

**Carta del Servizio**  
*Comunità educativa  
residenziale per minori*

**“Il Sentiero”**

**Foligno (PG), via dei Monasteri n. 33**



**La Locomotiva**  
Società Cooperativa Sociale

## INTRODUZIONE

### PRESENTAZIONE

La Locomotiva Società Cooperativa Sociale dal 1979 eroga servizi alla persona.

Attualmente si occupa di progettazione ed erogazione di servizi sociali, socio-riabilitativi, educativi, di sostegno alla genitorialità, di prevenzione e riduzione del danno per minori, disabili e soggetti a rischio di emarginazione sociale e per la normalità, gestiti direttamente o per conto terzi, pubblici e privati, in forma residenziale, semi residenziale, diurna e di strada.

La Locomotiva Società Cooperativa Sociale presenta la Carta del Servizio della Comunità Educativa per Minori “Il Sentiero” allo scopo di promuovere la conoscenza della comunità, rendere noti gli obiettivi, le finalità, la metodologia e soprattutto dichiarare gli impegni e le assunzioni di responsabilità da parte di tutti coloro che la condividono.

La Carta del Servizio è pertanto uno strumento di conoscenza e di comunicazione e consente di verificare quanto in essa viene dichiarato attraverso parametri di valutazione definiti.

La Carta del Servizio della Comunità Educativa per Minori “Il Sentiero” si rivolge ai Servizi Sociali territoriali della Zona Sociale n.8, dell’ATI 3 Umbria, dell’intera Regione Umbria e del territorio nazionale; alle famiglie e ai tutori delle persone minori; alle AUSL Umbria 2 e Umbria 1; alla rete dei servizi territoriale e delle istituzioni che possono essere interessate al collocamento di minori in comunità, a tutti gli *stakeholder* del servizio.

### PRINCIPI ISPIRATORI

La Locomotiva Cooperativa Sociale si distingue per:

- l'interesse generale al benessere della comunità perseguito offrendo anche spazi e momenti di crescita professionale, politica e culturale.
- il riconoscimento della dignità di ogni persona.
- la formazione continua degli operatori.
- il lavoro in rete.
- il raccordo con l’associazionismo e il volontariato.
- lo stretto rapporto con il territorio e con i servizi.
- l’applicazione del C.C.N.L. per i propri soci e dipendenti.
- il rispetto delle normative vigenti.

### FILOSOFIA DEL SERVIZIO

La Comunità Educativa per Minori “Il Sentiero” è un servizio di accoglienza residenziale per minori che persegue il principio della deistituzionalizzazione, cioè del diritto di ogni bambino ed adolescente di vivere in un ambiente sereno, in cui crescere con delle relazioni educative stabili ed in cui rielaborare e costruire un proprio progetto per il futuro.

“Il Sentiero” rappresenta un tratto di strada comune, in cui i minori sono accompagnati nel loro percorso educativo, formativo e affettivo. Nella loro “casa” temporanea possono acquisire strumenti ed esperienze, possono attivare risorse

per avere opportunità di emancipazione e, resi resilienti dalle esperienze vissute ed elaborate, contribuire alla crescita della società.

## STORIA

Per rispondere in chiave innovativa, rispetto al tradizionale ricovero in istituto, alla domanda di tutela e di sostegno alla crescita per l'infanzia e l'adolescenza svantaggiata, nel 1982 nasce il Gruppo Appartamento Minori gestito, fin dalla sua nascita da "La Locomotiva" in convenzione con l'attuale AUSL Umbria 2.

La comunità nasce sull'onda del cambiamento culturale che segna la fine della tradizione dell'assistenzialismo e avvia la ricerca di nuove modalità di intervento in ambito sociale che si rifanno al modello della de-istituzionalizzazione. Si afferma l'importanza dell'intervento preventivo e promozionale superando la vecchia logica istituzionalizzante e assistenzialistica, tutta centrata sulla cura e la marginalizzazione, promuovendo il diritto di ogni persona a vivere in un contesto sociale "normale".

In un primo periodo la maggior parte dei minori inseriti provenivano dagli istituti in via di smantellamento nel territorio regionale e la comunità ha intrapreso un lavoro di accoglienza fortemente segnato da un approccio sistemico che prevede la presa in carico complessiva del minore invece dell'attivazione di interventi per "compartimenti stagni", in un ambito articolato, che passa da una serie di azioni individuate come correttive di una devianza, di un rischio, di una marginalità, ad un intervento riparativo delle "ferite" ricevute che, segnando profondamente la sfera psico-emotiva, rischiano di strutturarsi e divenire un danno permanente nella strutturazione della personalità del minore.

Gli inserimenti successivi sono stati diversi per origine, per lo più provenienti da contesti familiari del territorio e si sono orientati verso situazioni sempre più complesse dove i minori arrivavano al servizio già quasi allo scadere del diciottesimo anno di età, con una serie di fallimenti di altri interventi alle spalle, oppure, in età più bassa, erano destinati a trascorrere tutta la loro fanciullezza ed adolescenza al servizio a causa della situazione di provenienza che stentava a ritrovare per loro uno spazio possibile di accoglienza. Per questo il Gruppo ha assunto una connotazione di tipo "affidamento istituzionale urgente", altre volte ha perso il suo carattere di temporaneità, strutturandosi sempre più come una comunità residenziale, strumento di crescita personale e "casa" per i minori che vi abitano.

