**ASSOCIAZIONE NAZIONALE ODISSEA ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI**



**CARTA DEI SERVIZI**

**IN VIGORE DAL 01-08-2017**

**SOMMARIO**

**PARTE PRIMA**

**INTRODUZIONE ALLA CARTA E ALL’ASSOCIAZIONE**

Presentazione della carta

Chi siamo

Finalità

Principi di erogazione dei servizi

Diritti e doveri dell’utente e dei suoi famigliari

**PARTE SECONDA**

**I NOSTRI SERVIZI**

Unità educativa residenziale per minori

Gruppo appartamenti residenziali per maggiorenni

Configurazione dei servizi

Come accedere ai nostri servizi

**PARTE TERZA**

**REGOLAMENTO INTERNO DELLE STRUTTURE**

Orari

Norme comportamentali generali

**PARTE PRIMA**

**INTRODUZIONE ALLA CARTA E ALL’ASSOCIAZIONE**

**PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

La seguente Carta dei Servizi è frutto dell’esperienza sul campo che, dal 2006 ad oggi, l’Associazione Nazionale NOI ITALIA Onlus, nostro partner nel progetto Case Famiglie, ed è stata realizzata in collaborazione con un’equipe di professionisti con anni di esperienza nel settore.

Questo documento è stato costruito con l’obiettivo di aiutare gli utenti e i fornitori a conoscere la nostra Associazione al fine di utilizzare al meglio i servizi che offriamo. Nelle nostre intenzioni ,quindi, questa Carta vuole essere un semplice e agevole strumento, con cui l’Associazione Nazionale Odissea dialoga con tutti colora che a vario titolo sono interessati a conoscere le attività da noi svolte (Famiglie , Pubblica Amministrazione, Società Civile ,Volontari, Donatori, Mass-Media, etc. ).

In un contesto come quello sociale, dove trasparenza e fiducia rappresentano due indispensabili risorse senza le quali ogni tipo di intervento perde di significato e di validità, questa Carta dei Servizi costituisce il nostro impegno a garantire determinati livelli di qualità nell’erogazione dei servizi ed uno strumento , con cui creare un clima di reciproca stima e collaborazione, nel rispetto dei ruoli degli Operatori e delle Famiglie.

La Carta dei Servizi non rappresenta uno strumento imposto da disposizioni di legge o da scelte del vertice strategico dell’Associazione , ma un documento i cui contenuti sono il risultato di un consapevole e democratico processo decisionale all’interno della nostra Associazione.

La redazione di questa documento non è statica e fine a se stessa ma è stata sviluppata come strumento per permettere di indirizzare la gestione dell’attività verso il miglioramento continuo della qualità. Per questo motivo è stato predisposto un sistema di verifica e aggiornamento periodico, in modo tale da rendere i contenuti di questo documento ed i servizi effettivamente erogati il più possibile coerenti con le esigenze degli ospiti e la potenzialità professionali/operative della nostra Associazione. A questo riguardo, l’Associazione Nazionale ODISSEA si impegna a monitorare in modo continuativo risultati di volta in volta raggiunti e a predisporre adeguati strumenti per l’ascolto ed il confronto con i famigliari ed i vari soggetti coinvolti.

**CHI SIAMO**

L’Associazione Nazionale ODISSEA ONLUS nasce nel 2017 e porta avanti l’esperienza sul campo nelle strutture residenziali per minori che dell’Associazione Nazionale Noi Italia Onlus che dal 2006 (anno della sua nascita) al 2013,ha potuto ospitare quasi 300 ragazzi nei suoi progetti educativi con gli enti e i comuni. Dal 2013 il fondatore Franco Cosner della Associazione Noi Italia ha fondato un'altra Onlus denominata Il Veliero e ha avviato tutte l’attività come Responsabile della struttura seguendo circa 35 minori. Franco Cosner ,infatti,dal1974,ha svolto attività di educatore presso il Villagio SOS di Trento e da quella forte ed arricchente esperienza fondò, nel 1999,un’Associazione denominata Club Noi Trento che operava a favore di giovani in difficoltà o in stato di abbandono e di famiglie in situazioni di disagio ed emarginazione. Il passo successivo fu quello di diffondere lo stesso format al livello nazionale. Fu quindi dal quel modello iniziale che Franco Cosner diede vita come fondatore e presidente all’associazione Noi Italia e , con l’incarico di vice-presidente e direttore operativo, all’Associazione Nazionale Il Veliero ,fino a giugno del 2017.

**FINALITA’**

L’Associazione non persegue alcun scopo di lucro ed opera nel settore dell’assistenza socio-assistenziale e in particolare, ha come missione l’esercizio diretto ed esclusivo della solidarietà sociale, concorrendo alla promozione umana dei soggetti socialmente svantaggiati.

Per il raggiungimento degli scopi citati, l’Associazione può svolgere servizi ad essi inerenti quali quelli di programmazione ,realizzazione e gestione di comunità educative di accoglienza residenziale; programmazione e gestione di supporti individuali e di interventi educativi domiciliari; pronta accoglienza ,e interventi di sostegno alle famiglie in difficoltà.

**PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

**ACCOGLIENZA**

Per l’Associazione Nazionale ODISSEA ONLUS il principio di accoglienza poggia le proprie basi sulla solidarietà sociale e sull’attenzione prioritaria alle persone e alla liberazione e promozione dell’uomo , con particolare attenzione a chi ha minori possibilità. Il percorso di accoglienza viene opportunamente modulato in considerazione dell’età, delle condizioni della persona e delle circostanze concrete, in cui svolge l’azione educativa. L’approccio d’intervento prescelto, quindi, è quello di **partire da quello che l’utente ha, cercando di potenziare al massimo le risorse di cui è portatore,** favorendo in tale modo la promozione e l’integrazione dell’Assistito all’interno della società di riferimento(Scuola ,mondo di lavoro, comunità territoriale…..).

**CONTINUITA’ DEL SERVIZIO**

L’Associazione **garantisce la continuità del servizio** attraverso il mantenimento di queste tre importanti fasi:

1. Garantire ai propri ospiti un **progetto educativo individualizzato** , che possa costituire anche un progetto di vita, per la cui realizzazione non vi siano scadenze obbligate al **raggiungimento della maggiore età;**
2. Estendere tale progetto all’esterno della realità comunitaria, coinvolgendo vari soggetti pubblici e privati e favorendo , cosi, la realizzazione di un progetto educativo unitario, in un’ottica di **continuità e di integrazione completa della persona all’interno del contesto sociale di riferimento;**
3. Impegno dell’Associazione ad evitare l’irregolare funzionamento o l’interruzione dei propri servizi, per quanto direttamente può essere riconducibile alla propria sfera di responsabilità. Nel caso in cui il funzionamento risultasse irregolare o interrotto per cause di forza maggiore, l’Associazione si impegna ad **adottare misure volte ad arrecare il miglior disagio possibile** ai propri Ospiti.

**TRASPARENZA E INFORMAZIONE**

L’Associazione al fine di rendere effettiva la partecipazione dei propri interlocutori (Famiglie, Pubbliche Amministrazioni, Scuole , Donatori ,etc.) si impegna a fornire **informazioni complete e trasparenti riguardanti la propria attività** attraverso la pubblicazione e la distribuzione della presente Carta dei Servizi reperibile presso la sede dell’Associazione o le strutture di accoglienza.

**PROFESSIONALITA’ DEI PROPRI OPERATORI**

L’Associazione si impegna a sviluppare una politica di gestione delle risorse umane cercando di valorizzare la professionalità e le motivazioni dei propri Operatori. Coerentemente con tale visione. ODISSEA si impegna a realizzare **interventi di formazione continua, a fornire la responsabilizzazione di ogni équipe di lavoro,** in una logica di crescita professionale, e ad introdurre strumenti per l’analisi della soddisfazione lavorativa e figure professionali di supporto ad ogni dipendente o volontario.

**DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

Ad ogni nostro Utente viene riconosciuto il diritto di essere assistito con competenza, professionalità e attenzione, garantendo la mobilitazione di tutte le risorse disponibili che possano favorire la **promozione e valorizzazione delle proprie potenzialità.**

Alle Famiglie dei nostri Ospiti viene riconosciuto un ruolo significativo nella formulazione del Progetto Educativo Individualizzato , nonché il diritto di ricevere tutte le informazioni riguardanti l’Assistito.

**DIRITTI**

Alle Famiglie dei nostri Ospiti è riconosciuto il diritto di esprimere le proprie opinioni attraverso procedure di ascolto, colloqui individuali o modulistica specifica. Ai nostri Ospiti e alle loro Famiglie viene assicurato il rispetto della privacy e del segreto professionale , garantiti da tutti gli Operatori che ruotano intorno all’Utente e che lavorano all’interno del servizio (dipendenti, liberi professionisti, volontari, tirocinanti).

**DOVERI**

Ogni persona che accede ai nostri servizi ha il dovere di rispettare le norme che ne regolano il funzionamento , al fine di garantire la migliore erogazione delle prestazioni e favorire la buona convivenza tra gli Ospiti. Ogni Famiglia deve accettare le soluzioni operative prescelte dagli Operatori e dalla struttura . I familiari dei nostri ospiti devono assumere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli Operatori collaborando con loro nella realizzazione del progetto educativo condiviso.

PARTE SECONDA

**I NOSTRI SERVIZI**

**UNITA’EDUCATIVA RESIDENZIALE PER MINORI**

**DESCRIZIONE**

Le strutture residenziali sono alloggi di varie dimensioni preposte all’accoglienza di minori.La caratteristica principale delle strutture è quella di corrispondere il più possibile a realtà famigliari di tipo allargato, gestite da operatori preparati e motivati capaci di instaurare un clima basato sull’ascolto e la comprensione. Il modello è quindi quello della **“COMUNITA’ EDUCATIVA**” gestita da **“EDUCATORI DI SUPPORTO**” . La presenza continua nella struttura crea un clima di accoglienza , famigliarità e partecipazione. Le comunità si strutturano attorno alla gestione degli impegni domestici e nelle iniziative del tempo libero. La comunità è pensata come **esperienza di residenzialità, aperta alle risorse del territorio e alle varie opportunità di scambio.**

**A CHI SI RIVOLGE**

L’Associazione Nazionale Odissea Onlus ,attraverso le varie strutture , rivolge il proprio intervento educativo ad adolescenti di sesso maschile e femminile di età tra i 10 ed i 18 anni con problematiche riconducibili all’ambito di :

**-DISAGIO**

**-EMARGINAZIONE**

**-ABBANDONO**

L’intervento è rivolto ai minori in affidamento ai Servizi Sociali di appartenenza , con Decreto Civile da parte del Tribunale per i Minori e ai minori provenienti dagli Istituti Penali Minorili, nei casi in cui l’inserimento presso Centro Residenziale, per un progetto educativo di “messa alla prova”, costituisca una valida alternativa alla carcerazione.

