

CARTA DEI SERVIZI

CASA COMETA

COMUNITA DI ACCOGLIENZA PER MINORI

Via Mons. Angioni n° 17 Quartu

PREMESSA

La comunità "Casa Cometa", Ragazzi, è una delle quattro comunità alloggio gestite dalla cooperativa sociale "Casa delle Stelle" Onlus, che ha sede a Quartucciu in Via Addis Abeba 23-25. La cooperativa Casa delle Stelle Onlus nasce nel 2005 come strumento operativo della Fondazione Domus de Luna per creare strumenti nuovi a sostegno dell'infanzia e dell'adolescenza a rischio attraverso l'accoglienza residenziale di minori in situazioni di grave difficoltà.

La comunità "Casa Cometa", in particolare, accoglie e si prende cura di minori da 13 ai 18 anni (ed in casi particolari anche al di sopra dei 18 anni su richiesta del Servizio Sociale, in attesa di perfezionare il progetto di reinserimento sociale), vittime di incuria grave, maltrattamento, abuso o in virtù di provvedimenti legati al circuito Penale. Con l'autorizzazione n° 27 del 01/09/2010, rilasciata dal Comune di Quartu.

La presente Carta dei Servizi è meglio dettagliata nel Manuale Operativo/Regolamento di Casa delle Stelle Onlus.

PRESTAZIONI OFFERTE: MODALITA' DI EROGAZIONE, FUNZIONAMENTO E VALUTAZIONE.

All'interno della comunità Casa Cometa, la presa in carico dei minori, inseriti con decreto del Tribunale per i Minorenni e segnalazione dei Servizi Sociali, del CGM, della NPI o delle autorità di Pubblica Sicurezza, avviene attraverso la valutazione del bisogno di ogni utente, individuazione del progetto di vita potenziale e definizione del piano personalizzato di assistenza, integrato dallo specifico progetto educativo individuale. Il piano personalizzato è corredato da un sistema di valutazione integrata e periodica rapportata ai relativi obiettivi. La valutazione ha cadenza non superiore al trimestre. In base all'esito della stessa si procede alla revisione ed adeguamento del piano personalizzato. La valutazione professionale del bisogno, il progetto di vita potenziale ed il piano personalizzato sono proposti da Casa Cometa e devono essere valutati, condivisi e sottoscritti dal servizio sociale pubblico del territorio, dal servizio sanitario e dai famigliari o da chi ha la rappresentanza legale dell'utente. L'accoglienza e la cura in Casa Cometa garantiscono la presa in carico dei minori rispondendo ai loro bisogni su più livelli:

➤ **Bisogni primari:**

- **somministrazione del vitto** adatto per qualità e quantità alle esigenze dell'ospite (rispondente alle indicazioni delle tabelle dietetiche approvate dalle autorità sanitarie competenti);

- **fornitura di vestiario e quanto necessario per la cura della persona** e più in generale per lo svolgimento di una normale vita di relazione.

➤ **Cura:**

- **assistenza e supporto alla cura sanitaria**, iscrivendo eventualmente l'ospite presso la competente azienda A.S.L. territoriale, adottando tutti i provvedimenti opportuni in caso di malattie e di altre situazioni contingenti che richiedano un intervento sanitario, fatti salvi gli obblighi e i diritti degli esercenti la responsabilità. In particolare gli ospiti ammessi verranno sottoposti, entro i primi mesi dall'ingresso, a un check-up sanitario che prevede: visita oculistica, visita dentistica, visita psicologica, visita medica completa, analisi delle urine e del sangue, eventuali visite specialistiche necessarie a definire lo stato di salute dell'ospite e a meglio progettare un suo recupero completo sotto il profilo psicofisico. Saranno inoltre garantite visite di controllo periodiche da parte del dentista, dell'oculista, del medico e dello psicologo della comunità.

