

CARTA DEI SERVIZI



*"CASCINA BOSCO"
San Martino Gusnago.*

COMUNITA' EDUCATIVA RESIDENZIALE PER MINORI "NOAH"

PRESENTAZIONE E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nella stesura della presente Carta del Servizio abbiamo cercato di realizzare un documento di agile consultazione che potesse fornire la visione complessiva della proposta socioeducativa di Comunità “Noah” e dei valori fondanti di Associazione Abramo, che ne hanno ispirato la nascita.

La carta dei Servizi della Comunità Educativa “Noah” di Associazione Abramo Ets definisce principi criteri e modalità di erogazione delle prestazioni in particolare essa è uno strumento importante previsto dalla normativa vigente a tutela delle persone che usufruiscono del Servizio.

La carta dei Servizi è destinata alle Istituzioni, ai cittadini, alle associazioni di volontariato e permette di conoscere l’organizzazione e il funzionamento della struttura, nonché le regole che stanno alla base del rapporto tra il l’alloggio per l’autonomia e i propri ospiti, ovvero i modi, i tempi, i luoghi delle prestazioni erogate.

Nella prima parte il lettore potrà quindi trovare una breve presentazione dell’Associazione Abramo. La seconda parte vuole invece presentare in dettaglio la Comunità Educativa per Minori “Noah”.

La Carta del Servizio ha l’obiettivo di rendere trasparente ciò che viene offerto, farlo conoscere in profondità, renderlo esigibile, nella consapevolezza che la comunicazione e l’intesa con i cittadini utenti è essenziale per un continuo rinnovamento in senso migliorativo del Servizio stesso. Questa Carta dei Servizi perciò vuole, quindi, semplicemente assolvere ad un obbligo normativo ma, soprattutto, aprire un tensione dialogica costante con il territorio per la verifica del servizio erogato e l’individuazione di nuovi obiettivi da raggiungere.

Aggiornata al 1° gennaio 2025.

Le rette indicate sono da ritenersi valide a partire dal 1° aprile 2025.

INDICE

Principi fondatori.....	4
Mission.....	4
Obiettivi.....	5
La Struttura.....	6
Destinatari.....	7
Modalità di accesso.....	7
Equipe di lavoro.....	8
Strumenti documentali di lavoro.....	9
Il Progetto Educativo Individualizzato.....	9
Le Attività.....	10
Retta.....	11
Dimissioni.....	12
Reclami.....	13
Contatti.....	13

PRINCIPI FONDATORI

La Comunità Educativa “Noah” è gestita dall’Associazione Abramo onlus, che, per conto di Caritas, gestisce alcuni Servizi di Accoglienza di cui la Chiesa di Mantova intende farsi carico.

L’Associazione Abramo è infatti un Ente diocesano che si occupa di accoglienze residenziali di minori, adulti e famiglie in stato di difficoltà e fragilità sociale, relazionale ed economica.

La prevalente funzione pedagogica della Caritas diocesana si traduce in azione per sensibilizzare la coscienza delle comunità cristiane alle situazioni umane di bisogno sapendone leggere le cause, condividere le responsabilità e fornire risposte adeguate attraverso la costituzione di “opere” che per loro natura siano “segno” di una nuova povertà, al tempo stesso, segno di riconoscimento dello stile della comunità Cristiana.

OPERA SEGNO

I Servizi caritativi della Chiesa sono preferibilmente designati “Opere Segno” proprio perché il segno non pretende di essere esaustivo rispetto al bisogno. Il suo valore è soprattutto educativo e simbolico: segnala i bisogni dei poveri e segnala il particolare impegno della Chiesa nella sua capacità di cura,

La qualità della cura dei poveri, tuttavia, non risiede nell’efficienza dei Servizi ma, per un verso, e, per l’altro verso, nella capacità di cura da moltiplicare nella comunità, potenziando le relazioni interpersonali che sono il modo normale con cui rispondere ai vari bisogni. L’Associazione Abramo persegue queste finalità stringendo collaborazioni significative con le comunità locali (Parrocchie e Unità Pastorali) in cui sorgono le sue “Opere Segno” allo scopo di integrare questi Servizi caritativi nell’azione pastorale ordinaria.