Le strutture possono accogliere sia minori provenienti da ogni regione d’Italia sia ragazzi stranieri.

L’Associazione non ritiene utile il nostro programma per adolescenti affetti da evidenti patologie psichiatriche(psicosi di tipo associativo o depressivo ,gravi disturbi di personalità , pazienti oligofrenici) o con gravi patologie fisiche e prognosi negativa.

**COSA OFFRE**

Al momento dell’inserimento dell’ospite presso la struttura ,viene tracciato un **progetto educativo basato principalmente sul lavoro di collaborazione e condivisione** con il/la ragazzo/a, elaborato in equipe. Essa è composta dall’**Assistente Sociale** che ha in affidamento il minore, da uno degli **Educatori della Comunità ,** dal **Pedagogista e** dal **Direttore.**

**Il Progetto Educativo di Inserimento** del minore si divide ,in generale ,in tre fasi:

1. Dopo **l’inserimento presso la struttura** residenziale, il minore viene monitorato per un periodo iniziale e attraverso personale qualificato ,il ragazzo acquisisce gli **elementi fondamentali per il rispetto delle regole, del vivere in comune, il rispetto di sé e degli altri.** Durante questa fase viene effettuata un’attenta osservazione e valutazione psicofisica e sociale del minore, al fine di canalizzare le sue difficoltà / risorse in un intervento rieducativo.
2. Il percorso del ragazzo nella seconda fase viene centralizzato all’interno della struttura ,al fine di **raggiungere la consapevolezza di sé e della propria identità,** per poi **progettare il proprio futuro.** Questo è il momento in cui il ragazzo si **mette alla prova,** sperimentando il suo funzionamento psicologico, attraverso un rapporto interno/esterno della struttura, mirato all’inserimento sociale.
3. Per garantire al ragazzo la piena autonomia, **prima del compimento della maggiore età, viene stilato un progetto in accordo con il minore,** che permetta al raggiungimento dei 18 anni la possibilità di **rendersi autonomo ,** attraverso l’utilizzo anche di strutture destinate all’accoglienza di ragazzi maggiorenni.

Le Comunità Alloggio forniscono Servizi di Assistenza di base alla persona, di cura del suo benessere psicofisico e pongono particolare attenzione ai fattori relazionali all’interno dell’ambiente di convivenza ,promovendo, inoltre, attività che ne favoriscano lo sviluppo e lo scambio. Nello specifico , i servizi forniti dalle nostre strutture sono individuabili in :

* **Uno spazio abitativo identificabile** nei locali della struttura e un posto letto in stanza singola o doppia, dotate di servizi igienici, corredate e personalizzate anche negli accessori dell’arredamento;
* Un insieme di **servizi di assistenza di base alla persona:** cura dell’igiene personale e dell’abbigliamento; cure mediche ; preparazioni dei pasti e menu stagionali;
* Cura dello stato di **benessere psicofisico** della persona :attenzioni offerte dagli Educatori sempre presenti a turno nella struttura ,nel rispetto del livello di autonomia del singolo , del suo bisogno di privacy come pure di essere riconosciuto e rispettato nella sua realità;
* Un intervento educativo che **organizza e rispristina spazi individuali e di serena convivenza,** che fornisce tempi scanditi ma **sufficientemente** flessibili da comprendere esigenze particolari , che facilita le interazioni nel gruppo , orientando e sostenendo la comunicazione , mediando nelle situazioni di conflitto;
* Un intervento educativo che sospinge l’ospite a sentirsi riconosciuto e importante in quello che fa per sé e per gli altri, che lo motiva a scoprire ed a **esprimere le sue autonomie** e che cerca una valorizzazione sociale al suoi risultati;
* Un **coinvolgimento** degli ospiti della gestione creativa del tempo libero;
* Una presenza educativa che ricerca e media **l’iterazione** possibile con i vicini di casa , che favorisca la partecipazione alla vita di quartiere e della città , alle proposte delle Associazioni e della Parrocchia;
* Un approccio educativo volto a non dare eccessivo rilievo al singolo Educatore ma a rendere disponibile il **gruppo ,** coeso e complementare nei **ruoli** e nelle **funzioni ,** capace per questo di rispondere meglio alle esigenze degli ospiti.