**Non sono incluse nel servizio erogato le seguenti prestazioni, che verranno preventivamente concordate con l'ente inviante: eventuali interventi per protesi e ricostruzioni dentarie; eventuali accertamenti e cure mediche specialistiche non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario Nazionale; acquisto di occhiali, scarpe correttive, alimenti speciali, medicinali, analisi di laboratorio e strumentali.*

- **sostegno psicoterapeutico con colloqui individuali** settimanali e, laddove possibile e concordato con i Servizi di riferimento, **colloqui familiari; supporto psicologico di gruppo** degli utenti divisi per fasce di età, a cadenza settimanale; Ascolto, sostegno e cure specializzate vengono fornite per affrontare le diverse forme di sofferenza psicologica connesse al particolare vissuto dei minori.

➤ **Formazione e socializzazione:**

- **sostegno allo studio ed alla formazione professionalizzante** per il conseguimento dell'istruzione scolastica obbligatoria; fornitura del materiale didattico necessario durante il periodo scolastico; avviamento all'utilizzo degli strumenti informatici e di internet; iscrizione ad opportuni corsi di formazione professionalizzante, per i minori che non proseguono nel percorso di istruzione superiore.

- **attività di socializzazione, musica, arte, sport:** partecipazione ad attività per il tempo libero (corsi di pittura e musica, attività socio-culturali e ricreative, sport, gite nei fine settimana);

➤ **Progettualità**

- **accompagnamento nei percorsi di affido e adozione;**
- **progetti per il rientro nella famiglia d'origine;**
- **predisposizione dei progetti di inclusione sociale;**
- **percorsi di autonomia e reinserimento sociale;**

➤ **Extra**

- **supporto legale;**
- **supporto neuropsichiatrico;**
- **Attività di monitoraggio degli incontri con i familiari in luoghi neutri.**

SISTEMI DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

Casa delle Stelle Onlus col supporto operativo della Fondazione Domus de Luna, utilizza un'ampia gamma di strumenti e mette in atto una serie di azioni, volte a strutturare, monitorare e verificare dei sistemi di controllo della qualità del lavoro svolto. Il controllo di qualità abbraccia sia l'efficacia e l'efficienza degli strumenti e delle metodologie applicate che il livello di competenza e professionalità degli operatori, nonché il rispetto degli standard qualitativi e la congruenza dei percorsi educativi con il singolo progetto quadro e con l'implementazione degli obiettivi da raggiungere. I processi/strumenti principali, sintetizzati di seguito, sono stati elaborati col supporto di competenti Enti Esterni che ne certificano la qualità e sono:

- DADO (Digital Analysis & Date Organization Children in foster care) è l'anagrafe protetta dei minori e dei nuclei madre/bambino, affidati in cura in cura a comunità d'accoglienza e case famiglia. È un software progettato e certificato da Yet Open srl (società informatica che insieme a Fondazione Domus de Luna e Fondazione Somaschi ha progettato e implementato il prodotto) per gestire e condividere le informazioni, perfezionando l'operatività quotidiana. L'obiettivo primario è quello di migliorare il controllo e la qualità dell'intervento socioeducativo nei confronti degli ospiti della comunità, contribuendo fattivamente all'individuazione di percorsi educativi rispondenti alle situazioni individuali, grazie alla registrazione, monitoraggio ed analisi in tempo reale della loro condizione. In base alle differenti autorizzazioni ogni utente, visualizzerà determinate informazioni a diversi livelli, con il massimo rispetto della privacy, nella garanzia dei dati e delle informazioni protette dai migliori protocolli di sicurezza. A completamento, il sistema prevede anche la gestione dei PEI e le schede di valutazione degli ospiti rispetto a diversi parametri.
- CHILD SAFEGUARDING POLICY: redatta per Casa delle Stelle Onlus dalla cooperativa "EDI Onlus" è uno strumento per promuovere e garantire il diritto dei minori alla protezione da ogni forma di maltrattamento, trascuratezza, sfruttamento o violenza. La Policy definisce le procedure e le buone pratiche alle quali la cooperativa Casa delle Stelle si attiene per aumentare la capacità del sistema di prevenire e minimizzare i rischi di maltrattamento, abuso e condotte inappropriate nella realizzazione delle attività rispondendo in modo adeguato e tempestivo a comportamenti problema od indicatori di rischio. La Policy è vincolante per tutto il personale impiegato a qualsiasi titolo, dai responsabili ai volontari e visitatori di ogni organizzazione coinvolti. La policy prescrive processi e procedure nonché un Codice di Condotta rispetto alla tutela dei minori conosciuto e sottoscritto da tutti gli adulti che operano a contatto con i minori. L'elaborazione del documento da parte della società Edi Onlus è basata sui migliori standard internazionali e best practice per la tutela dell'infanzia (elaborati dalla Keeping Children Safe) e si traduce in modo semplice e operativo per l'applicazione da parte degli operatori.
- VALUTAZIONE DI IMPATTO: Insieme alla consulenza di Human Foundation è stato redatto un piano per la valutazione di impatto dei percorsi comunitari attraverso le "Schede di osservazione eterovalutative". Sono degli strumenti costituiti da un insieme semi-strutturato di domande utili per valutare i progressi dei minori. La sua compilazione è a cura di chi

