IL RIFUGIO DI LILITH
Via Umberto I, n. 44
14016 TIGLIOLE (AT)

CARTA DEI SERVIZI

Casa Famiglia SIRIO

Via Umberto I, n. 44 – 14016 TIGLIOLE (AT)

TIPOLOGIA: ***CASA FAMIGLIA PER MINORI***
(D.G.R. 18 dicembre 2012, n. 25-5079)

NUMERO DEI POSTI LETTO: ***6***

COOPERATIVA SOCIALE IL RIFUGIO DI LILITH

Via Umberto I,

14016 – TIGLIOLE (AT)

Tel. +39 335 78 79 529 - 347 57 71 630

Email ilrifugiodililith@gmail.com

Pec: ilrifugiodililith.coopsociale@pec.confcooperative.it

Codice Fiscale e Partita IVA 01651460055

Sede Casa Famiglia

SIRIO

Via Umberto I, n. 44

14016 TIGLIOLE (AT)

DEFINIZIONE

La casa-famiglia per minori denominata "SIRIO" è una **comunità di accoglienza di tipo familiare** (*casa che accoglie*) ospiti con situazioni di disagio personale e familiare pregiudizievoli per la loro crescita e la loro realizzazione.

Essa ha come **finalità** primaria quella di accogliere il minore in maniera incondizionata facendolo sentire a casa propria e, attraverso un progetto educativo individuale e personalizzato, condurlo verso un percorso di graduale autonomia.

La casa Famiglia Sirio provvede affinché gli ospiti accolti abbiano assistenza, educazione ed istruzione, nonché opportunità di socializzazione.

Opera partendo dal presupposto di non essere uno spazio di puro contenimento bensì uno spazio di passaggio, all'interno del quale il minore può ritrovare serenità ed occasione di sviluppare le proprie potenzialità.

Nello specifico, da un punto di vista educativo la casa-famiglia Sirio è da considerarsi una realtà finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

OBIETTIVI AFFETTIVI:

- garantire un clima di accudimento, sicurezza e protezione;
- permettere a ciascun ospite di costruire un'immagine positiva di sé e maturare la fiducia nelle proprie capacità facendolo sentire una persona degna di amore, stima e rispetto;
- favorire capacità empatiche attraverso la condivisione delle emozioni;

OBIETTIVI COGNITIVI:

- insegnare un metodo di studio e apprendimento valido per ogni disciplina, basato sulla ricerca personale e sulla gratificazione dei propri risultati;
- facilitare la capacità di organizzare il proprio pensiero e compiere operazioni mentali di vario tipo coerentemente con la specifica fase di sviluppo;
- stimolare la curiosità, la creatività e la capacità di problem-solving;

OBIETTIVI SOCIALI:

- favorire lo sviluppo della capacità di confronto, di dialogo e di collaborazione con gli altri;
- far acquisire regole e comportamenti socialmente condivisi;
- integrare ciascun ospite nella realtà sociale del luogo per evitare l'isolamento e l'esclusione dalla partecipazione alla vita sociale;
- inserire nel percorso educativo del minore i rapporti con la famiglia di origine, laddove il PEI lo preveda e l'Autorità Competente lo permetta.

OBIETTIVI CULTURALI:

- promuovere il senso critico degli ospiti più grandi attraverso sollecitazioni quali la lettura di libri, giornali, visioni di film e ricerche su internet.

LA METODOLOGIA EDUCATIVA

Per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata in casa-famiglia è organizzata in modo da favorire la prevenzione del disagio e stimolare la crescita attraverso momenti vissuti in gruppo e spazi personalizzati.

Sono assicurate attività esterne a tutti i minori: innanzi tutto l'inserimento nelle scuole dell'obbligo, la programmazione di attività, tempi per lo studio e, se necessario, i minori verranno affiancati individualmente da volontari.

È attiva la collaborazione tra la cooperativa Il Rifugio di Lilith con la scuola di circo di Monale "Chapitombolo" nonché con la società sportiva Play Asti, per la pratica di generiche attività sportive; questo al fine di favorire sia uno sfogo sia di momento di aggregazione con i pari.

