



ISO 9001
LL-C (Certification)

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI
(art. 48 del R.R. n. 4/2007)

“ZORBA”

CARTA DEI SERVIZI

Sede e Contatti

Viale Gramsci 46 – 70038 Terlizzi (BA)

COMUNITA' EDUCATIVA “ZORBA” tel/fax 080/3541651

e-mail comunitaeducativa@zorbacooperativasociale.it

pec pec@pec.zorbacooperativasociale.it

Coordinatore dott.ssa Michela Colasanto 345/8848542

Zorba comunità educativa di “ZORBA” Cooperativa Sociale

Viale Gramsci 46 – Terlizzi (Ba) Tel/ Fax 080.3541651 - 348.0562994

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

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali
per minori n. 004 del 09/01/2017 ai sensi della L.R. 19/2006

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

La presente Carta dei Servizi della Comunità educativa per minori “Zorba” 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 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, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

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

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

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

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

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

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

Art. 1- DENOMINAZIONE E FINALITA’ DELLA STRUTTURA

Comunità educativa per minori a carattere residenziale “Zorba” gestita dalla Società Cooperativa Sociale a r. l. “Zorba” - sede legale Viale Gramsci 46 Terlizzi (BA)- Sede amministrativa Viale Roma 128 Terlizzi (BA) – Sede Operativa Viale Gramsci 46 Terlizzi (BA).

La struttura si configura come una comunità a dimensione familiare a carattere educativo finalizzata ad accogliere minori privi di famiglia o con nuclei familiari in difficoltà che non possano assicurare l'armonico sviluppo della loro personalità.

La Comunità ha come finalità generali quelle di

- accompagnare i ragazzi nella realizzazione del loro progetto educativo/evolutivo
- facilitare il reinserimento nel nucleo familiare di provenienza o in ambienti esterni e autonomi, attraverso interventi tesi ad eliminare i fattori di disagio che hanno condotto i minori in comunità
- sostenere la realizzazione di progetti alternativi al rientro in famiglia (affidamento familiare, adozione, 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 ambo i sessi, di età compresa tra i 3 e i 18 anni, la cui famiglia non è in grado di assicurare le proprie cure o ai quali sia, comunque, necessario garantire assistenza e tutela temporanea al di fuori della famiglia di origine.

La permanenza in comunità può essere estesa fino al compimento del 21.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.

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. 5 camere da letto doppie destinate agli ospiti
- n. 1 camera/ufficio destinata agli operatori
- n. 1 zona soggiorno/pranzo con ampi spazi per attività individuali e di gruppo
- n. 1 cucina
- n. 5 servizi igienici di cui n. 1 accessibile ai portatori di handicap e n. 1 destinato al personale
- n.1 lavanderia ripostiglio
- n. 1 loggia/veranda scoperta
- n. 1 locale deposito al piano
- 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. 10 minori+1 posto per l'ospitalità d'emergenza.

Art. 4 - PROCEDURE DI AMMISSIONE E MODALITA' ORGANIZZATIVE

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 al **paragrafo 5.1 della PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ6 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2015** di cui si riporta di seguito un estratto:

(I servizi sono regolati dalla convenzione stipulata tra l'ente committente e l'Organizzazione, che definisce la tipologia dei servizi, i tempi e le modalità di esecuzione delle attività.

L'Ente committente definisce gli indirizzi programmatici, le finalità ed i contenuti dei servizi e si impegna a fornire collaborazione continuativa e coordinata con le Pubbliche Istituzioni (Servizio Sociale del Comune, Tribunale dei Minorenni, S.I.M. e, più in generale con qualsiasi struttura coinvolta).

L'ammissione del minore nella Comunità Educativa è disposta, con relativo provvedimento, su proposta del Servizio Sociale comunale, allorché ogni altra forma di intervento socio-assistenziale sia ritenuta impossibile.