sottopone l'intervento e non è compilata dai diretti beneficiari ma si basa sull'osservazione di essi. È stata utilizzata per rilevare i progressi dei minori e dei genitori sulle dimensioni di outcome individuate. La valutazione si struttura attraverso una serie di domande per individuare: migliorato benessere del minore (funzionamento globale); rafforzate competenze socio-emotive (consapevolezza di sé, competenze relazionali, consapevolezza sociale, prendere decisioni responsabili); rafforzata resilienza (abilità personali, abilità sociali, sostegno dei pari, relazione con il caregiver); migliorate dinamiche familiari (coinvolgimento familiare). Gli strumenti di indagini vengono somministrati in tre momenti distinti: T0 (all'inserimento), T1 (dopo un anno di permanenza) schede T2 (con l'uscita dalla comunità).

- SUPERVISIONI Per la valutazione degli interventi psico-educativi sono previsti due livelli di supervisione mensili.
 - Supervisione scientifica del lavoro multidisciplinare condotta sui singoli casi;
 - Supervisione dinamiche equipe socio educativa;Sono inoltre previsti momenti di formazione e valutazione (Workshop, Seminari di formazione) da parte di professionisti esterni esperti nell'ambito della cura dei minori.

INDICAZIONE DEI RESPONSABILI AMMINISTRATIVI E DEL COORDINAMENTO ASSISTENZIALE

Rappresentante legale: Ugo Bressanello

Referente amministrativo: Stefania Carlini

Referente personale: Cristina Schievenin

Coordinatore Responsabile Struttura: Franco Milia

Direttore scientifico del programma psico-educativo e supervisore: Luigi Cancrini

Supervisore dell'equipe educativa: Angela Maria Quaquero

RAPPORTI CON IL TERRITORIO MODALITA' DI RACCORDO CON ISTITUZIONE E RETE DEI SERVIZI

Casa Cometa da circa 13 anni si impegna a fornire un servizio di accoglienza ai minori da 13 a 18 anni, ed in casi particolari anche al di sopra dei 18 anni su richiesta del Servizio Sociale, offrendo loro un servizio professionale temporaneo, volto ad affrontare le problematiche che hanno generato la necessità dell'allontanamento dalla famiglia e l'inserimento in comunità. La garanzia del servizio nasce dalla collaborazione con l'Amministrazione del Comune che ospita il centro, col Servizio Sociale inviante e con tutta la rete coinvolta nel lavoro con la famiglia ed il minore inserito. Col Servizio Sociale inviante si condivide l'implementazione del progetto educativo individualizzato, redatto in base al progetto quadro, strutturato dallo stesso Servizio Sociale, al quale verrà inviata nota di informazione rispetto qualsiasi evento rilevante o differente dalla quotidianità, oltre all'invio delle relazioni periodiche che scandiscono il percorso comunitario. I rapporti tra la comunità ed i Servizi di riferimento, verranno disciplinati dagli articoli della convenzione, condivisa e firmata dalle parti all'atto dell'inserimento del minore.

