunità promuove la presenza al suo interno di volontari impegnati nella realizzazione di attività integrative l'intervento degli operatori professionali.

La selezione e l'ammissione dei volontari è compito del Responsabile, che deve verificare le motivazioni e la serietà della persona, oltre a controllare l'adempimento degli aspetti di natura amministrativa.

È compito del Responsabile pianificare le attività e verificare che sia osservato il regolamento interno, in particolare quanto indicato sulla presenza e l'attività dei volontari, che in nessun modo deve essere fonte di disturbo per la vita comunitaria e/o dello svolgimento dei PEI.

### 10.2. Rapporti con associazioni ed altri soggetti della comunità locale

La Comunità promuove i rapporti con enti, associazioni ed altri soggetti del territorio, in base alle indicazioni ricevute dalla Direzione e a quanto previsto nel Regolamento Interno.

È compito del Responsabile:

- finalizzare le collaborazioni con tali soggetti al raggiungimento degli obiettivi del programma di animazione e/o quelli dei singoli programmi individualizzati;
- vigilare che il comportamento dei volontari, anche se in buona fede, non sia fonte di disturbo per la vita comunitaria e/o dello svolgimento dei PEI.

## 11. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE

All'interno della Comunità la documentazione cartacea dell'utente è conservata nell'ufficio dell'Equipe educativa, in armadi o cassettiere chiuse a chiave ed inserita in faldoni, cartelle e fascicoli in modo da facilitarne l'accessibilità. La documentazione digitale è conservata nel PC degli operatori, accessibile solo dagli stessi e con password personale. Viene effettuato un periodico backup di tutti i dati.

La documentazione dell'utente si suddivide in:

Tipologia	Documenti	Archiviazione	Responsabile
<b>Documentazione tecnico-amministrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia documento di identità</li> <li>• Permesso di soggiorno e passaporto (solo per stranieri)</li> <li>• Codice Fiscale</li> <li>• Impegnativa di spesa dell'Ente Pubblico e/o Contratto</li> <li>• Scheda Anagrafica</li> <li>• Nome e contatti di parenti / tutore</li> <li>• Tribunale per i Minorenni, Procura c/o TM, Giudice Tutelare: relazioni, corrispondenza e decreti</li> </ul>	Cartella Personale Sezione Amministrativa	Responsabile
<b>Documentazione sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e contatti del Servizio Sociale</li> <li>• Relazioni prodotte dai Servizi Sociali</li> <li>• Progetto Educativo Individualizzato</li> <li>• Verifiche svolte insieme ai Servizi Sociali</li> <li>• Verbali riunioni con i Servizi Sociali</li> <li>• Comunicazioni da/per i Servizi Sociali</li> <li>• Modello ISEE (quando necessario per richieste per contributi)</li> </ul>	Cartella Personale Sezione Sociale	Responsabile
<b>Documentazione educativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti di registrazione del Progetto Educativo Personalizzato (Osservazioni, Colloqui PEI, Report, Relazioni, ecc.)</li> <li>• Accordo Interno</li> </ul>	Cartella Personale Sezione Educativa	Responsabile Educatore Tutor

<b>SGQ</b> Consorzio Zenit	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
-------------------------------	--	---------------------------------

Tipologia	Documenti	Archiviazione	Responsabile
<b>Documentazione sanitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome e contatti del Medico Curante</li> <li>Protocollo accertamenti sanitari di cui al DCRT 489/1987</li> <li>Tessera Sanitaria / STP</li> <li>Libretto Vaccinazioni</li> <li>Riferimenti del Medico curante</li> <li>Scheda Sanitaria</li> <li>Risultati accertamenti</li> </ul>	Cartella Personale Sezione Sanitaria	Responsabile Educatore Tutor
<b>Documentazione istruzione e formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome e contatti della Scuola/Corso</li> <li>Titoli di studio</li> <li>Attestati di qualifica o Certificazioni di competenze</li> <li>Documentazione amministrativa (iscrizione, ecc.)</li> <li>Comunicazioni con Scuole o Enti di Formazione</li> <li>Documentazione di stage in corsi di formazione</li> <li>Contatti di rete con formatori/insegnanti</li> </ul>	Cartella Personale Sezione Scuola e Formazione	Responsabile Educatore Tutor
<b>Documentazione lavorativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curriculum vitae</li> <li>Contatti con Centro per l'Impiego</li> <li>Nome e contatti dell'azienda</li> <li>Contratto (tirocini, stage, assunzione, ecc.) e documentazione allegata</li> <li>Buste paga</li> <li>Corrispondenza da/per l'azienda</li> </ul>	Cartella Personale Sezione Lavoro	Responsabile Educatore Tutor
<b>Documentazione Gestione risorse economiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prima nota integrazione di retta</li> <li>Documentazione spese sanitarie rimborsabili</li> <li>Gestione conti correnti/libretti di risparmio</li> <li>Documentazione fiscale</li> <li>Prima nota acquisto beni con risorse personali</li> </ul>	Cartella Personale Risorse Economiche	Responsabile
<b>Documentazione varia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività sportiva e associativa</li> <li>Documentazione contatti con parenti (non tutori)</li> </ul>	Cartella Personale Documenti Vari	Responsabile