Al momento dell'ammissione nella Comunità Educativa vengono compilati:

*- l'**Informativa e consenso al trattamento dei dati personali** ai sensi di legge;*

*- la **Liberatoria generica**, in cui sono indicate le autorizzazioni per l'utilizzo delle riprese fotografiche e delle registrazioni audio-video;*

*- il **Mod. ZOR 3 - Autorizzazione alle uscite/visite di istruzione**;*

*- il **Mod. ZOR 4 - Scheda presentazione del minore**, in cui sono inserite le informazioni del minore ed anche i riferimenti della coordinatrice del servizio e dell'educatrice a cui lo stesso viene eventualmente affidato.*

*Successivamente l'educatrice incaricata si occupa dell'osservazione del minore e compila l'apposita sezione del **Mod. ZOR 5 - Progetto educativo individuale**, in cui sono inserite apposite griglie di valutazione.*

*Al termine del periodo di osservazione, viene elaborato il Progetto educativo individuale, riportato nella Sez. 3 del **Mod. ZOR 5 - Progetto educativo individuale**. Questo documento viene condiviso con l'Assistente Sociale e i genitori del minore.*

Quotidianamente le educatrici compilano il Diario di bordo nel SW gestionale.

*In occasione degli incontri effettuati con le famiglie e con gli assistenti sociali viene adoperato il **Mod. ZOR 8 - Verbale verifica con assistente sociale e famiglie**. Tale modulo è alternativo a quello eventualmente predisposto dagli Assistenti Sociali durante gli incontri.*

*Le educatrici incontrano i docenti delle scuole frequentate dai minori ed in tale occasione compilano il **Mod. ZOR 9 - Verbale verifica incontri scolastici**.*

*Per l'organizzazione degli incontri protetti la Coordinatrice del servizio provvede a condividere le regole di svolgimento degli stessi con i genitori partecipanti facendo firmare agli stessi il **Mod. ZOR 7 - Incontri protetti spazio neutro**.*

Periodicamente vengono elaborate le Relazioni di monitoraggio su carta intestata.

*Periodicamente ed almeno una volta l'anno, la Coordinatrice provvede a somministrare agli Assistenti sociali ed agli Utenti di età superiore ai 15 anni il Questionario per la rilevazione della loro soddisfazione, adoperando il **Mod. ZOR 10 - Questionario Soddisfazione Assistente Sociale** ed il **Mod. ZOR 11 - Questionario Soddisfazione Utente**.*

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

Le dimissioni del minore sono disposte dall'ente affidante, normalmente d'intesa tra il servizio sociale dell'ente affidante, la Comunità educativa e, se necessario, l'Autorità giudiziaria, sentito il minore interessato.)

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 scolastica" contenente la documentazione relativa all'inserimento scolastico del minore;
- "cartella sociale-educativa" contenente tutta la documentazione relativa all'ammissione e quella concernente il lavoro educativo compiuto dalla comunità (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 Individualizzato**, 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, allo scopo di pervenire ad una valutazione accurata dei suoi bisogni e delle condizioni della famiglia.

La cartella personale, poi, viene costantemente aggiornata dagli operatori che, a diverso titolo, seguono il minore.

Il reinserimento del minore nell'ambito familiare è uno degli obiettivi principali del percorso in comunità, in tutti i casi in cui ciò sia possibile. Per questo, il rapporto con la famiglia è curato con la massima attenzione fin dall'inizio della permanenza nella struttura.

A tal fine sono previsti incontri strutturati tra gli educatori e i genitori, finalizzati all'analisi della relazione genitori/figli e all'attivazione di processi di modificazione delle dinamiche relazionali.

Parte integrante del lavoro dell'equipe educativa è sostenere la famiglia in un processo di razionale consapevolezza e cambiamento, che consenta di rafforzare le proprie risorse personali e genitoriali e di conoscere e utilizzare quelle istituzionali e comunitarie.

Sulla base delle valutazioni effettuate caso per caso dall'equipe educativa e, nel rispetto degli obiettivi previsti dal P.E.I., ogni ospite può intrattenere rapporti con familiari e amici all'interno della struttura nelle ore pomeridiane, compatibilmente con gli orari della vita comunitaria, ferme restando le disposizioni vincolanti del Tribunale per i minorenni e del Servizio Sociale di riferimento.