Dal 1990 al 2002 è stato attivo il Gruppo di Lavoro Tecnico Minori che ha avuto il compito di curare le immissioni, le dimissioni, le verifiche periodiche la riprogettazione periodica del servizio, al quale partecipavano l'Assistente Sociale Coordinatore Minori, la Sociologa dell'A.S.B., la psicologa del CIM, il referente tecnico de "La Locomotiva", a conferma della scelta di legare il servizio al contesto dei servizi locali con un'impronta fortemente territoriale.

Nel 2002, dopo venti anni di rapporto convenzionale con l'Azienda USL n. 3 della Regione dell'Umbria, il Gruppo Appartamento, che negli ultimi anni era sostenuto economicamente da un Fondo di Solidarietà che stanziavano tutti i comuni situati all'interno della stessa USL, cessava di esistere in questa forma. La Locomotiva non poteva far sì che questa esperienza così importante cadesse nel vuoto e, proprio per non disperdere un patrimonio culturale e pedagogico maturato in questo lasso di tempo e dare continuità educativa ai minori ancora presenti al servizio, ha trasformato il servizio in una comunità educativa residenziale gestita privatamente a retta. Questo ha significato l'incremento di inserimenti provenienti anche da altri territori, soprattutto regionali, diversificando anche le problematiche accolte, in particolar modo nei confronti di minori con rischio di devianza, minori stranieri, minori con disturbi dell'alimentazione.

Nel frattempo, dal 1997, durante il periodo del sisma, la Comunità, aveva trasferito temporaneamente la sede in un appartamento nel comune di Trevi, per poi ritornare nel 2002 nell'attuale sede definitiva a Foligno al 2° piano di un palazzo storico di proprietà del Comune di Foligno, in via dei Monasteri 33, nel centro della città.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

"Il Sentiero" è una Comunità Educativa Residenziale per Minori

## DESTINATARI

Il servizio accoglie bambini ed adolescenti di entrambi i generi dai sei ai diciotto anni per i quali non sia possibile un conveniente affidamento familiare o che necessitino di una collocazione extra-familiare perché prescritta da un provvedimento dell'autorità giudiziaria o per la loro complessa situazione sociale, psichica, relazionale.

La Comunità non si rende disponibile per collocare minori, o presunti tali, scoperti in flagranza di reato ed inviati dalle forze dell'ordine in attesa degli accertamenti del caso.

## ORARI E PERIODO DI FUNZIONAMENTO

La Comunità Educativa "Il Sentiero" è aperto tutto l'anno, 24 ore su 24.

## AUTORIZZAZIONI E CERTIFICAZIONI

### AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

La Comunità Educativa "Il Sentiero" è stato autorizzato all'esercizio di attività con Determinazione Dirigenziale Prot. 0014855 del 28/03/14 del Comune di Foligno, Area Diritti di Cittadinanza.

### ACCREDITAMENTO

La Cooperativa sta partecipando alla sperimentazione avviata dalla Regione dell'Umbria per il nuovo modello di accreditamento per le strutture a carattere residenziale e semi- residenziale per minori.

### RECETTIVITÀ AUTORIZZATA

La capacità recettiva della Comunità Educativa "Il Sentiero" è di 6 posti, più 2 di emergenza.

### AUTORIZZAZIONI AL CONFEZIONAMENTO PASTI

Autorizzazione agli effetti sanitari per l'apertura di una cucina nei locali destinati alla Comunità residenziale "Il Sentiero" rilasciata dal Comune di Foligno - Area Diritti di Cittadinanza, Prot. 19611 del 09.04.2007. Autorizzazione alla preparazione e somministrazione pasti a carattere permanente.

### CERTIFICAZIONE ISO

Certificazione del sistema qualità, registrazione n. 5134-A, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti prodotti/servizi: progettazione ed erogazione di servizi sociali, socio-riabilitativi, educativi, di sostegno alla genitorialità, di prevenzione e riduzione del danno per minori, disabili e soggetti a rischio di emarginazione sociale e per la normalità, gestiti direttamente o per conto terzi, pubblici e privati, in forma residenziale, semi residenziale, diurna e di strada rilasciato dal CERMET. Data rilascio 02.05.2005. Dal 04 giugno 2009 adeguata alla UNI EN ISO 9001-2008. Data ultima modifica 05.05.2014 per rinnovo certificazione rilasciato da KIWA CERMET. Scadenza 01.05.2017.

### CERTIFICAZIONE OHSAS 18001

Certificazione del sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro, registrazione n. 5134-I, conforme alla norma BS OHSAS 18001:2007 per i seguenti prodotti/servizi: progettazione ed erogazione di servizi sociali, socio-riabilitativi, educativi, di sostegno alla genitorialità, di prevenzione e riduzione del danno per minori, disabili e soggetti a rischio di emarginazione sociale e per la normalità, gestiti direttamente o per conto terzi, pubblici e privati, in forma residenziale, semi residenziale, diurna e di strada rilasciato dal CERMET. Data rilascio 31.12.2012. Scadenza 30.12.2015.

