

# CARTA DEI SERVIZI



**Fondazione Martinetti - Lega del Bene *onlus***

**COMUNITÀ EDUCATIVA *Romero***

**Pavia**

## **Introduzione**

Il presente documento redatto in ottemperanza alle disposizioni della Legge n.328 dell'8 Novembre 2000 - "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; art. 13 "Carta dei servizi sociali" - garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche della Fondazione 'Martinetti Lega del Bene onlus'. Fornisce agli utenti gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati, costituendo una sorta di contratto fra la Fondazione e i suoi utenti volto a precisarne i diritti e i doveri reciproci.

La tutela dei diritti degli utenti è garantita anche dal rispetto della Carta degli Utenti da parte degli operatori e dal mantenimento degli standard operativi previsti dalla normativa, verificati periodicamente attraverso i processi ispettivi previsti.

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto e alla riservatezza dal segreto di ufficio. La Fondazione rispetta le disposizioni prescritte dalla normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003): i dati sensibili degli utenti e del personale sono conservati in luoghi accessibili solo agli operatori autorizzati.

## **Cenni di storia**

La Fondazione Martinetti Lega del Bene nasce nel 1914 - col nome 'Lega del Bene- Nido d'infanzia abbandonata' - come associazione femminile per opera di Maria Martinetti, personalità geniale, aperta ed energica, plasmata in un ambiente, come quello torinese, di forte sensibilità sociale e di eccezionale impegno cristiano derivati dagli insegnamenti concreti e rispondenti alle urgenze dei tempi e del territorio di grandi personaggi come don Bosco, il Cafasso, il Cottolengo.

Col tempo, l'attenzione e la solidarietà nei confronti del disagio si concentrano sui 'bambini abbandonati' e, grazie agli aiuti ricevuti (persino dal Papa Benedetto XV!!) si apre la prima casa.

Nel 1930 la gestione educativa viene affidata alle Figlie di Maria Ausiliatrice che vivono in questa Opera il privilegio di condurre una casa-famiglia sul modello della prima casa di don Bosco a Torino e di madre Mazzarello a Mornese.

Negli anni '90 in funzione della normativa nazionale (L.184/83) sono iniziati i lavori di ristrutturazione dell'immobile, trasformando le grandi camerate in piccoli appartamenti. L'età dell'utenza, sia maschile che femminile, finora legata alla frequenza della scuola primaria, si è ampliata fino ai 13 anni.

Nel 2001 i 4 appartamenti sono stati autorizzati al funzionamento, dagli Enti territoriali preposti, come singole Comunità alloggio; conseguentemente, le attività gestionali e di accoglienza, pur rimanendo centralizzate sotto l'aspetto prettamente educativo, sono state modulate sui singoli gruppi di utenti. Nel decennio successivo sono state aperte altre 3 comunità alloggio. L'età dell'utenza si è ulteriormente ampliata comportando l'apertura di 1 alloggio per l'autonomia.

Dal 2004, l'Ente si trasforma da IPAB 'Lega del Bene Vittorio Emanuele III' a Fondazione privata 'Martinetti Lega del Bene' e nel 2006 assume l'accezione di 'ONLUS'.

La gestione educativa e la Direzione è affidata, tramite specifica convenzione, alla congregazione religiosa delle Figlie di Maria Ausiliatrice che danno espressione del carisma salesiano come principio fondante del Progetto Comunitario della fondazione.

Dal 2015 è attiva una consulenza pedagogica e psicologica funzionale ad un ripensamento del Servizio che, partendo dall'esperienza passata, in confronto con i Servizi del territorio, con le diverse emergenze educative e con le nuove disposizioni legislative sull'Accreditamento (DGR 20762, DGR 20943 e D.d.u.o 6327/2011), ha portato all'attuale configurazione della Fondazione con un nuovo e complesso sistema organizzativo.

## **Destinatari**

La Fondazione accoglie nelle sue Comunità educative residenziali Minori, maschi e femmine, italiani e stranieri, di età compresa, generalmente, fra i 6 e i 15 anni, pur valutando di volta in volta la possibilità di accogliere anche richieste di inserimento di ragazzi/e più grandi. Sono Minori che manifestano diverse tipologie di svantaggio socio-relazionale e psico-affettivo, afferenti a situazioni psicosociali anomale associate.