MISSION

La Mission della Comunità Educativa “Noah” è di accogliere ogni minore che, per un periodo della propria vita, presenta la necessità di vivere in un ambiente alternativo alla propria famiglia di origine, potendo trovare un contesto accogliente con connotazioni di tipo familiare.

Le figure adulte di riferimento, professionali e volontarie, condividono l’obiettivo di trasmettere un modello educativo in cui le relazioni positive rappresentino il fulcro vitale per l’evoluzione di ogni percorso progettuale delle persone accolte.

“Noah” è un servizio educativo che si colloca all’interno della rete dei servizi del territorio, operando a stretto contatto ed in sinergia con i Servizi Socio Sanitari di riferimento, Il Tribunale dei Minori e collocandosi “in rete” con le varie opportunità socializzanti di cui il territorio dispone.

Comunità “Noah” vuole essere pertanto un ambiente di condivisione dove i minori imparano a ri-costruire, ri-significare la propria storia, creare un ponte tra ciò che era e ciò che è ed imparano ad essere protagonisti rispetto alle scelte della propria vita e del proprio futuro, attraverso l’acquisizione di sempre maggiore competenze ed abilità di vita.

I principi che si ritengono adeguati allo sviluppo di questo progetto residenziale riguardano:

- 1. EGUALIANZA:** ai nostri ospiti garantiamo parità di trattamento, uguaglianza ed equità. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- 2. PARTECIPAZIONE:** i nostri ospiti e le famiglie vengono attivamente coinvolti nelle scelte e nelle attività che li riguardano ricevendo tempestive e chiare informazioni sui propri diritti ed aspetti organizzativi e gestionali. Ogni ospite può inoltrare segnalazioni o reclami o suggerimenti all'indirizzo mail della Comunità. Il rispetto delle normative sulla privacy è garantito ed è rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita;
- 3. TEMPORANEITÀ:** l'accoglienza non vuole avere carattere di permanenza ma di aiuto e passaggio a situazioni di rientro in famiglia o di affido familiare;
- 4. PARZIALITÀ:** la Comunità vuole essere un luogo educante che interagisce con tutte le altre agenzie educative che attraversano la vita del minore e, pur occupandosi della cura e della tutela del bambino e assumendosene la presa in carico, non vuole immaginarsi come l'unico luogo deputato ad educarlo;
- 5. NON SOSTITUTIVITÀ:** "Noah" non sostituisce la famiglia d'origine e gli educatori non si devono confondere con le figure parentali. Non si tratta di ricostruire un modello ideale di famiglia, ma di aiutare a ricostruire e comprendere la narrazione del proprio luogo d'origine;
- 6. EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA:** adeguati strumenti di controllo di gestione garantiscono lo svolgimento del servizio con professionalità ed equilibrio di risorse con piani di intervento calibrati sui particolare bisogni dell'utente. L'efficacia del servizio è assicurata dalle competenze dell'equipe e dalla divisione ordinata dei ruoli. Le procedure espletate vengono diffuse ai nostri ospiti in modo chiaro e condiviso;
- 7. CONTINUITA':** la nostra Comunità si impegna ad erogare i propri servizi con continuità e regolarità ad eccezione di circostanze indipendenti dalla volontà, cause esterne o di forza maggiore;
- 8. ARTICOLI 2 e 3 DELLA COSTITUZIONE ITALIANA;**
- 9. ARTICOLI 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, DELLA CONVENZIONE INTERNAZIONALE SUI DIRITTI DEL FANCIULLO.**

OBIETTIVI

Nello specifico, la Comunità si prefigge di:

1. Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto e accolto, con relazioni significative a livello affettivo, educativo, cognitivo e di promozione delle abilità sociali;
2. Assicurare un luogo neutro dove le dinamiche relazionali che si sviluppano non sono antagoniste a quelle della famiglia di origine, quanto piuttosto di supporto;
3. Accogliere in modo globale la soggettività del minore;
4. Garantire a ciascun minore sufficienti stimoli ed esperienze educative capaci di favorire la scoperta o la riscoperta dell'affetto, della fiducia e della sicurezza;