## PRIVACY

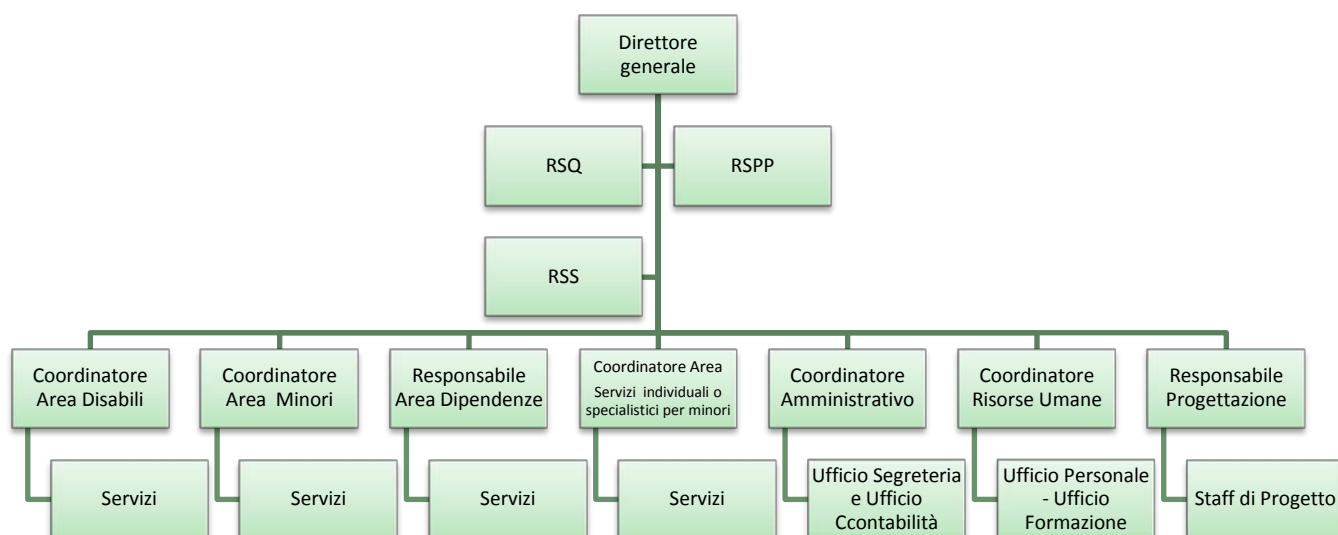
I dati personali degli ospiti vengono trattati in ottemperanza al Testo unico privacy del 27/06/2003.

## ASSICURAZIONI

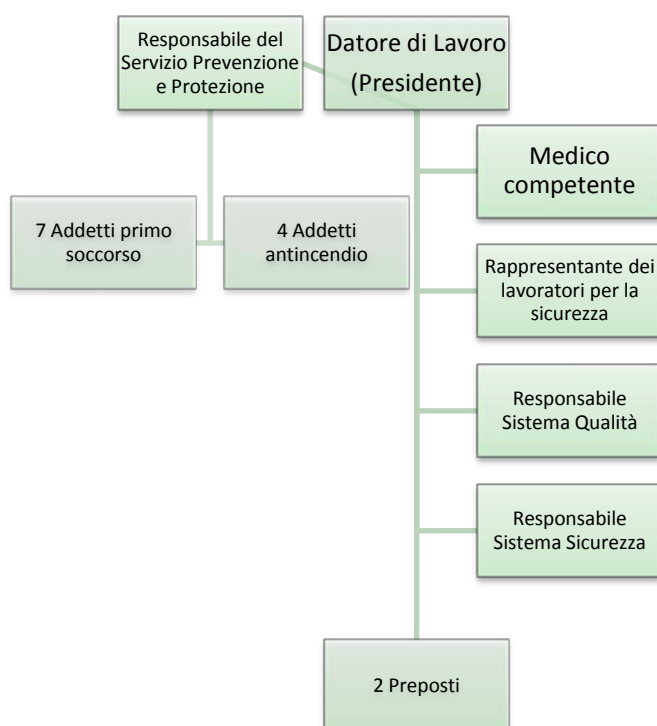
La struttura è assicurata per i rischi di Responsabilità civile contro terzi, i minori con polizza infortuni nominativa.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA TECNICA



### ORGANIGRAMMA DELLA SICUREZZA DEL SERVIZIO



## EQUIPE DEL SERVIZIO

La Comunità Educativa “Il Sentiero” dispone delle seguenti figure professionali:

- n. 1 coordinatore di area con funzione di coordinamento e supporto metodologico ed organizzativo;
- n. 1 referente con compiti di coordinamento gestionale della comunità, che svolge anche il ruolo di educatore turnante;
- n. 4 educatori turnanti specializzati nella relazione educativa con compiti di gestione degli ospiti e dei loro progetti educativi individuali, di organizzazione delle attività e del funzionamento della struttura;
- un pool di educatori non turnanti (4) che, con continuità, garantiscono il secondo educatore e le sostituzioni di chi è assente per gli istituti contrattuali.

La comunità è sede accreditata ad accogliere 2 giovani del Servizio Civile Nazionale, grazie alla convenzione con l'ente Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue, che permette annualmente di partecipare al bando nazionale e selezionare giovani che aderiscono al progetto.

Inoltre fa capo alla struttura organizzativa de La Locomotiva Società Cooperativa Sociale che dispone di:

- n. 1 Direttore Generale
- n. 1 Coordinatore Risorse Umane
- n. 1 Coordinatore Amministrativo
- n. 1 Responsabile Sicurezza e Prevenzione
- n. 1 Responsabile Sistema Qualità
- n. 1 Responsabile Sistema Sicurezza

Il gruppo degli operatori svolge turni di lavoro dalle 7.00 alle 14.00, dalle 14.00 alle 21.00 e dalle 21.00 alle 7.00 del giorno successivo. Nel pomeriggio e/o nelle giornate di particolari attività è previsto l'appoggio di 1 ulteriore educatore.

L'equipe si incontra una volta alla settimana per la pianificazione e verifica delle attività educative e per gli aggiornamenti sulle situazioni individuali degli ospiti.

Viene prevista la possibilità di effettuare tirocini o di svolgere borse lavoro e/o terapeutiche.

## FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Gli operatori presenti nel centro hanno competenze ed esperienze per:

- gestire le relazioni educative con minori con bisogni complessi;
- lavorare in equipe;
- evitare la creazione di meccanismi istituzionali;
- produrre meccanismi di apertura al territorio ed interagire con le risorse esterne (percorsi di integrazione);
- svolgere attività di valutazione del proprio agire attraverso gli strumenti di verifica e supervisione.

Gli operatori partecipano ad occasioni formative, sia all'interno della cooperativa in momenti strutturati di riflessione e rielaborazione della metodologia, che partecipando a convegni, seminari, iniziative realizzate da altri soggetti esterni competenti.

## SUPERVISIONE DELL'EQUIPE

Gli educatori usufruiscono di un servizio di supervisione sui casi inseriti con problemi o disturbi del comportamento, curata dal Servizio CSM, della sede di Foligno a cui partecipa tutta l'equipe. La supervisione educativa è curata settimanalmente dal Coordinatore d'Area.

## QUALITA' ABITATIVA

### DESCRIZIONE STRUTTURA

“Il Sentiero” si trova a Foligno (PG), in via dei Monasteri 33, in una struttura in affitto, in un palazzo del centro, per cui la maggior parte dei servizi generali, sociali, sanitari, educativi, ricreativi, culturali sono facilmente accessibili. L'appartamento, di civile abitazione, è di circa duecento metri quadri, si sviluppa su tutto il terzo piano di un palazzo storico ristrutturato ed è fornito di ascensore.

La comunità è organizzata al proprio interno in modo tale da tenere conto il più possibile delle esigenze di personalizzazione e di privacy dei minori oltre che delle attività educative, permettendo ai minori ospiti l'utilizzo sia di spazi individuali sia di spazi comuni. Gli arredi sono funzionali e gradevoli con possibilità di personalizzazione, soprattutto nelle camere.

Gli spazi sono così organizzati:

- Un ampia cucina con zona pranzo;
- sala TV e tempo libero;
- quattro camere da letto doppie con bagno in camera;
- stanza per gli educatori;
- ufficio e bagno per operatori;
- dispensa;
- lavanderia;
- ripostiglio.

Gli spazi sono ad uso esclusivo dei minori e degli educatori e di chi altro sia da loro invitato od accolto.

La struttura è completamente accessibile anche ad ospiti con disabilità, vista l'eliminazione della barriere architettoniche.

## MODALITA' AMMISSIONE E DIMISSIONE

### DOMANDA D'INSERIMENTO

La richiesta d'inserimento dell'ospite presso la Comunità deve essere presentata dal servizio inviante a “La Locomotiva Società Cooperativa Sociale” Via della Rosa n. 3 06034 Foligno, tel. 0742/357582, la locomotiva@libero.it

Il primo contatto, che può avvenire telefonicamente o e-mail, servirà ad accertare l'eventuale disponibilità di posti all'interno della comunità e per ricevere le informazioni procedurali e sulla documentazione.

Successivamente, sarà formalizzata da parte del servizio inviante la richiesta d'inserimento, corredata da tutti i documenti richiesti.

Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, quando lo staff tecnico avrà fatto una prima valutazione della possibile rispondenza del servizio alla situazione presentata, verrà concordato e realizzato un incontro formale tra i servizi invianti, il coordinatore, il referente della comunità e l'équipe educativa. Tale incontro è necessario sia per conoscere la storia del minore ed il suo percorso, il contesto sociale di riferimento, sia per presentare la comunità, comunicare l'organizzazione della stessa e le modalità d'intervento, valutare la sua rispondenza alle esigenze e alle aspettative del minore e alle sue necessità.

Entro una settimana da questo primo incontro, si comunicherà al Servizio Inviante l'ammissibilità/non ammissibilità della richiesta di inserimento e, in caso di risposta positiva, anche i tempi, le modalità d'inserimento del minore ed il costo della retta da sostenere.

In un ulteriore incontro, precedente l'inserimento del minore in comunità e successivo ad una visita del minore stesso presso la struttura per una prima presa di contatto con gli educatori, con gli altri ospiti e con l'ambiente, al fini

esprimere il proprio assenso, viene redatta congiuntamente dal servizio inviante e lo staff tecnico della comunità, la scheda "Protocollo d'Immissione" in cui saranno definite, tra l'altro, le diverse competenze, le modalità di rientro a casa del minore, i rapporti con la/e famiglia/e e quanto altro in essa contenuto.

## CRITERI DI ACCESSO

Le richieste d'inserimento vengono valutate in base ai seguenti criteri:

- rispondenza della comunità alle problematiche specifiche espresse dal minore ed alle sue risorse;
- compatibilità con il gruppo;
- progetto Globale con obiettivi, tempi e percorsi chiari;
- accettazione e condivisione del presente Regolamento e del Progetto Quadro della Comunità
- accettazione del minore (laddove ovviamente non sia in essere un provvedimento restrittivo dell'Autorità competente).

## VALUTAZIONE DI COMPATIBILITÀ

Alla richiesta di inserimento segue un periodo di osservazione dell'ospite presso il servizio con tempi e modalità concordate. Trascorso tale periodo, qualora il servizio si ritenga rispondente alle esigenze del futuro ospite e questi risulti ben inserito al suo interno, si procede al mantenimento del rapporto secondo la modalità di frequenza richiesta.

## DURATA DELLA PRESA IN CARICO

La durata della presa in carico del singolo ospite varia in base alle esigenze espresse e dal raggiungimento degli obiettivi del Progetto Educativo Individuale del minore.

## DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite dalla Comunità dovrà essere concordata fra l'équipe di lavoro e il Servizio Inviante. Lo staff tecnico della comunità presenterà una relazione complessiva sulla permanenza al servizio del minore, sul suo percorso di crescita individuale, evidenziando sia aspetti problematici che obiettivi raggiunti che le risorse attivate o attivabili del minore.

Gli operatori accompagnano il minore verso l'uscita dalla comunità, riflettendo realisticamente sulle possibilità del dopo. La comunità, anche dopo la dimissione, mantiene rapporti con i minori e, se dovessero venire a conoscenza di situazioni problematiche, ne danno comunicazione ai servizi competenti.

La comunità, su valutazione insindacabile del direttore tecnico, si riserva la facoltà di dimettere il minore anche nell'eventualità in cui venga ravvisata una profonda dissonanza tra la domanda di Ammissione e tutti i suoi allegati e le effettive condizioni del minore, laddove siano presenti problematiche non dichiarate che possano pregiudicare il lavoro con il minore stesso e/o l'equilibrio della comunità educatori-ragazzi ed il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Educativo Personalizzato e dal Progetto Globale.

## COSTI

### RETTA

La retta la permanenza di ogni minore nella Comunità "Il Sentiero" è la seguente:

- Retta mensile = € 2.670,00 + IVA 4%
- Retta giornaliera = € 88,00 + IVA 4%
- Mantenimento posto letto = € 64,00 + IVA 4% al giorno.

Il mantenimento posto è conteggiato dal quarto giorno di assenza consecutiva dalla comunità.



Nel calcolo della retta sono stati considerati i costi sostenuti nelle seguenti voci:

- spese per l'alimentazione;
- spese per l'alloggio (utenze, eventuale affitto, manutenzione ordinaria e straordinaria);
- spese di assicurazione per gli ospiti ed il personale;
- spese per tutto il personale educativo, di coordinamento e amministrativo;
- spese sanitarie limitatamente a piccoli importi relativi ai ticket e a farmaci generici;
- spese per autonomia economica degli ospiti ("paghetta" in relazione all'età);
- spese per igiene e cura della persona.

## COMPARTECIPAZIONE

Al pagamento della retta possono concorrere più servizi invianti e/o servizi socio-sanitari che ne hanno motivato l'inserimento (AUSL) ed eventualmente anche le famiglie.

## MODALITÀ DI FREQUENZA

La frequenza al servizio è residenziale, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Per rispondere ad esigenze personalizzate, il servizio può attrezzarsi per garantire formule di frequenza differenziate, da concordare in sede di inserimento.

## PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

La Comunità garantisce la presenza costante di un educatore, offre uno spazio di vita familiare in cui i minori possono convivere, instaurando relazioni positive e costruttive con i coetanei e con gli adulti presenti. In questo clima ogni minore è accolto, aiutato e sostenuto in un percorso di crescita individuale (Progetto Educativo Individualizzato). Gli interventi in comunità vengono promossi secondo un operare processuale, in cui ogni azione ed ogni fase va realizzata a partire dagli esiti della fase precedente, secondo una prospettiva dinamica ed evolutiva.

Il servizio offre, oltre alla residenzialità su progetto, una pronta accoglienza per un massimo di due minori e per un massimo di 72 ore dall'arrivo del/i minore/i in comunità nell'attesa che vengano rintracciati i genitori o i tutori o chi ha in affidamento il minore o che venga per loro predisposto un piano di intervento che può prevedere anche la permanenza a "Il Sentiero", sempre compatibilmente con le esigenze del gruppo dei minori presente in comunità e l'organizzazione della struttura.

La comunità educativa "Il Sentiero" garantisce:

- la tutela dei propri diritti in un clima di cura e protezione;
- la crescita e l'autonomia del minore e l'acquisizione di una maggiore competenza nelle scelte personali, nella gestione del denaro e del vestiario e di quanto altro necessario alla propria autonomia;
- la valorizzazione e la cura del corpo e della salute mantenendo o raggiungendo uno stato psico-fisico di benessere;
- l'aiuto ai minori a sostenere i legami con i genitori ed ottimizzare le relazioni con la famiglia;
- la proposta di modelli di riferimento significativi;
- momenti di sostegno psicologico e rinforzo delle funzioni intrapsichiche, aiutando i minori a rielaborare esperienze e vissuti spesso drammatici;
- la valutazione accurata dei tempi di permanenza del minore in comunità che, pur tendenzialmente brevi, non possono essere disgiunti da un'analisi approfondita delle opportunità che ha il minore nella famiglia, nel contesto familiare e sociale di provenienza, sue proprie o in altri percorsi come l'affido e l'adozione;
- il miglioramento del rendimento scolastico e l'innalzamento del livello culturale (linguaggio, comprensione, scelte degli hobby e del tempo libero);
- il miglioramento delle problematiche comportamentali e delle competenze sociali favorendo i rapporti personali positivi esistenti e promuovendo nuove amicizie e la partecipazione ad esperienze scolastiche, formative o lavorative; educare al rispetto degli altri e all'accettazione delle regole necessarie ad una convivenza civile e democratica;

- aiuto al minore a superare la deprivazione (culturale, affettiva, relazionale, di normalità) e a raggiungere un buon grado di autostima, attraverso una maggiore consapevolezza delle proprie capacità e la scoperta di nuove potenzialità ed interessi.

## PRESTAZIONI NON INCLUSE NELLA RETTA

Nella retta non sono incluse le seguenti prestazioni:

- il pagamento delle visite specialistiche e l'acquisto di medicinali prescritti per le terapie personali e/o l'acquisto di ausili e protesi fisse;
- le spese personali: abbigliamento; cosmetici; libri scolastici; quote di partecipazione per l'effettuazione di esperienze utili alla formazione personale (corsi sportivi, progetti socio-riabilitativi, gite e soggiorni...).

