

**Comunità Educativa per Minori**  
**IL GUADO**



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**2024**

## INDICE

1. <b>PRESENTAZIONE</b> .....	(pag. 3)
1.1. Denominazione sociale e forma giuridica .....	(pag. 3)
1.2. Sede legale e amministrativa .....	(pag. 3)
1.3. Sede operativa e recapiti .....	(pag. 3)
2. <b>SERVIZI</b> .....	(pag. 4)
2.1. La Cooperativa: di cosa ci occupiamo .....	(pag. 4)
2.2. Metodologia .....	(pag. 4)
2.3. Servizi gestiti nel tempo .....	(pag. 5)
2.4. Figure professionali .....	(pag. 7)
3. <b>MISSION DEL SERVIZIO COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI E MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI</b> .....	(pag. 8)
3.1. Finalità e principi del Servizio .....	(pag. 9)
3.2. Gli obiettivi .....	(pag. 10)
3.3. Criteri di accesso e di dimissione.....	(pag. 11)
4. <b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	(pag. 11)
5. <b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b> .....	(pag. 13)
5.1. Dimensioni della qualità .....	(pag. 13)
5.2. Indicatori e standard di qualità .....	(pag. 14)
5.3. Responsabile della qualità .....	(pag. 17)
6. <b>VERIFICA E FONTI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	(pag. 18)
6.1. Soddisfazione degli attori coinvolti e dell'utenza e sistema di rilevazione .....	(pag. 18)
6.2. Fonti per il miglioramento .....	(pag. 19)
7. <b>COSTI DEL SERVIZIO</b> .....	(pag. 19)
8. <b>SISTEMA DI RECLAMO</b> .....	(pag. 20)
9. <b>RECAPITI UTILI</b> .....	(pag. 20)

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è il documento con cui la “Pugno Aperto” Società Cooperativa Sociale, *quale ente erogatore di servizi alla persona*, in conformità alla normativa di riferimento (DPCM del 27/01/94, L. 73/95, art. 13 della L. 328/2000), si presenta alle istituzioni, ai servizi e alla cittadinanza. La stessa è elaborata allo scopo di soddisfare il diritto di chi entra in relazione con la cooperativa ad avere chiare e certe informazioni sull’organizzazione del servizio offerto.

La Carta del Servizio Comunità Educativa Residenziale per Minori e MSNA “Il Guado” è stata presentata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 24/11/2006 rivista ed integrata più volte nel tempo, l’ultima nel 2024.

## **1. PRESENTAZIONE**

### **1.1 Denominazione sociale e forma giuridica:**

Il Pugno Aperto Società Cooperativa Sociale

### **1.2 Sede legale e amministrativa:**

Via Arioli Dolci 14, 24048 Treviolo

Tel. 035 253717

segreteria@coopilpugnoaperto.it

ilpugnoaperto@pec.confcooperative.it

### **1.3 Sede operativa e recapiti**

Comunità educativa per minori “Il

Guado” Via Santuario 3, 24044

Dalmine (Bg)

Tel. 035 591511; cell. 349 610 1133

Indirizzo e-mail: ilguado@coopilpugnoaperto.it

## **2. SERVIZI**

### **2.1 La Cooperativa: di cosa ci occupiamo**

La Cooperativa ha come oggetto la promozione di agio, benessere e di dimensioni di maggior consapevolezza individuale, di gruppo e di comunità, attraverso l'elaborazione e la realizzazione di progetti di cambiamento sociale e di servizi che rispondano ai bisogni espressi dai territori, in particolare nell'ambito delle politiche sociali rivolte a minori e famiglie, agli adulti e relative alla salute mentale, offrendo anche percorsi di formazione progettati ad hoc sulle tematiche sopra citate o attraverso la promozione e la partecipazione ad azioni, progetti e servizi di tipo socio-culturale o socio-politico.

Dentro questi riferimenti la scelta è quella di prestare attenzione ad alcuni aspetti specifici che compongono anche il nostro modo di concepire l'agire etico dentro i territori:

- l'attenzione alla coerenza tra mezzi e fini;
- la professionalità e la competenza nel fare in una logica solidale;
- il clima interno, il benessere e la correttezza tra soci, lavoratori, volontari;
- i processi democratici e partecipativi, la corresponsabilità;
- la partnership e la collaborazione necessaria ed auspicabile con l'Ente Locale e il committente in genere.

Quanto sopra espresso si ispira ai valori espressi nel Documento di costituzione della Cooperativa, ed è in riferimento a criteri generali di laicità e di pluralità.

### **2.2 Metodologia**

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, lett. a).

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, la partecipazione, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socioeconomico e culturale delle comunità, deve cooperare attivamente con altri enti cooperativi,

altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo Settore su scala locale, nazionale e internazionale. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali operando di preferenza nell'ambito territoriale di Bergamo e di Dalmine, anche mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, e in special modo di volontari, di fruitori dei servizi e di enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo l'autogestione responsabile dell'impresa, grazie anche all'apporto dei soci.

