



CONGREGAZIONE SUORE DELLO SPIRITO SANTO

ENTE ECCLESIASTICO CIVILMENTE RICONOSCIUTO CON D.P.R. 3 MAGGIO 1951 N. 722

Sede Legale: 00186 ROMA - Via Sant'Alessio n. 28

Sede Operativa: 70126 BARI – Via Celso Ulpiani n. 19

Tel. 08055394480 – FAX: 0805542597

e-mail: casafamiglia@madrearcucci.it

COMUNITÁ EDUCATIVA DI TIPO FAMILIARE

CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO

«MADRE ARCUCCI»

CARTA DEI SERVIZI 2006

Bari, 25 gennaio 2006

La Rappresentante Legale

(Suor Rosa Coppini)



Rosa Coppini



PREMESSA

La Congregazione Suore dello Spirito Santo adotta la presente Carta dei Servizi i cui principi ispiratori costituiscono la base programmatica nello sviluppo della propria operatività ed a cui l'Ente mira per consolidare l'erogazione dei propri servizi al pubblico. In tal senso questo documento costituisce il quadro di riferimento per quanto concerne le modalità di offerta dei servizi al pubblico della Congregazione Suore dello Spirito Santo quale "soggetto erogatore" secondo la terminologia adottata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

La Carta dei Servizi della Congregazione Suore dello Spirito Santo è proposta ai sensi:

- dell'articolo 10, comma 5, del Decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318 secondo quanto previsto dalla già citata Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- dell'articolo 13 della Legge 8 novembre 2000, n. 328
- dell'articolo 6 del Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 21 maggio 2001, n. 308;
- dell'articolo 37 della Legge Regione Puglia 25 agosto 2003, n. 17;

In attesa che venga adottato lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, ai sensi dell' articolo 13 della Legge 8 novembre 2000, n. 328, codesta Carta dei Servizi è da considerarsi provvisoria e modificabile a seconda delle mutate esigenze derivante da nuove normative di legge in merito.

Il documento descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, le modalità di erogazione, i parametri di qualità, gli strumenti di valutazione, di monitoraggio e di informazione all'utenza. L'Ente si impegna a rispettare gli obblighi che le derivano dalla propria Carta dei Servizi e ad operare nella direzione di continuo miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

Lo spirito che detta i contenuti ed i principi ideali riportati nella carta deriva dalla volontà dell'Ente di offrire un rapporto trasparente e ben comprensibile, tale da consentire al cittadino il controllo sulla qualità di ciò che ottiene ed eventualmente di denunciare ritardi, carenze o disservizi.

I fondamenti ideali cui questa carta si riferisce sono:

- La Costituzione Italiana.
- Regione Puglia, Regolamento anno 1993 Numero 1 del 23/06/1993: "Modifiche e integrazioni al regolamento regionale 6 giugno 1990, n. 1 - Apertura e funzionamento dei servizi residenziali e non residenziali per minori: determinazione standards relativi"
- Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge 28 marzo 2001, n. 149: "Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile"
- Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 21 maggio 2001, n. 308: Regolamento concernente "Requisiti minimi e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328"
- Legge Regione Puglia 25 agosto 2003, n. 17: "Sistema integrato di interventi e servizi sociali in Puglia"



CHI SIAMO

L'istituzione è nata nel 1954, per opera della Congregazione delle Suore dello Spirito Santo, con sede storica ad Ariano Irpino (AV) e sede legale in Roma – Via Sant'Alessio n. 28 - Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto, con il carisma di provvedere all'aiuto materiale e spirituale delle categorie più deboli: minori ed anziani.

Inizialmente l'istituzione si caratterizzò come Orfanotrofio femminile, che accoglieva esclusivamente bambine ed adolescenti orfane, dai due ai quattordici anni. Nel 1974, a seguito della naturale e progressiva chiusura degli orfanotrofi per il miglioramento generale delle condizioni di vita degli italiani durante il secondo dopoguerra, questa istituzione mutò in Istituto Educativo Assistenziale che accoglieva bambine dai tre ai quattordici anni in stato di disagio familiare, dietro segnalazione del Tribunale per i Minorenni e dei Servizi Sociali territoriali. Risalgono a questa data le prime esperienze di concreta collaborazione con gli Enti Locali presenti sul territorio: servizi sociali comunali per i minori da sei a quattordici anni, servizi sociali della Provincia di Bari per i minori da zero a cinque anni e per quelli da zero a quattordici anni definiti all'epoca "illegittimi" ed ora denominati "figli di madre nubile".

Sin dalla sua nascita nel 1954 l'Istituzione ha avuto al suo interno una scuola materna privata ed una scuola elementare privata, diventata parificata nel 1986, con utilizzo di insegnanti religiose e laiche: si può ben dire che questo costituisce uno dei primi laboratori di lavoro comune tra laici e religiosi, avente come fine il benessere dei bambini.

Nell'anno 1985, anche a seguito della nuova legge sull'adozione e sull'affido (N. 184/83), l'Istituzione cominciò ad accogliere minori di sesso maschile, trasformandosi così in un'opera di piena accoglienza di tutti i minori ambosessi in stato di difficoltà.

La fondatrice della Congregazione delle Suore dello Spirito Santo, Madre Giuseppina Arcucci (1860 - 1940), aveva in Ariano Irpino (AV) creato ai primi del '900 una istituzione simile a questa in Bari, con l'obiettivo preciso di realizzare in pieno il dettato evangelico della solidarietà con le persone sofferenti, condividendo con loro la propria personale povertà di religiosa: con lo stesso spirito e con lo stesso carisma le suore attuali conducono questa opera in Bari che ormai accoglie circa 65 bambini ogni anno.

Lo spirito di accoglienza che caratterizza questa Istituzione permette di non discriminare in alcun modo i bambini che sono ospitati: né per razza, né per religione, né per ideologia. A nessuno è richiesto di essere cattolici per forza, a tutti è consentito di seguire la religione dei propri padri: vi sono in Istituto bambini musulmani, cristiano animisti, ed anche in maggioranza cattolica. Non si organizzano appositi corsi di catechismo extra-scolastico, preferendo consentire ai bambini ed ai loro genitori di frequentare il catechismo presso la propria Parrocchia. È la scuola il territorio dove adulti e bambini si misurano a vicenda per accrescere le proprie competenze culturali: gli operatori dell'istituto hanno ben in mente l'opera di Don Lorenzo Milani e cercano di applicarla quotidianamente alla realtà attuale.

Durante gli anni dalla fondazione questa Istituzione ha sempre collaborato con gli Enti Locali e le associazioni di volontariato, scegliendo sempre di aderire e conformarsi da subito alle leggi vigenti sui minori e sul funzionamento degli Istituti che si sono succedute in questi anni.



CHE ATTIVITÀ SVOLGIAMO

La Congregazione Suore dello Spirito Santo attualmente ha trasformato l'Istituto Educativo Assistenziale in Comunità Educativa e Centro Socio Educativo Diurno.

Per far questo è stato sensibilmente ridotto il numero dei bambini accolti, 10 in comunità residenziale e 30 nel centro semiresidenziale, sono state apportate modifiche strutturali agli edifici della nostra sede in Bari alla Via Celso Ulpiani n. 19.

Le due attività non sono , però, separate ma implementate e collegate tra loro: in entrambi i casi svolgiamo un compito di "supplenza familiare", come ben descritto da Paul Durning nel 1986; cioè ci vengono affidati la maggior parte dei compiti educativi genitoriali, perlopiù in modo temporaneo e senza sostituirli completamente. Il termine "supplenza" ci sembra molto più appropriato di "collocamento": si colloca un oggetto non un essere umano. Così essere definiti in modo riduttivo "Residenza" rinvia maggiormente all'ambito alberghiero senza tener conto della funzione educativa.

Nella nostra attività educativa non "sostituiamo" i genitori, poiché nel termine è implicita l'idea della "sostituzione tra pari", ma bensì "suppliamo" ad alcune loro mancanze, cioè "integriamo" il loro essere genitori.

