

Cooperativa sociale

**VIVERE BENE**

Servizi residenziali e socio-sanitari

*Comunità Alloggio per minori*

*“Vivere Bene”*

*Carta dei servizi*

## INDICE

<b>1. Cos'è la carta dei servizi?</b>	<b>2</b>
<i>1.1 Principi ispiratori</i>	2
<b>2. Come nasce la Cooperativa</b>	<b>3</b>
<i>2.1 I Nostri Servizi</i>	3
<b>3. Comunità Alloggio per Minori 13-18 anni “Vivere Bene”</b>	<b>4</b>
<i>3.1 La struttura</i>	4
<i>3.2 La nostra Mission</i>	5
<i>3.3 Utenza</i>	5
<i>3.4 Finalità del servizio</i>	6
<i>3.5 Metodo e strumenti di lavoro</i>	6
<i>3.5.1 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)</i>	7
<i>3.6 Organizzazione del servizio</i>	7
<i>3.6.1 Giornata tipo</i>	7
<i>3.6.2 Le nostre attività</i>	8
<i>3.7 Equipe educativa</i>	9
<i>3.8 Criteri di ammissione e dimissioni</i>	9
<i>3.8.1 Inserimento degli ospiti</i>	9
<i>3.8.2 Dimissioni</i>	10
<i>3.8.3 Allontanamento dalla struttura</i>	10
<i>3.9 Lavoro di rete</i>	10
<i>3.10 Il lavoro della qualità</i>	11
<i>3.11 Tutela della privacy</i>	12
<i>3.12 Come raggiungerci</i>	13

## 1. Cos'è la carta dei servizi?

La **carta dei servizi** è un mezzo attraverso il quale l'ente erogatore di un servizio pubblico presenta il servizio offerto descrivendo le modalità di funzionamento, i criteri per l'accesso e i fattori di qualità, al fine di creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti.

La **carta dei servizi** è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, utilizzato come strumento di tutela dei clienti stessi e finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato.

Il presente documento, relativo alla **Comunità Alloggio "Vivere Bene"**, risponde al decreto legge n°163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici), alla legge n°328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali) e all'art. 26 legge regionale n. 11 del 31 ottobre 2007, e fornisce un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

### *1.1 Principi ispiratori*

La presente carta si ispira ai seguenti **principi fondamentali**, che sono alla base dei servizi offerti dalla nostra Cooperativa:

- **Equità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità:** il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Efficienza ed Efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- **Tutela della privacy:** Le informazioni ed i dati di carattere personale degli utenti vengono raccolti e trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679

Con questo documento la **Vivere Bene Cooperativa Sociale** si assume la responsabilità nei confronti dei clienti di garantire la trasparenza e il diritto di accesso e di partecipazione previsti dalle norme di legge.

## **2. Come nasce la Cooperativa?**

La **“Vivere Bene” Cooperativa Sociale** nasce nella provincia di Napoli nel dicembre del 2016 e diviene operante nel 2018; è iscritta all’Albo delle Cooperative Sociali della Regione Campania sezione A con decreto di iscrizione n. 545 del 16.09.2019. La Cooperativa è costituita da giovani professionisti del settore che hanno trasformato la loro passione per il bene comune nel faro guida dell’attività. La Vivere Bene nasce dall’esigenza di fornire servizi specializzati di assistenza e supporto a chiunque sia portatore di un disagio fisico, psichico o sociale. Lo scopo principale è quello di perseguire l’interesse generale della comunità, favorendo l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi residenziali e socio-sanitari.

### ***2.1 I Nostri Servizi***

La Cooperativa **“Vivere Bene”** è autorizzata e accreditata per l’erogazione dei seguenti servizi:

- **Comunità Alloggio per minori 13-18 anni “Vivere Bene”**
- **Servizio di Assistenza Scolastica**
- **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**
- **Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assitenziale (SAD)**
- **Servizio di Mediazione Familiare**
- **Servizio di Telefonia Sociale**

*“Una comunità è come una nave:  
chiunque dovrebbe essere preparato a prendere il timone.”*

*Henrik Johan Ibsen*

### 3. Comunità Alloggio per Minori 13-18 anni “Vivere Bene”

La Comunità “Vivere Bene” è autorizzata al funzionamento dall’ambito n. 22 Comune di Somma Vesuviana con la **determina n. 24 del 18/01/2018 REG. GEN. n° 77 del 18/01/2018**.