La Comunità opera nel rispetto della normativa sulla Privacy; in particolare:

- individua un proprio Responsabile;
- trattare tutte le informazioni sensibili riguardanti il minore con il consenso del genitore o del tutore in base a quanto previsto dalle norme sul trattamento dei dati personali ed unicamente per le esigenze specifiche del servizio;
- garantisce l'accesso alla documentazione riservata contenuta nella Cartella Personale del minore **solo** agli aventi diritto, in base alle normative vigenti. La richiesta di relazioni, di attestazioni (mediche, amministrative, ecc.) o di altra documentazione inerente ai minori deve essere formalmente richiesta e motivata ed i relativi costi saranno a carico del richiedente.

## 12. PARTECIPAZIONE

### 12.1. Relazione con familiari, curatori o tutori legali dell'utente

Il Responsabile è disponibile ad incontrare familiari o il tutore previo appuntamento.

Il coinvolgimento dei familiari o del tutore nel progetto personalizzato è realizzato nelle forme e nei tempi concordati con il Servizio Sociale ed eventualmente indicato dalle Autorità Giudiziarie.

### 12.2. Gestione segnalazioni e reclami

Tutti i soggetti interessati dalle prestazioni della Comunità (Servizi Sociali, minori, familiari) possono presentare segnalazioni e reclami sulle prestazioni rese dal personale.

Nell'accogliere e trattare le segnalazioni o reclami, il Responsabile garantirà:

- l'imparzialità, ovvero il medesimo trattamento per tutti gli utenti che, per qualsiasi motivo o standard, avanzano un reclamo;
- la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza dell'utente;
- un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

<b>SGQ</b> <b>Consorzio Zenit</b>	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
--------------------------------------	--	---------------------------------

#### **A) Trattamento di segnalazioni/reclami provenienti dal Servizio Sociale**

Nel caso sia il Servizio Sociale avanzi una segnalazione o un reclamo relativamente all'intervento educativo, qualora non fosse presente il Responsabile in struttura, l'operatore che raccoglie la segnalazione/reclamo lo registra su un'apposita scheda e la sottoporrà immediatamente al Responsabile, che:

1. analizza la segnalazione/reclamo e chiama il Servizio Sociale per approfondire quanto segnalato;
2. valuta e pianifica eventuali provvedimenti necessari per superare il problema alla base del reclamo, definendo una data per la conclusione del trattamento e la verifica dei risultati ;
3. monitora la realizzazione dei provvedimenti e verifica il raggiungimento dei risultati;
4. informa il Servizio Sociale su quanto realizzato;
5. chiude il trattamento e archivia tutte le registrazioni.

#### **B) Trattamento dei reclami del minore o dei familiari**

Il trattamento di segnalazioni/reclami da parte dei minori e/o dei familiari sarà gestito dal Responsabile nel seguente modo:

- i minori hanno la possibilità di rivolgersi in qualsiasi momento ai propri educatori e/o al Responsabile, sia in forma individuale che in forma collettiva (es. riunione); gli educatori svolgono inoltre un'attività specifica per favorire lo sviluppo del senso critico e delle capacità di partecipare alla vita comune, di risolvere i conflitti in modo non violento, di mediare e solidarizzare;
- i familiari possono contattare gli educatori e/o il Responsabile in base alle modalità concordate che prevedono ad acquisire la segnalazione/reclamo. Il Responsabile verifica poi la necessità o meno di aprire la procedura di trattamento reclami, che si svolgerà come indicato nel paragrafo precedente; è infatti necessario valutare se la segnalazione non sia causata dal disagio della loro condizione e/o dall'irritazione nei confronti dell'intervento di allontanamento.

### **12.3. Rilevamento della soddisfazione del cliente**

La Comunità garantisce il rilevamento periodico della soddisfazione dei minori e dei Servizi Sociali, in base a procedure diverse in modo da adattarle all'età e al ruolo di ogni soggetto.

#### **A) Rilevamento della soddisfazione dei servizi sociali inviati**

Almeno ogni anno, la Comunità predispone un questionario o una traccia di intervista per rilevare il livello di soddisfazione dei Servizi Sociali nei confronti dell'intervento educativo svolto dall'Equipe. Il Responsabile svolgerà un'analisi delle risposte date, che verrà diffusa a tutti i Servizi Sociali interessati.

#### **B) Rilevamento della soddisfazione dei minori accolti**

Per la rilevazione del gradimento dei minori accolti viene utilizzata la modalità del *focus group*: le indicazioni dei minori sono raccolte nel corso di un incontro collettivo, dove un facilitatore propone alla discussione alcuni temi da rilevare. Tale modalità si realizza almeno una volta all'anno, occupandosi dei seguenti ambiti: aspetto fisico, risorse umane, relazione educativa, organizzazione interna. Le dimensioni da valutare sono: sollecitudine, accessibilità, cortesia, fidatezza, comunicazione, flessibilità, trasparenza, ascolto.