Questo punto di vista ci pone nelle condizioni di accogliere insieme al bambino anche i genitori, e quindi di svolgere un lavoro di accompagnamento familiare complementare a questa presa in carico educativa extra-familiare; perciò è necessario prendere in considerazione l'ambiente sociale della famiglia e le risorse a disposizione. Questo lavoro in rete, preventivo all'inserimento del bambino nella comunità, sarà utile a preparare la separazione familiare, ad evitare per il bambino una drastica rottura con il suo ambiente familiare e sociale, cercando anche di limitare la durata della presa in carico educativa extra familiare.

Per realizzare tutto ciò abbiamo previsto di:

- lavorare in micro equipe multidisciplinari, composte da educatori – assistenti all'infanzia – terapisti della riabilitazione – operatori a tempo parziale (psicologo – pediatra – medico specialista – musicista) e professionisti eventualmente necessari;
- garantire una modalità di accoglienza diurna, dalle 7.30 alle 19.00, per bambini con carenze educative prevalentemente situati nel territorio della nostra circoscrizione comunale;
- garantire una presa in carico "soft" per i bambini che dovranno essere separati dalla famiglia per essere accolti nella comunità residenziale;
- fare beneficiare tutti i bambini di cure corporee fisiche (dentista, oculista, psicomotricità, ecc.);
- organizzare attività laboratoriali all'interno (laboratorio computer, sala musica, laboratorio espressivo);
- gestire attività all'esterno (corso di danza, piscina, equitazione sui pony, cinema, teatro);
- consentire ai bambini di frequentare la loro scuola di provenienza;
- effettuare colloqui informali con i genitori quando vengono a prelevare i bambini, sapendo che sono programmati incontri regolari con i servizi presenti nel territorio;
- preparare i bambini al termine della presa in carico.



PRINCIPI FONDAMENTALI

DIRITTO ALLA VITA E ALLA CRESCITA:

come sancito dalla Convenzione internazionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza approvata dall' ONU (ART. 27) ed in base alla Legge per quanto attiene il diritto del minore a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia

UGUAGLIANZA:

tutti i servizi da noi erogati guardano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche".

PARTECIPAZIONE:

nei servizi al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli utenti , si garantirà un'informazione completa e trasparente e si ricercherà la massima collaborazione possibile nella attività della vita quotidiana

INDIVIDUALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO:

inteso come riconoscimento dell'unicità di ogni persona, come sforzo per un'interpretazione accurata e non generica del comportamento della persona presa in carico, impegno nella verifica costante dell'evoluzione dei suoi bisogni in un'ottica di promozione dell'autodeterminazione della donna quale possibilità di decisioni autonome , di acquisizione di nuove capacità di affrontare la realtà .

RISERVATEZZA:

nei servizi verrà garantito l'obbligo a non rivelare notizie apprese nella capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.



INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI

Copia della presente Carta dei Servizi verrà fornita ai genitori dei minori da noi ospitati al fine di informarli sui servizi offerti.

Una linea telefonica, 0805542597, è riservata alle comunicazioni degli ospiti con la propria famiglia.

A breve si attiverà un sito internet contenente tutte le informazioni sulle attività svolte nella comunità, gestito direttamente dagli ospiti.

La Congregazione Suore dello Spirito Santo ritiene fondamentale fornire al cittadino la più completa informazione sui servizi offerti. E per questo motivo che gli operatori dedicano particolare attenzione al momento dell'accoglienza sia nel contatto personale sia predisponendo strumenti di comunicazione utili per orientarsi.

I servizi e gli strumenti attualmente utilizzati, oltre alla Carta dei Servizi, sono:

UFFICIO INFORMAZIONI

PROTOCOLLI DI ACCOGLIENZA

PROSSIMO SITO INTERNET: <http://www.madrearcucci.it>

UFFICIO INFORMAZIONI

L'Ufficio Informazioni è ubicato presso la Direzione in Via Celso Ulpiani n° 19 – piano terra.

Orari di apertura al pubblico

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle 16.30 alle 18.00

il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

Quali informazioni fornisce:

- tutte le informazioni sui servizi erogati;
- modalità e procedure di accesso alle prestazioni erogate
- tempi di attesa;
- informazioni sugli URP di alcuni altri enti pubblici della nostra città (Comune, INPS, Ufficio Provinciale del Lavoro, Provveditorato agli Studi e Prefettura).
- raccoglie, su apposito modulo, eventuali reclami e suggerimenti volti a migliorare il funzionamento dei servizi

Per l'acquisizione e l'aggiornamento costante delle informazioni la Congregazione si avvale di un collegamento internet ADSL Full Time 640 KB.



SERVIZI OFFERTI

CURA E SOSTEGNO DEL MINORE

- Nella presa in carico di tipo educativo di situazioni traumatiche a livello psicologico
- Nell'accudimento quotidiano
- Nei suoi bisogni di tipo medico-sanitario
- Nel percorso di crescita il più possibile serena ed armoniosa
- Nei rapporti con la famiglia di origine

SOSTEGNO GENITORIALE

- Nello sviluppo e mantenimento delle proprie capacità genitoriali
- Nella gestione dei rapporti con i figli ospiti delle comunità
- Nella gestione dei rapporti familiari e nell'attivazione di una rete sociale di supporto
- Nella progettazione di autonoma collocazione abitativa , nella ricerca di attività lavorative e nella custodia del figlio nelle ore occupate dal lavoro
- Nel consolidamento di abilità e competenze in un progressivo percorso di graduale riaccompagnamento del minore presso la propria abitazione

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

- Comunità Educativa
- Centro Socio Educativo Diurno



COMUNITÀ EDUCATIVA

PREMESSA

Il concetto di "comunità educativa" è il superamento di quello passato di "istituto". Le differenze sono, oltre che nella organizzazione della struttura edilizia, anche e soprattutto nel diverso approccio nei confronti del minore.

Considerando superata l'idea di "contenimento" del minore all'interno della struttura – concetto che ha funzionato come microcosmo a se stante – la comunità educativa privilegia, nel superamento dell'impostazione "custodialistica" appunto, una prospettiva cosiddetta di "porte aperte", con la possibilità di gestire, nell'interazione fra minore e comunità, gli orari di uscita come si fosse all'interno di un qualsiasi nucleo familiare.

La comunità lascia al minore, allora - in riferimento alla sua età ed alle esperienze passate, e relativamente alle sue capacità - degli spazi di autonomia sia all'interno che all'esterno, come farebbe un qualsiasi genitore. Dovere della comunità è seguire il minore in un progetto unitario che preveda tanto la "sorveglianza" quanto l'educazione, il tutto improntato ad un rapporto di fiducia che deve essere concesso dalla comunità ma anche accettato dal minore.

I minori ospitati in comunità hanno normalmente una famiglia, quindi le figure di riferimento da offrire non sono succedanee ai genitori, verso i quali occorre invece mediare perché la famiglia possa comunque ricomporsi, ma complementari.

Occorre cioè non sostituirsi al padre e alla madre, ma creare figure di riferimento nelle quali i minori possano ritrovare l'affetto, la serenità e soprattutto quella sicurezza e quella fiducia nel futuro che normalmente si hanno in una famiglia; generando, così, nei minori la convinzione che là dove essa manchi, sia pure temporaneamente, esistono altre forme di aggregazione che non li abbandonano e che possono aiutarli a superare le difficoltà, contribuendo in tal modo a costruire un senso di fiducia e solidarietà nel prossimo e nella società.

La nostra Comunità ha l'obiettivo di ridurre il disadattamento sociale, realizzando un percorso personalizzato per ciascun individuo che tenga conto sia delle sue particolari difficoltà sia delle sue specifiche risorse.

