



GRUPPO APPARTAMENTO (art. 51 del R.R. n. 4/2007 e s.m.i.)

CARTA DEI SERVIZI

Sede e Contatti

Viale Gramsci 46 - 70038 Terlizzi (BA)

GRUPPO APPARTAMENTO "Zèfiro" – 366/8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it

pec pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Coordinatore dott.ssa Teresa Colasanto 347/0420022

La presente Carta dei Servizi del Gruppo Appartamento "Zèfiro" è stata redatta nel rispetto di quanto disposto dalla L.R. n. 19/2006 e dal relativo Regolamento Regionale di attuazione n. 4/2007 ed al fine di garantire la trasparenza delle azioni di gestione del servizio. Essa dunque rappresenta lo strumento fondamentale di

Zefiro gruppo appartamento
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006

garanzia e tutela degli utenti, delle loro famiglie e degli enti ai quali fanno riferimento, nonché di informazione sulla tipologia e qualità del servizio.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 1- DENOMINAZIONE E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

Gruppo Appartamento "Zèfiro" gestito dalla Società Cooperativa Sociale a r. l. "Zorba" - sede legale Terlizzi (BA) Viale Gramsci 46– sede operativa Terlizzi (BA) Viale Gramsci 46.

La struttura si configura come un servizio residenziale a bassa intensità assistenziale finalizzato all'accoglienza di minori, di età compresa tra i 16 e i 18 anni, che devono ancora completare il loro percorso educativo per il raggiungimento dell'autonomia.

Il Gruppo Appartamento "Zèfiro" è predisposto altresì per l'accoglienza di minori inseriti nel circuito penale, sottoposti a misure cautelari e che godono dell'istituto della sospensione del processo e della messa alla prova.

Il Gruppo Appartamento "Zèfiro" ha come finalità generali quelle di

- accompagnare i ragazzi nella realizzazione del loro progetto educativo/evolutivo
- facilitare il superamento del disagio e la piena reintegrazione sociale

- sostenere la realizzazione di percorsi di autonomia
- offrire ai minori ospiti nuove esperienze ed opportunità utili al raggiungimento dell'autonomia e del benessere personale

Art. 2 - UTENZA

Sono soggetti assistibili i minori di sesso maschile, di età compresa tra i 16 e i 18 anni, che devono completare il loro percorso educativo per il raggiungimento dell'autonomia. La permanenza in comunità può essere estesa fino al compimento del 25.mo anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero e per i quali il Tribunale per i minorenni ha previsto l'estensione della tutela oltre la maggiore età.

Il provvedimento di inserimento che può afferire all'area:

Amministrativa/civile: interessa minori allontanati cautelativamente o terapeuticamente dal nucleo familiare, per un determinato periodo di tempo, con Decreto del Tribunale per i Minorenni.

Penale: riguarda i minori sottoposti a procedimento penale e nello specifico:

- misura cautelare con collocamento in Gruppo Appartamento – art 22 DPR 448/88 – per minorenni
- sospensione del processo e messa alla prova – art. 28 DPR 448/88 – con la predisposizione di un progetto educativo individualizzato (PEI);
- affidamento in prova al servizio sociale – art. 47 dell' Ordinamento Penitenziario – disposto dal Tribunale per i Minorenni a seguito di condanna, con la prescrizione del collocamento in Gruppo Appartamento e l'esecuzione di un progetto educativo.

Non sono ammessi:

- i minori con grave diagnosi psichiatrica;
- i minori con gravi problemi sanitari e/o tossicodipendenti per i quali è richiesto un intervento specialistico incompatibile con l'organizzazione e le finalità del Gruppo Appartamento.

Art. 3 – STANDARD STRUTTURALI E CAPACITA' RICETTIVA

La struttura è ubicata presso un appartamento al primo piano di una palazzina di recente costruzione composto da:

- n. 3 camere da letto doppie destinate agli ospiti
- n. 1 camera/ufficio destinata agli operatori
- n. 1 zona soggiorno/pranzo con spazi per attività comuni
- n. 1 cucina



Zèfiro
gruppo appartamento



- n. 3 servizi igienici di cui n. 1 accessibile ai portatori di handicap e n. 1 destinato al personale
- n.1 lavanderia
- n. 1 locale deposito al piano seminterrato
- ampio cortile esterno.

Inoltre i locali sono completamente accessibili ai portatori di handicap, sono dotati di impianto di riscaldamento a gas metano, di una linea telefonica, e tutti gli impianti sono stati realizzati in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza.

Nel rispetto del Regolamento Regionale n. 4/2007 e degli standard in esso previsti, la struttura è in grado di accogliere n. 6 minori di sesso maschile.

Art. 4 - PROCEDURE DI AMMISSIONE e PROGETTO EDUCATIVO

L'inserimento dei minori nella struttura avviene su segnalazione del Tribunale per i Minorenni attraverso il Servizio Sociale competente il quale formula una richiesta formale di ammissione che viene valutata e concordata con il responsabile della struttura e con l'équipe interna al fine di accertare se la situazione del minore da accogliere può essere adeguatamente trattata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli ospiti.

Accertata la disponibilità e l'ammissibilità gli operatori procedono all'inserimento secondo quanto stabilito nella *PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ9 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2008* utilizzando l'apposita modulistica.