Il servizio è operativo dal 24/05/2018 e attualmente sono occupati n. 5 posti.

#### 3.1 La struttura

La Comunità è situata nel Comune di Marigliano in Via Isonzo n° 60, a pochi metri dalle scuole medie inferiori e superiori. La struttura è inserita al primo piano di un contesto condominiale molto ampio ed è provvista di giardino. L’appartamento è dotato di cinque camere da letto, doppi servizi igienici, una cucina abitabile, un salone, una sala TV e uno studio amministrativo. L’appartamento gode di ampie balconate che lo rendono luminoso ed arieggiato.



### **3.2 *La nostra Mission***

La **Comunità Alloggio per Minori “Vivere Bene”** è progettata per rispondere alle esigenze di minori con problematiche di inserimento sociale dovute a condizioni di disagio familiare, abitativo e/o socio-culturale, in conseguenza delle quali i Servizi di Tutela Minori, anche con provvedimento del Tribunale dei Minori, definiscono il collocamento in Comunità Alloggio.

### **3.3 *Utenza***

Il servizio è rivolto a minori di **entrambi i sessi** di età compresa **tra i 13 e i 18 anni** (od in prosieguo amministrativo sino ai 21 anni) segnalati dai Servizi di Tutela Minori o dall'Autorità Giudiziaria, fornendo un **servizio residenziale** attivo tutto l'anno.

#### **La Comunità accoglie:**

- Minori allontanati dalle famiglie previo decreto del TM;
- Minori sottoposti alla messa alla prova come pena alternativa al carcere su segnalazione del CGM (Centro Giustizia Minorile);
- Minori immigrati non accompagnati;
- Prosiegui Amministrativi;
- Minori in regime semi-residenziale.

Unici **criteri di esclusione** all'accoglienza sono indicati nella presenza di gravi patologie psichiatriche.

La capienza massima è di n. **8 posti**, o 9 posti se presente un fratello/sorella, e di n. **1 posto** di pronta accoglienza.

Si evidenzia come il ridotto numero di ospiti accolti fornisce alla Comunità una dimensione familiare e consente, allo stesso tempo, la messa in atto di un progetto caratterizzato da interventi estremamente individualizzati e complessi. Infatti, la presenza di un ottimo rapporto ospiti-operatori si pone come condizione in grado di contenere e rispondere ai diversi bisogni ed alle problematiche di cui questa tipologia di utenza.

Evidenziamo inoltre come la professionalità e le competenze dell'equipe educativa rendono possibile anche l'accoglienza di minori che hanno subito gravi maltrattamenti ed abusi.

### **3.4 Finalità del servizio**

L'**obiettivo della Comunità** è quello di offrire un sostegno temporaneo che aiuti il minore nella risoluzione dei problemi che hanno determinato il suo allontanamento dalla famiglia e, quando possibile, prepararne il reinserimento.

Oltre alla soddisfazione dei bisogni primari, l'obiettivo della comunità è quello del **contenimento affettivo**, al fine di far sperimentare al minore un clima di fiducia reciproca e di serenità. A tale scopo, il personale addetto deve operarsi con **competenza, sensibilità e umanità** nel pieno rispetto delle esigenze fisiche e psicologiche del minore.

Si considera inoltre fondamentale **perseguire e garantire**, al fine di offrire migliori condizioni di vita ai minori accolti, **i seguenti principi**:

- acquisire i valori base quali la cura di sé e dell'igiene personale, ed il rispetto degli altri e delle cose;
- sviluppare un interesse per lo studio, la professionalizzazione e il lavoro;
- imparare a socializzare e a sapersi relazionare con gli altri;
- scoprire e ri-scoprirsi, dando importanza al tempo libero, alle attività ludiche e costruttive;
- ricercare e mantenere un equilibrio tra studio, affetti, vita sociale e tempo libero.

### **3.5 Metodo e strumenti di lavoro**

Il nostro metodo di lavoro si basa prevalentemente sul **Gruppo**: quello degli operatori, quello degli ospiti, quello della comunità territoriale nella quale siamo inseriti. Il **Gruppo** si pone come **principale strumento educativo**, fonte di processi di conoscenza di sé e degli altri, di partecipazione attiva e di relazioni di cambiamento e di verifica. La dimensione di **Gruppo** rappresenta una occasione per potersi pensare, all'interno di un collettivo, come un singolo individuo in grado di compiere le proprie scelte di indipendenza e autonomia.