Le finalità dell'intervento sono principalmente due: la prima è quella di favorire nella persona sia una ristrutturazione del modo di concepire sé stesso che una ridefinizione del proprio ruolo sociale, in maniera tale che ogni soggetto giunga ad integrarsi in maniera soddisfacente all'interno di un tessuto sociale non deviante e non emarginante. Questo obiettivo comporta per la persona l'acquisizione di un adeguato bagaglio di abilità socio-culturali, relazionali, cognitive ed emotive, differenziate a seconda della provenienza culturale e della storia di vita personale. In generale si cerca di veicolare alla persona un'immagine di sé non centrata esclusivamente sulle proprie diversità, un'immagine di sé che rafforzi e stabilizzi i nuovi apprendimenti, un'immagine di sé che fornisca a sua volta repertori di comportamenti propri di una persona ben adattata. Ciò non significa che l'intervento sia finalizzato ad inculcare determinate idee e convinzioni alla persona, ma diversamente che la stessa divenga attivamente capace di elaborare modalità alternative di concepire sé stesso, e il mondo circostante, in maniera tale da rendere praticabili nuove reti di azioni possibili.

La seconda finalità è quella di favorire l'acquisizione delle capacità di gestire e controllare attivamente sia le situazioni di benessere sia le inevitabili situazioni di disagio e crisi. Questo aspetto è strettamente connesso alla capacità di generare alternative e opportunità in merito al flusso di eventi della quotidianità. In altri termini significa rendere le persone capaci di affrontare tutte le situazioni senza rimanere intrappolati in interpretazioni prefissate e monolitiche, ma creandosi in modo dinamico sempre nuove possibilità di movimento: ciò comporta il fatto che l'individuo giunga a percepirsi come un fattore determinante negli eventi che caratterizzano la sua vita.



COS'È

È struttura residenziale a carattere comunitario di tipo familiare caratterizzata dalla convivenza di un gruppo di minori con un'equipe di operatori professionali che svolgono la funzione educativa come attività di lavoro.

DOVE OPERA

Il Servizio opera nella città di Bari, nel quartiere San Pasquale, con i minori provenienti prevalentemente dalle province di Bari e Foggia, territorio di competenza del Tribunale per i Minorenni di Bari.

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

- Minori da zero a undici anni con procedure in corso presso il Tribunale per i minorenni.
- Minori da zero a undici anni appartenenti a nuclei famigliari in carico ai servizi sociali per i quali si è verificata la necessità di un temporaneo allontanamento dalla famiglia di origine.

Il limite di età può essere innalzato sino a dodici anni per casi di particolare e documentata necessità. Menomazioni fisiche, psichiche o sensoriali non costituiscono motivo di esclusione dal servizio purché tali problematiche non richiedano interventi di tipo prevalentemente sanitario o non siano di pregiudizio all'incolumità degli altri ospiti.

CHI OPERA NEL SERVIZIO

1 educatrice responsabile, religiosa

1 educatore laico.

1 educatrice laica.

2 educatrici religiose

1 educatrice religiosa con compiti di puericultrice per i neonati.

1 Medico pediatra, Neonatologo presso la Facoltà di Medicina di Bari, consulente esterno.

1 Psicologa dell'età dello sviluppo, consulente esterna.

1 Medico di base della A.U.S.L. Bari/4, come consulente esterno.

1 avvocato per le questioni legali, come consulente esterno.

Vari operatori esterni per le attività laboratoriali.

DURATA

La durata della permanenza viene stabilita nell'ambito del progetto individuale e valutata dalla equipe degli operatori in accordo con i servizi territoriali che hanno in carico il caso, e, se previsto, con il Tribunale per i Minorenni di Bari.

COME SI VIENE AMMESSI

Su proposta degli operatori dei servizi sociali o tramite Provvedimento o disposizione del Tribunale per i Minorenni di Bari.

DECORRENZA

Ad accettazione formalizzata da parte dell'ente tramite un proprio atto amministrativo. In caso di emergenza l'accoglienza è immediata tenuto conto della disponibilità dei posti letto

COSTO

E' previsto il pagamento di una retta giornaliera da parte del servizio socio-assistenziale di competenza territoriale, secondo le tabelle esposte in allegato alla presente carta dei servizi.



CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO

COS'È

È una struttura di prevenzione e recupero aperta a tutti i minori che, attraverso la realizzazione di un programma di attività e servizi socio-educativi, culturali, ricreativi e sportivi, mira in particolare al recupero di minori con problemi di socializzazione o esposti al rischio di emarginazione.

È una struttura territoriale a prevalente dimensione circoscrizionale e comunale con funzioni di:

- a. prevenzione di processi di esclusione dall'ambiente di residenza;
- b. promozione e sviluppo della vita di relazione ed associativa;
- c. promozione della partecipazione attiva in programmi e interventi sociali.

Essa opera essenzialmente attraverso attività programmate, anche a supporto del nucleo familiare di origine, attuate in collaborazione con i servizi sociali competenti e raccordate con i programmi e le attività di altri servizi e strutture educative, sociali, culturali e ricreativi esistenti nel territorio.

È prevista la partecipazione delle famiglie e delle formazioni sociali nella determinazione degli indirizzi programmatici e organizzativi; sono altresì contemplati momenti di partecipazione degli utenti alla determinazione del programma e del calendario delle attività del centro.

Per incontri periodici tra genitori separati e figli viene offerto un servizio di "luogo neutro" con la supervisione di educatore in possesso del titolo europeo di "mediatore dei conflitti sociali e familiari", con permanenza del minore per tre ore massimo ad ogni incontro

CHI HA DIRITTO AL SERVIZIO

Minori, anche extracomunitari, da sei a tredici anni (da tre sino quattordici anni per casi di particolare e documentata necessità) appartenenti a nuclei privi di una rete di supporto familiare, in carico ai servizi sociali, per i quali si riscontri la necessità di un'accoglienza. In nessun caso menomazioni fisiche, psichiche o sensoriali possono costituire motivo di esclusione dal servizio purché tali problematiche non richiedano interventi di tipo prettamente sanitario o non siano di pregiudizio all'incolumità degli altri ospiti.

CHI OPERA NEL SERVIZIO

1 Educatrice laica responsabile del servizio

1 Educatore laico

3 Educatrici religiose

1 Educatrice laica

Operatori volontari facenti parte dell'Associazione di Volontariato "Insieme per caso".

1 psicologa esperta in processi dell'età evolutiva, come consulente esterna.

1 medico di base, come consulente esterno.

1 medico pediatra, come consulente esterno.

Vari operatori esterni in relazione ai laboratori ludico-ricreativi attivati.

DURATA

La durata è concordata con i servizi sociali di competenza secondo il progetto educativo concordato.

COME SI VIENE AMMESSI

Su proposta degli operatori dei servizi socio assistenziali del territorio di competenza.

DECORRENZA

Ad accettazione formalizzata da parte dell'ente tramite un proprio atto amministrativo.

COSTO

È previsto il pagamento di una retta giornaliera da parte del servizio socio-assistenziale di competenza territoriale, secondo le tabelle esposte in allegato alla presente carta dei servizi.



TARIFFE PER LE PRESTAZIONI OFFERTE

Art. 37 Legge Regione Puglia 25 agosto 2003 n. 17
Art. 12 comma 1 Regolamento Regione Puglia n. 1/1993

DESCRIZIONE TIPOLOGIA DEL SERVIZIO E ETÀ DEI MINORI ACCOLTI	RETTA GIORNALIERA ESPRESSA IN EURO		
	CONTRIBUTO FISSO PER SPESE DI GESTIONE	CONTRIBUTO PER EFFETTIVA PRESENZA	TOTALE
COMUNITÀ EDUCATIVA			
Da zero a 1 anno e sei mesi	15,00	37,00	52,00
Da 1 anno e sei mesi a 11 anni	15,00	20,00	35,00
CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO			
Da sei a tredici anni	15,00	10,00	25,00
Riaccompagnamento pomeridiano presso il domicilio del minore			3,00
Luogo neutro tariffa per esclusiva ospitalità senza "protezione" operatori – per ogni incontro			25,00

Sono da considerarsi giorni di effettiva presenza anche:

- Nel periodo scolastico dal 1 settembre sino al 30 giugno dell'anno successivo,
 - le festività infrasettimanali;
 - i periodi di festività scolastica;
 - le domeniche.
- Nel periodo di chiusura della scuola, dal 1° luglio sino al 31 agosto di ogni anno:
 - i giorni in cui il minore è effettivamente presente.

