

CARTA DEI SERVIZI



Cooperativa Sociale Minerva ONLUS

Via del commercio, 13/1 16167 Genova

INDICE

	Pag.
PREMESSA	4
LA COOPERATIVA	4
LA COMUNITÀ "CEAS MINERVA"	5
Dove siamo	5
Contatti	5
La struttura	6
L'utenza	6
L'equipe educativa	7
Inserimento delle ospiti / modalità di inserimento nella struttura	8
- Accoglienza	
- Lista d'attesa	
Intervento educativo	9
Diritti e doveri	10
Rapporti con i servizi di riferimento	10
Rapporti con le famiglie di origine/incontri protetti e non	11
La dimissione	11
La retta giornaliera	11
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ	12
TUTELA DELLA SALUTE, DELLA SICUREZZA E GESTIONE DEI DATI DELLA PRIVACY	13
Salute e Sicurezza	13
Privacy	14
Data di approvazione /aggiornamento	14

*Non ho risposte per i tuoi dubbi o timori,
però posso ascoltarli e dividerli con te*

*Non posso cambiare né il tuo
passato né il tuo futuro*

però quando serve starò vicino a te

*Non posso evitarti di precipitare, solamente posso offrirti la mia mano perché ti
sostenga e non cadi*

La tua allegria, il tuo successo e il tuo trionfo non sono i miei

però gioisco sinceramente quando ti vedo felice

Non giudico le decisioni che prendi nella vita

mi limito ad appoggiarti, a stimolarti e aiutarti se me lo chiedi.

*Non posso tracciare limiti dentro i quali devi muoverti,
però posso offrirti lo spazio necessario per crescere.*

Non posso evitare la tua sofferenza, quando qualche pena ti tocca il cuore

però posso piangere con te e raccogliere i pezzi per rimetterlo a nuovo.

Non posso dirti né cosa sei né cosa devi essere

solamente posso volerti come sei ...

Jorge Luis Borges

PREMESSA

Il presente documento è stato redatto per illustrare la tipologia, la modalità di gestione e le finalità del servizio "CEAS Minerva" gestito dalla cooperativa Sociale Minerva ONLUS.

Grazie a questa Carta dei Servizi gli utenti, le famiglie, i servizi sociali, gli Enti Pubblici e tutti i nostri collaboratori possono conoscere nel dettaglio la nostra realtà e condividerne i valori, avere informazioni sulle modalità di accesso ai nostri servizi, sui criteri educativi e le opportunità terapeutiche offerte, apprendere gli eventuali diritti e doveri degli utenti e dell'ente stesso.

Questo strumento di comunicazione e verifica consente il monitoraggio della qualità dei nostri servizi permettendo un costante miglioramento delle attività svolte, e di conoscere il grado di soddisfazione degli utenti e l'affidabilità della cooperativa stessa.

LA COOPERATIVA

La cooperativa sociale Minerva Onlus è nata nel 2008 dall'incontro di un gruppo di educatori e psicologi con una lunga e diversificata esperienza nel mondo dei servizi alla persona e al territorio. Realizza servizi sociali, psicologici ed educativi indirizzati al benessere delle persone e delle famiglie, alla prevenzione dei comportamenti a rischio, avvalendosi di equipe multidisciplinari, altamente professionali, in un'ottica di costante ricerca della qualità.

Minerva, collaborando con le principali Istituzioni, associazioni e realtà del territorio, promuove progetti e percorsi sperimentando modalità anche innovative nell'ambito della progettazione dei servizi e nella costruzione di rapporti con attori sociali pubblici e del terzo settore.

Massima attenzione è posta alla valorizzazione dei soci, dipendenti e volontari che sono chiamati a condividerne i valori, a svolgere responsabilmente le proprie funzioni e a impegnarsi per la propria crescita professionale e di gruppo.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali svolgendo attività di gestione di servizi di qualità finalizzati alla prevenzione del disagio e alla difesa di persone svantaggiate, in particolare dei minori e delle loro famiglie. In relazione a questo obiettivo gestisce stabilmente la comunità per ragazze minori "CEAS Minerva" a Genova Nervi.