Dopo la raccolta dei dati anagrafici e la compilazione dei suddetti modelli si procede all'iscrizione nel registro degli ospiti ed alla apertura della "**cartella personale**" costituita da:

- "cartella amministrativa";
- "cartella sanitaria" contenente tutta la documentazione riguardante il minore che attiene all'ambito medico-sanitario;
- "cartella sociale-educativa" contenente tutta la documentazione relativa all'ammissione e quella concernente il lavoro educativo (osservazione, Progetto Educativo Individualizzato, evoluzione del soggetto e della situazione familiare e ambientale, verifiche del progetto educativo e sue variazioni).

Per il completamento della cartella personale ed al fine della definizione del **Progetto Educativo Individuale**, nella fase iniziale dell'accoglienza, il responsabile della struttura promuove le iniziative necessarie per approfondire la conoscenza della situazione e delle risorse personali, sociali ed ambientali del minore e del suo contesto familiare.

La cartella personale, poi, viene costantemente aggiornata dagli operatori che, a diverso titolo, seguono il minore. Al termine del periodo di osservazione, viene elaborato il **PEI - Progetto Educativo Individuale**, che

Zefiro gruppo appartamento
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



viene condiviso con i Servizi invianti, con il minore e con tutti i soggetti a vario titolo coinvolti.

Centralità del minore e lavoro di rete

Il modello di presa in carico del Gruppo Appartamento “Zèfiro” si fonda sulla centralità dell’individuo rispetto al servizio: con ciascun minore si concordano gli obiettivi personali, attraverso lo strumento del Progetto Educativo Individualizzato.

Particolare attenzione è dedicata alla costruzione di reti di partecipazione e confronto con le realtà presenti sul territorio e alla collaborazione con gli Enti Locali e con gli organi della Giustizia Minorile riconoscendo al Servizio inviante la titolarità, la responsabilità e il ruolo di riferimento nella progettazione dell’intervento a favore del minore e promuovendo il costante confronto durante le fasi di attuazione del progetto educativo nel rispetto delle specifiche competenze.

Nel caso di minori sottoposti a misure cautelari, sospensione del processo e messa alla prova gli educatori lavorano a stretto contatto con l’USSM, in collaborazione col quale gestiscono il progetto educativo del minore e sostengono il suo percorso riabilitativo e di reinserimento sociale.

Art. 5 - PERIODO DI ACCOGLIENZA

Ferme restando le disposizioni dei provvedimenti del Tribunale per i minorenni, le dimissioni dalla struttura potranno attuarsi nel momento in cui gli operatori che hanno predisposto il P.E.I., giudicando raggiunti gli obiettivi dello stesso, concordano con i referenti istituzionali affidanti che il ragazzo ha concluso il percorso previsto.

Gli operatori in precedenza indicati possono proporre le dimissioni quando sopraggiungano condizioni che rendono inattuabile il progetto educativo concordato in rapporto alle capacità operative del servizio.

Nel caso di utenti che hanno raggiunto la maggiore età e che necessitano di un accompagnamento più “leggero” può essere valutata la prosecuzione del progetto educativo attraverso un **“Percorso di Semi-autonomia”** (cfr ART. 10), previa intesa e rimodulazione del progetto con il Servizio Sociale competente.

Art. 6 – ATTIVITA’

L’organizzazione della vita comunitaria tende ad essere il più possibile vicina ad un modello di tipo familiare, rispettosa dei ritmi, abitudini ed esigenze degli ospiti del Gruppo Appartamento.

Il gruppo degli ospiti è dunque costantemente accompagnato e monitorato nelle normali attività quotidiane (scolastiche, lavorative, ludiche e di socializzazione).

La proposta educativa del Gruppo Appartamento “Zèfiro”, basata sulla **metodologia esperienziale**, favorisce l’acquisizione di competenze e abilità all’interno della dimensione relazionale; attraverso la sperimentazione di nuovi contesti, compiti e ruoli, i ragazzi diventano protagonisti attivi e possono individuare e rinforzare le

Zefiro gruppo appartamento
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all’esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



Zèfiro
gruppo appartamento



proprie risorse, abilità e competenze. L'efficacia della metodologia è garantita dalla forte personalizzazione della relazione educativa e del PEI che declina le tappe e gli obiettivi del processo a partire dalle risorse personali, sociali e familiari del ragazzo.

Pertanto, le attività proposte, interne ed esterne alla struttura, sono finalizzate ad offrire ai ragazzi occasioni per affrontare esperienze a vari livelli di complessità mettendo in gioco elementi importanti quali la creatività, il dialogo, l'azione, la negoziazione, l'analisi, la valutazione e la progettualità.

Le attività educative principali dirette ai minori ospiti sono:

Gruppo settimanale di confronto

È condotto dalla psicologa della struttura alla presenza dell'équipe. Rappresenta uno spazio attivo di comunicazione organizzato per affrontare temi che favoriscono la partecipazione attiva degli utenti. È uno strumento che motiva i componenti del gruppo ad esternare ed esprimere sentimenti e opinioni davanti ad altre persone in un ambiente adeguato che favorisce la coesione, l'empatia e l'interiorizzazione del concetto dell'auto-aiuto tra pari. Inoltre, in questo spazio, si stabiliscono rapporti interpersonali e si acquisiscono strategie utili a relazionarsi in modo positivo con il proprio ambiente sociale e si analizzano i fattori di rischio e di protezione sia individuali che di gruppo per prevenire comportamenti devianti.