Ogni comunicazione riguardante l'ospite indirizzata ad Autorità Pubbliche, ivi comprese quelle obbligatorie alle Autorità Giudiziarie, sarà inviata attraverso mail o pec, ed in alcuni casi ponendoli

comunque in copia, agli uffici comunali competenti; fatta eccezione per le comunicazioni all'Autorità Giudiziaria caratterizzate da un elevato grado di segretezza per disposizione di legge o della stessa autorità.

Casa Cometa promuove il lavoro di rete con gli Enti e le Istituzioni preposte alla tutela dei minori, attraverso incontri costanti e relazioni periodiche, volte a monitorare e rimodulare in sinergia, gli obiettivi inerenti il progetto del minore ospite. I principali organi con i quali si è costantemente in relazione sono: il Tribunale per i Minorenni, Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Pool affidi e adozioni ed i centri affido del territorio, il CGM, la Neuropsichiatria Infantile, il Centro di Salute Mentale, i Consultori Familiari. Inoltre, quotidianamente si tengono relazioni con gli altri attori attorno alla vita del minore, quelli istituzionali come la scuola, il pediatra, le facoltà di Psicologia e scienze dell'educazione, le scuole di specializzazione in psicoterapia, e quelli più informali come la parrocchia, i centri di aggregazione, le associazioni sportive, le ludoteche, le biblioteche. In stretta collaborazione con tutti gli enti coinvolti nel progetto del minore, l'obiettivo principale diventerà quello di comprendere quanto sussistano i presupposti ed i tempi congrui per un reinserimento sociale del minore in famiglia, altrimenti il lavoro della rete si dirigerà verso la preparazione del minore all'abbinamento con idonea famiglia affidataria od adottiva od alla predisposizione di un progetto di inclusione sociale, in base a decreto del Tribunale per i Minorenni che sancirà la scelta migliore per il minore, mettendo insieme le valutazioni fatte in base alle risultanze del lavoro dei diversi attori della rete.

AMMISSIONE E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

All'ingresso del minore, il Responsabile di Struttura invia alla Procura della Repubblica c/o il Tribunale per i Minorenni la *Comunicazione di ingresso dell'ospite*, nonché l'*Aggiornamento semestrale* che sintetizza lo stato dei minori accolti nelle comunità.

La *Comunicazione di ingresso ospite* è:

- Compilata dal Responsabile di Struttura
- trasmessa alla Procura della Repubblica c/o il Tribunale per i Minorenni;
- nominata "Comunicazione ingresso" (utente pseudonominato);
- archiviata nella cartella digitale relativa al minore.

Al momento dell'ingresso in comunità l'educatore referente per l'area sanitaria si accerta che vengano effettuate le seguenti visite al minore:

- visita del medico della comunità (anamnesi del genitore se possibile) o del pediatra assegnato ai minori; verifica della "posizione sanitaria": con il decreto del tribunale e il codice fiscale del minore (da farsi c/o uffici della Cittadella finanziaria situati in via Vesalio) l'educatore di riferimento deve recarsi presso l'Ufficio di Scelta e Revoca per nuovo libretto o copia del precedente e assegnazione al Pediatra di Zona. I minori stranieri senza permesso di soggiorno potranno avere un'iscrizione a termine per sei mesi; verifica delle vaccinazioni: telefonare il Centro Vaccinale del comune di residenza del bambino (ove possibile) per verificare pregresse vaccinazioni. In seguito prendere accordi con il Centro Vaccinale di Cagliari in via Sonnino per programmare l'inizio o la continuazione del programma, in ottemperanza alle richieste fatte dall'Ente tutore e dal pediatra di comunità;

accertamenti medici in laboratorio, per indagini infettivologiche (HBV, HCV, HIV; nel caso dell'HIV è necessario il consenso scritto dei genitori o dell'Ente Tutore) e per tutti gli esami che il medico di comunità riterrà necessari.