In alcune Comunità, alle/ai giovani maggiorenni per le quali non è ancora possibile una completa autonomia, si offrono anche percorsi differenziati e personalizzati di integrazione lavorativa e sociale.

## **La Mission**

La Fondazione offre al territorio un servizio che vuole essere una proposta formativa avente come punto di partenza la situazione concreta dei Minori ospiti e la loro condizione di precarietà e di abbandono. L'azione educativa è particolarmente attenta ai differenziati processi evolutivi delle persone. Essa mira a riconciliare il soggetto in difficoltà con il proprio percorso di vita e a sviluppare le capacità e le risorse che la persona possiede per un inserimento sociale adeguato e gratificante.

## **I principi fondamentali**

I principi fondamentali dell'attività educativa della Fondazione sono i seguenti:

Eguaglianza: la Fondazione si riconosce in un'ottica personalistica della realtà e persegue la formazione integrale della persona, nel pieno rispetto della sua dignità di ciascuno, fornendo i propri servizi senza discriminazioni di razza, sesso, nazionalità, religione, opinioni politiche o situazioni socioeconomiche, garantendo equità, nella distribuzione di risorse e strumenti, ma non uniformità. Il concetto di eguaglianza infatti non si traduce in uniformità di trattamento, visto che l'Ente considera ciascun utente come unico ed appronta per ciascuno percorsi educativi individualizzati.

Continuità: la Fondazione garantisce la regolarità e la continuità del servizio: la struttura rimane in funzione 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno e adotta tutte le misure atte ad evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di irregolare funzionamento del servizio. Inoltre, l'Ente si adopera per offrire a ciascun utente dei riferimenti educativi costanti nel tempo.

Partecipazione: ai fruitori dei vari servizi è garantita la partecipazione all'individuazione del proprio progetto educativo, che viene condiviso con la famiglia e con i Servizi Sociali, in un'ottica di collaborazione e di lavoro di rete. A tale scopo la Fondazione è impegnata a fornire informazioni trasparenti e complete rispetto ai propri obiettivi e modalità, e a gestire le relazioni secondo principi di chiarezza e coerenza.

Efficienza-efficacia: le risorse umane, strumentali ed economiche disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere dell'utente e di gratificazione del personale.

Centralità degli utenti: La 'centralità degli utenti' è intesa come attenzione ad offrire servizi che rispondano a bisogni espressi e potenziali, manifestati dai minori. La Fondazione si attiva per garantire la flessibilità necessaria ad adeguare l'organizzazione e la qualità dei propri servizi alle esigenze degli utenti dei vari servizi.

## Il Progetto Educativo dell'Ente

*Nel Sistema Preventivo di don Bosco le relazioni interpersonali, **intenzionalmente educative**, sono la "conditio sine qua non" dell'efficacia del metodo.*

Il Sistema preventivo salesiano fatto proprio dalla Fondazione per la strutturazione del Progetto Comunitario fa da cardine alla '*centralità della persona*', di ogni singolo/a ragazzo/a che viene inserito nelle nostre Comunità educative: riconoscere che in ciascuno vi sia "*un punto accessibile al bene*", ci permette di scommettere su quel/la giovane, individuando, anche in un vissuto problematico, delle potenzialità di cambiamento su cui investire risorse e strumenti educativi precisi e programmati, che permettano al Minore di sperimentare e riconoscere le proprie attitudini e capacità, e ottenere riconoscimenti positivi che incidano sulla stima di sé.