<b>SGQ</b> <b>Consorzio Zenit</b>	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
--------------------------------------	--	---------------------------------

## **13. GESTIONE DELLA SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI LAVORATORI**

### **13.1. Gestione della sicurezza dei minori**

Il Responsabile della Comunità definisce con gli educatori tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza degli stessi all'interno della struttura, istruendo gli operatori sulle procedure da adottare e, quando necessario, anche i minori.

Tutte le misure atte a prevenire situazioni di rischio, pericolo o incidenti sono messe per scritto utilizzando la modulistica di servizio e vengono periodicamente aggiornate.

### **13.2. Gestione della sicurezza dei lavoratori**

In materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, la Cooperativa che gestisce il servizio assicura l'ottemperanza alla normativa vigente; in particolare:

- nomina le figure previste dalla normativa;
- individua e valuta i fattori di rischio;
- pianifica le misure per la sicurezza e salubrità dell'ambiente, definendo procedure di sicurezza e programmi di prevenzione;
- definisce e attua le attività di informazione e formazione per lavoratori e delle figure responsabili;
- controlla il corretto adempimento delle procedure e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione da parte degli operatori;
- promuove il sistema di sorveglianza e la periodica analisi dell'efficacia ed efficienza del sistema di sicurezza.

Il Responsabile della struttura svolge anche la funzione del Preposto.

Il Consorzio Zenit effettua specifici controlli sull'adempimento da parte della Cooperativa di tali obblighi.

## **14. FUNZIONI DI SUPERVISIONE E CONTROLLO**

### **14.1. Supervisione del Responsabile di Area del Consorzio Zenit**

Il Responsabile di Area, il Consorzio assicura una supervisione tecnica all'attività dell'Equipe educativa della Comunità, prestando un'attenzione particolare alla verifica di tutti i processi di lavoro che hanno un diretto impatto sulla qualità di vita dell'utente, come la qualità del vitto, l'igiene e comfort dell'ambiente (igiene, microclima, rumorosità, accessibilità, sicurezza), l'intervento educativo personalizzato, il programma di animazione.

Nello specifico, il Responsabile controlla:

- il rispetto degli standard di personale (requisiti);
- il rispetto degli standard orari (ore di servizio erogate);
- l'andamento generale del servizio e sulla conformità di attuazione di procedure e protocolli da parte degli operatori della Cooperativa;
- la corretta gestione della documentazione educativa;
- il rispetto delle procedure operative di gestione dei PEI e del programma di animazione;
- l'andamento dei servizi generali (pasti, lavanderia, pulizie, ecc.);
- la gestione della documentazione tecnica;
- la realizzazione del piano di manutenzione,
- la realizzazione del piano di formazione del personale.

<b>SGQ</b> <b>Consorzio Zenit</b>	<b>COMUNITA' A DIMENSIONE FAMILIARE "DEMIDOFF"</b> <b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CdS 07</b> <b>Rev. 08</b>
--------------------------------------	--	---------------------------------

Il controllo è effettuato sia attraverso il controllo da remoto sulla documentazione inviata dalla struttura che attraverso Audit in loco. Eventuali non conformità emerse durante il controllo sono registrate e trattate dal Responsabile della Comunità.

Il Responsabile di Area rappresenta la struttura presso la Direzione dell'Amministrazione Comunale, la Commissione di Vigilanza e controllo e le iniziative di coordinamento con altri Enti.

## 14.2. Sistema di gestione della qualità

Il Consorzio Zenit ha certificato il proprio Sistema Qualità con riferimento alla norma ISO 9001, garantendo, attraverso la partecipazione attiva degli operatori, un monitoraggio continuo di tutti i processi di funzionamento, il trattamento delle non conformità ai fini del miglioramento continuo.

Annualmente, il Responsabile della Comunità definisce un Piano Annuale per la Qualità in cui vengono definite una serie di azioni di miglioramento finalizzate al raggiungimento di specifici obiettivi di qualità. Il Piano è validato dal Responsabile Qualità ed approvato dalla Direzione del Consorzio Zenit.

Il Responsabile Qualità del Consorzio assicura un monitoraggio sul funzionamento del servizio, il rispetto degli standard di fornitura e di processo, la soddisfazione degli utenti e dei Servizi inviati, le procedure di controllo e monitoraggio.

Il monitoraggio è effettuato sia attraverso il controllo da remoto sulla documentazione inviata dalla struttura che attraverso Audit in loco. Eventuali non conformità emerse durante il controllo sono registrate e trattate dal Responsabile della Comunità.

## 14.3. Reporting, analisi dei dati e miglioramento continuo

In base ad una pianificazione concordata con la Direzione del Consorzio, il Responsabile di struttura invia periodicamente report e relazioni sull'andamento dei processi e/o sui risultati degli interventi educativi.

Annualmente, il Responsabile di struttura predispone una relazione sulle attività svolte, i risultati raggiunti, i reclami e le non conformità registrate, le attività di formazione svolte con il personale, ecc.

La relazione è valutata dalla Direzione, che provvede a definire le adeguate misure di miglioramento, anche su proposta degli operatori della Comunità.

## 15. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:

- Allegato 01: Sintesi della Politica per la Qualità