Dimissione

Il processo di dimissione è strettamente correlato all'obiettivo finale dell'inserimento e sul piano educativo personalizzato dell'ospite. Per quanto concerne i minori accolti, il processo potrà riferirsi a quattro macro obiettivi:

- il rientro nella famiglia d'origine;
- l'affidamento presso una famiglia affidataria o presso un parente fino al quarto grado;
- la definizione di una pratica di adozione;
- il progetto di inclusione sociale.

La dimissione del minore accolto avviene in maniera graduale, operando in rete con i Servizi Sociali di riferimento e coinvolgendo l'ospite in tutte le fasi del processo. Deve essere sviluppato un piano dettagliato per favorire il distacco del minore dalla comunità, attraverso varie fasi che prevedono incontri periodici del minore presso la famiglia coinvolta e viceversa.

All'atto della dimissione dell'ospite, il Responsabile di Struttura riceve il documento di dimissione dal Servizio Sociale competente. Inoltre, il Responsabile di Struttura provvede a comunicare alla Procura presso il Tribunale per i Minorenni l'uscita del minore.

INFORMAZIONI SULLA RETTA

"Il Comune" si impegna a corrispondere alla cooperativa Casa delle Stelle, a copertura delle spese necessarie per l'attuazione degli interventi, le seguenti rette base giornaliere a cui si applica l'IVA al 5%:

- per minori accolti nella fascia d'età 4-18 anni: € 117,02
- per minori accolti nella fascia d'età 0-3 anni: € 117,02
-

Casa Cometa prevede l'accoglienza in regime semiresidenziale, in cui il tempo di permanenza verrà definito in accordo con il comune inviante, all'interno della fascia oraria 8:00-21:00, e la tariffa applicata sarà pari al 60% della retta in regime residenziale.

In caso di ospedalizzazione dell'ospite il Comune si impegna ad integrare alla cooperativa Casa delle Stelle la retta giornaliera per l'attività lavorativa straordinaria al fine di garantire la presenza di un operatore, se necessario 24 ore su 24, presso le strutture di ricovero, sempre nel caso in cui tale assistenza non possa essere garantita dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

Eventuali variazioni nelle rette sopra previste verranno comunicate al Comune con almeno un mese di anticipo rispetto alla variazione stessa.

La fatturazione (sia delle rette sia delle spese extra) avverrà a cadenza mensile posticipata con pagamento da effettuarsi entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della fattura sul conto corrente intestato a: Casa delle Stelle Onlus Coop. Soc. n. 100000004669

IBAN IT45E0306909606100000004669.

COPERTURA ASSICURATIVA DEI RISCHI DI INFORTUNI O DA DANNI SUBITI E/O PROVOCATI DALLE PERSONE ACCOLTE, DAL PERSONALE O DAI VOLONTARI

Abbiamo attivato opportuna polizza assicurativa che attua la copertura dei rischi di infortuni o da danni subiti e/o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA VITA COMUNITARIA E DELLE ATTIVITA CONNESSE CON LA VITA DEGLI OSPITI

Di seguito descritta la giornata tipo della vita comunitaria in Casa Cometa Ragazzi e delle regole da rispettare.

- **MATTINO**

- 6:30/7:00 Sveglia
- È importante rispettare gli orari per evitare i ritardi alle diverse attività.
- 7:15 Mettere a posto la stanza con la supervisione dell'educatore
- Fondamentale la cura delle proprie cose e dei propri spazi
- 7:30 Colazione
- Riordino, cura e rispetto per gli spazi comuni
- 8:00 uscita per scuola o diverse attività

- **POMERIGGIO**

- 13:45 Rientro a casa, riposizione di zaini, abbigliamento ed altro.
- 14:00 Pranzo
- 14:30 Riordino e relax o inizio di eventuali impegni
- 15:00 Compiti o diverse attività
- 16:30 Merenda
- Dalle 17 si cominciano generalmente le attività ludiche o sportive, andare agli allenamenti del proprio sport o svolgere altri impegni che ognuno di loro può avere, praticare attività ludiche con gli altri compagni della comunità, uscite in autonomie o, in alcuni casi accompagnati dall'educatore.