*"L'educare di don Bosco si è da subito contraddistinto per **caratteristiche assistenziali, sociali e pedagogiche**. Per don Bosco il presupposto per un discorso educativo vero e proprio è la sollecitudine per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali dei giovani: vitto, abbigliamento, alloggio, sicurezza, lavoro, sviluppo fisico e psichico, inserimento sociale, valori ... Di seguito – ma i due momenti non sono cronologicamente separabili – l'educazione vera e propria del giovane volta alla promozione e all'espansione della dimensione cognitiva, affettiva ed etica: competenza decisionale, capacità di responsabilità morale e civile, indispensabile cultura di base e professionale, cosciente e coerente impegno religioso ..."*

Oggi, in presenza di una società complessa e cosmopolita, diventa necessario il massimo coinvolgimento, con precise assunzioni di responsabilità, di tutti gli "operatori" di educazione, di tutti gli adulti che, a vario titolo, incidono sull'educazione dei giovani e sulla loro capacità di compiere scelte esistenziali: genitori, insegnanti, educatori, assistenti e operatori socio-sanitari, politici, economisti, amministratori a tutti i livelli, agenzie educative, organizzatori scolastici, gestori di mezzi di comunicazione di massa, associazioni culturali, sportive, di tempo libero, religioni, chiese.

Per la valorizzazione della funzione educativa di tale galassia di adulti si richiede necessariamente un **progetto educativo**, che contempra orientamenti etici, strumenti giuridici, sussidi economici, strutture capaci di coordinare, mettendole sinergicamente in rete, tutte le forze attive disponibili a dare il loro contributo alla crescita e all'educazione di ogni singolo Minore affidato. Formare alleanze condividendo strategie, tempi e modalità comporta logicamente anche delle difficoltà, (tenuto conto delle disomogeneità e divergenze degli attori coinvolti), ma si tratta di un'opportunità ineludibile perché l'impegno educativo condiviso possa dare frutti.

## Servizio di Formazione

La Fondazione ha in attivo da diversi anni:

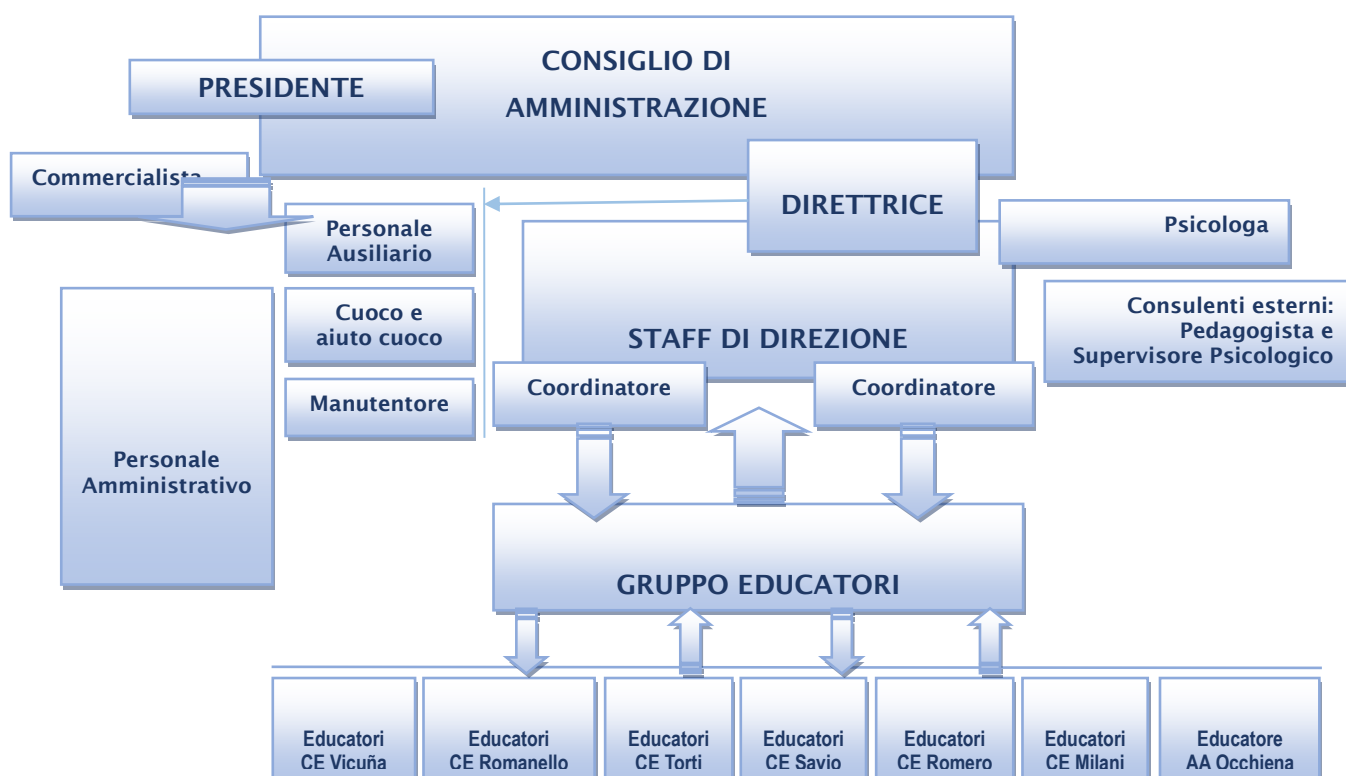
- \* Convenzione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e con l'Università Statale Bicocca di Milano per l'accoglienza di studenti per lo svolgimento presso le Comunità educative, di tirocini curriculari di h 200 ciascuno.
- \* Progetti di Servizio Civile Nazionale con l'Associazione VIDES, con riferimento ai bandi nazionali del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale di Roma: ogni anno 4 giovani possono svolgere quest'esperienza nelle Comunità educative della Fondazione per 30h settimanali per 12 mesi. E' prevista una formazione costante, monitorata dal Ministero, con tematiche sia di carattere generale, che specifiche rispetto all'utenza della Fondazione.
- \* Progetti di Servizio Civile Comunale con il Comune di Pavia, con riferimento al bando specifico: ogni anno 1 o 2 giovani possono svolgere quest'esperienza nelle Comunità educative per 20h settimanali per 12 mesi. Anche in questo caso è prevista una formazione puntuale e precisa con tematiche sia di carattere generale, che specifiche rispetto all'utenza della Fondazione.