LA COMUNITÀ “CEAS MINERVA”

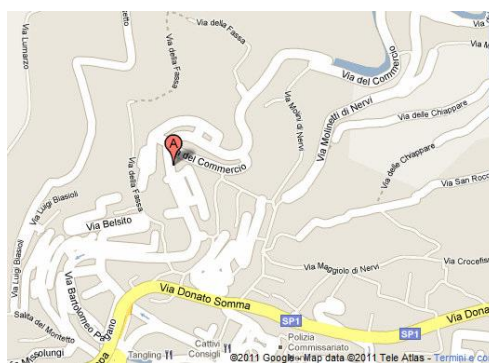
La comunità “CEAS Minerva” è sita in Via del Commercio 13/2 a Genova Nervi, un quartiere residenziale situato nel levante genovese. Un progetto che nasce con l'intento di dare accoglienza a ragazze minori vittime di maltrattamento e abuso o in situazione di profondo disagio con la famiglia di origine. Il nostro intervento si concentra non solo nell'offrire un contesto abitativo autentico e affettivamente adeguato alle necessità di crescita e recupero delle ragazze, ma anche nel sostenere le famiglie nel recupero delle proprie capacità educative.

La struttura ha autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Genova con provvedimento n. 40 LR 20/99 del 06/05/2010 ed è accreditata con lo stesso dal giugno dello stesso anno.

L'ente gestore è la Cooperativa Mineva ONLUS con sede in Via del Commercio 13/1.

Dove siamo:

Via del commercio 13/3
16167 Genova Nervi (GE)



Contatti:

Ente gestore: **Cooperativa Sociale Minerva**
Via del commercio 13/1 – Genova Nervi (GE)
www.coopminerva.org

CEAS Minerva:

Responsabile: dott.ssa Maria Pia Caprini,
Tel. 0108622754 | 3468164913
Reperibilità: 3497741622
e-mail: mariapia.caprini@coopminerva.org; info@coopminerva.org
www.ceaminerva.org
Riunione di equipe: ogni giovedì dalle 8 alle 10.

La struttura

La comunità si trova in un appartamento di 360 mq locato in una zona residenziale vicino al mare. Completamente ristrutturata, l'abitazione che si trova al primo piano, è stata completamente ristrutturata ed è composta da:

Zona giorno nella quale si trovano:

- una cucina,
- una sala da pranzo,
- una sala studio,
- un'ampia sala TV
- un ufficio per gli educatori e gli psicologi.

Zona notte composta da:

- sei camere da letto doppie riservate alle ragazze ospiti e una camera singola per l'educatore;
- quattro ampi bagni;
- una lavanderia;
- una dispensa.

La casa è in regola con i requisiti strutturali stabiliti dalla Regione Liguria e con le norme di sicurezza previste, è regolarmente monitorata dai responsabili interni e da uno studio di consulenza esterno specificamente abilitato. L'arredamento è stato studiato per dare comfort alle utenti ospiti.

L'utenza

La nostra comunità può accogliere in forma residenziale fino a 10 ragazze di età compresa fra i 13 e i 18 anni provenienti da nuclei familiari in difficoltà in carico ai servizi sociali.

Sono previsti anche inserimenti su richiesta delle famiglie di ragazze non affidate ai servizi. È possibile la permanenza in comunità anche oltre il raggiungimento della maggiore età, laddove esistano presupposti per la prosecuzione del progetto mirato all'autonomia e il provvedimento del Tribunale di prosieguo amministrativo. Sono accreditati anche ulteriori 2 posti per inserimenti residenziali brevi in emergenza, di massimo tre mesi; in accordo con i servizi, vengono accolte anche ragazze in gravidanza per il sostegno fino al parto e la preparazione, ove previsto dal progetto dell'Assistente Sociale inviante, all'inserimento in comunità madre/bambino.