Sono da considerarsi giorni di assenza quelli di malattia del minore.

L'Ente invierà fattura trimestrale in esenzione di IVA al Comune responsabile dell'inserimento del minore e del pagamento della relativa retta di mantenimento.

I trimestri sono da intendersi:

1 gennaio 31 marzo;
1 aprile 30 giugno;
1 luglio 30 settembre;
1 ottobre 31 dicembre.



PARTECIPAZIONE/COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

La Comunità Educativa ed il Centro Socio Educativo Diurno accolgono esclusivamente minori in grave stato di bisogno e la cui famiglia non possiede alcun reddito o possiede reddito minimo.

La Comunità Educativa ed il Centro Socio Educativo Diurno provvedono alle esigenze dei minori a loro affidati, in particolare rispetto a cure mediche, odontoiatriche, ausili didattici, vestiario e quanto necessario nell'attività quotidiana da loro organizzata.

I genitori dei minori che frequentano la Scuola Pubblica ed affidati al Centro Socio Educativo Diurno dovranno provvedere alle incombenze economiche richieste dalla Autorità Scolastica per assicurazioni, cancelleria, laboratori interni alla scuola, attività culturali e ricreative extrascolastiche organizzate dalla scuola stessa.

Può essere prevista, in accordo con il Servizio Sociale inviante, una compartecipazione alla spesa da parte dei genitori per l'acquisto di occhiali, protesi o pagamento di ticket sanitari.



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA E DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO

La Congregazione Suore dello Spirito Santo garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini attraverso:

- la partecipazione diretta (Comitato Consultivo Misto) dei cittadini;
- i reclami.

IL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato è composto da componenti in rappresentanza delle Organizzazioni di Volontariato che si occupano di assistenza ai minori in difficoltà e da associazioni di genitori, da rappresentanti dei lavoratori della Comunità Educativa e del Centro Socio Educativo Diurno, da una assistente sociale designata dal Comune di Bari, da un funzionario della Prefettura di Bari, da un Giudice Onorario del Tribunale per i Minorenni di Bari, dal rappresentante legale dell'Ente Gestore.

FUNZIONI DEL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato ha la funzione di permettere il massimo flusso di informazioni tra cittadini e servizi e pertanto esprimere proposte, sollecitare e verificare interventi, al fine di:

- assicurare i controlli di qualità dal lato dei cittadini/utenti;
- individuare e controllare gli indicatori della qualità dei servizi;
- sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei "segnali di disservizio".

COMPOSIZIONE DEL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato è formato da:

N. 3 rappresentanti designati dalle Organizzazioni di Volontariato e Associazioni di Genitori;

N. 3 rappresentanti dei lavoratori;

N. 1 funzionario, assistente sociale, designato dal Comune di Bari;

N. 1 funzionario designato dalla Prefettura di Bari;

N. 1 Giudice Onorario designato dal Presidente del Tribunale per i Minorenni di Bari;

N. 1 rappresentante legale dell'Ente Gestore delle attività oggetto della presente Carta dei Servizi.

I membri del Comitato rimangono in carica tre anni e possono essere sostituiti dagli enti designatori per indisponibilità o palese inottemperanza del mandato affidato.

Inoltre il Comitato può avvalersi della collaborazione di esperti scelti d'intesa.

Gli operatori interni possono essere specificatamente invitati per particolari esigenze di ascolto o comunicazioni.

SVOLGIMENTO DEI LAVORI DEL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato si riunisce di norma ogni sei mesi.

Ulteriori modalità di svolgimento dei lavori saranno decise dai componenti con verbalizzazione.

Ogni tre anni si procederà ad una assemblea generale del volontariato e delle associazioni di genitori allo scopo di eleggere i propri rappresentanti in seno al Comitato. La



Congregazione Suore dello Spirito Santo assicura la sede fisica ed il supporto organizzativo ed operativo.

AUTONOMIA DEL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Comitato ha piena autonomia e formula proposte all'Ente gestore. Alle proposte, verifiche e controlli del Comitato deve essere data risposta scritta entro dieci giorni da parte dell'Ente Gestore. I componenti del Comitato hanno libero accesso alle strutture della Comunità Educativa e del Centro Socio Educativo Diurno, con esclusione dei locali adibiti a convento delle Suore che restano privati. L'informazione all'utenza da parte del Comitato costituirà un impegno prioritario e costante. Sarà cura dell'Ente gestore individuare strumenti e canali per garantire la massima diffusione dell'informazione a livello cittadino.

I DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE

La Congregazione Suore dello Spirito Santo ha adottato un regolamento interno distinto per Comunità Educativa e Centro Socio Educativo Diurno ed un regolamento comune concernente i Diritti e Doveri dell'utente, già in suo possesso e frutto della esperienza cinquantennale nel settore dell'assistenza all'infanzia. Il Comitato Consultivo Misto provvederà ad elaborare, modificare e migliorare i regolamenti esistenti, sulla base degli adeguamenti a normative vigenti ed ancora da emanare.



REGOLAMENTO INTERNO DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA

1. La Comunità accoglie:
 - Minori da zero a undici anni con procedure in corso presso il Tribunale per i minorenni.
 - Minori da zero a undici anni appartenenti a nuclei famigliari in carico ai servizi sociali per i quali si è verificata la necessità di un temporaneo allontanamento dalla famiglia di origine.
Il limite di età può essere innalzato sino a dodici anni per casi di particolare e documentata necessità. Menomazioni fisiche, psichiche o sensoriali non costituiscono motivo di esclusione dal servizio purché tali problematiche non richiedano interventi di tipo prevalentemente sanitario o non siano di pregiudizio all'incolumità degli altri ospiti.
2. La ricettività della Comunità è di massimo 10 minori, più 2 minori per interventi di pronta accoglienza.
3. Ogni ospite deve attenersi a quanto stabilito nel progetto di intervento individualizzato e concordato con gli operatori referenti per la struttura in accordo con gli operatori territoriali.
4. All'interno della Comunità prestano servizio degli operatori legittimati ad intervenire quale supporto all'ospite nel raggiungimento degli obiettivi concordati nel progetto, mantenendo altresì una funzione di riferimento nella quotidianità.
5. La quota giornaliera per l'accoglienza dei minori è a carico dell'Ente richiedente il Servizio; altre eventuali e specifiche voci di spesa sono concordate con i servizi di provenienza che in base alle condizioni economiche del nucleo familiare, ed in relazione agli obiettivi del progetto individualizzato, potranno richiedere una compartecipazione economica al sostenimento di tali spese alla famiglia del minore.
6. Eventuali lamentele, osservazioni, suggerimenti nei confronti della Comunità e di particolari aspetti della convivenza potranno essere riportate al referente della Comunità.
7. Ogni ospite è tenuto ad un comportamento di accettazione e rispetto nei confronti degli altri ospiti conviventi, ad aver cura degli oggetti e degli spazi propri, comuni ed altrui. Coloro che danneggiano i locali, i materiali o le attrezzature utilizzate sono tenuti al relativo risarcimento delle spese.
8. Ogni ospite deve curare con attenzione la propria igiene personale, e deve mantenere in condizioni di ordine e pulizia la propria camera. Le pulizie dei locali comuni e la preparazione dei pasti vengono espletate da personale specializzato della Comunità.
9. Ogni ospite è tenuto al rispetto degli orari propri della struttura e degli orari concordati in base al progetto individualizzato.
10. L'uso del televisore nelle ore diurne è limitato ai momenti liberi da altre attività e incombenze. Nella scelta dei programmi si dovrà tener conto della presenza dei bambini e delle loro esigenze.
11. La Comunità non risponde di smarrimenti e/o sottrazioni di oggetti personali, di valori e di denaro non affidato al responsabile della Comunità stessa, al momento dell'ingresso del minore.
12. Nella Comunità sono previste attività pomeridiane al di fuori della struttura che saranno comunicati dalla responsabile della struttura al momento dell'inserimento. Le uscite straordinarie dovranno essere concordate con i servizi territoriali di riferimento sentita la responsabile della struttura.
13. Non è consentito portare all'esterno materiale di proprietà dell'ente
14. È vietato introdurre animali nella Comunità, fumare, fare uso di sostanze alcoliche e stupefacenti. Gli ospiti possono ricevere telefonate dalle ore diciotto alle ore diciannove. Dopo questo orario gli operatori inoltreranno solo le telefonate giustificate da gravi motivi. L'uso del cellulare da parte degli ospiti non è consentito: tali apparecchiature dovranno essere affidate in custodia alla responsabile della struttura.
15. È vietato l'accesso ai locali della Comunità da parte di persone non autorizzate. Sono messi a disposizione degli appositi spazi per il ricevimento delle visite dei parenti, che, in base alla tipologia, potranno essere concordate per orari e frequenza con gli operatori interni al servizio o con gli operatori del servizio territoriale.
16. La permanenza in Comunità è vincolata al rispetto delle suddette norme di convivenza e alla condivisione degli obiettivi del progetto individuale. In caso contrario i genitori o il tutore del minore utente del servizio ed il servizio inviante verranno formalmente avvisati del rischio di