La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, cercando il più possibile di dare continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni professionali, economiche e sociali, tenendo conto delle esigenze complessive della Cooperativa.

### **2.3 Servizi gestiti nel tempo**

La Cooperativa, attiva sul territorio provinciale dal 1991, è suddivisa al proprio interno nelle seguenti aree di lavoro:

- ADULTI
- MINORI e FAMIGLIE
- ABITARE

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha nominato per ciascuna delle aree di intervento un dirigente d'area, scelto tra i soci dipendenti, con comprovate capacità e competenze ed esperienza nel settore, a cui sono affidati compiti di consulenza, raccordo, programmazione, gestione operativa, verifica e valutazione complessiva degli interventi dell'area, in stretta collaborazione con la direzione della Cooperativa.

Ogni dirigente d'area partecipa settimanalmente allo staff di direzione della cooperativa; partecipa inoltre a convegni, seminari, tavoli di lavoro a carattere formativo, legati alla specifica area di intervento.

Periodicamente i coordinatori, gli operatori dei servizi dell'area si incontrano per momenti di formazione, di raccordo e di condivisione di esperienze e progettualità.

All'interno delle diverse aree ogni servizio o progetto ha inoltre il proprio staff di lavoro. Ogni staff ha un coordinatore e si incontra a cadenza settimanale; periodicamente lo staff o il coordinatore incontrano il dirigente d'area per monitorare l'attività del servizio.

I rapporti con l'esterno (amministrazioni comunali o tavoli di lavoro) sono gestiti a diversi livelli dai coordinatori dei servizi, dal dirigente d'area o dalla Presidenza. La cooperativa impiega prevalentemente personale con titoli di studio e/o qualifiche specifiche idonee al lavoro, le figure prevalenti: educatore professionale o laureato in scienze dell'educazione, assistente sociale, psicologo, ASA.

Dentro la cooperativa sono presenti alcuni settori che presiedono in modo trasversale ad aspetti di tipo organizzativo.

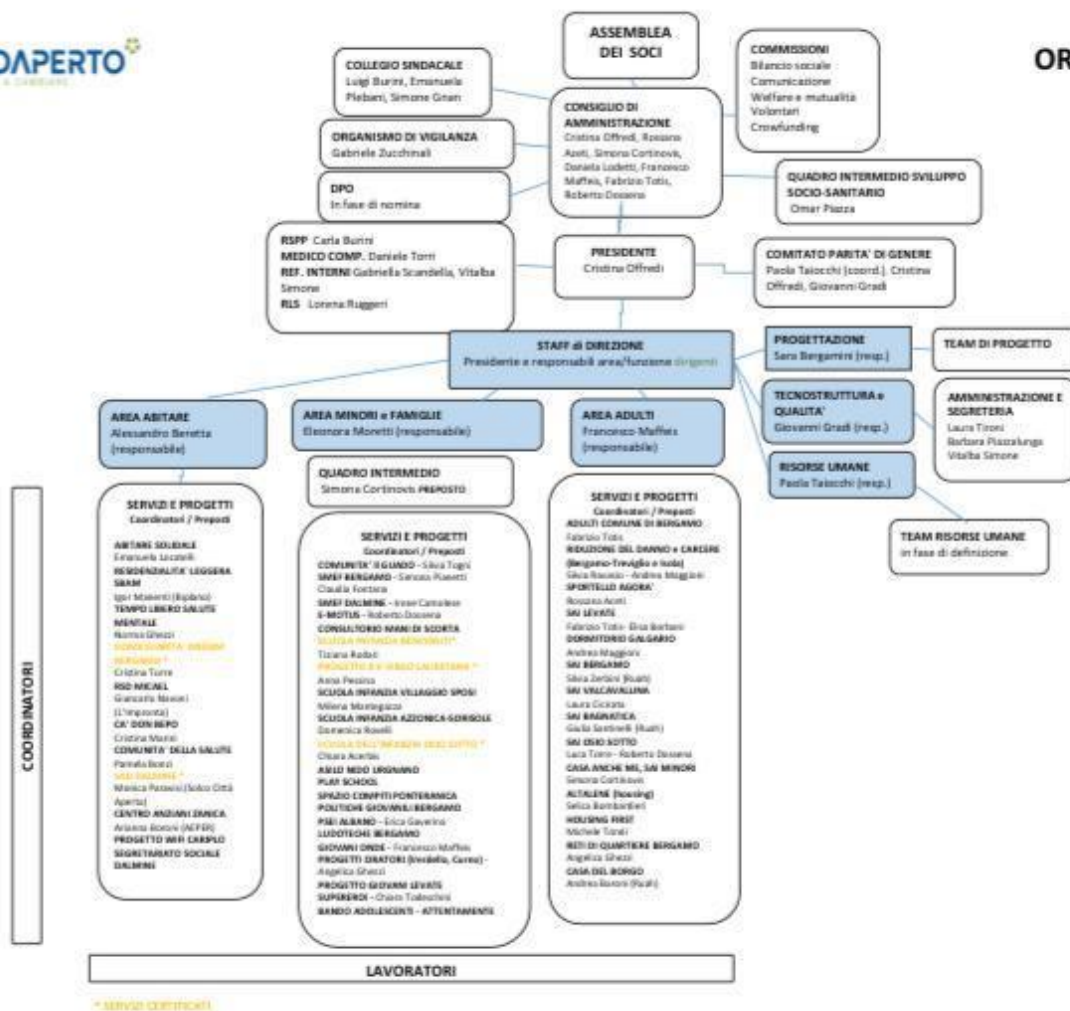
Attualmente i settori presenti sono:

- Amministrazione
- Segreteria
- Comunicazione
- Welfare
- Volontari

La cooperativa aderisce a Federsolidarietà/Confcooperative nazionale e Unione Provinciale di Bergamo. Apparteniamo a reti associazionistiche aderiamo al Coordinamento Reti Provinciali e Comunità Alloggio e a reti e consortili, è socia del consorzio Solco Città Aperta e della rete di Consorzi Lynx, che garantiscono livelli di scambio, confronto e formazione per le associate anche in relazione alle specifiche progettualità dell'area minori.

## Organigramma della Cooperativa

delibera Cda del 31/06/2023



### 2.4 Figure Professionali

La cooperativa ha al proprio interno le seguenti figure professionali prevalenti:

- Educatore
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Counselor
- ASA
- OSS
- Infermieri

- Insegnante di scuola dell'infanzia
- Personale amministrativo

### **3. MISSION DEL SERVIZIO COMUNITÀ EDUCATIVA RESIDENZIALE PER MINORI E MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI**

La Comunità Educativa Residenziale per Minori e MSNA "Il Guado" accoglie minori maschi e femmine a partire dagli 8 ai 18 anni, fino ai 21 con Prosieguo Amministrativo in regime residenziale. L'unità d'offerta Comunità Educativa "Il Guado" accoglie un numero massimo di 10 minori e MSNA in regime residenziale.

In due appartamenti ubicati a piano terra accoglie minori dai 17 anni con progettualità di Prosieguo Amministrativo, nell' UDO Alloggio Educativo per l'Autonomia – Progetto G.I.P. e nel monolocale di housing per maggiorenni.

Numerosi sono i servizi in filiera costruiti negli anni dalla Cooperativa con lo S.M.E.F.: gli interventi educativi domiciliari, l'housing neomaggiorenni e il Servizio Affidi Progetto DoMani.

Lo staff di lavoro si compone di 10/12 educatori professionali, alcuni di loro con compiti specifici, di un' ASA, un coordinatore organizzativo, di una responsabile e di una psicologa di comunità che ausilia il gruppo di lavoro. La comunità si avvale di una costante supervisione esterna attraverso uno psicologo.

In coerenza con la mission della cooperativa, "Il Guado" si configura come una struttura di passaggio tra situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che hanno determinato l'allontanamento) o l'inserimento in un'ideale famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine) o verso progettualità differenti. Pertanto, la Comunità deve essere una tappa provvisoria durante la quale anche la famiglia di provenienza del minore può trovare adeguati interventi di sostegno, seguita in particolare dal Servizio Sociale referente.

La Comunità vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, una presenza stabile per i ragazzi realizzando una situazione che offra esperienze di crescita, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo attento alla crescita emotiva, cognitiva e sociale dei minori che renda possibile la mediazione fra le istanze del minore e quelle del mondo degli adulti.



L'intervento con il minore e la famiglia di origine prevede una stretta collaborazione con i Servizi Sociali titolari della situazione, in una logica di partnership che rimanda all'ente pubblico responsabilità e titolarità. L'inserimento viene concordato con gli operatori sociali del territorio tramite una serie di incontri in cui si procede allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità collaborative e alla conseguente formulazione di un progetto integrato di intervento.

L'inserimento del minore in Comunità prevede in fase d'ingresso "un'osservazione", quale diventa possibilità di profonda conoscenza del ragazzo, delle sue abitudini acquisite che dei vissuti significativi, che la condizione di separazione dalla propria famiglia comportano. Tutto ciò avviene attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il minore.

### **3.1 Finalità e principi del servizio**

La Comunità "Il Guado" opera nel rispetto primario del minore non trascurando la famiglia di origine, nell'ottica di favorire laddove possibile il reinserimento nel nucleo originario, mantenendo, comunque, in primo piano il benessere psicofisico del minore.