Area musicale

È inoltre assicurata la frequenza a corsi di tipo più culturale a chi ne ha le attitudini e la passione: musica, teatro, canto, laboratori manuali e creativi.

Sono individuati, proposti, realizzati e valorizzati momenti atti ad abituare i ragazzi alla condivisione quali ad esempio le feste in occasione di eventi particolari, uscite e gite di vario tipo (culturale, ricreativo, ecc…) che hanno lo scopo di far interiorizzare ai piccoli ospiti sentimenti di condivisione e di appartenenza e soprattutto le vacanze insieme, quando il sentimento dell'appartenenza e dell'identità collettiva viene rinforzato dalla dimensione dell'esplorazione, dello sperimentarsi insieme in un contesto umano e sconosciuto, stimolante e divertente.

Si cerca, inoltre, di favorire il più possibile la partecipazione alla vita quotidiana della casa-famiglia, assegnando anche piccoli compiti da svolgere in gruppo, affinché si possa sviluppare il senso dello stare insieme e della cooperazione.

Altro momento valorizzato quotidianamente è quello della cena, luogo sereno di grande familiarità dove ciascuno racconta la propria giornata e condivide con gli altri i successi e le difficoltà.

A conclusione della giornata è previsto il momento della buona notte all'interno del quale trovano spazio le affettività proprie di tale momento.

Il fine settimana viene valorizzato, quando possibile, come momento di incontro con la propria famiglia di origine o con altre persone di riferimento o per favorire l'auto-organizzazione del minore stesso.

MODALITA' DI INTERVENTO

L'equipe opera tenendo presente il concetto di unicità della persona in base al quale nasce la

necessità di un intervento educativo–psicologico individualizzato e personalizzato che rispetti la centralità del soggetto con i suoi bisogni ed esigenze; a tal proposito si valorizzano le abilità ed i talenti di ogni minore rendendolo protagonista del proprio cambiamento.

Il nostro sistema educativo non è rivolto solamente a contrastare l'emergenza, ma cerca di attuare parallelamente un processo continuo di prevenzione di alcune problematiche gravi di natura sociale come marginalità, diversità, devianza. Secondo il nostro pensiero la forma più efficace di prevenzione è l'educazione tesa a valorizzare le risorse dei minori affinché possano superare i condizionamenti esterni che sovente sono alla base di forme di devianza.

Nell'economia del nostro lavoro si ritiene che sia molto importante il rapporto tra l'ospite e gli operatori: questi ultimi, difatti, assolvono un ruolo delicato che è di natura contenitiva, accuditiva e protettiva. La funzione *contenitiva* è finalizzata alla regolazione emotiva, la funzione più strettamente *normativa* ha lo scopo di recuperare quella dimensione delle regole che generalmente è mancante nella vita dei nostri ospiti e infine la funzione di *protezione* che implica l'assistenza e la cura di ogni singolo utente nel quotidiano.

L'educatore si pone come figura significativa; lo scopo del suo agire è quello di intervenire in maniera costruttiva in modo che si possa instaurare un rapporto di fiducia con ciascun minore e diventare così un modello, un punto di riferimento costante.

L'educatore, ben consapevole che la vita di gruppo rappresenta una opportunità per l'apprendimento sociale e comunicativo, nonché di sperimentazione emozionale-affettiva, valorizza il contesto-gruppo intervenendo come modello relazionale ed affettivo e come facilitatore nella comunicazione.

L'equipe opera cercando di effettuare una mediazione costante tra le esigenze proprie del singolo, con interventi di protezione, sostegno emotivo - affettivo, accudimento e le esigenze del gruppo, mediante l'utilizzo di regole che hanno lo scopo di far interiorizzare l'importanza del rispetto del prossimo e di sé stesso.

Ad ogni modo è importante sottolineare come la casa-famiglia non sia una struttura statica e definita in modo chiuso, ma sia una coerenza interna che amiamo definire flessibile e che ci permette di intervenire per modificarla in base alle diverse esigenze che si presentano, alle problematiche da affrontare; naturalmente è l'equipe che, partendo da determinati feedback, interfacciandosi con i servizi e con le NPI decide in che misura e in che modo sia opportuno intervenire.