Colloqui individuali con lo psicologo di comunità

Durante questi incontri il ragazzo sarà supportato per reperire strategie idonee alla risoluzione delle sue problematiche e per stimolare le sue risorse personali. Si tratta di uno spazio di riflessione e confronto condiviso in cui il minore avrà la possibilità di elaborare i propri vissuti e di iniziare un percorso di consapevolezza.

Colloqui individuali con educatore di riferimento e/o coordinatore

Durante questi colloqui si procede alla programmazione, al monitoraggio e alla valutazione del PEI. Sono spazi di analisi e valutazione che aiutano il giovane a fare una riflessione personale sulle sue problematiche e sul suo processo di cambiamento, nei quali si confrontano le informazioni e si stabiliscono e si programmano gli obiettivi individualizzati. In questi incontri gli educatori lavorano in modo specifico e diretto sulle abilità sociali che servono per agire adeguatamente in situazioni problematiche o a rischio: autoconoscenza, analisi, riflessione, presa di decisioni e soluzione dei conflitti; ma è anche il momento nel quale il giovane viene coinvolto e motivato nel proprio progetto educativo, offrendogli sostegno e supporto finalizzati al raggiungimento degli obiettivi individuali.

Gli incontri possono avere una cadenza settimanale o quindicinale secondo i casi; sono organizzati in modo tale che il giovane valorizzi e usufruisca pienamente di questi momenti, per una valutazione del suo percorso educativo.

L'educatore di riferimento, restituisce al resto dell'équipe quanto emerso durante gli incontri (argomenti trattati, obiettivi stabiliti e impegni presi).

Scolarizzazione

Zefiro gruppo appartamento
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006

Quando possibile, il giovane viene inserito nel sistema educativo scolastico nazionale, al fine di proseguire il proprio percorso formativo e confrontarsi con il contesto sociale di riferimento.

Attività Occupazionali

Le attività occupazionali, monitorate dall'equipe della struttura, sono direttamente realizzate dai ragazzi inseriti nel gruppo appartamento ed hanno l'obiettivo di favorire il processo di crescita e maturazione, di responsabilizzazione, la cura di sé, il rispetto delle regole e della convivenza comune.

"Zèfiro" lavora in rete con altri enti presenti sul territorio e che rappresentano una importante risorsa per l'attivazione di attività occupazionali, esperienze formative e professionalizzanti che possano permettere al minore di confrontarsi con nuove esperienze e acquisire nuove competenze.

Laboratori Espressivi

I laboratori espressivi lavorano sulle emozioni e fanno emergere abilità e talenti nei ragazzi al fine di migliorare la relazione con se stessi e con gli altri.

L'obiettivo quindi non è solo quello di apprendere una tecnica, ma imparare ad esprimere i propri pensieri ed emozioni attraverso la potenza dei più svariati linguaggi artistici.

I laboratori sono programmati annualmente e vengono realizzati in collaborazione con la rete delle strutture, enti ed associazioni presenti sul territorio.

Visite familiari

La famiglia è il nucleo di riferimento per il minore. E' quindi indispensabile che tutte le attività tengano conto del rapporto dell'adolescente con il proprio nucleo familiare e dell'influenza che esso esercita su di lui. Il posizionamento della famiglia rispetto alle problematiche del minore, in particolar modo quelle relative agli atti delittuosi, influiscono sull'intervento e sull'orientamento del PEI.

Le visite al Gruppo Appartamento permettono di mantenere il legame tra il minore e il suo nucleo di riferimento e potenziano i legami esistenti, e consentono il giusto coinvolgimento del nucleo nel percorso educativo del minore e nella definizione del PEI.

Gli educatori inoltre, lavorano con la famiglia affinché prolunghi/mantenga e rafforzi gli interventi educativi svolti nella struttura, fornendo alla stessa, maggiori strumenti ed informazioni utili per la gestione della quotidianità dell'adolescente.

Art. 7 - PERSONALE

La struttura si avvale di una Equipe educativa costituita da:

- 1 responsabile di Struttura
- 2 educatori di comunità
- 1 coordinatore, individuato tra gli educatori

- Operatori in numero sufficiente a garantire una presenza nelle ore notturne
- 1 consulente psicologo-psicoterapeuta
- 1 consulente psicologo Supervisore

L'educatore

L'educatore di comunità è una figura professionale che fonda le sue attività sulla relazione e sul rapporto interpersonale.

Accoglie e sostiene i minori durante l'intero percorso in comunità, dal momento dell'inserimento a quello delle dimissioni. Svolge funzioni di accompagnamento e monitoraggio delle attività previste per ciascun minore.

Rappresenta un punto di riferimento relazionale fondamentale all'interno dell'organizzazione comunitaria.

Interviene nell'ambito di un lavoro di rete tra Comunità, Servizi Sociali, Tribunale dei Minori, e in generale tutti i soggetti coinvolti nel lavoro sui minori.

Il coordinatore

Il coordinatore è una figura professionale che ha la responsabilità dell'operato dell'équipe educativa, di cui fa parte a tutti gli effetti.

Il coordinatore inoltre:

- si occupa dell'organizzazione delle attività interne, coordina il gruppo di lavoro e incarica gli educatori di espletare alcuni compiti;
- è referente dei minori utenti ed interviene, pertanto, nella relazione con Servizi Sociali, Tribunale dei Minori ed istituzioni coinvolte nel caso;
- partecipa alla stesura delle relazioni inviate ai Servizi e le sottoscrive.