Il lavoro quotidiano all'interno della Comunità si esprime principalmente nella **relazione con l'altro** e nella **condivisione della routine**. E' significativo creare un clima, un ambiente, delle relazioni che abbiano valenze educative e che si fondano sull'accoglienza e sulla condivisione, intese come **scambio concreto e simbolico**. L'approccio educativo mira alla creazione di un ambiente ricco di stimoli necessari allo sviluppo psicologico, relazionale e sociale del minore, nonché a promuovere l'integrazione della comunità nel contesto sociale ed urbano della città. Pertanto la comunità si avvale delle risorse pubbliche e/o private presenti sul territorio della città e nei territori limitrofi per la

professionalizzazione degli ospiti presenti in struttura. I ritmi in comunità sono quelli quotidiani della famiglia: al mattino scuola o lavoro, pranzo in comune, al pomeriggio attività legate alla scuola e al tempo libero, attenzione e cura dei propri spazi (stanza e bagno), merenda (preferibilmente insieme), cura e pulizia del proprio corpo, cena e dopo cena in comune. L'attenzione degli operatori è rivolta ad **equilibrare e garantire a tutti gli ospiti momenti comunitari e momenti personali**. I ragazzi sono coinvolti direttamente nella gestione quotidiana della casa in un'ottica di collaborazione utile ed educativa e nella prospettiva del raggiungimento dell'autonomia personale. Ogni ospite ha a disposizione uno spazio personale che può e deve gestire, personalizzare, tenere in ordine e pulito con l'aiuto dell'educatore. La vita quotidiana con i suoi gesti, la sua organizzazione, è la prima occasione che permette ai minori di rimettersi in sesto e costruire la propria identità e strutturare il proprio futuro.

### **3.5.1 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**

Il **P.E.I.** (Progetto Educativo Individualizzato) rappresenta il centro dell'intervento educativo rivolto al minore ospite e viene elaborato in base ai bisogni e alle caratteristiche del minore. Il P.E.I. è il documento nel quale vengono descritti gli interventi predisposti per il minore nel corso della permanenza in comunità e racchiude in sé i contributi di tutte le figure che ruotano intorno al minore e che stabiliscono le tappe da raggiungere nel percorso di crescita. Nel P.E.I. si stabiliscono gli obiettivi (a breve, medio, lungo termine) e le modalità di lavoro da seguire, nelle diverse aree di intervento (area personale, area familiare, area affettivo-relazione, area comportamentale, area cognitivo-psicologica, area ludico-sportiva). Il documento deve essere sottoscritto dalle parti coinvolte e deve essere costantemente monitorato e revisionato. Il punto di partenza è il minore, le sue attitudini, le sue capacità e la sua personalità.

## **3.6 Organizzazione del servizio**

### **3.6.1 Giornata tipo**

Nel periodo scolastico, dal lunedì al venerdì, le giornate sono strutturate nel modo seguente:

Ore 6:30	Sveglia
Dalle ore 7:00 alle ore 7:20	Colazione
Ore 7:30	Accompagnamenti presso scuole/corsi di formazione/lavoro
Dalle ore 8:00 alle ore 13:00/14:00	Scuola/Lavoro
Dalle ore 13:30 alle ore 15:00	Pranzo



Dalle ore 15:00 alle ore 16:00	Relax (tv, riposo)
Dalle ore 16:00 alle ore 18:00	Studio e/o attività
Dalle ore 16:30 alle ore 17:30	Merenda
Dalle ore 18:00 alle ore 19:00/20:00	Attività sportive
Dalle ore 20:00 alle ore 21:00	Cena
Dalle ore 21:00 alle ore 22:30/23:00	Relax
Ore 23:00	Rientro nelle proprie stanze, spegnimento luci, riposo notturno

Il sabato e la domenica la sveglia è prevista per le ore 8:30/9:00. Durante il week-end sono previste escursioni/gite sul territorio, pic-nic al parco e uscite con l'operatore.

