



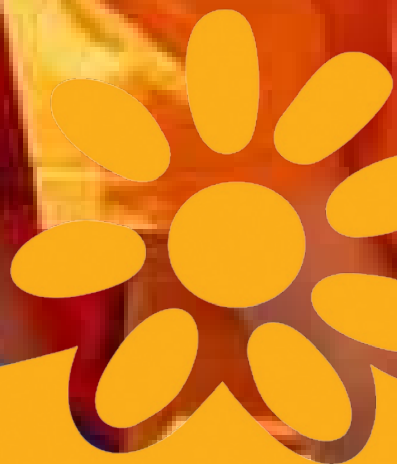
Dimensione
u m a n a



COMUNITÀ ALLOGGIO FAMILIARE EDUCATIVA MINORI

C.A.F.E.M.

CARTA DEL SERVIZIO



Indice

Perché la Carta dei servizi	pag. 2
La Cooperativa Dimensione Umana	pag. 2
Le Certificazioni (UNI EN ISO 9001:2008 - SA8000:2008)	pag. 2
La Struttura	pag. 3
Ricettività	pag. 3
Finalità	pag. 4
Modalità di accesso	pag. 4
Il progetto individualizzato	pag. 5
Rispetto della privacy	pag. 5
Intervento integrato	pag. 5
Attività e servizi	pag. 5
Vitto e qualità dei pasti	pag. 6
Alloggio	pag. 7
Personale	pag. 7
Procedura di gestione dei reclami	pag. 7
Trasporto e accompagnamento	pag. 7
Giornata Tipo	pag. 8
Gestione delle emergenze	pag. 9
La dimissione	pag. 9
Standard di qualità	pag. 9
Come contattarci	pag. 11



45
RES.

Perché la Carta dei servizi

Questa Carta descrive il servizio offerto dalla Cooperativa Dimensione Umana presso la Comunità Alloggio per minori “Le Mimose” sita a Sant’Antioco in provincia di Carbonia-Iglesias.

La Carta dei servizi vuole essere un passo concreto verso la trasparenza e la partecipazione che si traduce in dialogo tra il cittadino e chi, a diversi livelli, è chiamato a rispondere ai suoi bisogni.

Questo documento rappresenta perciò la disponibilità della Cooperativa Dimensione Umana a “mettersi in gioco”, a presentarsi nella sua identità caratteristica, a dialogare con gli Enti Pubblici, con le agenzie del territorio, con la scuola, con le risorse informali del territorio, riconoscendo a tutti gli interessati il diritto di portare contributi per il miglioramento del servizio.



La Cooperativa Dimensione Umana

La Comunità Alloggio Familiare Educativa per Minori, (di seguito denominata C.A.F.E.M.) "LE MIMOSE" è gestita dalla Società Cooperativa ONLUS Dimensione Umana, Cooperativa sociale di tipo A con sede nel Comune di Sant'Antioco.

Costituita nel 1986, per tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini, la Cooperativa è oggi inserita tra le imprese di eccellenza dall'osservatorio economico della Sardegna.

Il nostro stile e perseveranza ha determinato il consolidamento di un rapporto privilegiato con il territorio, creando un solido legame con la comunità antiochense, del Sulcis e dell'intera Provincia. Abbiamo sempre agito nell'ottica dell'integrazione e della condivisione delle attività valorizzando i soggetti attivi della società locale quali scuole, servizi socio-sanitari ASL, istituzioni, associazioni....

Le Certificazioni (UNI EN ISO 9001:2008 - SA8000:2008)

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione di qualità ai sensi dello standard internazionale UNI EN ISO 9001:2008 che si concretizza nell'applicazione di procedure di controllo, verifica e valutazione nonché di costante rendicontazione.

Dimensione Umana ha inoltre ottenuto la certificazione di Responsabilità Sociale

(Certificazione etica) ai sensi della norma SA8000:20008. Si tratta di uno standard internazionale che testimonia l'impegno della Cooperativa per quanto attiene, tra l'altro, il rispetto dei diritti dei lavoratori e dei vincoli di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.





LA STRUTTURA

La struttura, di nuova costruzione e concezione, è autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Carbonia-Iglesias con disposizione del 10/08/2010, permesso n. 0017530. È situata nel centro storico del paese di Sant'Antioco e si compone di spazi ampi e confortevoli oltre che di giardino all'aperto.