Il Centro, al fine di provvedere alle spese personali dell'ospite, si riserva di chiedere alle famiglie e/o tutori, laddove presenti, una quota mensile per la quale verrà rilasciata una ricevuta. Le spese personali saranno tutte annotate su un'apposita scheda e documentate con scontrino o ricevuta fiscale, sempre a disposizione per verifica.

## RECAPITI

### INDIRIZZO

La Comunità Educativa "Il Sentiero" si trova a Foligno, in Via dei Monasteri 33, facilmente raggiungibile in auto e a circa 200 metri dalla stazione ferroviaria.

Telefono: 0742/691389

Mobile del servizio: 339/1706011

Mobile referente: 340/1854737

Indirizzo e-mail: [lalocomotiva@libero.it](mailto:lalocomotiva@libero.it)

## STRUMENTI DI CUSTOMER SATISFACTION

La Comunità Educativa "Il Sentiero" è un servizio flessibile e gestito in un'ottica di continuo miglioramento attraverso l'accoglienza degli input e delle mutate esigenze del contesto. Oltre agli strumenti dei reclami e dei suggerimenti, viene utilizzata la metodologia dell'osservazione.

## VALIDITÀ

La presente Carta del Servizio della Comunità Educativa "Il Sentiero" è sottoposta a revisione con cadenza annuale. Validità fino al 31.12.2015.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Eventuali chiarimenti rispetto la quotidianità del servizio e le situazioni personali degli ospiti possono essere richiesti alla responsabile del servizio.

I reclami possono essere indirizzati al Direttore generale, sig.ra Francesca Cesarini, che è presente per questa funzione, presso la sede della Cooperativa, il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Saranno dati con la massima sollecitudine tutti i chiarimenti necessari.

Presso lo stesso indirizzo, familiari, tutori, operatori dei servizi pubblici possono inviare o comunicare telefonicamente consigli, suggerimenti, indicazioni, elementi che rappresentano un momento fondamentale per una gestione condivisa e partecipata.

Per quanto riguarda le richieste di delucidazioni per le questioni amministrative, il riferimento è la sig.ra Teresa Di Remigio, raggiungibile presso la sede della Cooperativa, il martedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

## VALUTAZIONE PARTECIPATA

L'equipe degli educatori effettua una valutazione del servizio e delle proposte educative offerte ad ogni ospite negli incontri settimanali di verifica.

Periodicamente vengono effettuate delle riunioni di verifica sui singoli inserimenti attraverso un incontro formale con il referente del servizio inviante e l'eventuale tutore del minore, in cui viene aggiornata la situazione e verificato il raggiungimento degli obiettivi del P.E.I.

I progetti Educativi Individualizzati degli ospiti vengono rivalutati semestralmente dall'equipe degli educatori e dal coordinatore, partecipandone i contenuti con i referenti tecnici dei servizi invianti e dei servizi specialistici.

Il Progetto Quadro del servizio viene rivalutato triennialmente, recependo le mutate condizioni e realtà sociali, culturali e politiche del territorio. Da questo consegue l'eventuale revisione del Piano Generale del Servizio e dei Piani di Lavoro.

Periodicamente vengono effettuati Audit interni (verifiche ispettive riferite al mantenimento delle Certificazioni Qualità)

## PROGETTO DEL GRUPPO

La Comunità Educativa persegue obiettivi e adotta metodi educativi fondati sul rispetto dei diritti dei minori, sull'ascolto e la partecipazione degli stessi al progetto che li riguarda. Favorisce relazioni significative tra ragazzi e ragazze, tra loro e la famiglia, laddove abbiano un significato positivo. Promuove e facilita il rapporto degli ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi scolastici, del tempo libero, socio-assistenziali e socio-sanitari e di ogni altra risorsa presente all'interno del territorio. Collabora con i servizi sociali territoriali e con le autorità giudiziarie competenti.

All'interno del servizio i minori sono educati al rispetto ed alla tolleranza delle diversità (lavorando per il superamento delle differenze razziali, culturali, di religione), alla collaborazione nella conduzione della casa, alla cura e al rispetto delle cose proprie ed altrui, all'accoglienza degli altri, alla cura della salute e della persona, ad un'alimentazione corretta, a scelte di tempo libero che contribuiscano alla loro crescita complessiva.

La comunità presuppone la libera scelta dei minori di rimanere all'interno, per questo le porte sono aperte, non ci sono sbarre alle finestre ed è attraverso la relazione e il dialogo che si cerca di contrastare eventuali fughe o mancati rientri. Si può definire, quindi, come un servizio aperto, non custodialistico, che cerca di affrontare insieme al minore e in maniera adeguata all'età e alle situazioni personali di ciascuno, i problemi che hanno causato l'allontanamento dal contesto socio-familiare di provenienza e la conseguente drammaticità di affrontare una situazione diversa da quella nota.

E' un diritto fondamentale del minore essere informato della propria situazione e delle decisioni che lo riguardano, e quindi sapere, in modo adeguato alla sua età, i motivi che hanno portato all'immissione, con quali tempi e con quali frequenze vedrà i genitori o tornerà a casa. Anche nel momento del dimissionamento dovrà essere informato, anzi coinvolto, sulle decisioni che riguardano un cambiamento così significativo per sua vita.