5. Creare le condizioni per le pari opportunità nello sviluppo, ricercando strategie atte ad eliminare, o quanto meno ridurre, ogni forma di svantaggio favorendo l'inserimento del minore nella rete dei Servizi del Territorio;
6. Promuovere il dialogo costante nella rete di Servizi affinché il progetto di vita del minore sia partecipato;
7. Offrire un contesto temporaneo di vita in le varie opportunità relazionali (altri ospiti, operatori, volontari, persone del territorio..) rappresentano uno strumento di crescita personale per acquisire informazioni nuove su di sé e potersi riappropriare di competenze sociali utili al proprio progetto di vita.

La Comunità opera in collaborazione con il servizio sociale professionale dei comuni invianti e con i servizi specialistici del territorio, la scuola, gruppi aggregativi e tutta la Comunità che costituisce un bene prezioso, per il reinserimento dei minori nella società civile.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall'art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La carta dei servizi sarà modificata ogni volta che se ne ravvisi la necessità.

LA STRUTTURA

Comunità "Noah" è aperta 24 ore su 24 tutto l'anno. La Comunità è accreditata come struttura a carattere residenziale educativa. Nella struttura è compresa una cucina autorizzata alla preparazione dei pasti e alla somministrazione. La struttura è assicurata per i rischi di responsabilità civile verso terzi, infortuni, incendio e furto.

La struttura è situata a poca distanza dal centro del paese di San Martino Gusnago nel comune di Ceresara in provincia di Mantova in una antica cascina di campagna, con ampi spazi circostanti. La posizione consente ai suoi ospiti di godere della riservatezza offerta da un'abitazione autonoma e, al contempo, di fruire agevolmente dei servizi e delle occasioni di socializzazione offerte dalla scuola, dall'associazionismo sportivo e culturale e dagli altri servizi presenti.

La casa si sviluppa su due piani. Al piano terra si trova una zona composta da una spaziosa cucina con sala da pranzo, due altri ampi saloni per attività, giochi, laboratori, spazio compiti e tv. Al piano superiore si trovano le stanze adibite a zona notte con annessi servizi.

Il portico coperto può ospitare attività all'aperto. La struttura è dotata di un campo da calcio e di ampio giardino.

DESTINATARI DELLA COMUNITA'

La Comunità è una struttura residenziale educativa, a carattere temporaneo, per massimo **10 minori tra i 11 e i 17 anni, di ambo i sessi che**, per decreto del Tribunale per i Minorenni, sono stati allontanati dal nucleo familiare per un determinato periodo di tempo.

I minori accolti possono restare in Comunità, su disposizione del Tribunale per i Minorenni, generalmente **fino al raggiungimento della maggiore età o fino al ventunesimo anno di età**, se richiesto un prosieguo amministrativo.

MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di inserimento di un minore viene effettuata per iscritto, via mail all'indirizzo marta.ongari@abramoonlus.org al coordinatore della Comunità dagli organi competenti, e alla Direzione previa verifica preliminare della disponibilità di posti e per ricevere le prime informazioni procedurali, può avvenire anche telefonicamente o via mail informale.

La richiesta di inserimento prevede anche obbligatoriamente la trasmissione di specifica relazione psicosociale e clinica e sanitaria (diagnosi, patologie, intolleranze, allergie...). Il servizio inviante deve fornire, inoltre, tutte le informazioni disponibili sul minore al fine di valutare la compatibilità dell'inserimento per la rispondenza alle esigenze del minore.

Non vengono accettate richieste da parte di persone familiari al minore.

Il coordinatore della Comunità valuta, anche insieme all'equipe, la richiesta di inserimento in base ai seguenti criteri:

1. Disponibilità di posti;
2. Rispondenza della Comunità alle problematiche specifiche e alle risorse espresse dal minore;
3. Compatibilità con il gruppo;
4. Progetto quadro presentato;
5. Accettazione e condivisione del regolamento.