Parimenti il minore ha diritto di godere di una sufficiente autonomia interna, compiere attività esterne e svolgere vita di relazione adeguate alla sua età. La partecipazione attiva del minore alla vita comunitaria è uno degli obiettivi principali da perseguire.

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

Per tutti gli interventi strettamente sanitari (routinari) e per gli eventuali problemi urgenti si fa ricorso ai vari servizi del Servizio Sanitario Nazionale (medico di base, altri servizi).

Art. 5 - PERIODO DI ACCOGLIENZA

Ferme restanti le disposizioni dei provvedimenti del Tribunale per i minorenni, le dimissioni del minore 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 minore può tornare nella propria famiglia o può accedere ad altra situazione stabile.

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

Le dimissioni si effettuano, tuttavia, solo quando sia stata già individuata una situazione alternativa, d'intesa con il Servizio Sociale competente.

Nel caso di utenti che hanno raggiunto la maggiore età può essere valutata la prosecuzione del progetto educativo attraverso un **“Percorso di Semi-autonomia”** (cfr ART. 11), previa intesa e rimodulazione del progetto con il Servizio Sociale competente.

Inoltre, questa fase viene adeguatamente preparata insieme al minore, avendo cura che non costituisca per lui un ulteriore momento negativo o traumatico a causa del distacco, ma il raggiungimento di un obiettivo di crescita positivo.

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 dei minori.

Le attività principali sono:

- quelle relative all'area dei *Bisogni Primari* (Igiene personale, Alimentazione, Riposo, Cura della salute);
- *Attività personali di svago* volte alla stimolazione della fantasia, della creatività e della capacità inventiva;
- *Attività di studio* (svolgimento dei compiti scolastici);
- *Attività di gestione del tempo libero* (Attività ludiche, giochi interattivi, cinema, Visione programmi TV, ecc.);
- *Attività di socializzazione* (attività di gruppo, uscite, gite, vacanze, ecc.).

La comunità segue, dunque, i minori nelle normali attività quotidiane (scolastiche, ludiche e di socializzazione).

Le principali attività che la Comunità Zorba gestisce al suo interno ed attraverso la rete dei servizi territoriali sono:

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

ATTIVITA' DIRETTE AI MINORI

- Sostegno socio-psico-pedagogico
- Sostegno scolastico
- Corsi di formazione e professionalizzanti
- Reinserimento sociale
- Attività sportive e del tempo libero, con il supporto delle strutture presenti sul territorio
- Attività e uscite in occasione delle vacanze estive
- Laboratori ludico-ricreativi

ATTIVITA' DIRETTE ALLE FAMIGLIE

- Sostegno genitoriale
- Accompagnamento e formazione individualizzata per coppie affidatarie
- Recupero e miglioramento dei rapporti tra famiglia d'origine e minori
- incontri strutturati tra gli educatori e i genitori, finalizzati all'analisi della relazione genitori/figli e all'attivazione di processi di modificazione delle dinamiche relazionali.

Pertanto, la struttura è collegata con i servizi scolastici, sportivi, culturali presenti nel territorio dei quali i minori possono usufruire, ciascuno secondo le proprie esigenze ed inclinazioni, per un più armonico inserimento nel tessuto sociale.

Centralità del minore e lavoro di rete

Il modello di presa in carico della Comunità ZORBA si fonda sulla centralità dell'individuo rispetto al servizio: con ciascun utente si concordano gli obiettivi personali, attraverso lo strumento del Progetto Educativo Individualizzato.

Lo stesso modello educativo è costantemente verificato e sviluppato alla luce dell'esperienza educativa quotidiana con i bambini/e ed i ragazzi/e e le loro famiglie.

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.