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione e che la Carta del Servizio fa propri sono:

**Eguaglianza:** equità nei diritti e doveri degli utenti diretti e potenziali, nell'accesso e nella fruizione del servizio;

**Imparzialità:** parità di trattamento garantita ai soggetti fruitori senza limitazioni o discriminazioni di alcuna natura;

**Continuità:** garanzia di prestazione continuata nel corso dell'anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza;

**Partecipazione:** collaborazione attiva da parte di utenti, famiglie, territorio, degli stakeholder coinvolti, in un'ottica di confronto, coinvolgimento e condivisione;

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

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

### **3.2 Gli obiettivi**

La Comunità “Il Guado” si pone i seguenti obiettivi:

- offrire al minore uno spazio fisico e relazionale di tipo familiare, evitando di sostituirsi alle figure parentali, offrendo ruoli di adulti positivi;
- garantire una sicurezza affettiva per consentire al minore di esprimere sentimenti, bisogni, emozioni e paure. Prerogativa degli operatori sarà quella di accogliere e rielaborare anche la trasgressione e il conflitto, attraverso il contenimento affettivo e psicologico, e accompagnare il ragazzo a ricomporre in sé i vissuti negativi e a valorizzare le sue risorse;
- offrire al minore la possibilità di elaborare sul piano emozionale ed intellettuale le problematiche derivanti dal contesto socio-familiare da cui proviene;
- aiutare il minore a sapersi muovere in maniera il più possibile equilibrata, incisiva e flessibile nella trama di rapporti in cui è inserito, e più in generale, nella collettività;
- avvalersi del supporto professionale di esperti esterni, collaborare con i servizi competenti per favorire un adeguato sviluppo emotivo, cognitivo e sociale del minore;
- promuovere nel territorio la cultura dell'accoglienza, dell'integrazione, della partecipazione e della corresponsabilità, con particolare attenzione alle situazioni di fragilità sociale;
- accompagnare i minori nella costruzione della capacità di guardare al futuro con fiducia e delle competenze necessarie per affrontare la transizione verso l'età adulta e le autonomie necessarie.

### **3.3 Criteri di accesso e di dimissione**

Di seguito i criteri di ammissione in comunità:

- la rilevazione di condizioni che consentano di elaborare un progetto educativo e sociale a tutela del minore, che coinvolga anche: il Servizio Sociale inviante, il Tribunale per i Minori, la famiglia d'origine ed eventuali altri soggetti ritenuti risorsa per la specifica situazione;
- la compatibilità tra la situazione proposta e le caratteristiche del ragazzo e la possibilità reale del nostro servizio di aiutarlo;
- la compatibilità dell'inserimento del minore con il gruppo di utenti già presente in comunità, alle dinamiche relazionali, alle singole progettualità.

**Le dimissioni** avvengono sulla base dei seguenti criteri:

- al raggiungimento degli obiettivi progettuali costruiti e concordati in base al percorso effettuato e al Progetto Educativo Individuale costruito;
- in base ad una decisione assunta in accordo tra l'équipe della comunità e il S.S. a seguito di eventi o situazioni nuove che modificano la prospettiva in essere;
- per gravi accadimenti (minacce, sequestri da parte della famiglia di origine, aggressioni agli educatori e ai compagni e/o sistematiche azioni di distruzione verso cose e oggetti...) che non rendono possibile o compatibile proseguire il percorso;
- valutazione di non idoneità nell'evolversi della progettualità o dell'insorgenza di nuovi bisogni e/o fragilità durante il percorso.

#### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La necessaria premessa è che, all'interno del servizio, la priorità è data agli orientamenti educativi dai quali, in subordine, discendono gli aspetti di natura organizzativa.

Notevole importanza è attribuita alla quotidianità, non solo come contenitore spazio-temporale di ciò che accade, ma soprattutto come luogo in cui va in scena la vita quotidiana dei ragazzi, del gruppo di lavoro e del servizio.

Di seguito gli elementi organizzativi che fanno da cardine all'esperienza di accoglienza:

- *La Comunità non prevede periodi di chiusura nel corso dell'anno.* Tale scelta è conseguente al fatto che, per molti minori accolti risulta talvolta necessario (almeno temporaneamente) non rientrare presso la propria famiglia.

- *La gestione del servizio avviene attraverso educatori professionali* che, secondo una turnazione organizzativa predefinita ruotano a ciclo continuo nell'arco della giornata. La presenza notturna è garantita dagli educatori. La *reperibilità* è garantita h24 in modo alternato da coordinatore organizzativo e responsabile.