Nell'eventualità che la disponibilità esista, il Responsabile programma un incontro con i servizi invianti durante il quale avviene:

1. L'approfondimento del quadro clinico e psicosociale del minore;
2. La delineazione di un quadro progettuale di intervento;
3. La presentazione del regolamento della Comunità.

Qualora il minore risulti potenzialmente idoneo e, sempre se possibile, è auspicabile effettuare almeno un incontro di avvicinamento e conoscenza con il minore allo scopo di costruire un'alleanza di lavoro. In questo caso, sempre se possibile, verificato e concordato con i servizi sociali invianti, sarebbe auspicabile, nell'avvio del percorso di cura, anche il coinvolgimento dei genitori.

Dopo aver valutato la documentazione inviata e aver deciso di poter accogliere il minore, il Responsabile concorderà la data di inserimento comunicandola per iscritto via mail al servizio inviante insieme al costo da sostenere. Il Servizio inviante dovrà far pervenire, prima dell'inserimento, il provvedimento di impegno di spesa per l'accoglienza sulla base di quanto indicato al paragrafo "retta".

Al momento dell'inserimento del minore si richiede:

Ai genitori ed ai servizi sociali invianti, la sottoscrizione della carta dei servizi, del regolamento della Comunità quale consenso informato e del " Patto di accoglienza" oltre che agli allegati ritenuti opportuni.

Ai minori viene chiesto di firmare il regolamento interno della Comunità.

EQUIPE DI LAVORO

Al fine di garantire un elevato livello qualitativo, la Comunità dispone di un'equipe multiprofessionale. Viene fornita un'assistenza continuativa nell'ambito delle 24 ore, comprese, naturalmente, le festività. Per tutto il personale dipendente viene applicato il CCNL e tutte le sue periodiche revisioni.

Vengono dedicate quattro ore settimanali al lavoro di gruppo in equipe per il monitoraggio dei singoli progetti educativi e per l'aggiornamento organizzativo interno e delle varie situazioni dei minori accolti.

L'equipe educativa è composta da:

1. 1 Coordinatrice;
2. 6 Educatori Professionali/altre professionalità specialistiche;
3. 2 Educatori per sostituzioni.

La Comunità si avvale anche di personale volontario debitamente selezionato, formato una volta all'anno, per alcune attività (attività ludico- sportive, attività di aiuto compiti ed altri laboratori organizzati presso la struttura, trasporti, manutenzione verde).

La qualità del servizio reso è assicurata dalla professionalità dell'equipe, dalla formazione continua garantita, dalla supervisione costante del Coordinatore e dell'equipe educativa, dal rispetto delle norme di sicurezza, antincendio e pronto soccorso, Haccp.

SUPERVISIONE

A cadenza mensile, all'interno dello spazio della riunione di equipe settimanale, l'equipe educativa fruisce di un intervento di supervisione da parte di uno/a psicoterapeuta che aiuta il personale a recuperare strumenti operativi mediante la ri-lettura dei vissuti emotivi che fisiologicamente appartengono alle varie relazioni di aiuto instaurate con gli ospiti della Comunità. Lo strumento della supervisione è ritenuto indispensabile per mantenere costante la tensione a ri-collocare al centro dell'azione educativa il minore.

FORMAZIONE

La figura professionale dell'educatore fonda il suo operato sulla relazione interpersonale e il lavoro in rete con altri Servizi.

Associazione Abramo assicura ai propri operatori un supporto formativo in grado favorire il consolidamento delle competenze, relazionali, educative, animative.

Associazione Abramo organizza per il personale un piano di formazione annuale che comprende:

1. aggiornamento annuale su specifiche tematiche per affrontare al meglio i bisogni espressi dalle persone accolte dai vari Servizi;
2. formazione rispetto alle normative che regolano le leggi sull'antincendio e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy, primo soccorso.

STRUMENTI DOCUMENTALI DI LAVORO

La Comunità è dotata di procedure documentate finalizzate ad una sistematica raccolta ed organizzazione di dati che consentono agli operatori di poter contare su materiale utile alle varie fasi di valutazione delle scelte operative e di comunicare ad altri le scelte tecniche specifiche adottate.