La relazione si esplica attraverso la piena condivisione della quotidianità: insieme si mangia, si fa la spesa, si riordina la casa, si esce, si condividono momenti di relax ed intimità della relazione. Qualsiasi azione della giornata assume una valenza educativa fondamentale, ed è nelle quotidianità che l'animatore/educatore fa in modo che ogni minore, mentre compie un percorso di emancipazione dalle sue difficoltà, cominci a costruirsi una personalità il più possibile integrata, armonica e compiuta.

## FINALITÀ E FUNZIONI DEL PROGETTO

Il progetto svolge, nei confronti dell'ospite, la sua funzione educativa attraverso:

- la promozione del benessere psico-affettivo relazionale, considerato come premessa indispensabile per il recupero e lo sviluppo della propria personalità;

- la promozione del benessere psico-fisico mirando al rafforzamento del concetto di salute e di cura della propria persona;
- la promozione della partecipazione alla fruizione delle opportunità e delle risorse del territorio che favoriscano l'ampliamento di relazioni significative, il consolidamento delle conoscenze e delle competenze individuali, scelte di vita responsabili e consapevoli.

## LE PROPOSTE EDUCATIVE

All'interno del servizio vengono svolte quotidianamente le seguenti attività:

- educazione alle attività di cura della propria persona;
- educazione alle attività di cura degli spazi privati e comuni;
- azioni di costante ascolto e cura delle relazioni affettive, emotive, normative da parte degli educatori;
- sostegno nelle attività di studio, nel mantenimento dell'impegno scolastico, della formazione professionale, dell'avviamento al lavoro ed alla sua conduzione;
- uscite individualizzate finalizzate all'acquisto di beni per la propria persona, collaborazione nella gestione della spesa alimentare per l'intero gruppo;
- momenti di relax e divertimento, attività sportive, ricreative e culturali previste dai progetti individualizzati.

Vengono inoltre garantite per ogni ospite:

- il mantenimento dei rapporti con i propri familiari e le figure affettivamente importanti e l'effettuazione dei rientri in famiglia previsti dai programmi; gli educatori dedicano particolare attenzione, laddove possibile, a mantenere rapporti di collaborazione, di scambio e di confronto con familiari sui comportamenti e gli atteggiamenti educativi praticati nella comunità per non disperdere competenze e buone prassi acquisite;
- il rapporto con il medico curante e le visite specialistiche;
- il rispetto della privacy e del diritto della propria intimità.

Nella programmazione delle attività annuali viene garantita l'effettuazione di gite di uno o più giorni nel periodo estivo, compreso un periodo di soggiorno al mare o in montagna.

## LA RELAZIONE CON I SERVIZI SOCIO-SANITARI, LE ISTITUZIONI E L'ASSOCIAZIONISMO

Affinché il percorso con i minori sia efficace è indispensabile che durante il suo periodo di permanenza in comunità, tutti i servizi competenti territorialmente e/o per invio lavorino in rete ed in collaborazione tra loro e con la comunità per integrare gli interventi. Per questo, la comunità garantisce il costante impegno ad attivare tutti i soggetti, individuando come interlocutori e coinvolgendo nella partecipazione tutte le agenzie educative e le istituzioni con le quali ha instaurato consolidati rapporti di collaborazione nel corso della sua attività:

- servizi sociali dei comuni della zona sociale n. 8 ed in casi specifici dei comuni della regione e del territorio nazionale;
- il Tribunale dei Minorenni di Perugia
- il servizio Affidamento Familiare dei comuni della Zona Sociale
- i servizi sanitari: Centro Salute Mentale, centro Disturbi dello Sviluppo, Consultorio Giovani, di Foligno;
- tutti gli istituti scolastici comprensivi del comune di Foligno e gli istituti superiori di Foligno e delle città limitrofe (Spoleto, Assisi, Perugia)
- le forze dell'ordine (Comando dei Carabinieri di Foligno, commissariato della Polizia di Stato di Foligno, Polizia Ferroviaria di Foligno, Ufficio Immigrazione della Questura di Perugia);
- Associazionismo

## GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Il lavoro educativo viene costantemente documentato attraverso la compilazione di diversi documenti racchiusi nella cartella individuale che viene aperta nel momento dell'inserimento e che è composta dai seguenti documenti:

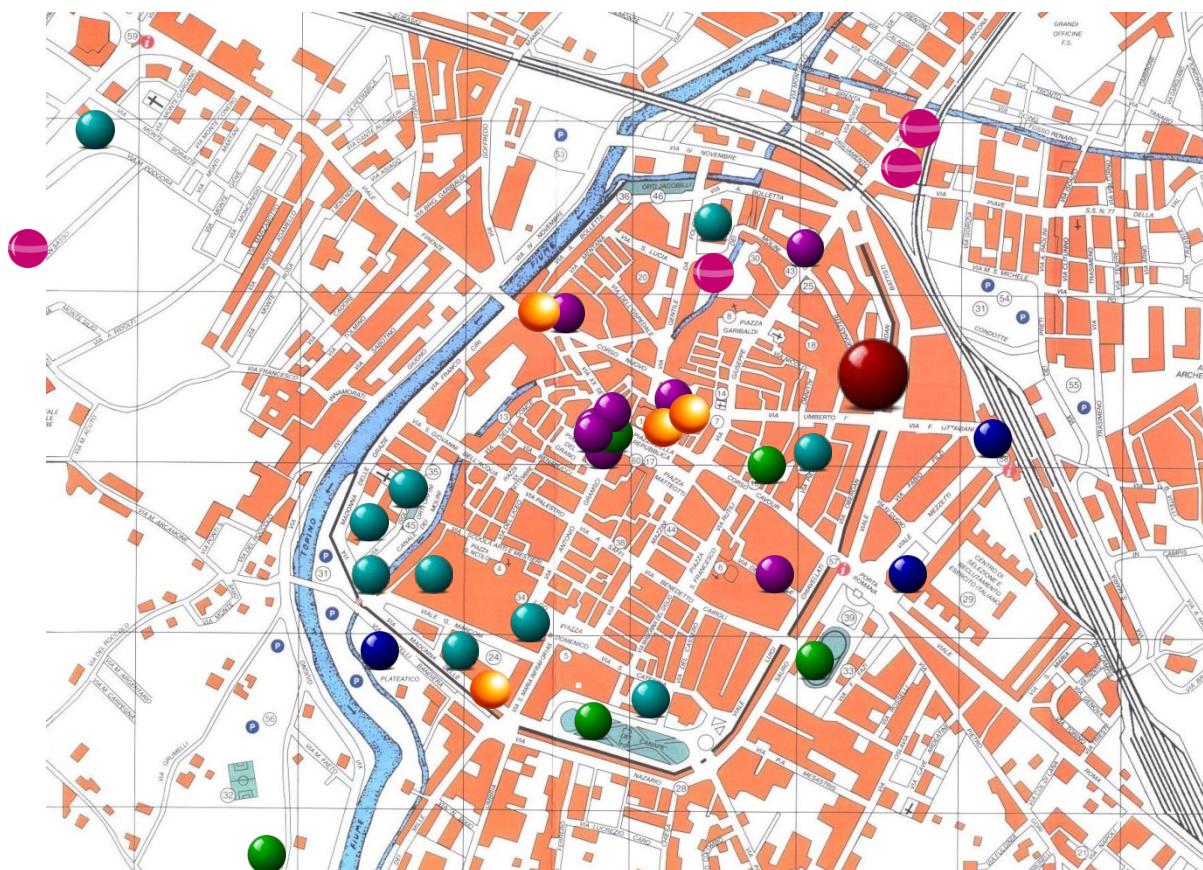
- Scheda d'Immissione che contiene tutti i dati relativi al minore e le modalità della presa in carico;

- Diario dell’Ospite in cui sono annotati gli eventi salienti della vita del minore nella comunità, le osservazioni e l’evolversi del suo percorso;
- Progetto Educativo Individualizzato;
- tutti documenti personali, sanitari, le prescrizioni del medico curante, gli eventuali esami clinici ed i referti, le cartelle cliniche, i provvedimenti del tribunale e dei servizi sociali, le liberatorie.








I dati personali vengono trattati in ottemperanza al testo unico privacy del 27/06/2003.

## ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

La comunità, situata in centro, ha un facile accesso a tutti i servizi generali, sociali, sanitari, educativi, ricreativi e culturali.



### Legenda

	Sede della comunità	
	Scuole	Primarie, secondarie di primo e secondo grado
	Servizi sanitari e riabilitativi	Centro salute, Unità Operativa Disturbi dello Sviluppo, CSM, Girovento (td), Consultorio Giovani
	Servizi educativi e del tempo libero	Servizio di animazione, Informagiovani, Unità Educative, Parchi, Palestre e Piscine
	Biblioteche e musei	Biblioteca comunale, Biblioteca comunale dei ragazzi, Bibliomediateca Multilingue (CARITAS), Museo Palazzo Trinci, Museo Diocesano, CIAC (Centro Italiano Arte Contemporanea), Ex chiesa della Santissima Trinità in Annunziata
	Stazioni mezzi pubblici	Stazione ferroviaria, Stazioni degli autobus
	Luoghi di culto	Chiese, Oratori, Moschee



SOMMARIO	
INTRODUZIONE.....	1
Presentazione .....	1
Principi ispiratori.....	1
Filosofia del servizio.....	1
Storia.....	2
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	2
Definizione del servizio.....	2
Destinatari .....	3
Orari e periodo di funzionamento.....	3
AUTORIZZAZIONI E CERTIFICAZIONI .....	3
Autorizzazione al funzionamento .....	3
Accreditamento .....	3
Recettività autorizzata.....	3
Autorizzazioni al confezionamento pasti.....	3
Certificazione ISO .....	3
Certificazione OHSAS 18001.....	3
Privacy .....	4
Assicurazioni .....	4
STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	4
Organigramma della Struttura Tecnica .....	4
Organigramma della Sicurezza del servizio .....	4
Equipe del servizio.....	5
Formazione degli operatori .....	5
Supervisione dell'equipe .....	5
QUALITA' ABITATIVA .....	6
Descrizione struttura .....	6
MODALITA' AMMISSIONE E DIMISSIONE .....	6
Domanda d'inserimento.....	6
Criteri di accesso.....	7
Valutazione di compatibilità.....	7
Durata della presa in carico .....	7
Dimissioni .....	7
COSTI .....	7

Retta.....	7
Compartecipazione.....	8
Modalità di frequenza.....	8
Prestazioni del servizio .....	8
Prestazioni non incluse nella retta .....	9
RECAPITI.....	9
Indirizzo.....	9
STRUMENTI DI CUSTOMER SATISFACTION .....	9
VALIDITÀ .....	9
RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	9
VALUTAZIONE PARTECIPATA .....	10
PROGETTO DEL GRUPPO.....	10
FINALITÀ E FUNZIONI DEL PROGETTO .....	10
LE proposte Educative .....	11
LA RELAZIONE CON I SERVIZI SOCIO-SANITARI, LE ISTITUZIONI E L'ASSOCIAZIONISMO .....	11
GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE .....	11
ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI .....	12

**Data di emissione: 6 febbraio 2015**

Il Presidente e Legale Rappresentante  
Francesca Cesarini