L'equipe ritiene importante visionare e monitorare costantemente il quotidiano della casa-famiglia poiché dall'analisi dell'agire si possono costantemente ottimizzare i percorsi educativi e gli obiettivi ad essi sottesi.

La flessibilità permette inoltre di andare incontro alle diverse esigenze dei singoli utenti e, naturalmente, può adattarsi anche alle richieste dei Servizi; permette anche di effettuare verifiche

e revisioni della metodologia usata, modificandola ulteriormente in base alle valutazioni dei risultati ottenuti e/o alle esigenze.

LA FORMULAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Per ciascun ospite accolto dalla casa-famiglia viene formulato un progetto educativo individualizzato (PEI) che fa da linea guida all'intervento dell'equipe. Il PEI viene stilato in base al periodo di permanenza, nonché in base all'età ed alle risorse proprie dell'ospite; sulla base di questi elementi vengono individuati gli obiettivi perseguibili e il percorso personalizzato.

In particolare, si valutano le capacità relazionali e sociali di ogni minore, studiando attentamente il suo porgersi verso i pari, verso le figure adulte di riferimento, sia all'interno della casa-famiglia, sia all'esterno della struttura. Attraverso la costante osservazione e l'utilizzo di gruppi formali ed informali, si valutano i diversi livelli di autostima e di motivazione degli ospiti.

Il PEI viene elaborato dopo un periodo di osservazione di circa un mese di permanenza, prendendo in considerazione anche l'anamnesi personale e familiare, per individuare i fattori di rischio e i fattori di protezione, difficoltà e potenzialità. Dopo aver condiviso gli obiettivi con l'assistente sociale del Servizio inviante, l'equipe multidisciplinare formula il PEI.

È importante sottolineare come il PEI sia uno strumento flessibile che, in quanto tale, è soggetto a continue riformulazioni e ricontrattazioni; per questa ragione è sottoposto a verifiche costanti finalizzate a monitorare l'andamento e l'aderenza agli obiettivi fissati.

Laddove se ne presenti l'opportunità si cerca di coinvolgere nella definizione degli obiettivi l'ospite ed eventualmente anche la famiglia di origine, in quanto la partecipazione attiva del minore nella progettazione dell'intervento che lo riguarda può rivelarsi un elemento fondamentale per la riuscita del progetto stesso.

Supportare la famiglia rende possibile effettuare un intervento che non si esaurisca semplicemente nel contesto comunitario, dal momento che sovente le problematiche di cui è foriero un minore hanno radici in una famiglia multiproblematica.

Per la stesura e formulazione del PEI le aree su cui interveniamo prioritariamente a medio e lungo termine sono generalmente le seguenti:

- Avvio, prosecuzione e completamento del percorso scolastico;
- Acquisizione di autonomia personale e sociale;
- Recupero delle abilità cognitive;
- Recupero delle abilità di comunicazione e del linguaggio;
- Miglioramento dell'area psicologica;
- <u>Acquisizione di autonomia personale e sociale:</u>
  - Cura della propria persona;
  - Organizzazione spazio – temporale;

- Cura degli oggetti propri e altrui;
- Acquisire il rispetto delle regole sociali.

- Recupero delle abilità cognitive:
  - Sviluppo delle capacità di osservazione, attenzione, concentrazione;
  - Acquisizione di abilità di problem – solving (lavoro sulla creatività).
- Recupero delle abilità di comunicazione e del linguaggio:
  - Sviluppo linguaggio ricettivo;
  - Sviluppo linguaggio espressivo.
- Miglioramento dell'area psicologica:
  - Promuovere l'autostima;
  - Riconoscere le proprie emozioni;
  - Favorire una regolazione emotiva e la capacità di autocontrollo;
  - Sviluppare capacità empatiche.

Come precisato la casa-famiglia ha anche il compito importante di curare i rapporti tra l'ospite e la sua famiglia di riferimento ripristinando le condizioni socio – relazionali compatibili con un rientro e in particolare:

- Miglioramento delle abilità relazionali e di comunicazione;
- Condivisione dei momenti significativi della vita del minore;
- Informazioni e coinvolgimento nel percorso scolastico;
- Visite dei familiari;
- Rientri periodici in famiglia.