Tale documentazione è rappresentata da:

1. **Faldone personale:** contiene la scheda anagrafica del minore con i suoi dati, i documenti personali (sanitari e scolastici), i documenti sottoscritti dal genitore e dal minore, la documentazione del Tribunale per i Minorenni e del Servizio Sociale di appartenenza, il PEI e le relazioni di aggiornamento (griglie di aggiornamento), le verifiche periodiche, i dati relativi ai ricoveri visite specialistiche, esami effettuati, inventario dei beni del minore, eventuale foglio terapia farmacologica. Gli educatori compilano l'apposita sezione annotando gli avvenimenti di rilievo legati al minore (incontri, telefonate, visite) e le osservazioni legate alla quotidianità del ragazzo. Ogni settimana la cartella va aggiornata;
2. **Relazione di osservazione:** utile al momento dell'ingresso del soggetto nella struttura e per la stesura del PEI entro un mese dall'accoglienza;
3. **Diario giornaliero:** contiene le annotazioni quotidiane di tutti gli operatori in turno sull'andamento della giornata;
4. **Verbale d' equipe:** raccoglie le valutazioni e le decisioni prese a tutti i livelli, (gestionale, organizzativo, educativo) da parte dell'equipe educativa che si incontra settimanalmente.

Tutti gli altri dati personali sono raccolti anche in modalità cartacea ed informatica e appositamente custoditi.

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.E.I.)

Per ogni minore viene predisposto il Progetto educativo individualizzato in accordo ed in rete tra il servizio sociale inviante, l'equipe educativa della Comunità, il minore e, laddove possibile, con i suoi familiari.

In seguito all'inserimento, infatti, è previsto un periodo di osservazione della durata di 30 giorni al termine del quale verranno formulati e stabiliti gli obiettivi e la tempistica del progetto educativo sulla base delle

risultanze della scheda di osservazione condivisa in equipe compilata nel periodo di post inserimento, sulla base del confronto e delle richieste del servizio sociale inviante e della famiglia, ove possibile.

Ogni PEI, differente e a misura di ciascun ospite, prevede obiettivi a breve e lungo termine e prende in considerazione diverse aree di lavoro:

- 1. Area autonomie:** promuove obiettivi volti all'incentivare la cura verso la propria persona nei diversi ambiti di quotidianità quali igiene, alimentazione, cura degli ambienti, gestione del tempo libero e costruzione di un personale senso di autoefficacia;
- 2. Area socio-relazionale:** si concentra sulla cura del rapporto con gli altri (figure educative, ambiente che lo circonda, scuola, relazioni esterne), compresa la sfera affettiva e sessuale;
- 3. Area attività/impegni esterni:** propone obiettivi da perseguire all'esterno della struttura nei diversi ambiti in cui il mone è impegnato, come la scuola, i gruppi sportivi, ecc... ;
- 4. Area familiare:** è l'area che si focalizza sull'accompagnamento del ragazzo nella relazione con la propria famiglia.

Il tempo di permanenza in Comunità viene stabilito in relazione al progetto educativo e quindi può essere variabile a seconda delle situazioni.

Il PEI viene redatto, la prima volta, dopo un primo mese di osservazione, viene inviato ufficialmente al servizio inviante, che lo deve sottoscrivere per accettazione. È ridefinito al bisogno, tenuto conto che lo stesso viene rivisto ogni 3 mesi con il servizio inviante. Ogni progetto educativo viene monitorato attraverso l'incontro di equipe settimanale nel corso della quale vengono formulate e verificate le decisioni educative, le scelte operate e i rapporti con le figure professionali e gli enti esterni con i quali la Comunità collabora.

LE ATTIVITA'

La Comunità adotta metodi educativi fondati sul rispetto dei diritti dei minori, sull'ascolto e la partecipazione degli stessi al progetto che li riguarda.