Per la maggior parte della giornata sono presenti in comunità due/ tre educatori che operano in compresenza: ciò significa garantire un elevato rapporto numerico educatori/ragazzi (almeno 1 educatore ogni 5 ragazzi). Questa scelta nasce dall'intenzione sia di prestare complessivamente maggiori attenzioni a tutti i minori presenti, sia di sviluppare osservazioni o azioni mirate sui singoli. Inoltre, in compresenza con gli educatori, è spesso presente anche un'altra figura adulta (SCN, tirocinante, volontario) a supporto delle mansioni pratiche. Si

cercherà di assicurare che gli educatori presenti in comunità siano di ambo i sessi.

- *Il consistente numero di operatori* presenti all'interno della comunità richiama l'importanza, oltre che di un puntuale coordinamento fra di loro e di un efficace passaggio d'informazioni a garanzia della necessaria continuità educativa, al di là delle turnazioni degli operatori.

- *Ogni educatore ha la funzione di operatore referente per uno o due minori*, occupandosene in modo specifico e continuativo: dalla costruzione e condivisione del progetto educativo, agli incontri periodici con la scuola, alla presa in carico degli aspetti medico-sanitari di base e del tempo libero e di tutto ciò che occorre alla vita del ragazzo. Questa vicinanza permette anche di instaurare un rapporto privilegiato sul versante affettivo e di creare la possibilità per ogni adolescente di investire in termini di fiducia su una figura adulta in particolare.

- *Il contatto con i Servizi Sociali* è tenuto dalla Responsabile della comunità che presidia il rapporto fra il Servizio, il progetto sociale del minore accolto insieme all'educatore di riferimento del minore, per tutto ciò che attiene il progetto educativo e gli aspetti di natura pratica e organizzativa. Gli incontri di verifica avvengono con periodicità stabilita di volta in volta a seconda delle necessità, con cadenza media trimestrale.

- È vitale per lo sviluppo dei progetti educativi dei minori, ma anche per l'evoluzione della *comunità* *l'interazione con il territorio circostante*. In questa direzione vengono investite consistenti energie atte ad avviare, mantenere e sviluppare relazioni con i diversi soggetti presenti. Vi sono contatti pressoché quotidiani con le diverse agenzie formative e del tempo libero, con le quali non vi è unicamente un rapporto di fruizione delle loro proposte, ma laddove possibile anche di collaborazione e di scambio nel rispetto e nella valorizzazione delle rispettive peculiarità. Il contesto locale risulta in questo modo un'importante risorsa per la comunità, ma parimenti la comunità può esserlo per il territorio. Tutto ciò presuppone la presenza all'interno dello staff degli educatori di specifiche competenze riguardanti il lavoro di rete. I rapporti con le agenzie educative, le istituzioni e associazioni culturali, religiose, ricreative, sportive e sociali e con la cittadinanza in generale sono pertanto un oggetto principale e diretto del lavoro dello staff degli educatori, all'interno del quale sono presenti a tal fine specifiche competenze nel lavoro di comunità. In tal senso risulta particolarmente significativa la presenza, nello stesso stabile che ospita la comunità, di una Sala Polivalente, che la struttura mette a disposizione della collettività, al fine di promuovere iniziative finalizzate alla partecipazione e allo sviluppo di conoscenza reciproca e di occasioni di collaborazione. Affiancano gli operatori della comunità una ventina di volontari del territorio, che dedicano parte del loro tempo al piacere di incontrare i ragazzi accolti o di aiutare nelle molte

necessità della casa-comunità. Alcuni tra loro diventano riferimento affettivo per momenti di accoglienza leggera durante il fine settimana o le vacanze e sono disponibili ad accogliere i ragazzi a casa loro.

- In un'ottica di apertura al territorio e alla realtà esterna alla cooperativa, la comunità collabora con alcune associazioni di volontariato e organizzazioni no profit (Cesvi, Pandemonium) per offrire ai minori presenti occasioni di crescita culturale, espressiva, ludica attraverso laboratori teatrali, fotografici, presenza a manifestazioni ed eventi, esperienze di cura degli animali e incontri con realtà diverse da quella in cui sono ospitati (altre comunità, progetti condivisi con rsa, etc...).

- Altre figure professionali collaborano con la Comunità: il MMG del territorio, una neuropsichiatra infantile, una psichiatra, un avvocato, una pediatra e una nutrizionista. Inoltre, la comunità si appoggia e collabora con il Consultorio Familiare "Mani di Scorta".

## **5. POLITICA DELLA QUALITÀ**

### **5.1 Dimensioni della qualità**

"Il Guado" vuole impegnarsi a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente ai bisogni dell'utenza e del territorio, considerando l'innovazione come elemento metodologico.

La politica della qualità della Comunità sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione il minore come persona direttamente interessata e coinvolta, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholder.