incompatibilità del comportamento del minore con la sua permanenza in Comunità . Nel caso in cui la situazione non migliori si provvederà ad attivare la procedura di dimissione.



REGOLAMENTO INTERNO DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO

1. Il servizio accoglie a tempo limitato minori, anche extra-comunitari, in età da 6 a 13 anni, e da 3 sino 14 anni per casi di particolare e documentata necessità, appartenenti a nuclei familiari già seguiti dai Servizi Sociali di territorio.
2. L'erogazione del servizio è riservata a massimo trenta minori.
3. L'accoglienza deve necessariamente rientrare in un progetto di intervento a supporto del nucleo familiare di origine, attuato in collaborazione con i Servizi Sociali competenti per territorio.
4. In nessun caso menomazioni fisiche, psichiche o sensoriali possano costituire motivo di esclusione dal Servizio, purché tali problematiche non richiedano interventi di tipo prettamente sanitario o non siano di pregiudizio alla incolumità degli altri ospiti.
5. L'ammissione dovrà essere in ogni caso subordinata alla presentazione di una domanda da parte dei genitori o del tutore esercente la potestà ed alla accettazione da parte degli stessi delle norme che regolano il funzionamento del Servizio. Le attività del bambino nella Struttura saranno concordate con il Servizio Sociale sulla base di un progetto educativo individualizzato elaborato in rete, che tenga conto sia di specifiche esigenze dei genitori che di particolari esigenze dei minori.
6. Alla domanda dovranno essere allegati i seguenti documenti:
 - A. certificato vaccinazioni;
 - B. fotocopia tesserino AUSL;
 - C. fotocopia libretto pediatrico con indicazione degli esami effettuati alla nascita;
 - D. stato di famiglia o dichiarazione sostitutiva di certificazione;
 - E. eventuale documentazione necessaria per la frequenza di attività sportive.
7. Il Servizio è attivo tutti i giorni feriali della settimana, dalle ore 7.00 alle ore 19.00; nei giorni festivi i minori potranno essere accettati a seguito di particolari esigenze documentate.
8. Il centro ha un orario di funzionamento compatibile con le esigenze di studio e formative degli utenti.
9. Per incontri periodici tra genitori separati e figli il Servizio offre un "luogo neutro" con la supervisione di educatore in possesso del titolo europeo di "mediatore dei conflitti sociali e familiari".
10. All'atto dell'ammissione e nel corso della frequenza, i bambini potranno essere sottoposti a visite pediatriche a cura del Pediatra Consulente della Struttura, ai fini dell'apertura ed aggiornamento della Cartella sanitaria sulla quale verranno riportati i dati relativi all'accrescimento ed alle condizioni di salute. Copia del suddetto documento potrà essere consegnata ai genitori al momento della dimissione.

Non è prevista la frequenza in caso di malattie esantematiche o di patologie infettive, superata la fase acuta il bambino potrà essere riammesso alla frequenza dietro presentazione di Certificato del Pediatra di base.
11. La somministrazione dei pasti avviene negli orari previsti dalla Struttura in base all'età dei bambini ospiti; la dieta viene determinata in base alle tabelle dietetiche autorizzate dalla AUSL Bari/4. Diete particolari potranno essere applicate in presenza di patologie (allergie, etc.), dietro presentazione di certificato medico.
12. I bambini potranno essere accompagnati e/o prelevati dai genitori o da altre persone da loro precedentemente autorizzate ed i cui nominativi siano depositati presso la Struttura.

I bambini che frequentano la Scuola Pubblica saranno accompagnati a scuola dai genitori ogni mattina, il prelievo invece sarà effettuato dagli operatori professionali della Struttura, dalle ore 13.30 alle ore 14.00.

In casi documentati la Struttura effettuerà servizio di riaccompagnamento a domicilio dalle ore 18.00 in poi, previo accordo con il Servizio Sociale competente dal punto di vista amministrativo.
13. I rapporti con la Scuola Pubblica saranno mediati dagli operatori professionali della Struttura, con il coinvolgimento dei genitori.
14. Salvo accordi differenti con la Responsabile, al momento dell'ingresso del mattino, il bambino dovrà avere già consumato la colazione.
15. La quota giornaliera per l'accoglienza dei minori è a carico dell'Ente richiedente il Servizio



DIRITTI E DOVERI

COMUNITÀ EDUCATIVA E CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO

I DIRITTI:

1. Il minore ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. I genitori o il tutore esercenti la potestà sul minore hanno diritto nelle fasi precedenti l'ammissione di prendere visione del regolamento del servizio e di ottenere dal Servizio stesso le informazioni relative alle prestazioni erogate.
3. Il minore ha diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli altri abitanti la Comunità e/o il Centro Socio Educativo Diurno.
4. Il minore ha il diritto di ricevere le visite autorizzate dal Servizio Sociale e/o dal Tribunale per i Minorenni di Bari, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri ospiti. La Comunità ed il Centro Socio Educativo Diurno sono dotati di appositi spazi per il ricevimento delle visite concordate negli orari e nella frequenza con gli operatori dei servizi
5. Il minore ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita in Comunità e/o presso il Centro Socio Educativo Diurno
6. Il minore ed i propri familiari hanno diritto alla riservatezza sulla propria situazione così come previsto dalla normativa vigente.
7. I genitori del minore hanno il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
8. Il minore ed i suoi genitori hanno il diritto di verificare periodicamente il grado di soddisfazione circa i servizi resi con il referente del servizio

I DOVERI

1. Il minore ed i suoi genitori hanno il dovere di rispettare gli impegni previsti dal progetto educativo individualizzato concordato con l'equipe degli operatori coinvolti.
2. Il minore ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti della Comunità e/o del Centro Socio Educativo Diurno
3. Il minore ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo e di relazione sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali nel rispetto delle diverse individualità e delle indicazioni contenute nei regolamenti dei servizi interessati.
4. I genitori del minore hanno il dovere di sostenere le spese eventualmente concordate al momento dell'ammissione con i servizi sociali di provenienza.

DOVERI DEGLI OPERATORI

Il personale ha il dovere di:

- supportare con professionalità e attenzione i minori ed i loro genitori
- rispettare la dignità dei bambini ospiti e delle loro famiglie senza nessuna discriminazione per motivi di appartenenza etnica, linguistica, religiosa, politica.
- rispettare e accompagnare le tappe di sviluppo di ogni bambino ed il percorso di crescita dei loro genitori, offrendo interventi individualizzati in grado di rispondere ai bisogni e alle singole personalità.
- fornire tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di inserimento e di funzionamento del servizio e alle decisioni che verranno di volta in volta concordate nel corso dell'intervento. Gli operatori sono a disposizione ogni giorno per scambiare con i famigliari tutte le informazioni necessarie al benessere del bambino, sia sulla giornata trascorsa che su argomenti specifici. I genitori dei minori possono richiedere incontri e colloqui con la responsabile.



**MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI
RESPONSABILI DEI SERVIZI DI COMUNITÀ EDUCATIVA E CENTRO SOCIO
EDUCATIVO DIURNO OFFERTI DALLA
CONGREGAZIONE SUORE DELLO SPIRITO SANTO**

RECLAMI

Il reclamo è qualunque espressione di insoddisfazione che richieda una risposta.
Le segnalazioni sono utili per conoscere i problemi esistenti e prevedere possibili azioni di miglioramento dei servizi offerta.

L'ufficio preposto all'accoglienza dei reclami è il seguente:

Direzione

Comunità Educativa e Centro Socio Educativo Diurno "Madre Arcucci"

Via Celso Ulpiani, 19 – 70126 BARI

Tel. 0805539480 – FAX 0805542597

e-mail: casafamiglia@madrearcucci.it – spiritosanto@madrearcucci.it

Apertura al pubblico:

dal Lunedì al Sabato – dalle ore 8.30 alle ore 12.30 – dalle ore 16.30 alle ore 18.00

A questo indirizzo occorre inviare il reclamo scritto.

Qualora i genitori dei minori ospitati vogliono direttamente prendere contatto con la Direzione, il reclamo è raccolto dal Direttore o dagli operatori presenti, i quali sono obbligati a raccogliere istanze legate a disservizi, reclami formali e suggerimenti, provvedere a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni immediatamente risolvibili oppure prendere immediatamente contatto con altri uffici o servizi competenti.

Il reclamo viene protocollato ed inserito in apposito registro.

Copia del reclamo insieme alla sua eventuale risoluzione è inviato a:

Comune di Bari

Ripartizione Solidarietà Sociale

Ufficio Minori

Concessioni ed Autorizzazioni

Largo Fraccacreta, 1

70122 BARI

Il reclamo e la sua eventuale risoluzione vengono esaminati nella prima riunione del Comitato Consultivo Misto al fine di migliorare quanto è possibile per evitare il ripetersi del reclamo.



I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
MULTIPROFESSIONALITÀ	Funzioni diverse svolte da professionalità differenti	L'equipe è formata da: <input type="checkbox"/> Responsabili <input type="checkbox"/> Educatori professionali <input type="checkbox"/> Assistenti comunità infanzia <input type="checkbox"/> Psicologo consulente <input type="checkbox"/> Medico di base consulente <input type="checkbox"/> Medico pediatra consulente
FORMAZIONE E SUPERVISIONE	Un ciclo di formazione annuale differenziato per competenze professionali	Almeno 4 ore mensili di formazione per ciascun operatore
RICETTIVITÀ	Flessibilità nell'orario di accoglienza del bambino	La personalizzazione dell'orario di permanenza e di frequenza per 365 giorni l'anno
DIVERSIFICAZIONE DEGLI SPAZI	Cucina Mensa riservata ai bambini Servizi igienici attrezzati per non autosufficienti Servizi igienici riservati agli adulti Locali adibiti ad ufficio Spazi esterni a giardino Spazi esterni a gioco Spazi esterni a parcheggio Camere a due letti Stanze per laboratori	SI SI SI SI SI SI SI SI SI SI SI
MODALITÀ DI AMMISSIONE	Trasparenza ed informazione al momento dell'ammissione	Viene comunicato ai genitori in maniera anticipata il regolamento di ciascun servizio. Procedure di ingresso formalizzate e comunicate ai servizi sociali
AMMISSIONE DI BAMBINI IN SITUAZIONI DI DIFFICOLTÀ	Accoglienza di bambini in situazione di handicap. Coprogettazione e collaborazione con le risorse territoriali per i bambini in situazione di handicap	Riunioni periodiche con gli operatori dei servizi socio-sanitari coinvolti sul caso
LAVORO DI EQUIPE	Incontri periodici per la programmazione e la verifica dei progetti educativi individualizzati e delle attività educative comuni. Riunioni periodiche con i servizi sociali ed educativi del territorio	Almeno 3 ore di supervisione mensile sul gruppo di operatori. Almeno 3 ore settimanali di verifica e coprogettazione della equipe
RISPETTO DELLA PERSONA	Gli operatori scelgono modalità di accudimento ed intervento educativo rispettose dei bisogni del bambino	Presenza di: <input type="checkbox"/> Spazi individuali <input type="checkbox"/> Spazi attrezzati per attività differenziate <input type="checkbox"/> Progetti educativi individualizzati
ATTIVITÀ EDUCATIVE	Si propongono attività libere o strutturate in base all'età e ai bisogni del bambino	Esistono laboratori di attività programmate e verificate periodicamente
COINVOLGIMENTO ED INFORMAZIONE	I genitori ed i parenti dei minori accolti sono costantemente aggiornati rispetto alla situazione del minore	Colloqui periodici con la responsabile dei servizi e con gli operatori che seguono il minore



CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO

ACCESSO AL SERVIZIO (valutazione della richiesta di presa in carico)		
MODALITÀ APPLICATIVE	RESPONSABILITÀ	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
<p style="text-align: center;">RICHIESTA</p> <p>da parte di un servizio sociale del territorio</p> <p>La richiesta (telefonica) viene accolta dalla responsabile del servizio che richiede alcuni dati rispetto al caso. Se il numero di ospiti non permette l'accoglienza, la richiesta entra comunque in una lista di attesa. In caso di possibilità immediata di accoglienza, si stabilisce un incontro fra il servizio inviante e l'equipe di riferimento</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p> <p>Si fissa un incontro con il responsabile della com-mittenza</p>	<p>MODULO DI RACCOLTA DATI</p>
<p style="text-align: center;">INCONTRO TRA EQUIPE E SERVIZIO SOCIALE INVIANTE</p> <p>Viene richiesto al servizio inviante un incontro per una presentazione del caso, l'esplicitazione delle loro richieste e l'invio di tutta la documentazione come specificato da apposito elenco. In caso di situazione che presenti delle caratteristiche di urgenza e particolare gravità, l'incontro viene sostituito da una telefonata.</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p>	<p>MODULO DI RACCOLTA DATI</p>
<p style="text-align: center;">PRESENTAZIONE E DISCUSSIONE IN EQUIPE</p> <p>Sulla base delle notizie e delle eventuali documentazioni sul caso, si verifica la disponibilità del servizio ad accogliere l'utente ed in caso negativo si comunica al servizio inviante le motivazioni della mancata disponibilità</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p> <p style="text-align: center;">EDUCATORI</p> <p style="text-align: center;">PSICOLOGO CONSULENTE</p>	<p>VERBALE DELLA DISCUSSIONE IN ÉQUIPE, DECISIONE E MOTIVAZIONI</p>
<p style="text-align: center;">COMUNICAZIONE AL COMMITTENTE</p> <p>Lettera di conferma da parte del responsabile amministrativo, per la disponibilità all'accoglienza (ufficializzata da una precedente comunicazione telefonica da parte del re-sponsabile del servizio) Viene inoltre richiesta una loro domanda scritta di ammissione con impegno al pagamento della retta</p>	<p style="text-align: center;">RESP.LE AMMINISTRATIVO</p>	<p>LETTERA DI RICHIESTA del servizio inviante</p> <p>LETTERA DI CONFERMA all'ammissione, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • precisazione di tempi, • richiesta documenti, • modalità inserimento • previsione di spesa