Anche gli arredi e le attrezzature sono di recente acquisto. La casa di un ascensore a norma oltre che di ogni comfort: riscaldamento, televisore, DVD, n. 3 PC con collegamento internet, spazi comuni per la convivenza in gruppo, ambienti per il relax, ambienti protetti per i colloqui con le famiglie e

per le attività di consulenza psicopedagogica.

In totale i bagni sono 4 di cui 2 per disabili. Possiede inoltre 1 locale per gli operatori, 1 cucina con annessa sala pranzo, 1 dispensa, 1 ripostiglio, 1 locale lavanderia, 1 sala relax, 1 sala per attività riabilitative e laboratoriali.





La struttura (250 m² circa privi di barriere architettoniche) si sviluppa su due piani. La zona notte comprende 2 camere da letto da 3 posti e una camera da 2 posti.

È presente un ampio salone polifunzionale adatto all'attività in gruppo. Questo locale è

utilizzato anche per l'organizzazione di attività di ludoteca aperte al resto della comunità.

La Comunità è operativa 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Gli operatori, tutti qualificati secondo la vigente normativa, sono presenti nell'arco di tutta la giornata secondo un razionale sistema di turnazioni.

La comunità nasce con l'intento di dare accoglienza ai minori che si trovano in condizione di difficoltà e svantaggio, conseguente ad abbandono, maltrattamento, abuso, disturbi della sfera comportamentale.

RICEVITIVITA

La struttura è adibita per accogliere 8 minori accompagnati o non, di genere maschile e femminile, di età compresa tra i 3 e i 18 anni. Sono anche disponibili, due posti, per attività di pronto intervento e/o urgenza.

La comunità offre un luogo protetto d'incontro, in cui oltre a poter osservare le dinamiche comportamentali sia possibile per il nucleo familiare sperimentare momenti di "buone relazioni" attraverso l'aiuto di un educatore.

Più precisamente CAFEM accoglie:

- Minori allontanati dalle famiglie a causa di una situazione di grave disagio psicologico, sociale ed affettivo, previo decreto del Tribunale per i Minorenni;
- Minori stranieri non accompagnati, posti sotto tutela da parte del Tribunale per i Minorenni.

A titolo di esempio si indica la presente casistica:

- Minori allontanati dalla famiglia in una fase di valutazione della recuperabilità delle risorse genitoriali o di sostituzione della famiglia stessa;
- Minori provenienti da situazioni di collocamento fallite (adozioni, affidi);
- Minori provenienti dal circuito penale;
- Minori con patologie psichiatriche o dipendenze;
- Minori che fruiscono di progetti di inclusione sociale.

il ridotto numero di ospiti accolti garantisce alla comunità una connotazione familiare ed è coerente con un progetto di tutela che prevede interventi altamente individualizzati volti all'integrazione e inclusione sociale.

Ciò in considerazione del fatto che minori provenienti da situazioni di disagio familiare e di mal-trattamento nelle varie forme presentano frequenti e spesso gravi comportamenti sintomatici di varia natura (comportamenti ag-

gressivi, atti autolesionistici, comportamenti sessualizzati impropri), che sfociano spesso in interazioni tra pari altrettanto sintomatiche e problematiche.

FINALITÀ

L'obiettivo che caratterizza l'accoglienza residenziale, è la consapevolezza e la necessità di rappresentare un intervento a termine. La comunità è un passaggio, non una sistemazione definitiva. L'equilibrio da trovare è tra un tempo di permanenza adeguato ai bisogni ed ai problemi del minore accolto, e un tempo vissuto intensamente ed utilmente per favorire l'acquisizione e/o

il recupero dell'identità personale, sicurezza interiore, capacità relazionali e competenze. Compito degli operatori è rendere la permanenza in comunità un'esperienza alternativa rispetto al passato, una forma di tutoraggio nei processi di separazione/distanza da contesti affettivi e relazionali distorti aiutando gli utenti ad acquisire abilità e competenze strumentali e sociali.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'inserimento avviene su segnalazione dei Servizi sociali, del Tribunale dei minorenni, delle forze dell'ordine, delle strutture socio-sanitarie del territorio.

L'inserimento inizia con l'invio di una relazione psicosociale e con un colloquio di presentazione del caso da parte dell'Ente che ha in carico il minore e la Coordinatrice della comunità. Seguono un colloquio con il minore e una visita alla comunità per una prima reciproca conoscenza. Nell'arco di una settimana l'equipe educativa valuta la compatibilità dell'inserimento con le caratteristiche della comunità e del gruppo di minori già ospitati e definisce la data di ingresso.