La politica della qualità del Guado si basa su tre principi cardini, da cui si ricavano poi gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

- *la persona e la sua storia* sono al centro del servizio e l'accompagnamento educativo alla crescita è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;
- *tutti gli stakeholder partecipano attivamente* al processo di erogazione e monitoraggio del servizio, e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- *la qualità del servizio* va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia ed attenzione alla vita in comunità dei minori e di chi lavora e si spende con loro.

Le dimensioni che vengono considerate sono legate a:

- Personale - qualità professionale
- Processo di aiuto - qualità relazionale
- Informazione e accoglienza
- Ruolo - corresponsabilità
- L'ambiente Comunità – cura della casa e della persona
- La Comunità e i progetti - qualità della struttura

## 5.2 Indicatori e standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto o vuole raggiungere il servizio; forniscono, infatti, informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impegnato sulla carta e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione.

Qui di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile scomporre e declinare il servizio costruito dalla comunità. Ad ogni dimensione corrispondono degli elementi caratteristici dell'attività della comunità e per questo monitorabili. Ciascuna dimensione viene quindi descritta da specifici indicatori, che a loro volta sono correlati ad uno o più standard che individuano il livello minimo che la comunità si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi.

### Il Personale - Qualità professionale

INDICATORE	STANDARD
<b>Titoli e qualifiche</b>	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto. Sono operativi: Responsabile; Coordinatore Organizzativo, Educatori professionali; ASA; Psicologa di comunità; e Psicologo Supervisore
<b>Nuove assunzioni</b>	Tutti i candidati vengono conosciuti dal responsabile del personale della Cooperativa che presenta loro l'organizzazione e il servizio in cui lavoreranno. Tutti gli operatori ingaggiati in Guado ricevono formazione e indicazioni sull'operare in comunità e la documentazione sulle norme di sicurezza. Tutti gli operatori sono affiancati per alcuni turni dagli operatori con più esperienza e sono incontrati periodicamente dalla responsabile.
<b>Condizioni igienico-sanitarie</b>	Tutti gli operatori effettuato le visite mediche previste dalla normativa 626/96.
<b>Continuità dell'assunzione</b>	Il turn-over del personale viene misurato e monitorato periodicamente. Le sostituzioni del personale assente per malattia o ferie sono affidate a educatori con la medesima qualifica e/o titolo.

	I sostituti conoscono il funzionamento della comunità e le modalità operative.
<b>Formazione e aggiornamento</b>	Sono previste 40 ore annue di formazione e aggiornamento.
<b>Supervisione</b>	Tutti gli operatori partecipano alla riunione d'equipe settimanale. Tutti gli operatori usufruiscono del supporto della Psicologa di Comunità e della supervisione esterna. Hanno la possibilità di effettuare colloqui individuali con la Responsabile o la Psicologo di comunità.

### Processo di aiuto - Qualità relazionale

<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Valutazione della domanda</b>	Il Servizio Sociale richiedente invia una relazione sociale e psicologica sul nucleo familiare e sul minore. Il responsabile fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento, avvalendosi del coordinatore e della psicologa del servizio; viene poi sottoposta e condivisa la segnalazione all'equipe.
<b>Analisi della domanda</b>	Responsabile e psicologo della comunità effettuano colloqui con il servizio inviante. Si effettuano colloqui di conoscenza con i genitori e i minori per la costruzione dell'ingresso.
<b>Definizione del progetto individuale</b>	L'equipe effettua almeno un colloquio con il servizio inviante per l'individuazione degli obiettivi educativi. Viene individuato l'educatore di riferimento per il minore. L'equipe valuta la situazione del minore durante il periodo di inserimento con un'osservazione nella fase di ingresso per procedere poi, entro i primi sei mesi all'programmazione e definizione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).
<b>Condivisione del progetto</b>	Il progetto viene condiviso con il servizio inviante e la famiglia laddove è possibile. Anche il minore viene coinvolto sia in fase di definizione del PEI sia in fase di verifica.
<b>Monitoraggio e valutazione</b>	Monitoraggio: compilazione quotidiano del diario giornaliero della comunità da parte degli educatori; condivisione settimanale dei verbali di staff; confronto settimanale tra responsabile della comunità e coordinatore organizzativo rispetto al lavoro quotidiano e alla vita in comunità. Verifica: degli obiettivi stabiliti per il minore, anche con colloqui con il servizio inviante; con il singolo operatore in caso di emergenza/bisogno; con le reti dei minori per definire evoluzioni e cambiamenti rispetto alle progettualità dei ragazzi.
<b>Documentazione</b>	Formalizzazione delle autorizzazioni all'ingresso in comunità attraverso idonea modulistica da parte del servizio inviante e dei genitori.