Art. 7 - ORARIO GIORNALIERO ATTIVITA'

GIORNATA TIPO

ORE	DESCRIZIONE
7.00	Sveglia e pulizia personale
7.30	Colazione
7.50	Uscite per andare a scuola
8.00 – 13.00	Scuola
13.00	Preparazione pranzo
13.30	Pranzo
14.30	Riposo
5.00	Attività di studio
17.30	Merenda
17.45 – 19.00	Attività di gruppo/sport/uscite organizzate/attività ludiche/riunioni
19.00 – 19.45	Tempo libero
19.45	Preparazione cena
20.30	Cena
21.00 – 22.15	Visione film o programmi televisivi/giochi interattivi o di società/attività ludiche

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

22.15	Pulizia personale
22.30	Buonanotte
N.B. il sabato pomeriggio e la domenica solitamente , la giornata tipo può subire delle variazioni a seconda delle esigenze dei minori ospiti, degli eventuali rientri in famiglia e degli orari delle strutture del territorio coinvolte. In estate, con la chiusura delle scuole, la giornata tipo subisce delle variazioni anche nei contenuti.	

Art. 8 - PERSONALE

La struttura si avvale di personale specializzato nel campo socio-educativo.

L'organico è costituito da:

- 1 responsabile di Struttura
- 6 educatori di comunità
- 1 coordinatore, individuato tra gli educatori
- 1 consulente psicologo-psicoterapeuta
- 1 consulente psicologo Supervisore
- 1 unità di Personale ausiliario

Il coordinatore, e gli educatori costituiscono l'équipe educativa e prestano servizio secondo turni, in modo da dare continuità agli interventi educativi.

L'équipe educativa

L'équipe educativa:

- esamina le richieste di ammissione dei minori tenendo conto di volta in volta degli equilibri all'interno della struttura;
- delinea le linee guida e individua percorsi differenziati per la progettazione individuale su ogni minore;
- progetta e verifica gli interventi educativi attraverso le riunioni settimanali;
- partecipa ad una supervisione con un professionista del settore, a cadenza mensile;
- si confronta con i servizi coinvolti nel progetto sul minore;
- individua per ogni minore dei micro obiettivi e valuta il loro raggiungimento.

L'educatore

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

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

Accoglie e sostiene i minori durante l'intero percorso in comunità, dal momento dell'inserimento a quello delle dimissioni.

Interviene nell'ambito di un lavoro di rete tra Comunità, Servizi Sociali, Tribunale dei Minori, medici specialisti Neuropsichiatria, 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.

Ha le stesse mansioni degli educatori e presta servizio rientrando nei turni di lavoro. Il coordinatore inoltre:

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

Il responsabile generale 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 periodicamente uno spazio di ascolto riservato 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. 9 - 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.

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

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 semestrale 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 minorospiti e delle loro famiglie e nel rispetto dei progetti educativi e degli obiettivi fissati d'intesa con gli enti affidanti.

Art. 10 - TARIFFE

La tariffa giornaliera per l'accoglienza di ciascun minore è fissata in Euro 100,00 (+ 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 o allontanamento arbitrario la tariffa giornaliera sarà comunque corrisposta per intero fino a ulteriori disposizioni in merito alle eventuali dimissioni.

In caso di assenza dell'utente dalla Comunità per rientri in famiglia programmati di durata superiore a n. 6 giorni la tariffa giornaliera sarà ridotta del 20% a partire dal 7° giorno di assenza.

Art. 11 – 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 l'accesso ad altra situazione stabile, può essere valutata la 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

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

dimissioni dalla comunità educativa per favorire il percorso di autonomia. Esso prevede la collocazione in un piccolo appartamento in cui il ragazzo/a può gestirsi autonomamente sotto la supervisione degli educatori della comunità in alcune ore diurne.

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 dalla comunità 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 averne 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
- Sviluppare il processo di autonomia per la costruzione di un progetto di vita

Metodologia:

- Sistemazione abitativa in autonomia presso un piccolo appartamento messo a disposizione dalla Cooperativa
- 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/a.

Tariffe:

La tariffa giornaliera per il percorso di semi-autonomia viene stabilita in Euro 68,00 (+IVA 5%) e comprende:

- alloggio in un appartamento
- arredo e allestimento dell'appartamento
- vitto

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

- spese extra-vitto ordinarie (utenze, trasporti, spese mediche non specialistiche, abbigliamento, eventuali spese condominiali, manutenzione ordinaria, assicurazioni, ecc)
- presenza giornaliera strutturata dell'educatore-tutor
- raccordo e verifica costante con il Servizio Sociale.