## Volontariato

La Fondazione offre l'opportunità di esperienze di volontariato a giovani, universitari o insegnanti con attività settimanali di supporto a Minori nello svolgimento dei compiti scolastici.

Sono previsti colloqui dei volontari con la responsabile del Servizio e formazione specifica a contatto con i Minori seguiti e i loro educatori di riferimento.

## Organigramma



L'organigramma evidenzia la complessità dell'organizzazione interna e dell'intreccio dei ruoli: le diverse figure si relazionano in modo da favorire la circolarità di informazioni e la coerenza educativa tra il personale educativo e con le altre figure professionali.

Il Consiglio di amministrazione quale organo politico assume un ruolo di indirizzo sia per quanto attiene agli aspetti gestionali che per quanto attiene alle finalità proprie dell'Ente. Esso è composto di 7 membri, compreso il presidente, nominati: uno dal Rettorato Provinciale, due dal Podestà di Pavia, tre dall'Assemblea dei Soci. Tanto il Presidente che il Consiglio, durano in carica 4 anni e possono essere rieletti, senza interruzione.

Il Presidente, eletto dal Prefetto, è il rappresentante legale dell'Ente e può, su delega del Consiglio, assumere propri provvedimenti.

La Direttrice è responsabile dei diversi servizi educativi, di tutti gli aspetti dell'attività educativa dell'istituzione. Conduce l'equipe educativa e con essa valuta gli inserimenti e le dimissioni dalla comunità. Coordina la parte amministrativa ordinaria e di rapporto con gli enti inviati. È la figura di mediazione tra la C.F. e la famiglia di origine.

Due Coordinatori affiancano la Direttrice: uno nei Servizi Residenziali e uno nell'Alloggio per l'Autonomia, nell'Educativa Domiciliare e nei Progetti per l'Inserimento Lavorativo. Coordinano l'attuazione dei percorsi educativi degli utenti, il personale educativo delle comunità e l'attività ordinaria del servizio.

L'Educatore gestisce la vita di comunità nel suo complesso ed è referente specifico del progetto personalizzato di alcuni utenti stabiliti dall'equipe.

La Psicologa supporta il personale educativo e direttivo nella valutazione delle situazioni di singoli ragazzi o di dinamiche di gruppo, in modo particolare nei momenti di valutazione inserimento, ingresso, dimissione o comunque tempi critici.