La Comunità, quindi, presuppone la libera scelta dei minori di rimanere all'interno della struttura ed è attraverso la relazione ed il dialogo che si cerca di contrastare le eventuali fughe o i mancati rientri. Nel nostro servizio si cercherà di affrontare insieme al minore e in modo adeguato all'età ed alle situazioni personali di ciascuno, la problematica che ha portato all'allontanamento dal contesto di provenienza e la conseguente drammaticità di affrontare una situazione diversa e completamente nuova.

La relazione tra gli operatori e gli ospiti, quindi, si esplica attraverso la piena condivisione della quotidianità: insieme si mangia, si riordina la casa, si esce, si condividono momenti di relax e di dialogo costruttivo. Qualsiasi azione della giornata assume una valenza educativa e l'operatore farà in modo che ogni minore, mentre compie un percorso di emancipazione dalle sue difficoltà cominci a costruirsi una personalità il più possibile armonica e compiuta.

Le giornate e i periodi dell'anno sono scanditi da attività e proposte che si articolano in varie aree:

- 1. Area pedagogica educativa:** in linea con i riferimenti educativi della Comunità stessa, le attività hanno come obiettivo l'assunzione di responsabilità e il raggiungimento di un'autonomia personale. In particolare sono incentivati: gli impegni giornalieri rivolti alla cura della propria persona, degli spazi privati e di quelli comuni, lo svolgimento di piccoli compiti quotidiani di riordino e preparazione sala mensa per pasti, il rispetto dei tempi di vita della casa all'interno di un contesto il più possibile simile a quello di una famiglia con regole di vita comune, i compiti, i ruoli e le funzioni riscontrabili in un normale nucleo familiare. L'ospite verrà sostenuto con azioni di costante ascolto;
- 2. Area formazione scolastica e culturale:** si tratta dell'insieme di attività volte al sostegno, all'alfabetizzazione, alla riapertura o alla ripresa dei percorsi scolastici interrotti. Ogni ospite verrà sostenuto nelle attività di studio, nel mantenimento dell'impegno scolastico ed ogni attività si struttura con una offerta personalizzata mediante la costruzione di collaborazioni con le scuole del territorio con grande attenzione alle difficoltà individuali;
- 3. Area dei laboratori:** offre ai minori l'occasione di imparare facendo; i minori possono così sperimentarsi nella fatica di tenere dei ritmi e sperimentare i propri talenti. I laboratori sono sempre strutturati con la presenza oltre che del "maestro del mestiere" anche dell'educatore che condivide con il ragazzo o la ragazza il lavoro. Si favoriscono anche esperienze esterne alla Comunità (es. con le associazioni presenti sul territorio). Alcuni dei laboratori proposti sono: laboratorio espressivo settimanale, laboratorio di cucina settimanale, spesa settimanale, gruppo di confronto settimanale, laboratorio di psicomotricità mensile, progetti di montagnaterapia, attività di volontariato a libera adesione;
- 4. Area sport e tempo libero:** si tratta di quelle proposte che ciascun minore può scegliere di svolgere a titolo personale in setting diverso dalla Comunità al fine di sperimentarsi in ambiti non protetti e con figure di riferimento diverse dagli educatori e approfondire passioni personali.

RETTA

La retta per la permanenza di ogni minore nella Comunità è €140 al giorno iva esente.

Nel calcolo della retta **sono incluse** le seguenti voci:

1. colloquio psicologico ogni 15 giorni non previsto in regime di Misura 6;
2. colloquio psicologico ogni 15 giorno in regime di Misura 6;
3. Incontri protetti in struttura;
4. spese per il servizio educativo;
5. spese per attività laboratoriali;
6. spese per il vitto e l'alloggio;
7. sigarette laddove previsto e in accordo con famiglia e Servizio inviante;
8. spese per igiene e cura della persona;
9. spese di trasporto per e dalla scuola compresi costo mezzi pubblici (abbonamento/biglietti..);
10. spese di assicurazione per gli ospiti;
11. spese sanitarie mediche ordinarie;

12. ticket sanitari inclusi nel piano del SSN;
13. farmaci previsti nel piano terapeutico;
14. le spese per il vestiario sono da considerarsi in compartecipazione con la famiglia: la comunità garantisce l'acquisto per gli indumenti necessari; per richieste specifiche da parte del minore sarà richiesta la compartecipazione economica da parte dei famigliari;
15. alcune proposte di esperienze educative svolte in ambiente esterno, in modalità gruppale, potrebbero prevedere la compartecipazione della famiglia (es.: soggiorno estivo in montagna)
16. le rette della scuola pubblica.