- **SERA**

- 20:00 Cena
- 20:30/22:30 Riordino e relax: Visione della TV, lettura od altre attività ludiche.
- 22:30/23:00 Si va a letto.

RAPPORTI CON I FAMILIARI ESTERNI

Tenuto conto della complessità e delicatezza delle situazioni che concernono la vita dei diversi ospiti, i rapporti con genitori e parenti, vengono gestiti in consoni ambienti esterni alla comunità, salvo casi eccezionali previsti dal percorso precipuo dell'ospite. I genitori o gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono costantemente informati sull'andamento del percorso comunitario e generalmente vengono coinvolti in specifici setting terapeutici. Il coinvolgimento dei genitori o delle figure di riferimento è funzionale alla buona riuscita del percorso, soprattutto nella fase propedeutica ed immediatamente prossima alle dimissioni dalla comunità ed il reinserimento in famiglia.

TURNI ORARI DI LAVORO E RESPONSABILITA'

A seconda dell'*orario di lavoro* previsto, il contratto può essere:

- *full time*: 38 ore settimanali;
- *part time*: inferiore a 38 ore settimanali.

L'orario di lavoro full time è distribuito diversamente a seconda che si lavori:

- *in turno*: i turni sono articolati su più settimane per garantire le esigenze di servizio con rispetto del riposo settimanale e della distanza minima fra i turni di almeno 11 ore;
- *in ufficio*: orario ripartito su 5 giorni corrispondenti a 7,6 ore giornaliere.

Non è presente una banca ore.

I lavoratori possono godere, compatibilmente con le esigenze di servizio, di permessi di breve durata che verranno scalati dalle ROL maturate e/o in corso di maturazione.

I residui a credito relativi ad anni precedenti eventualmente non usufruiti potranno essere pagati mentre i residui rimasti a debito potranno essere trattenuti dalle retribuzioni.

I *turni di lavoro* consentono di garantire l'apertura delle Comunità 24 ore su 24 e sono fissati dal Responsabile di Struttura, in accordo con l'amministratore.

Sono organizzati entro una settimana dall'inizio del mese cui si riferiscono e impostati per ciascuna comunità in base al numero, all'età e alle caratteristiche dei minori accolti;

L'assegnazione dei turni di lavoro è effettuata attraverso una rotazione di massima equa nei diversi giorni della settimana.

In accordo con l'Amministratore Delegato, il Responsabile di Struttura comunica i turni di lavoro agli educatori e agli operatori.

Eventuali variazioni nei turni avvenute nel corso del mese devono essere tempestivamente apportate.

Entro l'ultimo giorno del mese il Responsabile di Struttura compila sulla procedura informatizzata il prospetto turni aggiornato per l'elaborazione delle buste paga.

La presenza del lavoratore nelle comunità durante l'orario notturno, non comporta di regola una presenza attiva lavorativa, ma la disponibilità ad intervenire su chiamata. La situazione configurabile è quella di "*reperibile pronta disponibilità*" al di fuori del normale orario di lavoro ed è così definita:

- al lavoratore è data la possibilità di dormire;
- la reperibilità pronta disponibilità è retribuita, ex CCNL, nella misura fissa di 21 euro per notte in aggiunta alla normale retribuzione mensile.

I dipendenti hanno diritto al godimento del riposo settimanale, delle ferie, delle riduzioni di orario - ROL, dei permessi secondo le previsioni del CCNL Unepa e richiedono direttamente al Responsabile di Struttura che accorda le richieste informando l'amministratore.

- *ritardi:*
 - i lavoratori devono rispettare l'orario di lavoro previsto;
 - in caso di ritardo dovuto a giustificato motivo, il lavoratore deve darne tempestiva comunicazione.