Il responsabile di struttura

E' una figura trasversale e di supporto, sostiene il coordinatore nell'espletamento delle sue funzioni, nella gestione dei rapporti con l'esterno e nel coordinamento dell'équipe di lavoro; inoltre, media i rapporti con la Direzione.

Il consulente psicologo-psicoterapeuta

Il consulente psicologo-psicoterapeuta si occupa di gestire gli spazi di ascolto individuali e di gruppo riservati agli utenti. Inoltre partecipa periodicamente alle riunioni di équipe

Il Supervisore

Gestisce uno spazio di supervisione dell'équipe finalizzato alla rilettura delle dinamiche interne al gruppo di lavoro e al sostegno diretto all'operatore che affronta nel quotidiano le difficoltà legate all'intervento professionale sull'utenza e al raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Si precisa che l'organico indicato fa riferimento alla massima capacità ricettiva della struttura.

Art. 8 - VALUTAZIONE

Il lavoro svolto all'interno della comunità è oggetto di valutazione da parte della équipe educativa che, settimanalmente, si riunisce per verificare il proprio operato e per confrontarsi rispetto sia agli obiettivi generali fissati, sia agli obiettivi particolari del progetto educativo di ciascun minore ospite. A tal fine l'équipe si avvale della presenza di un consulente psicologo.

Sono previste inoltre:

- verifiche periodiche (secondo un calendario da definirsi) tra il responsabile della struttura ed i Servizi Sociali territoriali aventi l'obiettivo di fare il punto sul progetto educativo del servizio e di prevedere e concretizzare quelle modifiche tecnico-organizzative utili al miglioramento del servizio stesso;
- verifiche periodiche tra il responsabile coordinatore della struttura e il referente istituzionale affidante;
- una relazione periodica dettagliata sul percorso educativo di ciascun minore da inviare al Servizio Sociale interessato a cura del responsabile coordinatore della struttura.

Tali strumenti di verifica e valutazione garantiscono la qualità del servizio erogato a garanzia e tutela dei minori ospiti e delle loro famiglie e nel rispetto dei progetti educativi e degli obiettivi fissati d'intesa con gli enti affidanti.

Art. 9 - TARIFFE

La tariffa giornaliera per l'accoglienza di ciascun minore è fissata in Euro 95,00 (+ IVA 5%) ed è a carico dell'ente che ha effettuato l'affidamento.

Tale tariffa è da intendersi comprensiva di tutte le spese di mantenimento ordinarie (vitto, abbigliamento, spese mediche ordinarie, farmaci di base, materiale educativo, beni personali, trasporti ecc.) nonché delle prestazioni previste dalla presente Carta dei servizi relative alla presa in carico educativa e psico-sociale del caso. Essa potrà essere suscettibile di variazioni sulla base dell'indice ISTAT e delle particolari contingenze dettate dal caso affidato.

La tariffa viene corrisposta a partire dal giorno di accoglienza e fino al giorno di dimissione ufficiale dalla comunità.

In caso di assenza dell'utente dalla Comunità per ricoveri ospedalieri la tariffa giornaliera sarà comunque corrisposta per intero.

In caso di assenza dell'utente dalla Comunità per allontanamenti arbitrari la tariffa giornaliera sarà comunque corrisposta per intero per 3 gg con diritto alla conservazione del posto.

In caso di assenza dell'utente dalla Comunità per rientri in famiglia programmati di durata superiore a n. 5 giorni la tariffa giornaliera sarà ridotta del 20% a partire dal 7° giorno di assenza.

Art. 10 – PERCORSO DI “SEMI-AUTONOMIA”

Nel caso di utenti che hanno raggiunto la maggiore età e per i quali si ritiene non praticabile il rientro in famiglia o che necessitano di un accompagnamento definitivo verso una vita autonoma, può essere valutata la



Zèfiro
gruppo appartamento



prosecuzione del progetto educativo attraverso un **“Percorso di Semi-autonomia”**, previa intesa e rimodulazione del progetto con il Servizio Sociale competente.

Tale progetto mira a rispondere alle istanze evolutive dei ragazzi/e, ormai maggiorenni, coniugando la dimensione dell'accoglienza con quella delle “autonomie possibili” nei casi in cui si rendono necessarie le dimissioni dal Gruppo Appartamento per favorire il percorso di autonomia. Esso prevede la collocazione in un piccolo appartamento in cui il ragazzo può gestirsi autonomamente sotto la supervisione di un educatore/tutor in alcune ore programmate della giornata.

Finalità:

- Permettere l'acquisizione di responsabilità attraverso la gestione autonoma dei propri spazi, tempi e compiti e delle relazioni con gli altri
- Favorire e facilitare il processo di svincolo emotivo e relazionale dal Gruppo Appartamento e dalle figure educative di riferimento in modo più naturale e meno traumatico
- Incoraggiare la sperimentazione dell'autonomia abitativa imparando a coordinare i propri impegni con una completa cura di sé e della propria abitazione
- Offrire la possibilità di costruire un progetto di vita credibile, di definire meglio i propri bisogni e di avere la capacità di affinare sempre più le proprie risorse
- Acquisire nuove competenze legate agli aspetti concreti della vita e allo stare nel mondo come richiesto dalla realtà.