EQUIPE EDUCATIVA

Tutte ciò che riguarda la gestione della Casa, gli orientamenti educativi e le scelte pragmatiche, è deciso dall'equipe che è di natura multidisciplinare. Infatti, ciascun caso viene preso in carico secondo diversi punti di vista considerando gli aspetti educativi, psicologici e sociali. Sulla base di questa visione globale, l'equipe educativa opera agendo in maniera omogenea.

Per il raggiungimento degli scopi prefissati dai PEI gli operatori possiedono conoscenza, comprensione ed esperienza nell'ambito delle tematiche dello sviluppo infantile e dell'adolescenza. Il personale interagisce in modo affettuoso, ma autorevole, rivestendo il ruolo di figure di riferimento e di modelli educativi stabili.

Affinché si lavori nel miglior modo possibile vengono effettuate costantemente: riunioni d'equipe settimanali, supervisione mensile, aggiornamento e formazione. Inoltre, parte integrante del lavoro è la riflessione sui criteri, sugli orientamenti, le metodologie, le difficoltà operative e relazionali.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Dal punto di vista educativo la residenzialità di ogni ospite nella casa-famiglia avviene secondo i seguenti criteri:

- Età, sesso, tipologia del disagio;
- Analisi delle relazioni già presenti all'interno della Casa per fornire risposte adeguate ai bisogni del minore da accogliere. In questa prima fase si attua, ove realizzabile, un incontro tra operatori della struttura e l'assistente sociale di riferimento, al fine sia di avere informazioni a carattere sociale, sanitario e relazionale del minore per una completa e chiara anamnesi, sia per una progettualità partecipata.

Da questo momento avviene la presa in carico del minore facilitando gradualmente l'inserimento nel nuovo contesto. Gli ospiti già presenti vengono coinvolti per aiutare il nuovo arrivato ad ambientarsi in una realtà completamente estranea: è questa una fase definita "Alta conduzione".
Inizia così un periodo di osservazione durante il quale, come già detto, si individuano le risorse e le difficoltà del minore (bilancio di competenze, individuazione dei nodi problematici a livello psicologico, relazionale, affettivo, sociale, ecc.); da queste osservazioni successivamente si comincerà a delineare il progetto educativo individualizzato.

MODALITÀ DI PERMANENZA

La giornata all'interno della casa-famiglia è strutturata attraverso precise attività tutte finalizzate ad una più costruttiva e proficua permanenza, per questo motivo oltre alle attività di routine che normalmente si eseguono nella vita quotidiana di una casa, si organizzano laboratori specifici, attività ludico-sportive, oppure si favorisce l'inserimento del minore in gruppi e attività esterne.
L'equipe opera cercando di tenere presente l'importanza delle attività non solo all'interno della casa Famiglia stessa, ma anche all'esterno, cercando di sostenere e incoraggiare le relazioni esterne, secondo percorsi di autonomia e responsabilizzazione personale.
La permanenza dei nostri ospiti non si enuclea passivamente, ma al contrario è organizzata secondo uno stile di vita comunitario, per cui tutti in qualche modo saranno coinvolti nella gestione della casa, nella cura degli ambienti, nella condivisione degli spazi collettivi e nella personalizzazione degli spazi individuali.
Inoltre, nell'ottica della condivisione dei vissuti e delle esperienze si organizzano gruppi periodici tra educatori e minori per facilitare lo scambio di opinioni, di iniziative, di esigenze e discutere di problemi che emergono nella vita comunitaria.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

La fase di dimissione, in quanto fase conclusiva di tutto il percorso educativo, è sempre un

momento delicato ed è in stretta relazione con il raggiungimento degli obiettivi educativi definiti nel PEI.
La dimissione deve rappresentare un momento quanto più possibile concordato tra i soggetti direttamente interessati.
Al minore viene data l'opportunità di esprimere i propri sentimenti, emozioni, opinioni e proposte concrete per il suo immediato futuro.
In questa fase definita di "Bassa conduzione" che di solito per il minore corrisponde all'acquisizione di maggiore autonomia, gradualmente l'ospite viene inserito nella realtà sociale prevista dal PEI ed è compito dell'equipe monitorare questa fase di passaggio e relazionare a chi di competenza.
L'allontanamento immediato, invece, è previsto soltanto nel caso in cui esistano condizioni gravi che lo consiglino o lo giustifichino.