### **3.6.2 Le nostre attività**

Presso la nostra struttura, il calendario delle **attività** prevede:

- sport (calcio, palestra, basket);
- laboratorio di teatro (partecipazione al Laboratorio del Teatro Pubblico Campano Pomigliano D'Arco);
- laboratorio di lettura;
- laboratorio di cucina;
- laboratorio artistico-creativo (realizzazione di quadri dipinti su tela, cartelloni, bricolage);
- laboratorio di educazione affettiva e sessuale;
- laboratorio "Vivere e Gestire Le Emozioni";
- percorsi formativi esterni ( tirocini, apprendistato corsi formativi). Inserimento nel mondo del lavoro attraverso convenzioni con officine meccaniche, ditta elettrotecnica, ristorante-pizzeria, aziende che offrono corsi di grafica e web-designer;
- uscite didattico-culturali con gli operatori (visite guidate, esplorazione del territorio);
- sostegno psicologico e psicoterapia individuale presso un centro specializzato presente sul territorio.



### **3.7 Equipe educativa**

L'equipe degli operatori è composta da:

- **1 Responsabile/Coordinatore Psicologo:** svolge funzioni di raccordo con gli enti invianti e i servizi esterni, coordina l'equipe educativa, struttura e supervisiona i progetti educativi, verifica i progetti e, previa favorevole valutazione ed in accordo con i servizi invianti, offre uno spazio di supporto individuale agli ospiti della comunità.
- **1/2 Educatori Professionali:** elaborano ed attuano i progetti educativi e costituiscono il punto di riferimento per i singoli ospiti.
- **1 Assistente sociale:** collabora con le altre figure professionali presenti in struttura e contribuisce alla gestione dei rapporti con gli enti invianti. Fornisce, inoltre, assistenza e supporto agli ospiti della comunità; collabora alla realizzazione di progetti educativi.
- **1/2 Assistenti Socio Ausiliari (Animatore Sociale, EPI, OSS, OSA):** affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività quotidiane della comunità.
- **Altre figure:** tirocinanti, volontari e giovani in servizio civile.

L'equipe si riunisce settimanalmente e segue un percorso di formazione permanente attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, convegni, giornate di studio.

### **3.8 Criteri di ammissione e dimissioni**

#### **3.8.1 Inserimento degli ospiti**

L'inserimento in Comunità avviene attraverso il conseguimento delle seguenti fasi:

- 1) richiesta scritta di disponibilità all'accoglienza da parte dell'Ente Affidatario del minore;
- 2) conferma di disponibilità all'accoglienza da parte del Responsabile della Comunità;
- 3) incontro tra i Servizi Sociali e il Responsabile della Comunità per la presentazione del caso;
- 4) incontro conoscitivo con il minore;

5) in caso di consenso all'inserimento, il Responsabile concorda con il Servizio Sociale tempi e modalità d'ingresso e lo predispone.

6) accoglienza: l'ingresso prevede il coinvolgimento di tutta l'equipe e degli ospiti già presenti all'interno della Comunità, che accoglieranno il "nuovo ospite" presentandogli la struttura nei suoi spazi di vita allo scopo di favorire una prima conoscenza ed un orientamento al nuovo ambiente.

7) entro i primi trenta giorni di permanenza in Comunità, viene definito insieme al Servizio di competenza il Progetto Educativo Individualizzato del minore, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti, ovvero legalmente tenuti ed autorizzati.

### **3.8.2 Dimissioni**

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate dal Responsabile e dall'equipe assieme ai Servizi Inviati quando:

- il progetto avviato con il minore si considera concluso: sono stati raggiunti gli obiettivi previsti dal PEI ;
- il minore e/o l'ente rinuncia al prosieguo del progetto in quanto non ritiene opportuno investirvi. In questo caso la comunità provvede a definire tempi e le modalità di chiusura.
- sono state individuate e consolidate condizioni abitative e di lavoro stabili. In tal caso la dimissione è preceduta da una fase di accompagnamento all'autonomia secondo un progetto concordato con l'ente inviante;
- il Tribunale dei Minori predispone il reinserimento in famiglia (riaffido ai genitori, a seguito di revoca della sospensione della genitorialità).

### **3.8.3 Allontanamento dalla struttura**

Condizioni di allontanamento dalla comunità (comunicare tempestivamente e concordate con i servizi inviati) si possono verificare quando l'utente viola specifiche regole cardini (divieto di qualsiasi forma di violenza, divieto di uso di droga e alcool, divieto di intrattenere relazioni sessuali con altri ospiti della struttura), o trasgredisce più volte altre regole, al punto di impedire ad altri utenti di seguire in modo sereno il loro programma o agendo comportamenti che compromettono seriamente il suo percorso ed il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo.

Ad ogni dimissione o chiusura, l'equipe educativa si rende disponibile ad una restituzione del lavoro svolto con tutti gli attori interessati.