Obiettivi:

- Fornire una sistemazione abitativa: vitto e alloggio
- Sostenere l'inserimento sociale e territoriale del ragazzo/a
- Facilitare l'avviamento al lavoro
- Sviluppate concretamente il processo di autonomia per la costruzione di un progetto di vita

Metodologia:

- Sistemazione abitativa in autonomia presso un piccolo appartamento
- supervisione di un educatore-tutor della comunità con presenze strutturate in alcune ore diurne
- elaborazione di un Progetto Educativo che definisca i tempi e gli obiettivi a breve e medio termine da verificare con cadenza trimestrale
- elaborazione di un “Patto di Adesione” al progetto che ne stabilisce criteri e norme generali da condividere e far sottoscrivere al ragazzo.

Tariffe:

La tariffa giornaliera per il percorso di semi-autonomia viene stabilita in Euro 65,00 (+IVA 5%) e comprende:

- alloggio in un appartamento
- arredo e allestimento dell'appartamento
- vitto
- spese extra-vitto ordinarie (utenze, trasporti, spese mediche non specialistiche, abbigliamento,

Zefiro gruppo appartamento
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006

eventuali spese condominiali, manutenzione ordinaria, assicurazioni, ecc)

- presenza giornaliera strutturata dell'educatore-tutor
- raccordo e verifica costante con il Servizio Sociale.

Art. 11 – GLI STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa Sociale ZORBA è in possesso della Certificazione Qualità n. IAS/QMS/E1199 per *Servizi socio-educativi rivolti a minori in regime residenziale e non residenziale* rilasciata da CCPL Ente Certificatore autorizzato.

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che hanno raggiunto i Servizi offerti dalla Cooperativa Sociale ZORBA; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio.

Il Sistema di Gestione per la Qualità utilizzato dalla Cooperativa Sociale ZORBA è impostato in conformità alle norma UNI EN ISO 9001 di cui l'ORGANIZZAZIONE si impegna a rispettare tutte le prescrizioni applicabili. Oltre alla norma sopra citata, la Cooperativa ZORBA rispetta tutte le altre disposizioni legislative applicabili al proprio settore.

Il Sistema di Gestione per la qualità è descritto nel Manuale e nei documenti di sistema e si riferisce a tutte le attività svolte dalla Cooperativa.

Tale sistema è applicato da tutti i dipendenti/collaboratori che, indipendentemente dal tipo di rapporto lavorativo, partecipano all'erogazione dei servizi della Cooperativa. Il sistema di gestione per la qualità è stabilito, documentato, attuato ed aggiornato attraverso il Manuale della Qualità, le procedure, la documentazione di Sistema ed in accordo con i requisiti delle norme di riferimento.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'ORGANIZZAZIONE è il seguente: "Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a gestanti e madri con figli a carico in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori in regime temporaneo non residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori di età 3-36 mesi."

Altri elementi che concorrono a rappresentare gli standard di qualità dei servizi erogati riguardano:

- Presenza della Carta dei Servizi.
- Autorizzazioni al funzionamento delle strutture ai sensi della Legge Reg. n. 19/2006 e relativo Regolamento attuativo n. 4/2007 e s.m.i
- Esistenza di regolamenti interni ai servizi.
- Elaborazione di Progetti Educativi Individuali per gli utenti.
- Professionalità di tutti i dipendenti/collaboratori, che sono in possesso del titolo di studio richiesto.

- Informazione resa a tutti i dipendenti/collaboratori e consegna della relativa documentazione circa la CARTA DEI SERVIZI, i REGOLAMENTI INTERNI, gli strumenti del SISTEMA DI GESTIONE per la QUALITA' e sulle NORME sulla PRIVACY e la SICUREZZA.

Art. 12 – PRIVACY

La Cooperativa ZORBA si impegna al trattamento dei dati personali degli ospiti delle proprie strutture, nel rispetto del D. Lgs. 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), della normativa comunitaria Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016, dei principi di liceità e correttezza, garantendo riservatezza e la protezione dei dati.

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

- per fornire e organizzare i servizi di accoglienza svolti presso il Gruppo Appartamento.
- per la corrispondenza e per la rintracciabilità.
- per l'adempimento degli obblighi di legge.

I trattamenti dei dati saranno svolti dai soggetti incaricati dalla Cooperativa, in forma manuale/cartacea ed elettronica. I dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati al personale dei servizi sociali territoriali e/o gli organi della Giustizia Minorile con i quali la Cooperativa è in contatto per la gestione dei progetti che riguardano gli ospiti.

Art. 13 – SICUREZZA

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

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

Art. 14 – SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La constatazione della soddisfazione dell'utente è essenziale per il raggiungimento degli obiettivi e per il miglioramento continuo nella gestione del servizio.

Lo strumento di indagine adottato è il **questionario di valutazione**, che sarà somministrato periodicamente agli utenti, alle famiglie e agli assistenti sociali (committenti) la cui elaborazione dei dati permette di rilevare il livello

di soddisfazione e di procedere, eventualmente, all'attuazione degli accorgimenti necessari per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia.

In particolare, sono stati predisposti il **Mod. 8.2.1 Questionario soddisfazione famiglie**, il **Mod. 8.2.2 Questionario soddisfazione assistente sociale** e il **Mod. 8.2.3 Questionario soddisfazione utente** per rilevare la soddisfazione del committente e dell'utenza dei servizi.

Art. 15 – RECLAMI

La Cooperativa ZORBA garantisce a tutti gli utenti dei propri servizi socio-educativi nonché alle loro famiglie ed agli Enti invianti (nel caso dei servizi residenziali) la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso in forma verbale e/o scritta. Per la gestione dei reclami l'interfaccia degli utenti è il Coordinatore del servizio che a sua volta informerà in forma scritta il Responsabile e Legale rappresentante della Cooperativa che predisporrà i controlli necessari. L'obiettivo della gestione dei reclami è quello di assicurare la piena soddisfazione degli utenti e dei committenti, attraverso la risoluzione e l'analisi delle cause degli stessi.