Il gruppo di educatori condivide momenti assembleari finalizzati alla formazione professionale, alla pianificazione di attività, alla supervisione pedagogica e psicologica.

Il personale ausiliario può essere assegnato al servizio di pulizia degli spazi comuni, oppure al servizio di pulizia all'interno dei diversi servizi dell'Ente o al servizio notturno in compresenza all'interno dei gruppi appartamento per Minori. Per il personale ausiliario assegnato ai servizi residenziali, nel rispetto delle relative competenze, è prevista una condivisione con gli educatori rispetto al Progetto Educativo Individualizzato degli ospiti.

Il cuoco e il personale ausiliario di aiuto-cuoco assegnato al servizio di cucina interno, predisporre e distribuisce i pasti previsti dall'organizzazione dei vari servizi dell'ente.

Il manutentore si occupa delle piccole riparazioni offrendo ad ogni servizio interventi tempestivi atti a mantenere nella migliore efficienza i mobili e le attrezzature. Si fa portavoce direttamente con la Direttrice delle esigenze di manutenzione straordinaria.

L'amministrazione si occupa della contabilità ordinaria dell'Ente (pagamenti incassi), tiene i rapporti con la società incaricata della predisposizione degli stipendi.

## **SERVIZIO: COMUNITA' EDUCATIVA**

### **Tipologia di utenza accolta**

La Comunità educativa 'Romero' - anche in virtù di un Progetto sperimentale in Convenzione col Comune di Pavia in risposta all'urgenza 'profughi' - accoglie 6 giovani ragazze, di età compresa tra i 16 e i 19 anni, italiane e straniere, escludendo, per non averne l'esperienza, ragazze che hanno problemi di ordine psichiatrico o dipendenti da droghe o alcol oppure con disabilità grave.

Attualmente sono presenti 4 ragazze maggiorenni, che, in accordo con i Servizi Sociali territorialmente competenti e con Prosieguo del Tribunale dei Minori, sperimentano Progetti di semi-autonomia, affrancandosi dalle comunità educative residenziali per giungere gradualmente ad un'autonomia vera e propria.

I posti abilitati all'esercizio sono 8.

### **Descrizione dell'unità d'offerta**

La comunità educativa 'Romero' è ubicata nell'immobile adiacente alla sede centrale, in v.le Sicilia 1 a Pavia, facilmente raggiungibile con l'autobus n.3 o anche a piedi, ed è costituita da un appartamento di normale e civile abitazione così composto: 3 camere da letto, 3 bagni (1camera e 1 bagno riservati al personale educativo), ambiente cucina, ambiente soggiorno-studio, balcone e cantina.

La distribuzione degli spazi consente alle giovani di personalizzarli, così da incrementarne il senso di identità, di proprietà e di rispetto di spazi e cose proprie o altrui.

Prerogativa principale della Fondazione è quella di predisporre, infatti, non solo personale adeguato, ma anche l'ambiente fisico in cui le giovani saranno accolte: è importante che in questa "casa" trovino relazioni funzionali a una maturazione di quelle abilità personali, professionali e sociali necessarie, nel rispetto dei tempi e delle potenzialità di ciascuna ragazza, a una sufficiente integrazione nella società.

Il servizio è aperto 365 giorni all'anno.

### **Modalità di erogazione delle prestazioni - Accesso al servizio**

All'appartamento Romero accedono sia le giovani provenienti dalle C.E. della Fondazione, sia le ragazze provenienti dal circuito previsto dalla Convenzione col Comune di Pavia.

### **Il Progetto Educativo Individualizzato**

Sulle linee del Progetto Quadro predisposto dagli Enti affidatari, viene costantemente aggiornato il Progetto Educativo Individualizzato funzionale ad individuare i possibili ambiti di autonomia. Con il raggiungimento della maggiore età, alle ragazze viene richiesta una sempre maggiore partecipazione nella condivisione degli obiettivi da raggiungere.