L'equipe educativa

L'equipe della Comunità si compone di:

- Una coordinatrice educatore professionale laureata, con esperienza pluriennale nella gestione di servizi residenziali in campo sanitario e sociale, responsabile del progetto complessivo della comunità e dei rapporti con gli interlocutori istituzionali e le famiglie; ha formazione prevalentemente sistemica nella prevenzione della tossicodipendenza e dei comportamenti a rischio negli adolescenti, nel trattamento e contrasto al maltrattamento e abuso a danno di minori, nel campo della mediazione familiare e in quello della valutazione e sostegno della genitorialità nei nuclei a rischio, e una lunga esperienza nel campo delle disabilità psichiche.
- Sei educatori laureati o con titolo di qualificazione (3 uomini e 3 donne) per mantenere inalterati i rapporti numerici educatore/minori; ognuno svolge funzioni specifiche nella gestione della comunità e la formazione/esperienza professionale pluriennale varia da educazione professionale nei servizi socio educativi per i minori, in quelli per il trattamento e la prevenzione delle tossicodipendenze, per l'intervento nei casi di maltrattamento, per la gestione del percorso giudiziario alternativo alla pena per minori ("messe alla prova").
- Due psicologhe, di orientamento dinamico, con funzioni di sostegno alle minori durante la permanenza in comunità, una psicoterapeuta per l'attività di psicoterapia se richiesta dal servizio. Tutte hanno formazione specifica sull'adolescenza ed una ha formazione ed esperienza professionale specifica sul maltrattamento e l'abuso nei minori.

Il gruppo di lavoro si riunisce una volta alla settimana per aggiornare i casi e monitorare la prosecuzione del progetto educativo, analizzare l'andamento complessivo del gruppo delle ospiti, monitorare gli incontri con i familiari, calendarizzare le verifiche con il servizio inviante o altri servizi coinvolti, aggiornare il P.E.I.

Gli educatori seguono un aggiornamento formativo annuale programmato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, formazione (prevalentemente a indirizzo sistemico per garantire uniformità

dell'approccio), convegni relativi a tematiche "urgenti" (come la violenza domestica, i nuovi comportamenti a rischio negli adolescenti etc.).

La supervisione dell'équipe è affidata a uno psicologo consulente che, con cadenza quindicinale, si incontra con il gruppo di lavoro per discutere e affrontare le modalità di gestione dei singoli casi, eventuali problemi legati alle gestioni delle dinamiche di gruppo sia delle ospiti che dell'équipe, nonché criticità derivanti dai rapporti con i servizi.

INSERIMENTO DELLE OSPITI - MODALITÀ D'INSERIMENTO NELLA STRUTTURA

Accoglienza

Di norma, la ragazzina viene presentata dal servizio affidatario attraverso la scheda di presentazione del minore predisposta da Comune di Genova o, in alternativa, da una relazione che ne descrive la storia, le disposizioni del Tribunale dei Minori e gli obiettivi educativi generali di massima: se la comunità ha il posto disponibile, viene subito accettata a meno che non emergano gravi situazioni di evidente incompatibilità con il gruppo residente. Si procede quindi con un incontro con l'A.S. e lo psicologo che hanno in carico il caso, nel quale si approfondiscono le informazioni e viene definito un primo progetto quadro per la fase di osservazione da parte degli educatori; successivamente, viene accompagnata in comunità la ragazza con la famiglia (se previsto dai servizi) e nell'incontro vengono raccolte informazioni sui desideri (come, ad esempio, le attività sportive o gli interessi della minore, i bisogni formativi e sanitari) e condivise le regole della comunità esposte nel "contratto" che le minori e l'educatore di riferimento o il coordinatore firmano. Viene fatta visitare la casa e individuata la stanza per la nuova ospite, quindi stabilito il giorno di effettivo ingresso. Questa procedura non è ovviamente utilizzabile per i casi inseriti in emergenza, che vengono accolti col solo criterio della disponibilità del posto e con successivo incontro con i servizi per la valutazione della situazione e della fattibilità della prosecuzione.