Al pagamento della retta possono concorrere più servizi invianti e/o servizi socio-sanitari che ne hanno motivato l'inserimento ed eventualmente anche le famiglie per le spese personali abbigliamento e cosmetici, libri scolastici su impulso dei servizi invianti.

Nella retta **non sono incluse** le seguenti prestazioni:

1. rette e abbonamenti a hobbies esterni come corsi di musica, abbonamenti sportivi, ecc...
2. acquisto di libri scolastici;
3. sorveglianza degenza ospedaliera: 250€ al giorno;
4. tutto quanto non specificatamente incluso nella retta e comunque non concordato con il Servizio inviante.
5. Rimborso per trasporti a 0,50 €/km

Le spese personali saranno tutte annotate su un'apposita scheda e documentate con scontrino o ricevuta fiscale, sempre a disposizione per verifica.

MODALITA' DI PAGAMENTO

La Comunità predispone e invia all'Ente interessato la fattura concernente gli importi di retta maturati mese per mese. Le fatture devono essere liquidate entro 30 giorni dal ricevimento della fattura mensile. Annualmente la retta è rivista in base agli adeguamenti ISTAT (mese di giugno).

DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti dalla Comunità avvengono, di norma, in seguito alla conclusione del progetto condiviso con i servizi invianti, la famiglia ed il minore ed in ogni caso al compimento dei 18 anni se non vi sia prosieguo amministrativo.

Per quanto possibile ogni dimissione, anche anticipata rispetto al termine indicato nel progetto individualizzato, viene concordato con il servizio inviante e avviene previo invio di una relazione complessiva sulla permanenza in Comunità, sul suo percorso di crescita evidenziando sia gli aspetti problematici che gli obiettivi raggiunti che le risorse attivate o attivabili.

In casi particolari la Comunità può valutare e disporre la dimissione dalla Comunità del minore, anche in assenza di accordo in particolare:

1. Fuga dalla Comunità;
2. mancato rispetto o accettazione sistematica delle norme della Comunità
3. gesti antisociali o aggressioni o agiti sessuali che mettono a repentaglio l'incolumità propria ed altrui o il benessere del singolo o del gruppo di altri ospiti;
4. Delegittimazione degli operatori;
5. Insorgenza di bisogno per i quali l'equipe educativa non ha risorse rispondenti.

Nei casi sopra riportati il Responsabile, dopo aver messo al corrente dei fatti tramite relazione al servizio inviante ed alle autorità competenti se necessario, ha il diritto di decidere le dimissioni dell'ospite e di esigere da parte dei servizi invianti il trasferimento in altro luogo più idoneo.

RECLAMI

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunge un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della Comunità. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente:

1. I reclami che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti dovranno essere sottoposti dalla Responsabile, compilando l'apposito modulo di segnalazione del reclamo;
2. i reclami, che devono essere sempre sottoscritti, sono presentati nell'immediatezza del fatto e comunque non oltre 2 giorni dal verificarsi del problema;
3. a Responsabile provvede a valutare la natura della segnalazione e l'eventuale risoluzione del problema;
4. è compito del coordinatore fornire risposta scritta al reclamante entro un massimo di 20 giorni dall'avvenuta segnalazione;
5. i reclami sono comunque portati all'attenzione del Direttore per trovare soluzioni alle eventuali inefficienze del sistema;
6. ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica.

CONTATTI

COMUNITA' RESIDENZIALE EDUCATIVA PER MINORI "NOAH"

San Martino Gusnago

Tel. 3487524079

Mail comunitanoah@abramoonlus.org

Mail coordinatore : marta.ongari@abramoolus.org