Tale tariffa potrà essere oggetto di revisione e/o integrazione sulla base della specificità del caso e del progetto individuale concordato.

Art. 12 – GLI STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa Sociale ZORBA è in possesso della Certificazione Qualità rilasciata con il numero No. 3914572 con scadenza 23 maggio 2026 rilasciata da LL-C Ente Certificatore autorizzato. Codice di validità DE2D4336-A66

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: 2015 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 educativi e sociali per bambini di età compresa tra i 3 e 36 mesi – asilo nido”

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.

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

- 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. 13 – PRIVACY

La Cooperativa ZORBA opera nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs 30 giugno 2003, n. 196 come novellato dal d. lgs 10 agosto 2018, n. 101 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Ha predisposto apposito disciplinare e adottato misure idonee per il trattamento dei dati personali.

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 la Comunità.
- per la corrispondenza e per la rintracciabilità.
- per l'adempimento degli obblighi di legge.

I trattamenti dei dati saranno svolti dai soggetti incaricati dalla Cooperativa, 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. 14 – 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. 15 – 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.

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

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 i livelli 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. 16 – 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, per fax o per posta elettronica.

Art. 17 – 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



ISO 9001
LL-C (Certification)

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

servizi erogati, redatti sulla base del contenuto della presente Carta dei Servizi, previa presa visione e sottoscrizione.

Art. 18 – 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 Coop. Soc.—Comunità Educativa

Il Legale Rappresentante
dott.ssa Anna Maria Ricciotti

ALLEGATI:

ALL. 1 – REGOLAMENTO INTERNO

Zorba comunità educativa di "ZORBA" Cooperativa Sociale

Viale Gramsci 46 – Terlizzi (Ba) Tel/ Fax 080.3541651 - 348.0562994

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

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per minori n. 004 del 09/01/2017 ai sensi della L.R. 19/2006

ALLEGATO 1

REGOLAMENTO INTERNO
Comunità Educativa per Minori
“ZORBA”

PREMESSA

Il presente **Regolamento** ha lo scopo di disciplinare la gestione generale della Comunità Educativa per minori a carattere residenziale “Zorba” 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

La Comunità Educativa “Zorba” si configura come una struttura a dimensione familiare a carattere educativo-riabilitativo finalizzata ad accogliere minori privi di famiglia o con nuclei familiari in difficoltà. La segnalazione e l’inserimento avvengono a cura del Servizio Sociale territorialmente competente e/osu Provvedimento del Tribunale per i minorenni.

Accertata la disponibilità e l'ammissibilità gli operatori procedono all'inserimento secondo quanto stabilito al *paragrafo 5.1 della PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ6 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2015* di seguito riportato:

(5.1 Comunità educativa Zorba

La Comunità educativa per minori a carattere residenziale “Zorba” è gestita dalla Società Cooperativa Sociale a r. l. “Zorba”. La struttura si configura come una comunità a dimensione familiare a carattere educativo-riabilitativo finalizzata ad accogliere minori privi di famiglia o con nuclei familiari in difficoltà che non possano assicurare l'armonico sviluppo della loro personalità.

La Comunità ha come finalità generali quelle di accompagnare i ragazzi nella realizzazione del loro progetto educativo/evolutivo, di facilitarne il reinserimento nel nucleo familiare di provenienza o in ambienti esterni e

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

autonomi, attraverso interventi tesi ad eliminare i fattori di disagio che hanno condotto i minori in comunità. Altre finalità sono quelle di sostenere la realizzazione di progetti alternativi al rientro in famiglia (affidamento familiare, adozione, percorsi di autonomia) e di offrire ai minori ospiti nuove esperienze ed opportunità utili al raggiungimento dell'autonomia e del benessere personale.