Lista d'attesa

Le domande di inserimento vengono comunque accolte anche in caso di indisponibilità dei posti, collocate secondo ordine di priorità indicato dalla data di presentazione. Viene fatta eccezione qualora venga segnalata dal servizio una situazione gravemente pregiudizievole nell'immediato per

la minore (per esempio abbandono, violenza domestica): in questo caso, viene data al caso la priorità, in modo da garantire un primo intervento di protezione.

Intervento educativo

La comunità offre un sistema integrato di servizi alle ragazze e alle loro famiglie, un contesto residenziale quanto più possibile "famigliare", favorevole alla crescita e allo sviluppo personale, supportate nel percorso da educatori professionali e psicologi. Per ogni ragazza inserita viene predisposto, in collaborazione con l'Ambito Sociale Territoriale di competenza, il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) che definisce gli obiettivi e gli strumenti delle diverse aree di intervento (scolastica/professionale, affettivo/relazionale, autonomia).

Il metodo di intervento si ispira prevalentemente al modello sistemico - relazionale: in questa prospettiva, quindi, l'équipe della comunità offre anche interventi educativi integrati con i servizi della zona, con la possibilità di coinvolgimento delle famiglie per il sostegno alla genitorialità, la mediazione dei conflitti, la prevenzione delle dipendenze, avvalendosi della collaborazione con la rete dei servizi attivi nel territorio (Gruppo Interservizi Valutazione della Genitorialità, Centro Trauma, Ambito Territoriale Sociale 51, U.O. Ser.T Centro Levante - Distretto 13, Consultorio Familiare (SCAC), Centro Giovani, Salute Mentale, Centro per l'Impiego di Nervi per l'orientamento professionale). Viene inoltre mantenuto un rapporto costante con le scuole e i corsi professionali finalizzato all'orientamento formativo, al monitoraggio della partecipazione e del rendimento complessivo.

In accordo con il servizi e su richiesta degli stessi vengono attivati i seguenti servizi integrativi:

- Colloqui di sostegno psicologico o attivazione di un percorso di psicoterapia condotto da una delle psicoterapeute presenti in struttura.
- Sostegno formativo e lavorativo: oltre all'ordinario monitoraggio dell'andamento scolastico o professionale attraverso colloqui con i docenti o i tutor, viene offerto l'accompagnamento ai servizi di orientamento scolastico e professionale, al Centro per l'Impiego e agli Enti di Formazione, si insegna la compilazione dei curricula, come sostenere un colloquio di lavoro, gli elementi fondamentali del mondo

del lavoro (contratti, diritti e doveri etc, leggere una busta paga, affiliazione a sindacati etc.).

- Accompagnamento all'autonomia per le maggiorenni in cui, oltre a quanto sopra specificato, si aiuta nella ricerca di collocazione abitativa o si progetta l'inserimento in alloggio protetto in collaborazione con gli enti responsabili della gestione, si progetta il risparmio, le priorità di spesa e la gestione di un conto corrente.
- Sostegno alla genitorialità: attuato attraverso incontri di gruppo o, per chi lo richiede, individuali. Vengono affrontate e discusse le criticità nei rapporti con le figlie inserite (il perché del distacco, gli obiettivi generali della comunità, i temi dei contrasti in famiglia, gli aspetti educativi e relazionali più problematici)

Programmi vacanze: per tutte le ragazze ospiti, in estate, viene organizzata una settimana di vacanza in località turistiche, preferibilmente di montagna. Su programmazione settimanale si prevede, invece, la partecipazione a sagre di paese, gite al parco acquatico, in località di campagna, cinema estivi oltre che la frequentazione bisettimanale dello stabilimento balneare "La scogliera" di Nervi. Per alcune ragazze, se richiesto e laddove ci siano i presupposti educativi, possono essere previste attività straordinarie come un mese all'estero per imparare una lingua, attività periodiche in agriturismi, campi estivi particolari per approfondire uno sport etc.