Il progetto educativo ha i seguenti obiettivi nei confronti delle giovani inserite:

- Garantire un tempo e un luogo per sperimentare una semi autonomia. L'educatrice, partendo, dal punto di maturità in cui si trova ogni ragazza, indipendentemente dall'età, si pone accanto a lei come guida autorevole e capace di umanità, costruendo e mantenendo una seria relazione educativa che la sproni ad agire, per quanto possibile, da sola, aiutandola a far crescere la stima di sé, condizione indispensabile per una sua effettiva maturazione.
- Accompagnarle in un cammino di autonomia che gradualmente possa renderle protagoniste e responsabili della propria vita. Attraverso il dialogo e l'ascolto rispettoso, l'educatrice promuove quel processo di crescita che le porta ad essere autonome e protagoniste nel mondo del lavoro, del vivere civile e sociale.
- Abitarle al ritmo e ai rapporti di lavoro, alla gestione dell'economia familiare, al risparmio e alla pianificazione economica.
- Educarle alla responsabilità e alla costanza dell'impegno, alla corresponsabilità e alla condivisione del loro Progetto educativo. L'educatrice sostiene le giovani nei momenti di difficoltà, educandole ad un equilibrata gestione economica. Inoltre deve curare il miglioramento delle relazioni comuni e la concretizzazione del progetto personale di vita, con un positivo inserimento nel Territorio, con particolare attenzione alla vita della comunità locale e valorizzando le proposte di attività culturali, ricreative e sportive che il Territorio offre attraverso la varie le associazioni territoriali che le propongono o gestiscono.
- Strutturare e realizzare interventi in rete con imprese, cooperative sociali, centri di formazione professionale che gestiscono il progetto regionale di Garanzia Giovani, al fine di strutturare una effettiva integrazione sociale sul territorio. L'alloggio per l'autonomia si dà un regolamento interno, parte di un «patto educativo» che, sottoscritto dalla giovane e dagli educatori (in allegato) permette e favorisce il cammino di crescita formativa. Lo stile educativo si ispira al metodo educativo del santo dei giovani, Don Bosco, che parla di «educazione cosa del cuore» e pone nel trinomio «ragione, religione, amorevolezza» la sua forza.
- Mappare e verificare eventuali 'radici familiari' come possibili risorse, anche solo di riferimento affettivo, nella pianificazione di un percorso di autonomia

Il progetto educativo diviene punto di riferimento per il percorso e sarà oggetto di verifiche periodiche da parte dell'équipe educativa, dei Servizi invianti e anche dall'interessata che viene mano mano coinvolta nelle proprie scelte e obiettivi, in modo da esserne la prima protagonista.

Esso è costituito su diverse aree di lavoro:

- Area autonomia personale: è il motivo per cui ogni ragazza viene inserita in appartamento. Saranno passi gradualmente, non mancheranno momenti delicati, qualche fallimento, ma su questo si punterà decisamente per acquistare quella capacità di muoversi sul Territorio da adulta.
- Area relazionale: la cura dei rapporti con gli altri è fondamentale per chi spesso ha vissuto momenti di solitudine, di emarginazione, in famiglia, a scuola nel quartiere dove viveva.
- Area sociale: partecipare alla vita dell'alloggio che vuole assumere la forma della familiarità, offrendo anche il contributo delle proprie capacità, è una forma di valorizzazione delle proprie capacità, un vivere utilmente il proprio tempo libero, acquistare un'immagine positiva nel quartiere dove risiede.
- Area affettivo sessuale: imparare a gestire il proprio corpo, relazioni positive con il mondo maschile, uscendo dal proprio "io" per vivere sentimenti ed affetti, che danno sapore al proprio vivere.



## **Il Personale educativo**

Nell'unità abitativa è presente un'équipe di educatori secondo il rapporto educatore/utente previsto dalla DGR 20943/2005 e D.d.u.o. 6317/2011; data la tipologia di utenza accolta, però, si prevedono per le ragazze maggiorenni ambiti di autogestione (gestione dell'igiene della casa, gestione di un budget per gli acquisti di beni alimentari per la preparazione dei pasti, gestione di un budget economico per le spese personali...) intesi come passaggi intermedi di semi-autonomia finalizzati ad un'emancipazione sempre più costruttiva. In questa casistica, il personale educativo non è presente in alcune ore della giornata, strutturate appositamente per dare spazio alle sperimentazioni; garantisce, però, l'assistenza notturna.