	<p>Invio di lettera di collocamento da parte del SS o altro ente affidatario alla responsabile del servizio con comunicazione dell'inizio del collocamento secondo le prescrizioni del TM.</p> <p>Compilazione della scheda conoscitiva dell'ospite.</p> <p>Compilazione quotidiana di report per i primi mesi per una puntuale presa visione degli eventi e del lavoro quotidiano con il minore e la famiglia, al Servizio inviante e ad eventuali terapeuti.</p> <p>Compilazione del PEI e stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le disposizioni del servizio inviante.</p>
--	--

### L'ambiente Comunità

INDICATORE	STANDARD
<b>Igiene e cura degli ambienti</b>	<p>ASA ed educatori</p> <p>Ausilio sulla pulizia di stanze e servizi igienici degli ospiti.</p> <p>Ausilio sulla pulizia di indumenti e biancheria personale.</p> <p>Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, mascherina, camice, sovra scarpe, ecc..). Registrazione sul planning delle attività igieniche svolte.</p>
<b>Igiene e cura del minore</b>	<p>Verifica dello stato di autonomia del minore rispetto alla cura personale.</p> <p>Aiuto al minore nella gestione della cura e dell'igiene personale, come previsto nel PEI. Monitoraggio dello stato psicofisico del minore. Indicazioni sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere per la vita di comunità. Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al personale sanitario deputato (MMG/pediatra/ATS) e al servizio inviante.</p> <p>Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (mascherina e guanti). Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.</p>

### Informazione e accoglienza

INDICATORE	STANDARD
<b>Informazione e accoglienza</b>	<p>Presenza della Carta dei Servizi.</p> <p>Procedure di gestione</p> <p>Regolamento della Comunità Educativa.</p> <p>Progetto Educativo Personalizzato (PEI).</p>



## La Comunità – Qualità della struttura

INDICATORE	STANDARD
<b>Sicurezza</b>	Rispetto ed applicazione integrale della legislazione 626/96 e successive in materia e DVR specifico.
<b>Contesto ambientale</b>	La struttura è collocata in un contesto urbano, al centro di una piccola frazione del Comune di Dalmine, il che consente ai ragazzi un facile accesso a servizi e trasporti e ne favorisce l'integrazione rispetto al tessuto sociale.
<b>Condizioni igieniche</b>	Rispetto normativa vigente Rispetto delle indicazioni del DLgs 155/97
<b>Diversificazione degli spazi</b>	Presenza dei seguenti spazi: - accoglienza/aggregazione - cucina e sala da pranzo - locale dispensa e locale lavanderia - camere da letto - bagni - numerosi punti luce - ampi terrazzi - cortile esterno - uffici operatori - ripostiglio per materiale vario
<b>Accessibilità</b>	Rispetto della normativa vigente in merito alle barriere architettoniche, L. 13/1989.

### 5.3 Responsabile della qualità

Il responsabile della struttura cura l'applicazione operativa della seguente carta. In particolare, ha il compito di monitorare il rispetto delle indicazioni contenute, di raccogliere in modo informale e sistematico riscontri sull'efficacia del documento, di predisporre strumenti e modalità di verifica dell'impiego della carta stessa. Il responsabile promuove scambi tra gli operatori, cura la raccolta delle informazioni e dati sull'evoluzione degli strumenti di governo della qualità, avendo come referente la dirigenza della cooperativa Il Pugno Aperto.

## 6. VERIFICA E FONTI DI MIGLIORAMENTO

La Dirigenza della Cooperativa Il Pugno Aperto, di concerto con l'équipe di educatori della Comunità, ha individuato gli obiettivi primari del servizio, rispetto alla qualità, di seguito riportati:

- a) l'efficacia dell'organizzazione
- b) il miglioramento continuo del servizio offerto e della qualità pedagogica del lavoro

- c) la soddisfazione degli attori coinvolti e dell'utenza
- d) il benessere professionale e organizzativo del gruppo di lavoro.

**Efficacia dell'organizzazione:**

- verifica costante dei processi lavorativi e della soddisfazione dell'utenza;
- controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili.

**Miglioramento continuo:**

- attenzione alla qualificazione ed aggiornamento del personale al fine dell'ottimizzazione dei servizi e dei processi.

**6.1 Soddisfazione degli attori coinvolti e dell'utenza e sistema di rilevazione:**

- garanzia di trasparenza delle modalità di erogazione del servizio e chiarezza delle informazioni fornite all'utenza, a tutela della partecipazione attiva dello stesso;
- attenzione alla continuità del servizio e alle modalità di comunicazione dello stesso;
- controllo della qualità percepita nei processi di programmazione ed erogazione del servizio;
- coinvolgimento minori e familiari in processi di feedback e confronto attraverso varie modalità prevalentemente dialogico – relazionali con e tra vari soggetti;
- tecniche, attività e modalità espressive utilizzate con il minore o il gruppo di minori per raccogliere in modo rappresentativo, proiettivo, simbolico, metaforico o narrativo la condizione, di benessere o malessere del minore nel percorso residenziale o diurno ed elaborazione individuale o grupppale delle stesse.