Diritti e doveri

All'inserimento viene presentato e sottoscritto un contratto fra educatori e ragazza: in esso sono contenuti i diritti dell'ospite, cosa possono offrire gli operatori e i doveri da rispettare (le ragazze hanno il dovere di rispettare il personale che si prende cura di loro; di rispettare gli ambienti e gli arredi di utilizzo comune; di rispettare gli altri componenti del gruppo; di osservare le regole di convivenza; di attenersi al regolamento della struttura). Gli operatori sono anche vincolati dal codice etico interno (chiamato "regolamento interno"), costruito sulla base di alcuni principi cardine definiti dalla cooperativa, che regola il comportamento durante l'attività.

Rapporti con i servizi di riferimento

Avvengono almeno una volta al mese attraverso incontro di verifica; ordinariamente, inoltre, i servizi e la comunità comunicano attraverso e-mail

per gli aggiornamenti, attraverso telefono per accordi su appuntamenti o scadenze e, in casi di urgenze e disposizioni straordinarie (allontanamenti non autorizzati, disposizioni T.M. etc.), attraverso fax. Il responsabile è reperibile 24h su 24h anche nei festivi, è in comunità dal lunedì al venerdì in orario 8 -14 (lunedì e giovedì fino alle 18) ma, qualora fosse in servizio esterno, è comunque sempre raggiungibile telefonicamente.

Rapporti con le famiglie di origine/incontri protetti e non

Vengono normati in accordo con il servizio inviante, in base alle disposizioni del T.M.: può essere previsto il rientro a casa nei fine settimana e per i periodi di vacanza; la comunità garantisce la visita alla ragazza in comunità su autorizzazione del servizio e su appuntamenti stabiliti con il responsabile della struttura.

Se stabilito dal servizio, la comunità offre il servizio di "incontro protetto", svolto cioè in ambiente separato e con la presenza di un educatore dedicato alla protezione della minore e alla rilevazione degli stili relazionali della famiglia.

La dimissione

Avviene per conclusione del progetto educativo e dopo verifica con il servizio affidatario; può altresì avvenire per intervento di modifiche necessarie al progetto educativo o per prosecuzione in struttura dedicata all'autonomia (inserimento in alloggio protetto per maggiorenni) o, infine, per comportamenti particolarmente gravi per i quali si renda impossibile la permanenza in comunità. L'équipe della comunità può garantire, su richiesta del servizio affidatario, l'accompagnamento della ragazza al reinserimento in famiglia o in altri contesti individuati dal servizio affidatario, concordando l'estensione dell'intervento educativo per un massimo di tre mesi dalla dimissione.

La retta giornaliera

Comprende tutto quanto stabilito dal contratto di accreditamento con il Comune di Genova: spese di vitto, alloggio e, a integrazione di quanto non sostenuto dalla famiglia, abbigliamento, attrezzature sportive, ticket sanitarie, attività sportive o culturali e trasporti. Quando richiesto,

comprende anche le spese per la psicoterapia e la prosecuzione dell'intervento educativo alla dimissione.

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta dei Servizi si riferisce a tutte le attività che la comunità "CEAS Minerva" offre nel settore sociale ai minori e utenti svantaggiati. Essa prende spunto, inevitabilmente, dal sistema Qualità ai sensi delle norme ISO 9001:2008 e UNI 10928, della legislazione e Regolamenti vigenti.

La comunità "CEAS Minerva" è dotata di un manuale qualità, di diverse procedure di sistema e operative e delle relative registrazioni richieste come evidenza del rispetto dei requisiti richiesti.

La struttura del sistema qualità prevede, quindi, un insieme di strumenti e di procedure finalizzate a tenere sotto controllo il processo di gestione ed erogazione dei servizi, in tutte le sue fasi e dimensioni operative; le verifiche periodiche e le visite ispettive (interne e di parte terza) mirano infatti a confermare il rispetto delle procedure di qualità (e quindi delle normative applicabili) e a evidenziare eventuali scostamenti che necessitano di un intervento correttivo.