**IL COSTO**

Il costo dell’inserimento è sostenuto dai Servizi Sociali invianti. Il tempo utile per il saldo della fattura è stabilito in 60 giorni. Saranno richiesti gli interessi legali per ogni giorno di ritardo dopo la scadenza. In base ai costi di gestione delle strutture viene calcolata una retta giornaliera omnicomprensiva di tutti i costi relativi alla vita degli ospiti e alla realizzazione dei progetti educativi stabiliti con il Servizio Sociale di riferimento, che è stato stabilito fino al 31/12/2014 di €100,00(CENTO//00) al giorno per ospite. **Non verranno accettati ospiti senza preventivo contratto sottoscritto e relativo impegno di spesa garantito.**

**SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

La retta copre: vitto, alloggio , abbigliamento , spese mediche e sanitarie ordinarie , schede telefoniche o ricariche per il mantenimento del contatto con la Famiglia , abbonamenti per mezzi di trasporto , testi scolastici , tasse scolastiche , abbigliamento specifico per corsi professionali, cancelleria per la scuola , corredi di biancheria per il letto , prodotti per l’igiene personale , spese per lo svolgimento di attività ludiche o sportive , altre spese necessarie e non preventivabili al momento.

**SERVIZI GARANTITI A RICHIESTA NON COMPRESI NELLA RETTA**

Il servizi garantiti, ma non compresi nella retta , riguardano prestazioni mediche a carattere specialistico e concordati di volta in volta con gli Enti gestori.

**INSERIMENTO**

Il Servizio Pubblico di riferimento **contatta direttamente il responsabile** delle nostre strutture sul territorio e sottopone alla sua attenzione la sua situazione psicologica , sociale , famigliare ed eventualmente penale del minore in oggetto , attraverso un primo contatto telefonico e successivamente attraverso **l’invio di una relazione.** Da queste prime informazioni , il responsabile concorda con il servizio referente un **colloquio di valutazione del minore ,** in modo da definire fin da subito le modalità di intervento e di lavoro congiunto. In questa sede **viene definita l’idoneità del minore al programma educativo** e la capacità della struttura di accoglienza di rispondere ai reali bisogni sia psicologici sia fisici del minore.

**DIMISSIONE**

Le dimissioni da una struttura residenziale per minori vengono decise in pieno accordo con i Servizi Sociali del territorio ,con la Famiglia e il Direttore, previa individuazione da parte del Servizio Sociale di una struttura alternativa più idonea. Alle dimissioni seguirà una relazione dettagliata contenente anche le motivazioni che hanno portato a tale scelta.

**GRUPPO APPARTAMENTI RESIDENZIALI PER MAGGIORENNI DESCRIZIONE:**

Sono le strutture residenziali destinate ad ospitare , in stanze singole o doppie , ospiti ambosessi per progetti a termine. Gli ambienti abitativi sono costituite da varie stanze singole o doppie , dotate di servizi igienici, sala da pranzo , cucina e spazi destinati ad attività ricreative ed educative.

**A CHI SI RIVOLGE**

Le strutture per maggiorenni accolgono ragazzi dai 18 in su, italiani e stranieri in difficoltà o soggetti in stato di evidente **DISAGIO SOCIALE,EMARGINAZIONE IN CERCA DI ABITAZIONE O LAVORO ,E/O CON PENDENZA PENALI** (messe alla prova ,arresti domiciliari).

**COSA OFRE**

Gli ospiti ricevono accoglienza a carattere residenziale. L’attività educativa, nei loro confronti, viene attuata in base ad un **progetto individualizzato** . La vita comunitaria è improntata a modalità di collaborazione nel gestire l’organizzazione domestica ,nonché all’inserimento degli ospiti nel contesto sociale. Gli interventi vengono attuati **in collaborazione con i Servizi Socio-Assistenziali** territoriali. Nelle strutture gli Ospiti seguiranno, un progetto che consisterà nel garantire un sostengo “a scalare”, spingendo l’utente verso una **progressiva acquisizione della capacità di autogestione.** La struttura, al tempo stesso, si configurerà come un ambiente-casa, luogo dove i giovani ospiti sentano di essere seguiti da **figure di riferimento.**

La vita di comunità sarà proposta come **un’esperienza di vita reale** attenta alle crisi e regressioni ,ma contemporaneamente ,stimolante verso una progressiva responsabilizzazione e capacità di autodeterminazione. Attraverso l’esperienza maturata nel settore ,possiamo affermare con certezza che non si possono definire a tavolino i tempi di maturazione del singolo individuo. Saper “resistere”, magari oltre i tempi prefissati, proseguendo nell’opera di accompagnamento fino al momento in cui i ragazzi avranno conseguito un certo equilibrio personale ed una buona capacità di gestire i vari aspetti della loro vita, diventa quindi basilare.

In prima istanza, nelle strutture di accoglienza ,si cercherà di far fronte alle seguenti necessità:

-Il **bisogno immediato e tangibile della casa;**

-Il bisogno di **non sentirsi abbandonati**, di essere considerati capaci e di essere incoraggiati.

In questi percorsi, tutti gli ospiti verranno sostenuti da educatori che avranno il ruolo primario di **accompagnamento sorvegliato** e , in minor misura, quello assistenziale. L'’educatore è una figura disponibile al confronto, un **mediatore tra l’aspetto emotivo relazionale ed il piano di vita reale**; attento agli aspetti di “cura”, capace di trasmettere la certezza di un reale **sostegno durante l’interno percorso e nel momento del distacco della vita di comunità.**

Il progetto educativo per i ragazzi maggiorenni , portato avanti dagli educatori e dal responsabile di comunità, punta, attraverso un’azione di cooperazione e collaborazione con i singoli ad una soluzione definita del cosiddetto “disagio”.