SPAZI E SERVIZI COMUNI

Casa-famiglia "SIRIO" è una casa indipendente di quattro piano di cui due utilizzati come casa-famiglia e gli altri due in fase di ristrutturazione; è presente con ampio giardino per l'organizzazione di attività di tempo libero, soprattutto durante il periodo estivo.
Internamente è così strutturata:
Piano terra:
n. 1 cucina
n. 1 sala da pranzo
n. 1 lavanderia
n. 1 bagno disabili
n. 1 salotto
n. 1 studio
Piano primo:
n. 4 camere da letto per due persone
n. 2 bagni

SERVIZI DI IGIENE E PULIZIA AMBIENTALE

In prevalenza le pulizie degli spazi comuni sono espletate da personale di un'impresa di pulizie, con la collaborazione del personale e dei minori laddove possibile per quelli che sono gli spazi personali. L'obiettivo è quello di riproporre una quotidianità il più vicino possibile a quella di tipo familiare, favorendo aspetti di autonomia.
I prodotti che vengono utilizzati per la pulizia dei locali rispondono a schede tecniche di sicurezza.

LAVANDERIA E STIRERIA

All'interno della casa-famiglia è previsto uno spazio comune adibito a lavanderia e stireria.
Sono gli operatori ad espletare tale attività.

NORME RELATIVE AL PERSONALE DIPENDENTE

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta dei servizi la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti:

- personale dipendente della cooperativa sociale Il rifugio di Lilith;
- personale impiegato con contratti professionali

PERSONALE

Il personale impiegato e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portati a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale.
Pertanto, in caso di scioperi, sarà assicurata la continuità delle prestazioni.
Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal CCNL delle cooperative sociali per il personale dipendente, delle realtà del settore sociosanitario assistenziale educativo vigente.
Il personale sociosanitario è tenuto a:

- partecipare alle riunioni periodiche di equipe e rispettare gli orari di lavoro;
- partecipare alla formazione generale e specifica;
- eseguire ogni compito inerente al proprio ruolo, così come da mansionario assegnato.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare dati e notizie relative ad altro personale, informazioni che riguardano ospiti, familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al proprio servizio. Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla Direzione.

TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella presente carta sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli assistiti e/o le terze parti che li rappresentano (servizi invianti, familiari, associazioni...).

In rappresentanza di casa-famiglia "Sirio", la direzione aziendale, entro i limiti ed il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora ed interagisce con le suddette entità.
Tale funzione assume capacità e responsabilità nella:

- Verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- Analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e delle terze parti interessate
- Esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parte interessate.

ATTUAZIONE D.LGS 196/2003 (CODICE IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI)

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs 196/2003 non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione complessiva degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni, la visione della documentazione sanitaria presente in struttura viene garantita solo a persone autorizzate

RETTE DI SOGGIORNO

Ogni anno, con l'approvazione del bilancio preventivo, vengono determinate le rette ed i servizi inclusi ed il listino prezzi di ulteriori servizi erogabili su richiesta.
Il pagamento del corrispettivo, al netto di IVA, deve avvenire previa emissione di fattura da parte della cooperativa sociale Il rifugio di Lilith.
La retta, inizialmente stabilita, può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno, in relazione ad adeguamento ISTAT, intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psicofisiche dell'ospite.
Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

Sono inclusi nella retta tutti i servizi alberghieri che comprendono sia la manutenzione della struttura che tutto ciò che è di uso quotidiano agli ospiti; i servizi assistenziali tutelari quali:

- Assistenza dedicata H24 – 365 gg/anno
- Vitto, alloggio, abbigliamento
- Attività ludiche e sportive
- Assistenza medica
- Vacanze

- Intervento degli specialisti della struttura per l'accoglienza, la valutazione, la progettazione, le verifiche e i rapporti con gli enti invianti
- Sostegno psicologico
- Rapporti con la famiglia

Sono escluse dalla retta:

- Visite mediche specialistiche non convenzionate con il S.S.N.
- Cure odontoiatriche
- Ausili protesici

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale Il rifugio di Lilith.
Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

Tigliole (AT) 21 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Margherita Testoni