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

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

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

Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale Territoriale con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria o per posta elettronica.

Art. 16 – INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Tutti i soci della Cooperativa Sociale ZORBA, utenti e dipendenti/collaboratori, dovranno rispettare il Regolamento interno, redatto a cura del direttivo, nonché i Regolamenti relativi all'erogazione dei singoli servizi erogati, redatti sulla base del contenuto della presente Carta dei Servizi, previa presa visione e sottoscrizione.

Art. 17 – VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi, avrà validità dalla data di effettivo funzionamento della struttura e potrà essere suscettibile di variazioni sulla base di possibili disposizioni regionali in merito, che saranno tempestivamente comunicate agli enti preposti.



Zorba Soc. Cooperativa Sociale
Il Legale Rappresentante
dott.ssa Anna Maria Ricciotti

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Anna Maria Ricciotti".

ALLEGATI:
ALL. 1 – REGOLAMENTO INTERNO

ALLEGATO 1

REGOLAMENTO INTERNO Gruppo Appartamento “Zèfiro”

PREMESSA

Il presente **Regolamento** ha lo scopo di disciplinare la gestione generale del Gruppo Appartamento “Zèfiro” e la vita comunitaria di operatori, utenti e consulenti e forma parte integrante della Carta dei Servizi nonché del Regolamento Interno Generale della Cooperativa Sociale Zorba.

Tutti i destinatari del presente regolamento sono tenuti ad osservarlo e farlo osservare.

AREA GENERALE

Art. 1 - PROCEDURE DI AMMISSIONE e GESTIONE DEI CASI

Il **Gruppo Appartamento “Zèfiro”** si configura come un servizio residenziale a bassa intensità assistenziale finalizzato all’accoglienza di minori, di età compresa tra i 16 e i 18 anni, che devono ancora completare il loro percorso educativo per il raggiungimento dell’autonomia.

Il **Gruppo Appartamento “Zèfiro”** è predisposto altresì per l’accoglienza di minori inseriti nel circuito penale, sottoposti a misure cautelari e che godono dell’istituto della sospensione del processo e della messa alla prova.

Zefiro gruppo appartamento
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all’esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



Zèfiro
gruppo appartamento



La segnalazione e l'inserimento avvengono su segnalazione del Tribunale per i Minorenni attraverso il Servizio Sociale competente il quale formula una richiesta formale di ammissione che viene valutata e concordata con il responsabile della struttura e con l'équipe interna al fine di accertare se la situazione del minore da accogliere può essere adeguatamente trattata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli ospiti.

Accertata la disponibilità e l'ammissibilità gli operatori procedono all'inserimento secondo quanto stabilito nella *PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ9 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2008* utilizzando l'apposita modulistica.

Dopo la raccolta dei dati anagrafici e la compilazione dei suddetti modelli si procede all'iscrizione nel registro degli ospiti ed alla apertura della "**cartella personale**" costituita da:

- "cartella amministrativa";
- "cartella sanitaria" contenente tutta la documentazione riguardante il minore che attiene all'ambito medico-sanitario;
- "cartella sociale-educativa" contenente tutta la documentazione relativa all'ammissione e quella concernente il lavoro educativo (osservazione, Progetto Educativo Individualizzato, evoluzione del soggetto e della situazione familiare e ambientale, verifiche del progetto educativo e sue variazioni).

Per il completamento della cartella personale ed al fine della definizione del **Progetto Educativo Individuale**, nella fase iniziale dell'accoglienza, il responsabile della struttura promuove le iniziative necessarie per approfondire la conoscenza della situazione e delle risorse personali, sociali ed ambientali del minore e del suo contesto familiare.

La cartella personale, poi, viene costantemente aggiornata dagli operatori che, a diverso titolo, seguono il minore. Al termine del periodo di osservazione, viene elaborato il **PEI - Progetto Educativo Individuale**, che viene condiviso con i Servizi invianti, con il minore e con tutti i soggetti a vario titolo coinvolti.

Art. 2 ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il modello di presa in carico del Gruppo Appartamento "Zèfiro" si fonda sulla centralità dell'individuo rispetto al servizio: con ciascun minore si concordano gli obiettivi personali, attraverso lo strumento del Progetto Educativo Individualizzato.

Il Gruppo Appartamento "Zèfiro" si propone di offrire accoglienza a ragazzi adolescenti attraverso l'inserimento in un piccolo gruppo di pari promuovendone le relazioni, la crescita individuale, la familiarità, nonché la responsabilizzazione e l'autonomia, supportato dalla presenza costante di figure professionali di riferimento.

L'organizzazione della vita comunitaria è affidata all'Equipe educativa che lavora sulla dimensione pedagogico-relazionale del quotidiano incentrata sulla condivisione di spazi fisici e relazionali e sulla partecipazione dei minori accolti tanto alla vita comune quanto alla costruzione del proprio progetto evolutivo.

Zefiro gruppo appartamento
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006



Zèfiro
gruppo appartamento



In quest'ottica il Gruppo Appartamento non va inteso come spazio di "PURO CONTENIMENTO" ma come struttura dinamica capace di progettarsi a misura di adolescente, proponendosi come spazio di passaggio utile ad accompagnare in chiave evolutiva il percorso dei minori ospitati.