La Cooperativa ha elaborato il **Mod. ZOR – 1 Carta dei Servizi Comunità Educativa per Minori “ZORBA”** (art. 48 del R.R. n. 4/2007) ed il **Mod. ZOR 2 - Progetto Educativo Generale**. I su indicati documenti sono rivolti ad ogni portatore d'interesse ed hanno la funzione di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati nella Comunità. I servizi sono regolati dalla convenzione stipulata tra l'ente committente e l'Organizzazione, che definisce la tipologia dei servizi, i tempi e le modalità di esecuzione delle attività.

L'Ente committente definisce gli indirizzi programmatici, le finalità ed i contenuti dei servizi e si impegna a fornire collaborazione continuativa e coordinata con le Pubbliche Istituzioni (Servizio Sociale del Comune, Tribunale dei Minorenni, S.I.M. e, più in generale con qualsiasi struttura coinvolta).

L'ammissione del minore nella Comunità Educativa è disposta, con relativo provvedimento, su proposta del Servizio Sociale comunale, allorché ogni altra forma di intervento socio-assistenziale sia ritenuta impossibile. Al momento dell'ammissione nella Comunità Educativa vengono compilati:

- l'**Informativa e consenso al trattamento dei dati personali** ai sensi di legge;

- la **Liberatoria generica**, in cui sono indicate le autorizzazioni per l'utilizzo delle riprese fotografiche e delle registrazioni audio-video;

- il **Mod. ZOR 3 - Autorizzazione alle uscite/visite di istruzione**;

- il **Mod. ZOR 4 - Scheda presentazione del minore**, in cui sono inserite le informazioni del minore ed anche i riferimenti della coordinatrice del servizio e dell'educatrice a cui lo stesso viene eventualmente affidato.

Successivamente l'educatrice incaricata si occupa dell'osservazione del minore e compila l'apposita sezione del **Mod. ZOR 5 - Progetto educativo individuale**, in cui sono inserite apposite griglie di valutazione.

Al termine del periodo di osservazione, viene elaborato il Progetto educativo individuale, riportato nella Sez. 3 del **Mod. ZOR 5 - Progetto educativo individuale**. Questo documento viene condiviso con l'Assistente Sociale e i genitori del minore.

Quotidianamente le educatrici compilano il Diario di bordo nel SW gestionale.

In occasione degli incontri effettuati con le famiglie e con gli assistenti sociali viene adoperato il **Mod. ZOR 8 - Verbale verifica con assistente sociale e famiglie**. Tale modulo è alternativo a quello eventualmente predisposto dagli Assistenti Sociali durante gli incontri.

Le educatrici incontrano i docenti delle scuole frequentate dai minori ed in tale occasione compilano il **Mod. ZOR 9 - Verbale verifica incontri scolastici**.

Per l'organizzazione degli incontri protetti la Coordinatrice del servizio provvede a condividere le regole di svolgimento degli stessi con i genitori partecipanti facendo firmare agli stessi il **Mod. ZOR 7 - Incontri protetti spazio neutro**.

Periodicamente vengono elaborate le Relazioni di monitoraggio su carta intestata.

Periodicamente ed almeno una volta l'anno, la Coordinatrice provvede a somministrare agli Assistenti sociali ed agli Utenti di età superiore ai 15 anni il Questionario per la rilevazione della loro soddisfazione, adoperando il **Mod. ZOR 10 - Questionario Soddisfazione Assistente Sociale** ed il **Mod. ZOR 11 - Questionario Soddisfazione Utente**.

Le dimissioni del minore sono disposte dall'ente affidante, normalmente d'intesa tra il servizio sociale dell'ente

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

affidante, la Comunità educativa e, se necessario, l’Autorità giudiziaria, sentito il minore interessato.
Gli eventuali reclami vengono registrati dalla Coordinatrice utilizzando il **Mod. 8.2.1 RILEVAZIONE RECLAMI**, che viene prontamente recapitato al Responsabile Qualità.