Due sono gli aspetti fondamentali sui quali gli educatori faranno leva:

1. La realizzazione di una scelta di **priorità**, che va perseguita insieme agli ospiti e verificata **a breve termine;**
2. L’attuazione di un rapporto di tipo familiare con gli stessi. L’educatore privilegerà un rapporto con i giovani basato sulla condivisione, cercando di interpretare anche attraverso il loro “modo di vedere la vita”.

L’educatore cercherà di interessare con i vari ospiti una storia, condividendo le loro aspirazioni, affiancandoli nelle difficoltà e cercando di essere un valido punto di riferimento per ciascuno. L’educatore esplica queste mansioni attraverso una gamma di interventi ad ampio spettro:

Promozione o prevenzione primaria;

Prevenzione più specifica con interventi immediati, nel caso si profilino possibilità di rischio o difficolta;

Trattamento e reinserimento, in presenza di difficoltà già manifestatesi.

L’equipe degli operatori lavorerà sulla base di obiettivi trasversali comuni, al fine di indagare nel vissuto dell’ospite secondo le seguenti modalità:

* Analizzare le necessità;
* Formulare progetti educativi;
* Prevenire e rimuovere le cause che possono provocare situazioni di disagio sociale o fenomeni di emarginazione;
* Promuovere e sostenere il mantenimento o il reinserimento delle persone in stato di bisogno nel proprio contesto sociale;
* Promuovere il benessere del singolo sviluppando il massimo grado di autonomia e di autosufficienza possibile ;
* Attuare interventi educativi individuali e di gruppo,
* Organizzare interventi di collaborazione con le varie Istituzioni di riferimento e con gli agenti del ondo del lavoro (aziende).

Gli educatori, inoltre, nel rispetto delle modalità generali, dovranno:

* Effettuare ricerche mirate sull’entità e la qualità dei bisogni educativi;
* Osservare e registrare comportamenti individuali e di gruppo;
* Redigere una valutazione delle necessità e delle risorse dei soggetti accolti in struttura;
* Formulare piani di lavoro in collaborazione con i vari ospiti;
* Istruire e programmare, con la partecipazione degli interessati, i vari momenti della loro vita, sia sotto il profilo individuale sia sotto quello della vita di comunità.

**IL COSTO**

Il costo del servizio di accoglienza per i progetti a breve termine riguardanti i **maggiorenni** vengono calcolati sulla base di una **retta giornaliera omnicomprensiva** di tutti i servizi (vitto, alloggio, abbigliamento, servizi di base, costi di gestione e del personale). La retta giornaliera fino al 31/12/2014 è di € 70,00 (settanta//00) per ospite.

Il tempo utile per il saldo della fattura è stabilito in 60 giorni. Saranno richiesti gli interessi legali per ogni giorno di ritardo dopo la scadenza. **Non verranno accettati ospiti senza preventivo contratto sottoscritto e relativo impegno di spesa garantito.**