La finalità è dunque quella di accompagnare i ragazzi in un processo di **superamento del disagio e di piena reintegrazione sociale**, intervenendo con nuovi apprendimenti e/o azioni educative di rinforzo, su aree dominanti della sfera personale, sociale e relazionale.

La realizzazione di tale modello è affidato agli educatori della comunità che, attraverso la presa in carico, la cura, l'accompagnamento alla crescita del minore e l'organizzazione della vita nel Gruppo Appartamento, mettono in atto una pratica operativa ed intenzionale orientata all'esercizio di funzioni e azioni educative e di cura agite nella quotidianità, che non rappresenta un luogo neutro e asettico ma luogo centrato sull'ascolto empatico e sull'accompagnamento.

Pertanto, ogni momento della giornata ed ogni attività interna e/o esterna dovranno essere particolarmente curate, valorizzate e volte sostenere i minori nella crescita e nella maturazione personale ed a favorire la reciprocità ed il confronto tra gli utenti, tra questi ultimi e gli operatori e tra gli utenti e la realtà esterna.

AREA OPERATORI

Art. 3 COMPITI DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori sono tenuti a:

- attenersi al suddetto modello di **organizzazione interna**, centrato sulla residenzialità e sulla gestione della quotidianità, in cui gli spazi, i tempi, le regole condivise, la relazione con i minori ospiti e con gli altri operatori coinvolti diventano elementi fondanti del percorso di crescita, vissuto in un contesto a dimensione familiare
- svolgere le loro mansioni impostando il proprio comportamento su criteri di responsabilità e rispetto degli utenti attenendosi alle disposizioni del coordinatore, alle decisioni condivise in équipe ed alle indicazioni contenute nel P.E.I.
- organizzare e controllare adeguatamente le attività quotidiane e gli impegni scolastici ed extra-scolastici
- facilitare il raggiungimento delle autonomie di base ed educare i minori alla cura ed igiene della persona
- educare al rispetto ed alla cura degli spazi (personali e comunitari), delle cose e delle persone adottando essi stessi un comportamento consono al contesto e rispettoso degli ambienti e del materiale messo a loro disposizione
- accompagnare i minori presso le strutture sanitarie, altri enti, centri di attività o presso i familiari quando programmato e secondo le indicazioni del coordinatore.

Zefiro gruppo appartamento
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006

All'interno dell'equipe educativa il coordinatore individua:

- un *referente per gli APPROVVIGIONAMENTI* che ha il compito di predisporre il menù alimentare mensile e di effettuare gli approvvigionamenti ordinari (generi alimentari, prodotti per l'igiene, materiale scolastico e didattico e, all'occorrenza, vestiario e biancheria)
- un *referente per gli INTERVENTI SANITARI* che ha il compito di individuare, gestire e monitorare gli interventi sanitari necessari da effettuare per ciascun ospite aggiornando di volta in volta la cartella sanitaria; egli ha inoltre il compito di inventariare ed approvvigionare il materiale igienico sanitario, i medicinali e controllare il contenuto della cassetta di pronto soccorso secondo le indicazioni del APS
- un *referente per l'area SCUOLA/LAVORO/ATTIVITA' EXTRA-SCOLASTICHE* che ha il compito di gestire i rapporti con la scuola, con i datori di lavoro e con le altre agenzie educative del territorio e di predisporre e promuovere le attività di socializzazione esterna degli utenti, curando la gestione della documentazione e delle relative pratiche da inserire nell'apposita cartella.

Art. 4 RIUNIONI E ALTRI STRUMENTI DI LAVORO

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli *incontri settimanali di verifica dell'equipe* della struttura e ad attenersi alle decisioni condivise nel gruppo di lavoro per quanto attiene le indicazioni operative, l'organizzazione di comunità e le strategie educative da adottare nei confronti degli utenti.

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli *incontri mensili/quindicinali di supervisione dell'equipe* e ad eventuali momenti di Formazione in itinere ed aggiornamenti programmati.

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli *incontri dell'equipe* con gli utenti.

Tutti gli operatori sono tenuti alla compilazione, al termine di ogni turno lavorativo, del *Diario di Bordo Giornaliero* per all'annotazione dei fatti salienti avvenuti durante la giornata.

Tutti gli operatori sono tenuti all'aggiornamento del *Registro Presenze* e delle cartelle personali degli ospiti, secondo le indicazioni del Coordinatore.

Art. 5 TURNAZIONI

L'articolazione degli orari di lavoro deve rispondere alle esigenze funzionali della comunità ed è stabilita dalla direzione.

Gli educatori prestano servizio secondo turni, in modo da dare continuità agli interventi educativi.

L'orario complessivo da svolgere in turno è di 165h mensili. Nel calcolo dell'orario lavorativo sono comprese le ore necessarie alle riunioni di équipe ed alla supervisione.

Gli orari in entrata e in uscita devono essere sempre rispettati, seppure con la dovuta elasticità in caso di situazioni particolari che coinvolgano gli ospiti ed in ogni caso avendo cura di effettuare un adeguato passaggio di consegne ed informazioni al momento del cambio turno.

Entro il giorno 26 di ogni mese verranno resi noti a cura del Coordinatore i turni del mese successivo in modo da permettere agli operatori di prenderne visione. In caso di cambi che coinvolgano più operatori è necessario contattare tutti gli interessati e darne comunicazione al Coordinatore per verificarne la fattibilità.