Durante la fase di inserimento l'attenzione è rivolta a:

- spiegare al minore dettagliatamente,

laddove le condizioni lo permettano, i motivi per cui si è reso necessario il collocamento in comunità

- presentare ciò che avverrà nel periodo successivo all'inserimento, i tempi di permanenza, le prospettive possibili
- Descrivere la comunità e la vita che in essa si svolge.

Dal punto di vista metodologico principio cardine di questo intervento è la trasparenza, strumento che garantisce alla persona il diritto di conoscere la verità rispetto a quanto le sta accadendo che sia premessa per una rielaborazione positiva degli eventi.

Dopo il periodo di inserimento, viene steso, in accordo con l'Ente inviante, il Progetto Educativo Individualizzato.

IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

In termini generali gli interventi si fondano su obiettivi educativi comuni: la crescita dell'autostima, lo sviluppo dell'autonomia e del senso di responsabilità, il riconoscimento dei propri limiti e dei ruoli sociali, il potenziamento delle capacità relazionali, la definizione di un'identità matura.

All'atto dell'accoglienza dopo un periodo di osservazione variabile da una a quattro settimane e cura dell'equipe redigere, in collaborazione con l'Ente, per ogni nuovo ospite un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) all'interno del quale sono formalizzati gli obiettivi da raggiungere, le aree di intervento, le criticità relative alla condizione, i monitoraggi periodici.

Le aree considerate nel progetto sono: la sfera affettivo-relazionale, l'autonomia personale, il rapporto con la famiglia d'origine, la scuola, l'orientamento professionale, il lavoro, il tempo libero.

La sua natura stessa, rende il PEI un documento dinamico soggetto a periodici aggiornamenti in linea con l'evolversi della condizione del minore oltre che uno strumento multidisciplinare che nasce e trova evoluzione nel continuo scambio e confronto non solo tra gli operatori interni alla struttura ma anche nel coinvolgimento delle risorse locali del territorio con cui il minore si interfaccia (scuola, parrocchia, associazioni sportive, ecc).

RISPETTO DELLA PRIVACY

La Comunità Alloggio garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni giovane ospite attraverso l'applicazione puntuale della legislazione vigente (D. Lgs.

196/2003). I dati sensibili, conservati sia in formato cartaceo che elettronico, sono protetti all'interno di armadi a chiave oppure con differenti password di accesso.

INTERVENTO INTEGRATO

La Comunità Alloggio è una risorsa in continua osmosi con il territorio. Sono mantenuti stretti contatti con il contesto di provenienza del minore e le risorse locali che animano il suo contesto di vita: scuola, tribunale dei minorenni, associazionismo, volontariato, mondo del lavoro...

La metodologia dell'integrazione mira a creare una strada immediata, concretamente

alternativa a favore dei minori inseriti dando loro motivo e desiderio di crescita personale, di recupero realistico nel presente e sviluppo concreto nel futuro.

ATTIVITA' E SERVIZI

Nella C.A.F.E.M. sono assicurati i seguenti moduli d'intervento:

- protezione, cura, accoglienza;
- vitto e alloggio;
- fornitura e cura del guardaroba;
- sostegno educativo;
- gestione e organizzazione quotidiana degli spazi e dei tempi;
- partecipazione alle opportunità del territorio, attività di tempo libero e di socializzazione;
- laboratori di manualità e di creatività;
- interventi sanitari di cura e prevenzione;
- sostegno nelle attività scolastiche;
- sostegno psicologico;
- attività ludiche;
- orientamento scolastico/pre-professionale;
- sostegno alla rielaborazione del vissuto personale e supporto nella relazione con la famiglia di origine;
- disbrigo di semplici compiti.

Un'attenzione particolare viene rivolta alla costruzione di relazioni personali significative. L'educatore si pone come polo relazionale fondamentale tramite il quale il minore possa iniziare ad avere cura di se attraverso il rispetto e l'attenzione degli altri.

Gli utenti sono tenuti a seguire le regole basilari dell'igiene personale e degli ambienti dove si svolge la vita comunitaria, degli orari stabiliti e del rispetto delle persone conviventi.