**CONFIGURAZIONE DEI SERVIZI**

**UNITA’ EDUCATIVA PER MINORI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CALENDARIO E ORARI** |  | Il servizio è garantito 24 ore su 24 ,365 giorni all’anno |
| **DEFINIZIONE E VERIFICA**  **DEL PROGGETO** |  | **.**All’accettazione della domanda ,vi è un **primo progetto educativo** **di inserimento** da parte dell’equipe di lavoro (Assistente Sociale, Educatori, Pedagogista, Direttore).  **.Riunione interna mensile** dell’equipe di Unità abitativa, per la verifica e la programmazione dei progetti e delle scelte operative (Riunioni supplementari previste per situazioni urgenti).  **.Riunione di verifica** anche con i famigliari (convocazione scritta),il Servizio Sociale di zona e l’equipe di Unità Abitativa. |
| **COMUNICAZIONE CON LE**  **FAMIGLIE** |  | **.**Nel caso di **comunicazioni di grave disagio** riguardanti l’andamento del progetto educativo del ragazzo, la Famiglia riceve comunicazione telefonica alla quale seguirà una riunione di Equipe con l’Assistente Sociale del territorio.  **.**Previsti **inviti ad appuntamenti sociali ed eventi** organizzati dall’Associazione Nazionale Odissea durante l’anno (feste di Natale, feste e ricorrenze varie) tramite lettera o mail. |
| **FIGURE DI RIFERIMENTO**  **PER LE FAMIGLIE** |  | **.**PER INDICAZIONI/INFORMAZIONI DI CARATTERE **ORGANIZZATIVO**  **Il Direttore della struttura di accoglienza**  **Dal lunedì al venerdì in orario di ufficio (9-12/14-18)**  **Tel. E Fax 0541/ -Cell.388/7815566**  **Mail:** [**odissea.onlus@gmail.com**](mailto:odissea.onlus@gmail.com)  **.**PER INDICAZIONI/INFORMAZIONI DI CARATTERE **PSICOPEDAGOGICO**  **Dal lunedì al venerdì in orario di ufficio (9-12/14-18) o durante il turno dell’educatore**  **Tel. E Fax 0541/ Mail: odissea.onlus@gmail.com** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SERVIZI DI COMUNITA’ |  | **.**Vengono garantiti la cura **quotidiana** (igiene e abbigliamento) nella promozione e nel rispetto dei livelli di autonomia della persona.  **.**Preparazione dei pasti nel massimo rispetto della normativa vigente (sistema HCCP). La scelta e l’acquisto dei generi alimentari è fatta in conformità al **menu settimanale** (esposto nell’apposita bacheca) , con la possibilità di **personalizzazione della dieta** per soddisfare eventuali esigenze presenti o sopravvenute quali allergie, intolleranze alimentari , stati di malattia temporanei comprovati da regolare certificato medico.  **.**Possibilità , per ogni ospite, di personalizzare (nei limiti imposti dal regolamento interno) i propri ambienti per fornire un clima di famigliarità e accoglienza.  **.Pulizia quotidiana** della struttura e delle stanze. Nei giorni feriali viene svolto da personale esterno specializzato, nel fine settimana e durante le festività dagli educatori e dagli ospiti. Il riordino e le pulizie urgenti sono a carico dell’educatore in servizio presso la comunità.  **.**Servizio di assistenza notturna garantito dalla presenza di **due educatori.**  **.**In casi di **necessità o emergenze** rilevate dal personale in servizio, l’Associazione garantisce l’intervento delle figure specialistiche o di servizi componenti (Guardia Medica, Assistente Sociale, Pronto Intervento, Forze dell’ordine, ecc.…)  **.**L’Associazione fornisce ad ogni utente **lenzuola e asciugamani puliti, biancheria intima, vestiti e accessori di base.** Per eventuali esigenze particolari, verranno presi accordi specifici con la Famiglia o il Tutore.  **.**Organizzazione **di momenti di scambio e socializzazione** con le varie realtà presenti nel territorio. |
| **MONITORAZZIO**  **DELL’ATTIVITA’** |  | **.Diario giornaliero** riportante l’andamento generale della giornata e gli interventi realizzati all’interno della comunità.  **.Segnalazione scritta e/o telefonica** dell’educatore in servizio alle persone competenti ( Coordinatore, Direttore, Psicologo, Assistente Sociale) reperibili in orario di ufficio per la valutazione di particolari situazioni r l’attuazione di indicazioni e interventi specifici .  **.Periodica compilazione di griglie di osservazione.** |
| **GESTIONE DELLE**  **RESURSE UMANE** |  | **.**Corso di Primo Soccorso  **.**Formazione di tutto il personale sulle tematiche che riguardano il **D.Lgs. 626/94**: sicurezza sul posto di lavoro, intervento in caso di incendio, norme per la sicurezza della persona, ecc. .  **.**Corso Antincendio.  **.**Corso di autocontrollo sistema HCCP per tutto il personale ausiliario.  **.**Nomina del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza **(RLS)** e specifica formazione dello stesso.  **.**L’impiego di **personale tirocinante** , viene monitorato e supervisionato dallo Psicologo o dal Pedagogista di riferimento, secondo le norme di legge che regolano lo svolgimento di tirocini .  **.**Ai **volontari** è fornito un iniziale momento di orientamento al servizio da parte dell’equipe preposta. |