ACCOGLIENZA (prima fase di progettazione)		
MODALITÀ APPLICATIVE	RESPONSABILITÀ	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
<p style="text-align: center;">ACCOGLIENZA DEL MINORE NEL SERVIZIO</p> <p>L'utente, accompagnato dai servizi di riferimento viene inserito nel Centro e incontra gli operatori</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILE DEL SERVIZIO OPERATORI DEL CENTRO</p>	<p>CARTELLA SOCIALE</p> <p>CARTELLA SANITARIA</p> <p>CARTELLA DI DOCUMENTAZIONE INTERNA SUL CASO</p>

**INTERVENTO E GESTIONE DELL'INSERIMENTO**

MODALITÀ APPLICATIVE	RESPONSABILITÀ	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
EQUIPE DEGLI OPERATORI EDUCATIVI PER PROGETTO D'INSERIMENTO In base ai dati raccolti , alla discussione sul caso, si elabora un progetto d'inserimento contenente i macroobiettivi ed alcune eventuali specifiche	EQUIPE EDUCATIVA	MODULO PROGETTO D'INSERIMENTO
INCONTRO TRA LA EQUIPE ED IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE PER LA FORMULAZIONE DEL PROGETTO QUADRO Incontro entro un mese per la definizione degli obiettivi, dei tempi e degli interventi a livello generale tra il servizio e il committente in relazione alle problematiche dell'utente.	RESPONSABILE DEL SERVIZIO EDUCATORI PSICOLOGO CONSULENTE ASS. SOCIALE DEL TERRITORIO	MODULO PROGETTO QUADRO Redatto dal resp. del servizio e condiviso in micro-équipe Visto, approvato e firmato dal responsabile del servizio
COMUNICAZIONE AGLI OPERATORI EDUCATIVI del Progetto QUADRO Il responsabile del servizio mette a disposizione della equipe educativa il Progetto Quadro	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	MODULO PROGETTO QUADRO
INCONTRO TRA LA MICRO-ÉQUIPE ED IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE Per la formulazione degli obiettivi a lungo termine ENTRO E NON OLTRE I SESSANTA GIORNI	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	VERBALE INCONTRO CARTELLA SOCIALE



<p>FORMULAZIONE PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO da parte della EQUIPE DEGLI EDUCATORI</p> <p>Il Progetto educativo individualizzato è da intendersi quale strumento interno al servizio e dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definizione degli obiettivi<input type="checkbox"/> Definizione delle attività<input type="checkbox"/> Modalità di attuazione<input type="checkbox"/> Tempi di applicazione<input type="checkbox"/> Modalità di verifica<input type="checkbox"/> Tempi di verifica	<p>EQUIPE EDUCATIVA</p>	<p>MODULO PEI</p>
<p>VALUTAZIONE IN ITINERE DEL PROGRAMMA</p> <p>La valutazione del Progetto Educativo avverrà tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Verifica costante sulla base delle osservazioni quotidiane, verbalizzate e archiviate;<input type="checkbox"/> Verifica settimanale nella riunione di micro-équipe (decisione di eventuali modifiche sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi);<input type="checkbox"/> Verifica a tempi concordati con il committente sull'andamento della presa in carico per il singolo utente inserito;<input type="checkbox"/> Verifica fra operatori educativi e psicologo;<input type="checkbox"/> Verifica ad équipe allargata	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p>	<p>MODULO OSSERVAZIONI DI RILIEVO</p> <p>VERBALE RIUNIONE D'EQUIPE</p> <p>VERBALE INCONTRO</p> <p>RELAZIONI PERIODICHE AL TRIBUNALE E/O AL SERVIZIO INVIANTE</p>



CONCLUSIONI (DIMISSIONI)		
INCONTRO DI VERIFICA CON IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE (nel caso in cui si verifichi la necessità di dimissione o si giunga a fine percorso) Verifica e programmazione dei tempi e delle modalità del percorso di dimissioni	RESPONSABILE DEL SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE PSICOLOGO CONSULENTE	MODULO VERBALE
COMUNICAZIONE AGLI OPERATORI EDUCATIVI DELLE DECISIONI ASSUNTE DAL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE Il responsabile del servizio mette a disposizione della equipe educativa il verbale dell'incontro avvenuto con il servizio sociale inviante	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	VERBALE INCONTRO
AVVICINAMENTO GRADUALE ALLA DIMISSIONE (a seconda della decisione per un inserimento in altro servizio, un rientro in famiglia, un possibile affido o adozione...)	EQUIPE ALLARGATA	SCHEDE DI OSSERVAZIONE
DIMISSIONI	RESP. SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	RELAZIONE DI DIMISSIONI COMUNICAZIONE FORMALE AL COMMITTENTE



LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CASA FAMIGLIA

MODALITÀ APPLICATIVE	RESPONSABILITÀ	DOC. DI REGISTRAZIONE
ACCESSO AL SERVIZIO (valutazione della richiesta - presa in carico)		
<p>RICHIESTA DA PARTE DI UN SERVIZIO DEL TERRITORIO Il servizio riceve una richiesta di disponibilità alla presa in carico di un utente. La richiesta (telefonica) viene accolta dalla responsabile del servizio che richiede alcuni dati rispetto al caso . Se il numero di ospiti non permette l'accoglienza , la richiesta entra comunque in una lista di attesa. In caso di possibilità immediata di accoglienza , si stabilisce un incontro fra il servizio inviante e l'equipe di riferimento</p>	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Si fissa un incontro con il responsabile della committenza</p>	<p>MODULO DI RACCOLTA DATI</p>
<p>INCONTRO TRA L' EQUIPE ED IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE</p> <p>Viene richiesto al servizio inviante un incontro per una presentazione del caso, l'esplicitazione delle loro richieste e l'invio di tutta la documentazione come specificato da apposito elenco.</p> <p>In caso di situazione che presenti delle caratteristiche di urgenza e particolare gravità, l'incontro viene sostituito da una telefonata.</p>	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p>	<p>MODULO DI RACCOLTA DATI</p>
<p style="text-align: center;">PRESENTAZIONE E DISCUSSIONE IN EQUIPE</p> <p>Sulla base delle notizie e delle eventuali documentazioni sul caso, si verifica la disponibilità del servizio ad accogliere l'utente ed in caso negativo si comunica al servizio inviante le motivazioni della mancata disponibilità.</p>	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO EDUCATORE PSICOLOGO CONSULENTE</p>	<p>VERBALE DELLA DISCUSSIONE IN EQUIPE, DECISIONE E MOTIVAZIONI</p>



<p style="text-align: center;">COMUNICAZIONE AL COMMITTENTE</p> <p>Lettera di conferma da parte del responsabile amministrativo, per la disponibilità all'accoglienza in prova (ufficializza da una precedente comunicazione telefonica da parte del responsabile del servizio). Viene inoltre richiesta una loro domanda scritta di ammissione con impegno al pagamento della retta, se dovuta.</p>	<p style="text-align: center;">RESP.LE AMMINISTRATIVO</p>	<p style="text-align: center;">LETTERA DI RICHIESTA del servizio inviante</p> <p style="text-align: center;">LETTERA DI CONFERMA all'ammissione, con precisazione di tempi, richiesta di una documentazione sanitaria, modalità di inserimento ed impegno di spesa prevista</p>
---	--	---

ACCOGLIENZA (prima fase di progettazione)

<p style="text-align: center;">ACCOMPAGNAMENTO DELL'UTENE PER UNA PRIMA CONOSCENZA DELLA COMUNITÀ</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILE DEL SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE</p>	
<p style="text-align: center;">ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO</p> <p>L'utente, con i servizi di riferimento viene accompagnato in Comunità e incontra gli operatori. Le viene consegnata copia del regolamento e della Carta del servizio. Le viene inoltre comunicato il progetto alla base del suo inserimento</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p> <p style="text-align: center;">OPERATORI DELLA COMUNITÀ</p> <p style="text-align: center;">SERVIZI DEL TERRITORIO</p>	<p style="text-align: center;">CARTELLA SOCIALE</p> <p style="text-align: center;">CARTELLA SANITARIA</p> <p style="text-align: center;">CARTELLA DI DOCUMENTAZIONE INTERNA SUL CASO</p>