E' compito del personale educativo assicu-

rare una convivenza armonica e serena, favorendo il dialogo con e fra i minori e l'interiorizzazione delle regole di vita comunitaria. La Comunità è altresì impegnata a garantire la formazione scolastica e/o professionale dei minori mediante:

- arredamenti idonei e adeguata utilizzazione degli spazi rispondente alle esigenze di studio e concentrazione ;
- instaurazione di costanti flussi comunicativi con il personale docente delle scuole;
- assistenza allo studio secondo le esigenze individuali;

Sant'Antioco offre una vasta gamma di scuole sia per l'infanzia che per l'adolescenza come l'Istituto Prof. Industria e Artigianato, Liceo Scientifico, Scienze sociali, Liceo linguistico, Liceo Tecnologico, Liceo Socio-Psico-Pedagogico, Istituti Professionali.

Il tempo libero è organizzato tenendo conto delle attitudini e inclinazioni naturali di ciascuno, favorendo i momenti di incontro e scambio sociale con l'esterno. Particolare attenzione è data alle attività sportive, in rapporto all'età ed ai ritmi fisiologici di sviluppo, tramite il ricorso alle strutture che la città offre e al raccordo con le società sportive.

Sono previste visite guidate in diverse località della Sardegna che si ritengono di qualche interesse per i minori. Nel periodo estivo sono, anche, previsti dei gemellaggi della durata di 7/10 giorni presso una comunità alloggio sita in montagna.

VITTO = QUALITÀ DEI PASTI

La comunità garantisce l'igiene, la freschezza e la qualità dei pasti. Quotidianamente sono previste due alternative per il primo e il secondo piatto.

Indicativamente:

- per la colazione del mattino: bevanda calda (tè, cioccolata, latte, caffè), pane, burro e marmellata ed eventuali alternative (yogurt, succo di frutta, miele, brioche, biscotti, torte, ecc.);
- per il pranzo e la cena: un primo piatto, un secondo di carne o pesce, un contorno di verdura fresca e/o cotta, frutta di stagione e/o dolce, acqua minerale o bibita a scelta, caffè o tisana;
- sia per il pranzo sia per la cena è garantita varietà del menù nell'arco della settimana in linea con le tabelle dietetiche predisposte dalla ASL n°7. Vi è inoltre la possibilità - se richiesto - di disporre di pasti dietetici, vegetariani e/o triturati.



ALLOGGIO

Gli utenti alloggiano in camere doppie o triple. Hanno la possibilità di posizionare fotografie, ritratti e soprammobili, di sistemare comodino e accessori secondo esigenza ed in ragione delle proprie autonomie funzionali, compatibilmente con le vie di fuga e i punti di luce nonché la ventilazione della stanza.

PERSONALE

Nella C.A.F.E.M. opera una commissione tecnica e un'equipe multidisciplinare costituita da:

n° 1 Pedagogista, con ruolo di Coordinatore del progetto educativo personalizzato e della verifica del lavoro degli educatori. Il Coordinatore opera con azioni di consulenza, gestione, organizzazione, monitoraggio, raccordo con l'esterno.

n° 1 Psicologo/Psicoterapeuta per l'analisi e l'approfondimento delle dinamiche relazionali all'interno della Comunità o per consulenze in ambito di disagio psicologico.

n° 1 cuoco/ausiliario per la preparazione dei pasti, la pulizia degli ambienti, il lavaggio e la stiratura del guardaroba. Il personale è in possesso di formazione specifica in materia di igiene e sistema di autocontrollo secondo Reg. CE 852/2004 (HACCP)

n° 1 Personale Contabile – Amministrativo per la gestione contabile ed amministrativa della struttura

Educatori, in numero proporzionato ai minori inseriti; tra questi uno è individuato quale referente. Al personale educativo è affidato il compito di contribuire alla stesura del progetto educativo, di gestire i conseguenti interventi finalizzati allo sviluppo e alla progressiva maturazione dei minori; il sostegno

e il recupero scolastico e il rapporto con le istituzioni scolastiche; la gestione economica di eventuali contributi assegnati ai ragazzi per le proprie spese personali; l'assistenza al minore per la cura e l'igiene della persona; l'assistenza notturna e per eventuali ricoveri ospedalieri o per periodi di malattia; l'assistenza per soggiorni climatici; l'accompagnamento a scuola e ad attività ricreative; i rapporti con i Servizi Sociali territoriali e con l'autorità giudiziaria.

Il rapporto numerico tra educatori e minori è, di volta in volta, stabilito dalla Commissione Tecnica (Pedagogista Coordinatore, educatore referente, psicologo, legale rappresentante della Cooperativa), tenendo conto delle caratteristiche ed esigenze degli ospiti. Per l'inserimento di minori portatori di handicap, è prevista la messa a disposizione di ulteriore educatore o figura socio-sanitario-assistenziale di supporto.