**6.2 Fonti per il miglioramento**

Per poter realizzare valutazioni puntuali ed un monitoraggio costante il responsabile, le figure di coordinamento dello staff ristretto, la dirigenza della cooperativa si servono di diverse fonti per raccogliere le informazioni:

- diario quotidiano degli educatori,
- colloqui con gli utenti;
- colloqui con le famiglie;
- valutazioni a partire dai progetti educativi di attività individuali su obiettivi e strumenti a cura degli operatori;

- verifiche interne sul funzionamento;
- verifiche con i servizi sociali pubblici;
- reclami e manifestazioni di (in) soddisfazione da parte dell'utenza, famiglie ed altri interlocutori,
- strumenti di valutazione sulla qualità percepita, sottoposti ad utenti, famiglie, servizi sociali e dipendenti.

## 7. COSTI DEL SERVIZIO

La retta per l'accoglienza nella nostra struttura risulta così composta:

	VALORE %	QUOTA PARTE
Personale Educativo	64,72%	90,61
Personale Specialistico (Supervisione, Psicologo)	4,63%	6,48
Altro personale Complementare (Cuoca, Asa, Amministrativa)	3,07%	4,30
Vitto	8,64%	12,10
Spese per istruzione	3,11%	4,35
Spese di socializzazione	2,84%	3,98
Abbigliamento	0,96%	1,34
Spese mediche	0,19%	0,27
Trasporto	1,52%	2,13
Materiali di consumo	0,96%	1,34
Affitto ed Utenze	6,02%	8,43
Manutenzioni ordinarie e ammortamenti	3,34%	4,68
	<b>100,00%</b>	<b>140,00</b>

La retta è di 140€/gg esclusi di I.V.A. al 5%.

Per quanto riguarda servizi e prestazioni straordinarie i costi sono i seguenti:

Spese scolastiche straordinarie Costi per materiali particolari legati al percorso delle scuole superiori	Richiesta la partecipazione della spesa al costo del preventivo
Spese mediche straordinarie Terapie specialistiche (psico-diagnosi, neuropsichiatra, psichiatria, etc)	Costo dell'intervento

Spese odontoiatriche per terapie ortodontiche e per riabilitazioni di tipo protesico	Costo dell'intervento
Spese relative all'acquisto di occhiali e lenti per la correzione visiva	Richiesta la partecipazione della spesa al costo del preventivo
Incontri protetti	Euro 25 per ora/educativa
Trasporti straordinari (distanze particolari e accompagnamenti in tutela con presenza dell'educatore)	Euro 25 per ora/educativa + Costo chilometraggio
In caso di ricovero ospedaliero viene garantita la presenza di un educatore per alcuni giorni. Si ingaggia anche un servizio di Assistenza Privata per le coperture ospedaliere con costi che verranno proposti ed esibiti al servizio sociale.	Al costo di euro 25 all'ora diurne + costo della copertura notturna
Copertura costi per gestione emergenze con interventi educativi straordinari	Valutazione e conteggio ore educative

## 8. SISTEMA DI RECLAMO

Attraverso il sistema di verifica sopra descritto viene predisposto un ulteriore utile strumento per la tutela dell'utenza ed il monitoraggio della soddisfazione: il sistema di reclamo in forma anonima. La dirigenza della cooperativa Il Pugno Aperto ha predisposto di concerto con l'équipe di operatori della Comunità un'apposita procedura per la gestione dei reclami.

Tutti i reclami possono pervenire:

- presso la sede legale di Via Arioli Dolci 14 a Treviolo (BG)
- essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [segreteria@coopilpugnoaperto.it](mailto:segreteria@coopilpugnoaperto.it);
- espressi verbalmente alla responsabile del servizio o alla referente dell'Area Minori e Famiglia;
- essere formalizzati dal personale che li riceve e portati all'attenzione della dirigenza della cooperativa perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta entro 30 giorni.

## 9. RECAPITI UTILI

### **Cooperativa Sociale Il Pugno Aperto**

Via Arioli Dolci, 14  
24048 – Treviolo (Bergamo)  
035 253717  
segreteria@coopilpugnoaperto.it  
ilpugnoaperto@pec.confcooperative.it

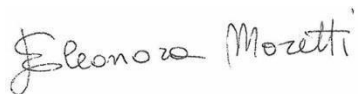
### **Il Guado**

Comunità Educativa Residenziale per Minori  
Via Santuario, 3  
24044 - Dalmine (BG)  
035 591511 - 349 6101 1133  
ilguado@coopilpugnoaperto.it

Dalmine, 2 luglio 2024

*A cura di:*

Referente Area Minori e Famiglia  
Eleonora Moretti



Responsabile Comunità  
Silvia Togni