Documenti adoperati nella Comunità Zorba:

- ZOR 1 - Carta dei Servizi Comunità Educativa Per Minori “ZORBA” (art. 48 del R.R. n. 4/2007)
- ZOR 2 - Progetto Educativo Generale - Comunità Educativa Zorba
- Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi di legge
- Liberatoria generica
- ZOR 3 - Autorizzazione uscite/visite
- ZOR 4 - Scheda presentazione del minore
- ZOR 5 - Progetto educativo individuale
- ZOR 6 - Uscita minore
- ZOR 7 - Incontri protetti spazio neutro
- ZOR 8 - Verbale verifica con assistente sociale e famiglie
- ZOR 9 - Verbale verifica incontri scolastici
- Relazione Monitoraggio Zorba
- ZOR 10 - Questionario Soddisfazione Assistente Sociale
- ZOR 11 - Questionario Soddisfazione Utente
- 8.2.1 Rilevazione Reclami)

AREA OPERATORI

Art. 2 ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'organizzazione della vita comunitaria è affidata all’Equipe educativa e deve tendere ad essere il più possibile vicina ad un modello di tipo familiare, rispettosa dei ritmi, abitudini ed esigenze dei minori.

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 della comunità, 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 dovrà essere particolarmente curato e volto a promuovere un clima educativo familiare e sano utile a sostenere i minori nella crescita e nella maturazione personale; saranno, dunque, valorizzati tutti i momenti e le attività della giornata in comunità, al fine di favorire la reciprocità ed il confronto tra gli utenti e tra questi ultimi e gli operatori.

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

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.

All'interno dell'équipe 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. 3 RIUNIONI E ALTRI STRUMENTI DI LAVORO

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli *incontri settimanali di verifica dell'équipe* della comunità 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.

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

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 alla compilazione, al termine di ogni turno lavorativo, del *Diario di Bordo Giornaliero DIGITALIZZATO* 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. 4 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.

Durante i turni pomeridiani invernali ed i turni estivi diurni deve essere garantita la compresenza di almeno due operatori.

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

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

al fine di evitare sovrapposizioni e la compromissione della corretta gestione del servizio.

AREA UTENTI

Art. 5 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 ad età, 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 al pediatra/medico di base e un **controllo medico generale di routine**.

Art. 6 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 della comunità
- avere cura della propria camera, rifare il letto al mattino e riordinare i propri effetti personali (vestiti, giochi, libri, materiale scolastico)
- evitare ogni sorta di spreco, soprattutto del cibo, dei detersivi, dell'acqua e della corrente elettrica
- rispettare gli orari delle attività secondo lo schema di giornata tipo di seguito riportato:

GIORNATA TIPO

ORE	DESCRIZIONE
------------	--------------------

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

7.00	<i>Sveglia e pulizia personale</i>
7.30	<i>Colazione</i>
7.50	<i>Uscite per andare a scuola</i>
8.00 – 13.00	<i>Scuola</i>
13.00	<i>Preparazione pranzo</i>
13.30	<i>Pranzo</i>
14.30	<i>Riposo</i>
15.00	<i>Attività di studio</i>
17.30	<i>Merenda</i>
17.45 – 19.00	<i>Pulizia-igiene personale</i>
18.15 – 20.00	<i>Tempo libero - Attività di gruppo/sport/uscite organizzate/attività ludiche/riunioni</i>
20.00	<i>Preparazione cena</i>
20.30	<i>Cena</i>
21.00 – 22.30	<i>Visione film o programmi televisivi/giochi interattivi o di società/attività ludiche</i>
22.30	<i>Buonanotte</i>
<p><i>N.B. il sabato pomeriggio e la domenica solitamente , la giornata tipo può subire delle variazioni a seconda delle esigenze dei minori ospiti, degli eventuali rientri in famiglia e degli orari delle strutture del territorio coinvolte. In estate, con la chiusura delle scuole, la giornata tipo subisce delle variazioni anche nei contenuti.</i></p>	

I momenti di vita comunitaria sono importanti e ogni ospite deve 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

Mod. ZOR 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

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. 7 PATTO CON GLI UTENTI

Tutto quanto stabilito negli articoli precedenti, riguardanti l'AREA UTENTI, potrà essere oggetto di un patto da discutere, condividere e sottoscrivere (in base all'età ed alle reali competenze del ragazzo) 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