Il miglioramento della qualità è perseguito dalla comunità "CEAS Minerva" anche con il coinvolgimento degli operatori (soci, dipendenti, collaboratori, parti interessate) e degli utenti, attraverso la somministrazione di questionari per la rilevazione della soddisfazione e della qualità percepita e il confronto diretto da parte degli utenti dei livelli di qualità garantiti.

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e degli operatori costituisce una fonte continua di suggerimenti per il miglioramento delle specifiche del servizio, in quanto le indagini compiute vengono tradotte in indicazioni operative per l'eventuale modifica e revisione delle specifiche del servizio.

Tra gli strumenti del programma di valutazione della qualità della comunità, presenta gli indicatori di qualità; questi sono considerati come livelli minimi di qualità che il servizio si impegna a garantire. Gli utenti e le parti interessate possono quindi verificare e valutare in maniera concreta e immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla comunità "CEAS Minerva".

La comunità "CEAS Minerva" tiene in grande considerazione la percezione che l'utente e la sua famiglia e le parti interessate coinvolte hanno

della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attenta a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta.

Suggerimenti e reclami possono, quindi, essere presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso la struttura, ai riferimenti indicati (indirizzo struttura, numeri telefonici, indirizzi di posta elettronica).

Pertanto, la Carta dei Servizi e il Sistema Qualità rappresentano per l'utente una garanzia di qualità e non solo uno strumento di conoscenza dei servizi erogati.

TUTELA DELLA SALUTE, DELLA SICUREZZA E GESTIONE DEI DATI DELLA PRIVACY

Salute e sicurezza

La comunità "CEAS Minerva" si impegna a realizzare condizioni di lavoro che siano rispettose della salute delle persone che vi lavorano. In particolare, nel rispetto della normativa vigente sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.), stabilisce, attua, verifica e aggiorna azioni precise perché le diverse attività socio assistenziali e socio-educative tutelino contemporaneamente la salute, la sicurezza e il benessere sia delle persone che realizzano i servizi, sia delle persone che ne fruiscono.

La comunità "CEAS Minerva" promuove la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi coinvolgendo il personale interno (lavoratori e ospiti) e tutte le parti interessate, presupposto irrinunciabile per offrire e garantire servizi di qualità e per la presenza responsabile nel mercato.

La comunità "CEAS Minerva" promuove e diffonde la cultura della salute e sicurezza sul lavoro, sviluppando la consapevolezza verso i rischi e l'importanza della loro gestione, promuovendo comportamenti responsabili e tutelando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i lavoratori.

Tutti i soci-lavoratori, dipendenti e collaboratori sono formati, informati, addestrati e tenuti allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa sulla salute e sicurezza, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni.

Privacy

La comunità "CEAS Minerva" assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, osserva con scrupolo la normativa vigente in materia dei dati personali "Privacy" (D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Disposizioni Generali del Garante della Privacy) e si astiene dal ricercare e utilizzare dati riservati. Tutti i dati personali, in particolare sensibili e giudiziari, sono protetti secondo le leggi vigenti in materia.

Tutte le informazioni a disposizione della comunità "CEAS Minerva" vengono trattate nel rispetto della riservatezza e per tutelare la privacy dei soggetti interessati; le informazioni acquisite in ambito lavorativo restano strettamente riservate e opportunamente protette e non sono utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno della Cooperativa, se non nel rispetto della normativa vigente sulla tutela della privacy e delle procedure aziendali.

La privacy degli utenti, dei soci-lavoratori, dei dipendenti, dei clienti, dei fornitori e altre figure collegate ai servizi gestiti è tutelata nel rispetto della normativa di riferimento, anche attraverso standard operativi che specificano le informazioni ricevute e le relative modalità di trattamento e di conservazione. Sono vietate indagini su idee, preferenze, gusti personali e vita privata delle persone.

I soci-lavoratori, i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a conoscere e applicare rigorosamente quanto previsto dalle disposizioni della Cooperativa attraverso il proprio regolamento interno in tema di tutela della privacy e sicurezza delle informazioni, per garantire integrità, riservatezza e rintracciabilità.

Data di approvazione/aggiornamento: 06/02/2013