INTERVENTO E GESTIONE DELL'INSERIMENTO

<p style="text-align: center;">EQUIPE ALLARGATA DEL SERVIZIO</p> <p>Viene indetto un incontro per la definizione del Progetto d'inserimento entro dieci giorni dall'ammissione</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p>	<p style="text-align: center;">VERBALE D'INCONTRO</p>
---	---	---



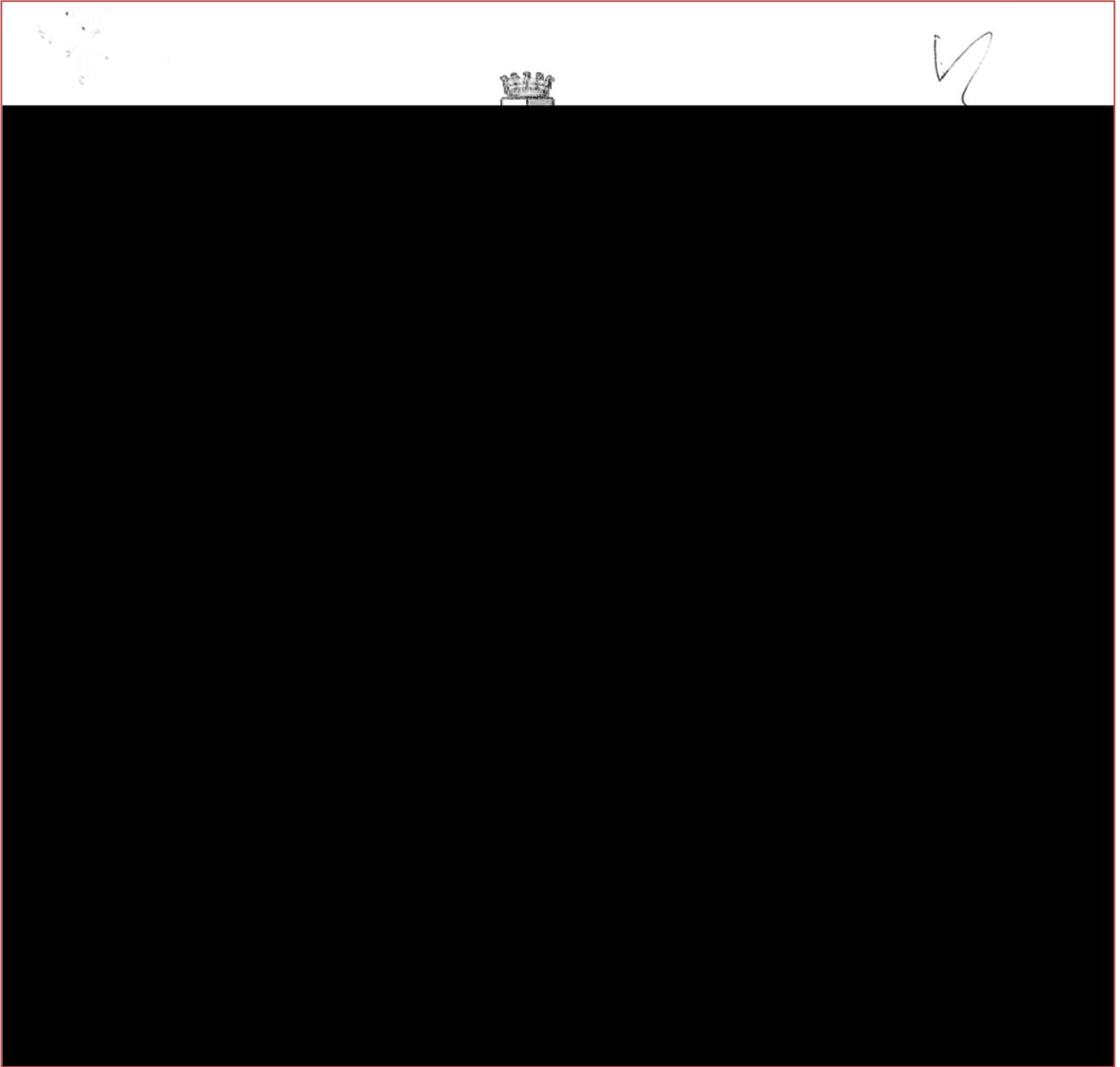
<p>INCONTRO TRA LA MICRO-ÉQUIPE ED IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE PER LA FORMULAZIONE DEL PROGETTO QUADRO</p> <p>Incontro entro un mese per la definizione degli obiettivi, dei tempi e degli interventi a livello generale tra il servizio e il committente in relazione alle problematiche dell'utente.</p>	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO OPERATORI DI COMUNITÀ PSICOLOGO CONSULENTE SERVIZI DEL TERRITORIO</p>	<p>MODULO PROGETTO QUADRO</p> <p>Redatto dal responsabile del servizio e condiviso in micro-équipe. Visto, approvato e firmato dal responsabile del servizio</p>
<p>INCONTRO TRA L'EQUIPE ED IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE PER LA FORMULAZIONE DEGLI OBIETTIVI A LUNGO TERMINE ENTRO E NON OLTRE I SESSANTA GIORNI</p>	<p>RESP. DEL SERVIZIO</p>	<p>VERBALE INCONTRO CARTELLA SOCIALE</p>
<p>COMUNICAZIONE AI GENITORI DEL MINORE DEGLI OBIETTIVI A LUNGO TERMINE INDIVIDUATI</p>	<p>SERVIZI DEL TERRITORIO</p>	<p>CARTELLA SOCIALE</p>
<p>FORMULAZIONE PROGETTO DI LAVORO</p> <p>Il Progetto di lavoro è da intendersi quale strumento interno al servizio e dovrà contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Definizione degli obiettivi<input type="checkbox"/> Definizione delle attività<input type="checkbox"/> Modalità di attuazione<input type="checkbox"/> Tempi di applicazione<input type="checkbox"/> Modalità di verifica<input type="checkbox"/> Tempi di verifica	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO EQUIPE ALLARGATA</p>	<p>CARTELLA SOCIALE</p>



<p>VALUTAZIONE IN ITINERE DEL PROGRAMMA</p> <p>La valutazione del progetto di lavoro avverrà tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> colloqui con il minore; <input type="checkbox"/> osservazioni quotidiane, verbalizzate ed archiviate <input type="checkbox"/> riunioni settimanali di verifica <input type="checkbox"/> verifica periodica con il servizio sociale inviante 	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO</p>	<p>MODULO OSSERVAZIONI</p> <p>VERBALE RIUNIONI EQUIPE</p> <p>VERBALE INCONTRI</p> <p>RELAZIONI PERIODICHE TRIBUNALE E/O SERVIZIO INVIANTE</p>
--	---	--

CONCLUSIONI (DIMISSIONI)

CONCLUSIONI (DIMISSIONI)		
<p>INCONTRO DI VERIFICA CON IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE</p> <p>(nel caso in cui si verifichi la necessità di dimissione o si giunga a fine percorso) Verifica e programmazione dei tempi e delle modalità del percorso di dimissioni</p>	<p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO OPERATORI DI COMUNITÀ PSICOLOGO CONSULENTE</p>	<p>MODULO VERBALE</p>
<p>AVVICINAMENTO GRADUALE ALLA DIMISSIONE</p> <p>(a seconda della decisione per un inserimento in altro servizio, un rientro in famiglia, un pos-sibile percorso di autonomia ..)</p>	<p>EQUIPE ALLARGATA</p>	<p>SCHEDE DI OSSERVAZIONE</p>
<p>DIMISSIONI</p>	<p>RESP. SERVIZIO</p>	<p>RELAZIONE DI DIMISSIONI</p> <p>COMUNICAZIONE FORMALE AL COMMITTENTE</p>





COMUNE DI BARI

Determinazione

2004/01528

2004/200/00028

**Ripartizione Solidarietà Sociale
Pos POS Autorizz. - Verifiche e Controlli**

Data Adozione: 06/02/2004