**GRUPPO APPARTAMENTI PER MAGGIORENNI**

|  |  |
| --- | --- |
| **CALENDARIO E ORARI** | Il servizio è garantito 24 ore su 24, 365 giorni all’anno. |
| **DEFINIZIONE E VERIFICA**  **DEL PROGETTO** | .All’accettazione della domanda ,vi è un **primo progetto educativo** **di inserimento** da parte dell’equipe di lavoro (Assistente Sociale, Educatori, Pedagogista, Direttore).  **.**Prima del **passaggio del ragazzo dalla Comunità per Minori alla struttura**, vi è un incontro con l’equipe di lavoro per adeguare il progetto educativo alla nuova realtà abitativa e valutare il percorso già fatto in precedenza.  **.Riunione interna mensile** dell’equipe di Unità abitativa, per la verifica e la programmazione dei progetti e delle scelte operative (Riunioni supplementari previste per situazioni urgenti).  **.Riunione di verifica** anche con i famigliari (convocazione scritta),il Servizio Sociale di zona e l’equipe di Unità Abitativa. |
| **COMUNICAZIONI CON LE**  **FAMIGLIE** | **.**Nel caso di **comunicazioni di grave disagio** riguardanti l’andamento del progetto educativo del ragazzo, la Famiglia riceve comunicazione telefonica alla quale seguirà una riunione di Equipe con l’Assistente Sociale del territorio.  **.**Previsti **inviti ad appuntamenti sociali ed eventi** organizzati dall’Associazione Nazionale Odissea durante l’anno (feste di Natale, feste e ricorrenze varie) tramite lettera o mail. |
| **FIGURE DI RIFERIMENTO**  **PER LE FAMIGLIE** | **.**PER INDICAZIONI/INFORMAZIONI DI CARATTERE **ORGANIZZATIVO**  **Il Direttore della struttura di accoglienza**  **Dal lunedì al venerdì in orario di ufficio (9-12/14-18)**  **Tel. E Fax 0541/ -Cell.388/7815566**  **Mail:** [**odissea.onlus@gmail.com**](mailto:odissea.onlus@gmail.com)  **.**PER INDICAZIONI/INFORMAZIONI DI CARATTERE **PSICOPEDAGOGICO**  **Dal lunedì al venerdì in orario di ufficio (9-12/14-18) o durante il turno dell’educatore**  **Tel. E Fax 0541/ Mail: odissea.onlus@gmail.com** |
| **SERVIZI DI COMUNITA’** | **.**Vengono garantiti la cura **quotidiana** (igiene e abbigliamento) nella promozione e nel rispetto dei livelli di autonomia della persona.  **.**Preparazione dei pasti nel massimo rispetto della normativa vigente (sistema HCCP). La scelta e l’acquisto dei generi alimentari è fatta in conformità al **menu settimanale** (esposto nell’apposita bacheca), con la possibilità di **personalizzare della dieta** per soddisfare eventuali esigenze presenti o sopravvenute quali allergie, intolleranze alimentari ,stati di malattia temporanei comprovati da regolare certificato medico.  Possibilità , per ogni ospite, di personalizzare (nei limiti imposti dal regolamento interno) i propri ambienti per fornire un clima di famigliarità e accoglienza.  **.Pulizia quotidiana** della struttura e delle stanze. Nei giorni feriali viene svolto da personale esterno specializzato, nel fine settimana e durante le festività dagli educatori e dagli ospiti. Il riordino e le pulizie urgenti sono a carico dell’educatore in servizio presso la comunità  **.**Servizio di assistenza notturna garantito dalla presenza di **un educatore.**  **.**In casi di **necessità o emergenze** rilevate dal personale in servizio, l’Associazione garantisce l’intervento delle figure specialistiche o di servizi componenti (Guardia Medica, Assistente Sociale, Pronto Intervento, Forze dell’ordine, ecc.…)  **.**L’Associazione fornisce ad ogni utente **lenzuola e asciugamani puliti, biancheria intima, vestiti e accessori di base.** Per eventuali esigenze particolari, verranno presi accordi specifici con la Famiglia o il Tutore.  **.**Organizzazione **di momenti di scambio e socializzazione** con le varie realtà presenti nel territorio. |
| **MONITORAGGIO**  **DELL’ATTIVITA’** | **.Diario giornaliero** riportante l’andamento generale della giornata e gli interventi realizzati all’interno della comunità.  **.Segnalazione scritta e/o telefonica** dell’educatore in servizio alle persone competenti ( Coordinatore, Direttore, Psicologo, Assistente Sociale) reperibili in orario di ufficio per la valutazione di particolari situazioni r l’attuazione di indicazioni e interventi specifici .  **.Periodica compilazione di griglie di osservazione.** |
| **GESTIONE DELLE**  **RISORSE UMANE** | **.** Corso di Primo Soccorso  **.**Formazione di tutto il personale sulle tematiche che riguardano il **D.Lgs. 626/94**: sicurezza sul posto di lavoro, intervento in caso di incendio, norme per la sicurezza della persona, ecc. .  **.**Corso Antincendio  **.** Corso di autocontrollo sistema HCCP per tutto il personale ausiliario.  **.**Nomina del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza **(RLS)** e specifica formazione dello stesso.  **.**L’impiego di **personale tirocinante** , viene monitorato e supervisionato dallo Psicologo o dal Pedagogista di riferimento, secondo le norme di legge che regolano lo svolgimento di tirocini .  **.**Ai **volontari** è fornito un iniziale momento di orientamento al servizio da parte dell’equipe preposta. |

**COME ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI**

**MODALITA’ DI ACCESSO**

Il Servizio Pubblico di riferimento **contatta direttamente il responsabile** delle nostre strutture sul territorio e sottopone alla sua attenzione psicologica, sociale, famigliare ed eventualmente penale del minore o del maggiorenne in oggetto, attraverso un primo contatto telefonico e successivamente attraverso **l’invio di una relazione**.

Da queste prime informazioni , il responsabile concorda con il servizio referente un **colloquio di valutazione del minore ,** in modo da definire fin da subito le modalità di intervento e di lavoro congiunto. In questa sede **viene definita l’idoneità del minore al programma educativo** e la capacità della struttura di accoglienza di rispondere ai reali bisogni sia psicologici sia fisici del minore.

**COMMISSIONE DI INGRESSO**

La commissione di ingresso è composta da:

-DIRETTORE

-PEDAGOGISTA

-ASSISTENTE SOCIALE

-CONSULENTI ESTERNI

-EDUCATORE

**PARTE TERZA**

**REGOLAMENTO INTERNO DELLE STRUTTURE**

**ORARI**

**MATTINO- PERIODO SCOLASTICO**

Durante l’anno scolastico in corso gli ospiti si svegliano in tempo utile per poter raggiungere i propri istituti scolastici e abitualmente nella fascia oraria (6.30-7.00) o eventuali posti di lavoro. Prima di lasciare la stanza, ogni ospite dovrà riordinarla, mettendo ogni cosa al posto suo.

**MATTINO- PERIODO ESTIVO**

Nel periodo estivo gli ospiti che sono in vacanza dovranno alzarsi entro le ore 9.00 e come nel periodo invernale, riordinare tutti gli spazi da loro utilizzati.

**PASTI**

**-**Il **PRANZO** viene servito per le ore 12.30-13.00 e comunque non oltre le ore 14.00.

-La **CENA** si svolge alle ore 19.30-20.00 e comunque non oltre le ore 21.00.

Tutti sono tenuti a rispettare tali orari fatta eccezione per chi dovesse essere occupato per giustificati motivi (frequenza scolastica, attività sportive, visite mediche, appuntamenti con l’Assistente Sociale,…..)