### ***3.9 Lavoro di rete***

Grande attenzione ed importanza vengono date alla collaborazione ed all'interazione con tutti gli stakeholders territoriali:

- **servizi invianti:** durante l'intero percorso del minore, realizzata con incontri periodici e relazioni scritte a frequenza regolare;
- **famiglie d'origine:** così come stabilito dal TM, Magistrato, Giudice e/o servizi invianti;
- **Giudici, Magistrati, Tribunali;**
- **Cooperative sociali;**
- **parrocchie;**
- **scuole;**
- **datori di lavoro;**
- **comuni;**
- **forze dell'Ordine;**
- **associazioni di volontariato.**

### ***3.10 Il lavoro della qualità***

La **Vivere Bene Cooperativa Sociale** si impegna a garantire al proprio personale educativo ed amministrativo percorsi di formazione continua rispetto alle tematiche teoriche ed operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In particolare l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie relative alle tematiche dell'utilizzo delle nuove tecnologie, della prevenzione delle dipendenze, sui percorsi educativi individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei progetti educativi per minori.

Inoltre al fine di garantire l'attuazione della politica per la qualità, la **Vivere Bene Cooperativa Sociale** si prefigge di:

- assicurare il benessere delle persone, non solo con la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione da qualsiasi condizionamento verso le sue

convinzioni morali, politiche e religiose;

- aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze degli individui con attenzione, versatilità e capacità di adattamento ad un contesto che cambia;
- assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, piacevoli, confortevoli e sicuri;
- mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal quale fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione, raccogliere periodicamente dati sulla soddisfazione delle persone, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;
- operare nel rispetto di tutte le norme riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente.

### **3.11 Tutela della privacy**

La **Vivere Bene** Cooperativa Sociale, nell'unità di offerta della Comunità Alloggio per minori 13-18 anni, garantisce la tutela ed il rispetto circa il trattamento e la conservazione dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n. 675) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03). In particolare, i dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e custoditi in modo tale da evitare l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.

### 3.12 Come raggiungerci

La sede operativa della Comunità “Vivere Bene” è in Via Isonzo n. 60, Marigliano (NA).

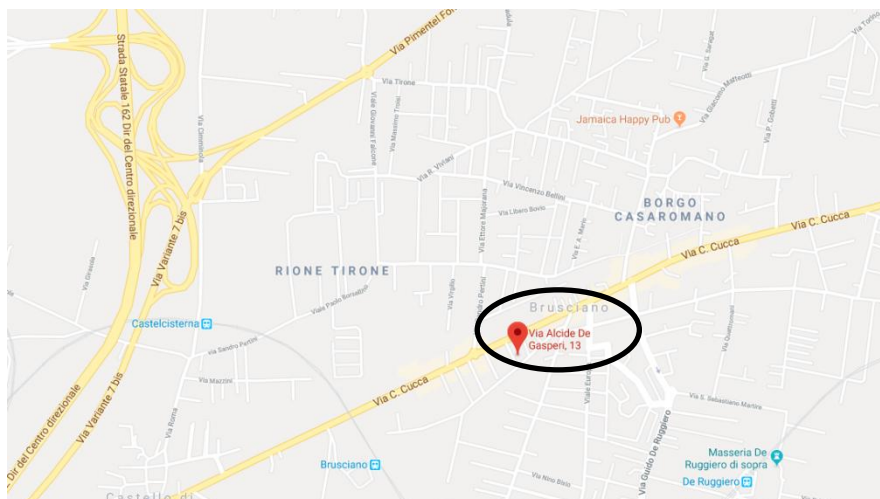


**In auto:** da Napoli percorrere A3; SS162dir in direzione di Via Variante 7 bis a Castello di cisterna.

**In treno:** da Napoli Stazione Garibaldi prendere Circumvesuviana direzione Baiano e scendere alla fermata: Vittorio Veneto (Marigliano).

**In autobus:** da Napoli Porta Nolana autobus EAV srl.

La sede legale della Cooperativa è in Via Alcide De Gasperi n. 13, Brusciano (NA).



#### Come contattarci



**Telefono:** 3454649591



**e-MAIL:** [coordinatore@viverebene.care](mailto:coordinatore@viverebene.care)

**pec:** [viverebenesoccoop@pec.it](mailto:viverebenesoccoop@pec.it)