L'organico della Cooperativa comprende anche altre figure socio-sanitarie che possono essere coinvolte al bisogno: Terapista della Riabilitazione, Animatore Culturale, Mediatore Culturale, Operatore Socio-Sanitario, Insegnante, Psicomotricista, Logopedista.

PROCEDURA PER GESTIONE RECLAMI

I reclami possono essere scritti o verbali. Per i reclami di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale mentre nei casi più complessi il reclamo viene raccolto dal Responsabile della Cooperativa che

provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dalla ricezione.

TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

La mobilità sul territorio dei giovani ospiti costituisce un importante elemento in grado di incidere positivamente sull'integrazione e recupero. La possibilità di raggiungere agevolmente le sedi di enti e istituzioni impegnate sul versante educativo, sanitario, ricreativo è pertanto garantita attraverso

la costante disponibilità di un mezzo di trasporto dedicato.

Periodicamente è a disposizione un pulmino utilizzato per il tempo necessario al completamento dell'attività (es. gita, escursione...).

GIORNATA TIPO

DAL LUNEDÌ AL SABATO...

h. 7.00	sveglia
h. 7.15	igiene e vestizione
h. 7.40	colazione
h. 8.00	uscita per raggiungere l'istituto scolastico
h. 8.30 - 13.30	permanenza a scuola
h. 13.45	rientro in struttura
h. 14.00	pranzo
h. 15.00 - 16.00	riposo pomeridiano
h. 16.00 - 18.00	studio, compiti
h. 18.00 - 20.00	attività ricreative, sportive, uscite, laboratori
h. 20.00	cena
h. 21.00	relax, tv, lettura
h.22.30	letto

DOMENICA E GIORNI ROSSI...

h. 8.30	sveglia
h. 8.45	igiene e vestizione
h. 9.15	colazione
h. 10.00 - 13.00	uscite, gita, attività ricreative, laboratori
h. 14.00	pranzo
h. 15.00 - 16.00	riposo pomeridiano
h. 16.00 - 20.00	uscite, giochi, attività ricreative, laboratori
h. 20.00	cena
h. 21.00	relax, tv, lettura,
h. 22.30	letto

Le giornate tipo riportate sono indicative. Gli orari possono variare in relazione a specifiche esigenze o particolari attività. Il fine settimana segue ovviamente ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire maggiormente la relazione con i familiari, e la partecipazione ad eventi, manifestazioni, feste sul territorio.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

Nei casi in cui si verificano situazioni di emergenza, sono previsti specifici protocolli di intervento che prevedono i seguenti passaggi:

- messa in sicurezza dell'utente tramite i presidi sanitari presenti sul territorio provinciale
- tempestiva comunicazione della situazione di emergenza alla Coordinatrice del servizio (sempre reperibile tramite cellulare di servizio), ai fini di valutare il da farsi e concordare le modalità di intervento da seguire

nell'immediato

- tempestiva comunicazione ai referenti socio-sanitari dell'ospite

All'interno del servizio sono attive delle procedure e delle istruzioni operative a cui il personale impiegato fa riferimento, per la gestione di situazioni o eventi particolari che possono manifestarsi. I documenti citati descrivono una serie di operazioni e comportamenti da mettere in atto per evitare interventi inutili, se non pericolosi, se non attuati in modo idoneo.



LA DIMISSIONE

Per compimento del progetto: Avviene nei termini concordati con l'Ente inviante al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto individuale

Anticipata: Avviene nel caso in cui il minore rinunci al prosieguo del progetto in quanto non ritiene opportuno investirvi; in questa situazione la comunità provvede a definire i tempi e le modalità di rinvio all'Ente inviante. In casi eccezionali, al verificarsi di situazioni di incompatibilità grave ed urgente tra il minore e la comunità, la Coordinatrice richiede-

rà con urgenza un incontro all'Ente inviante per prendere decisioni in proposito.

Per autonomia: La dimissione avviene a seguito dell'individuazione e del consolidamento di una collocazione lavorativa e abitativa stabile; in questo caso la dimissione è preceduta da una fase di accompagnamento all'autonomia durante la quale il ragazzo viene seguito nella ricerca e nella gestione di un alloggio e di un lavoro, secondo un progetto concordato con l'Ente inviante.

STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Dimensione Umana si interroga costantemente sulla qualità dei propri interventi. Fissare degli “indicatori di valutazione” condivisi, trasparenti e soprattutto og-

gettivi rappresenta il primo passo in questa direzione consapevoli che “misurare rappresenta il primo passo per migliorare”

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE
Tempi di attesa per l'inserimento	Accessibilità della struttura	Immediata
Letture del bisogno	Circolarità delle informazioni	L'equipe della comunità effettua almeno un colloquio con l'Ente inviante e la famiglia
Individualizzazione intervento	Redazione Progetto Educativo Individualizzato	Per 100% degli utenti
	Tempestività	Formulazione PEI entro max 30 giorni dall'ingresso
	Osservazione	> 15 giorni
	Aggiornamento PEI	Ogni 90 giorni
vitto	Incontri di equipe integrata	Ogni settimana
	quantità dei pasti	N° 3 pasti preparati quotidianamente (colazione, pranzo, cena) più gli spuntini quotidiani secondo necessità
Trasporto	Qualità dei pasti	Ricorso esclusivo a fornitori locali
	Disponibilità di mezzi dedicati	Trasporto garantito presso agenzie socio-sanitarie ed educative
Recupero del minore	Incontri con famiglia di origine	1 volta a settimana
	Incontri con referenti scolastici	1 volta al mese
	Incontri con referenti mondo del lavoro	1 volta al mese
	Incontri con Servizi Sociali o Enti invianti	1 volta al mese
Autonomia e responsabilizzazione	Benessere del minore	Riduzione del numero di crisi
		Progressiva tendenza all'autonomia
		Riconquista della fiducia di se e progettazione del proprio futuro
Qualità dell'assistenza	Tutti gli operatori dispongono di titolo e qualifica adeguato al contesto	100% degli operatori hanno esperienza di lavoro con minori in difficoltà
rendicontazione	Utilizzo schede di registrazione e applicazione norma UNI EN ISO 9001:2008	Utilizzo quotidiano della modulistica

COME CONTATTARCI

Comunità Alloggio Familiare Educativa per Minori – Le Mimose

Società Cooperativa ONLUS Dimensione Umana

via Petrarca n° 45 Bis C.P. 100 - 09017 Sant'Antioco (CI)

P.IVA 01570840924

Iscrizione all'albo Soc. Coop. N. A135575.

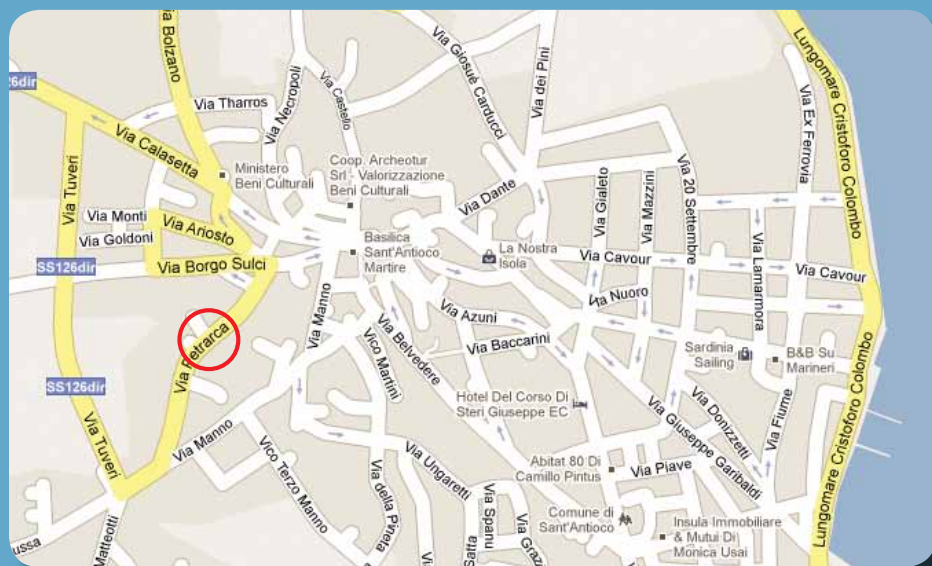
Tel. 0781.840507 / 0781.83587

Cell: 393.9281149

Fax. 0781. 802415

email: dimensioneumana@tiscali.it

sito internet: www.dimensioneumana.it



Il Comune di Sant'Antioco è distante 90 Km circa da Cagliari. Per raggiungerlo occorre percorrere la superstrada (S.S.130) sino all'uscita (km 44) per Villamassargia\Carbonia, che conduce alla 4 corsie che porta a Carbonia (S.S.126). Si giunge quindi all'istmo con l'incantevole veduta della laguna animata da colonie di fenicotteri rosa e gabbiani solitari.