Prima che si provveda alla stesura definitiva dei turni è altresì possibile evidenziare al Coordinatore alcune necessità personali che saranno prese in considerazione compatibilmente con la situazione organizzativa e nel rispetto delle prioritarie esigenze dei minori ospiti e degli altri operatori.

In caso di situazioni di emergenza, il Coordinatore comunica agli operatori le nuove turnazioni necessarie a fronteggiare tali necessità. È dovere di tutti gli operatori in questi casi, restare reperibili e pronti ad effettuare i turni necessari alla corretta gestione della comunità e degli utenti.

Ogni operatore ha diritto a 26 giorni di ferie all'anno: una parte sarà presa durante il periodo estivo compreso tra giugno e settembre, secondo un piano ferie preventivamente concordato all'interno del gruppo di lavoro; la restante parte utilizzabile nel corso dell'anno.

In ogni caso la fruizione delle ferie è condizionata dall'effettiva maturazione in base alla durata del rapporto di lavoro e le modalità ed i tempi di fruizione vanno definiti comunque con il Coordinatore e gli altri operatori al fine di evitare sovrapposizioni e la compromissione della corretta gestione del servizio.

AREA UTENTI

Art. 6 PRESA IN CARICO

La prima forma di collaborazione richiesta ai minori ospiti ed alle loro famiglie è la condivisione partecipata del Progetto educativo formulato in accordo con i Servizi Sociali competenti e gli operatori, tutte le volte che ciò si reputi possibile in relazione a condizione personale, motivazione, modalità di inserimento/accoglienza, indicazioni/prescrizioni del Tribunale per i minorenni.

Pertanto, al momento dell'accoglienza viene effettuato a cura del coordinatore un **“colloquio di presa in carico”** in cui si condividono le fasi progettuali e le regole della comunità, preferibilmente alla presenza degli operatori dell'Ente inviante e dei genitori (laddove possibile).

Al momento della presa in carico, oltre alla raccolta dei dati anamnestici, il referente per gli Interventi Sanitari predisporrà per ogni ospite l'iscrizione medico di base e un **controllo medico generale di routine comprensivo di esami tossicologici**.

Art. 7 REGOLE GENERALI DELLA VITA DI COMUNITA'

La vita comune richiede il rispetto delle persone con cui si convive (adulti e pari) e con cui si condivide lo spazio fisico e relazionale. Pertanto è necessario:

- attenersi alle indicazioni degli operatori in merito alla organizzazione della vita di comunità
- fare uso di un atteggiamento e di un linguaggio attenti e rispettosi
- avere cura della propria igiene personale
- vestire decorosamente
- rispettare il divieto di fumo all'interno degli ambienti
- avere cura della propria camera, rifare il letto al mattino e riordinare i propri effetti personali
- evitare ogni sorta di spreco, soprattutto del cibo, dei detersivi, dell'acqua e della corrente elettrica
- rispettare gli orari delle attività secondo l'organizzazione della giornata che verrà stabilita, con particolare attenzione agli impegni assunti sulla base del proprio programma educativo
- rispettare i momenti di vita comunitaria, partecipare ai pasti, alle riunioni, agli incontri, alle iniziative della comunità.
- Gli orari di visione della TV comune e la scelta dei programmi televisivi sono frutto di un accordo con gli operatori e con gli altri minori ospiti.
- L'uso del telefono cellulare è limitato al tempo libero e disciplinato caso per caso dagli operatori della comunità in base all'età, ai bisogni ed alle reali competenze del minore, alle indicazioni/prescrizioni del Servizio inviante e/o del Tribunale per i minorenni.
- In ogni caso, i contatti telefonici con i familiari devono avvenire tramite il telefono della comunità e con la supervisione degli operatori sempre secondo le indicazioni/prescrizioni del Servizio inviante e/o del Tribunale per i minorenni.

Si ribadisce che le suddette regole generali, pur costituendo la base dell'organizzazione della vita di comunità, dovranno essere continuamente verificate da parte dell'equipe educativa e del coordinatore ed opportunamente calibrate ed armonizzate sulla base delle caratteristiche peculiari del gruppo degli utenti.

Art. 8 PATTO CON GLI UTENTI

Tutto quanto stabilito negli articoli precedenti, riguardanti l'AREA UTENTI, sarà oggetto di un PATTO da discutere, condividere e sottoscrivere al momento dell'accoglienza e dell'eventuale passaggio al Percorso di semi-autonomia.

Art. 8 VALIDITA'

Il presente Regolamento è parte integrante della Carta dei Servizi, ha la stessa validità e potrà essere suscettibile di eventuali modifiche che saranno tempestivamente comunicate agli Enti interessati, agli operatori e agli utenti.



Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si fa riferimento alla Carta dei Servizi della struttura ed al Regolamento Interno Generale della Cooperativa nonché allo Statuto Sociale, alle delibere degli Organi Sociali, alle disposizioni di legge applicabili.

Cooperativa Sociale Zorba - Il legale rappresentante

dott.ssa Anna Maria Ricciotti

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Anna Maria Ricciotti". The signature is written in a cursive style with a large initial 'A'.

Zefiro gruppo appartamento
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

viale Gramsci 46 – Terlizzi (Bari) Tel 366. 8746175

e-mail zefiro@zorbacooperativasociale.it – pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Iscritto al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati

all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori ai sensi della L.R. 19/2006