Per il personale educativo è predisposto un servizio di Formazione Permanente attraverso un settimanale incontro d'équipe e una supervisione pedagogica e psicologica, a cadenza mensile.

Per il team di appartamento è prevista una riunione quindicinale con il Coordinatore e una col gruppo di utenti dell'appartamento.

E' prevista, inoltre, la partecipazione agli incontri di formazione dell'Associazione COMI (Comunità per Minori) che comprende, oltre alla nostra Fondazione, altri Enti della città e della provincia che, a diverso titolo, ospitano comunità residenziali per Minori e, infine, la partecipazione a corsi, seminari, masters a livello cittadino e regionale.

Caratteristiche importanti nell'organizzazione del lavoro degli educatori sono flessibilità oraria e reperibilità.

## **Descrizione delle attività previste**

### **Rapporti con la famiglia**

Diventa sempre più vincolante individuare le possibili risorse e/o percorsi di avvicinamento alla famiglia d'origine, laddove possibile, al fine di poter prevedere, alla conclusione del percorso formativo, eventuali ambiti di riferimento, pur anche in una situazione di piena autonomia.

### **Rapporti con i Servizi e il Tribunale dei Minori**

Il passaggio a progetti di semi-autonomia e autonomia, sono concordati con gli operatori del Servizio Sociale e del Tribunale dei minori che hanno avvallato la richiesta di prosieguo di ciascuna ragazza, sia in un'ottica di conclusione dei percorsi formativi intrapresi, sia nel caso di Progetti sperimentali.

### **Rapporti con il territorio**

Come descritto nel Progetto Comunitario, si ritiene vincolante ad una positiva concretizzazione del percorso educativo individualizzato di ciascuna, costruire e consolidare un efficace lavoro di rete con i diversi soggetti Istituzionali e con le agenzie culturali e professionali che, a diverso titolo, si occupano delle giovani.

Nello specifico con:

- \* i Servizi Sociali, a partire dal Progetto Quadro per la definizione del Progetto Educativo Individualizzato: rientri e rapporti con le famiglie di origine, inserimento lavorativo;
- \* l'Azienda Sanitaria Locale, negli apporti specialistici che contribuiscono al miglioramento della situazione psicofisica e relazionale della giovane;
- \* le Scuole, nella definizione dei percorsi necessari e funzionali all'acquisizione di qualifiche e/o diplomi con profili professionalizzanti;
- \* le associazioni culturali, ricreative e sportive funzionali all'integrazione sociale;
- \* La 'Cooperativa sociale don Bosco onlus' per la gestione delle Convenzioni e dei Progetti formativi necessari agli inserimenti lavorativi tutelati e i Servizi locali per l'impiego (Centro per l'impiego, Agenzie interinali, Enti preposti all'attivazione del Progetto regionale di 'Garanzia Giovani'...) per accompagnare le giovani ad un'autonomia professionale ed economica. A tal proposito si precisa che la legislazione regionale sui tirocini prevede la strutturazione di Convenzioni e Progetti formativi che implicano un eventuale rimborso mensile alla giovane che verrà corrisposto o dall'Ente affidatario o dalla ditta; la nostra Fondazione si adopererà per eventuali ricerche di fondi sul territorio per sopperire o integrare tali rimborsi, in modo da avvicinare le ragazze in modo sempre più verosimile al mondo del lavoro.

## Retta mensile

La retta giornaliera è di euro 85,00 totali e comprende:

- Costi del personale
- Formazione del personale
- Supervisione del personale
- Vitto
- Abbigliamento
- Attività ricreative-sportive
- Vacanze come gruppo appartamento
- Attività scolastiche
- cancelleria
- Spese sanitarie ordinarie
- Assicurazioni (persone, immobili, automezzi)
- Trasporto (carburante, manutenzione e ammortamento automezzi)
- Utenze (luce, gas e telefono)
- Manutenzione ordinaria della struttura
- Manutenzione straordinaria della struttura
- Costi amministrativi
- Affiancamento educativo e tecnico nell'inserimento nel mondo del lavoro: predisposizione e avviamento di tirocini extracurricolari estivi e/o annuali, Progetti di Borsa lavoro, individuazione di ditte per Contratti di apprendistato, eventuale iscrizione a Progetti di Garanzia Giovani...