**USO DELLA CUCINA**

L’uso della cucina è consentito solo agli addetti (cuoco, ausiliari) .In alcuni casi viene concessa la possibilità di accedervi anche agli ospiti, per collaborare alla preparazione dei pasti, sotto stretta supervisione del cuoco o di un educatore.

**RIENTRO SERALE -PERIODO INVERNALE (01 SETTEMBRE -10 GIUGNO) PER MINORI**

Lunedì, martedì. mercoledì, giovedì, venerdì e domenica : RIENTRO **ENTRO LE ORE 20.00**

Sabato : RIENTRO **ENTRO LE ORE 23.30**

Deroghe al rispetto degli orari vengono concesse solo in casi particolare qual i attività sportive, feste o ricorrenze.

**RIENTRO SERALE -PERIODO INVERNALE (01 SETTEMBRE -10 GIUGNO) PER MAGGIORENNI**

Lunedì, martedì. mercoledì, giovedì, venerdì e domenica : RIENTRO **ENTRO LE ORE 22.30**

Sabato : RIENTRO **CONCORDATO CON L’EDUCATORE.**

Deroghe al rispetto degli orari vengono concesse solo in casi particolare qual i attività sportive, feste o ricorrenze.

**RIENTRO SERALE-PERIODO ESTIVO (11 GIUGNO-31 AGOSTO )PER MINORI**

Lunedì, martedì. mercoledì, giovedì, venerdì e domenica : RIENTRO **ENTRO LE ORE 23.00**

Sabato : RIENTRO **ENTRO LE ORE 24.00**

Deroghe al rispetto degli orari vengono concesse solo in casi particolare qual i attività sportive, feste o ricorrenze.

**RIENTRO SERALE-PERIODO ESTIVO (11 GIUGNO-31 AGOSTO )PER MAGGIORENNI**

Lunedì, martedì. mercoledì, giovedì, venerdì e domenica : RIENTRO **ENTRO LE ORE 23.30**

Sabato : RIENTRO **CONCORDATO CON L’EDUCATORE.**

Deroghe al rispetto degli orari vengono concesse solo in casi particolare qual i attività sportive, feste o ricorrenze.

**UTILIZZO DEL TELEVISORE E ORARIO**

L’utilizzo del televisore è consentito dalle 17.30 alle 23.00 , o in altri orari quando l’operatore di turno ne accerti l’esigenza. In nessuna delle stanze adibite ad ospitare gli utenti può essere installato alcun tipo di televisore.

**RIPOSO**

Tutti gli ospiti vanno a dormire entro le 23.00 (con un po' di elasticità ,per esempio per terminare la visione di un film ) comunque se possibile ,mai dopo le 23.00(fatto salvo nei giorni dove è consentito il rientro concordato con gli educatori dopo 23.30).

**LAVANDERIA**

L’uso della lavanderia è consentito solo al personale addetto, fatto salvo per eventuali urgenze o nel fine settimana, in cui viene concesso l’uso anche agli educatori o agli ospiti sotto stretto controllo.

**NORME COMPOTRAMENTALI GENERALI**

**PERMANENZA IN STRUTTURA**

L’educatore assicura la propria permanenza nella struttura per tutta durata del suo turno e non deve abbandonare la struttura fino a quando non è arrivato un collega per il cambio.

**ATTREZZATTURE**

Gli educatori sono responsabili delle attrezzatture installate nella struttura e sono tenuti a compilare il Modulo di Rilevazione-Movimentazione e Gestione Beni Ammortizzabili, seguendo la procedura prescritta, ad ogni acquisto o dismissione dei beni in dotazione.

**DANNI O ROTTURE**

Guasti, danni o rotture vanno tempestivamente segnalati mediante apposito modulo, affinché si possa provvedere alla riparazione.

**FUMO E ALCOLICI**

Si applica il divieto di legge vigente, pertanto è **severamente vietato fumare** all’interno delle stanze e nelle pertinenze della struttura . Il divieto riguarda ospiti, personale e utenti occasionali. E’ altresi **vietato consumare o detenere alcolici.**

**VERIFICA DELLE STANZE**

L’operatore di turno è tenuto ad effettuare una verifica periodica delle stanze, senza preavviso e negli orari da lui stabiliti. Periodicamente anche la Direzione effettuerà senza preavviso un sopralluogo di controllo.

**OGGETTI DI DUBBIA PROVENIENZA**

Valutato e verificato il caso in cui un ragazzo sia in possesso di oggetti di dubbia provenienza, l’educatore deve segnalare tempestivamente alla Direzione o al Coordinatore il fatto, al fine di determinare quali provvedimenti adottare.

**DIARIO**

La struttura è dotata di un diario , sul quale vanno annotate tutte le informazioni e gli avvisi da trasmettere agli educatori del turno successivo. Esso va compilato in tutte le sue parti ad ogni cambio turno.

**UTILIZZO DI IMPIANTI AUDIOVISIVI**

Tutti gli impianti audiovisivi (tv,stereo, lettori multimediali) vanno utilizzati ad un **volume adeguato, senza recare disturbo agli altri ospiti o vicini di casa.**

**VARIE**

Per tutto quanto non compresso nel presente regolamento, ospiti ed operatori dovranno fare riferimento esclusivamente alla Direzione o al Coordinatore della struttura.