La retta **non** comprende:

- \* Le spese sanitarie straordinarie.
- \* Eventuali interventi clinico-terapeutici quali: la psicodiagnosi e la psicoterapia individuale, eventuali spese per accertamenti e cure mediche specialistiche, non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario.

- \* Da concordare eventuali rimborsi per costi di personale e spese vive dovuti a impegni che comportino tempi e spostamenti particolarmente rilevanti per accompagnamenti e/o per eventuale assistenza ospedaliera. Tali interventi saranno oggetto di dettagliato preventivo concordato con i servizi interessati e inviati alle strutture competenti laddove sia necessaria l'autorizzazione.
- \* Gite scolastiche di più giorni.
- \* Servizio di spazio neutro interno o esterno alla Comunità.
- \* Spese di viaggio straordinarie per raggiungere eventuali parenti in luoghi fuori regione.
- \* Acquisto di strumenti tecnologici ad uso personale
- \* Patente di guida

Il pagamento in percentuale (80% ) della retta è previsto per il mantenimento-posto nei periodi di rientro in famiglia, in occasione delle festività o dell'estate, secondo il calendario concordato con gli operatori dei Servizi, o in caso di Progetti Sperimentali.

Personalizzazioni retta:

Eventuali integrazioni di retta saranno valutate durante il percorso in relazione a particolari necessità del progetto educativo del/la giovane. La retta può avere delle personalizzazioni per:

- Supporti educativi individualizzati necessari, accordati e autorizzati dall'Ente inviante, per differenziazioni particolari
- Alimentazione in funzione di casi di allergia-intolleranza (comprovata da certificazione medica) che necessitino di alimenti specifici .
- Differenziazioni di presenza effettiva in appartamento, offrendo anche percorsi di semi-residenzialità finalizzati, ad esempio, al rientro graduale in famiglia.

## **Reclami**

Le questioni relative all'inosservanza dei criteri descritti nella Carta dei Servizi vanno indirizzate al Servizio Sociale referente.

I tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami sono funzionali all'oggetto dell'eventuale disservizio, in funzione di una realtà oggettivamente indicata e descritta rispetto agli standard qualitativi dichiarati nella Carta.

## **Dimissioni dal servizio**

Le dimissioni vengono formulate dalla Direttrice e dall'équipe in accordo con gli operatori dei Servizi quando siano raggiunti gli obiettivi previsti dal Progetto Educativo Individualizzato.

Nei casi gravi di impossibilità di gestione della giovane per gravi conflittualità con gli operatori nella condivisione del Progetto educativo e quindi sull'influenza negativa e/o pericolosa su di sé o sulle altre ragazze, l'équipe comunitaria potrà dimetterla, previa comunicazione ai Servizi competenti, entro 30 giorni.

## **Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione**

È predisposto un questionario, somministrato ogni 12 mesi, per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza, che propone domande con risposte diversamente graduate, che

demandano agli ambiti sulla relazione educativa, su quella amicale, sull'accoglienza e sull'aspetto normativo.

Sono stati predisposti anche questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli Enti invianti e del Personale educativo, che hanno una somministrazione annuale.

## **ALLEGATO A**

### Documentazione aggiuntiva da produrre entro breve tempo dall'inserimento del/la Minore in Comunità:

- 4 Fototessere
- Documentazione socio-psico-sanitaria
- Eventuali altri Provvedimenti del Tribunale dei Minori
- Eventuale documentazione neuropsichiatrica
- Eventuale tesserino di esenzione dal ticket o autocertificazione in copia conforme all'originale
- Certificati di sana e robusta costituzione
- Anamnesi sanitaria (malattie pregresse, interventi chirurgici, allergie) e indicazioni dettagliate in caso necessiti di cure specifiche
- Fascicolo "Percorso scolastico": pagelle e documenti (eventuali dichiarazioni / sostegno scolastico)