

CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa sociale "Centro Lorenzo Mori"



Centro Lorenzo Mori

Podere Gugliano
53020 Trequanda

Tel. e Fax 0577 662253

[indirizzo e-mail ufficio: centrolorenzomori@virgilio.it](mailto:centrolorenzomori@virgilio.it)

CAPITOLO

1

PRINCIPI INFORMATORI DEL SERVIZIO E CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

1.1 PRESENTAZIONE ENTE EROGATORE

La comunità educativa è gestita dalla Cooperativa Sociale "Centro Lorenzo Mori di iniziative culturali fra i giovani", nata nel 1977 per iniziativa del professor Fabrizio Mori con lo scopo statutario teso ad impostare soluzioni atte a risolvere i problemi di natura sociale, familiare e psicofisica dei giovani.

La Cooperativa, dopo alcune esperienze di "vacanze studio" organizzate su diversi temi per giovani liceali ed universitari che provenivano da ogni parte d'Italia, maturò ed attuò l'idea di dar corpo ad una struttura di protezione ed aiuto per bambini ed adolescenti con problemi e difficoltà di diversa natura. Si organizzarono campi estivi per bambini e ragazzi della zona in accordo con i rispettivi Servizi Sociali e fu accolto un minore proveniente dalla neuropsichiatria senese. Queste esperienze, insieme ad incontri con professionisti del settore educativo e neuropsichiatrico, giudiziario e delle politiche sociali, sia in Provincia che in Regione, fecero maturare la necessità di strutturare gli interventi e fu stipulata una convenzione con la U.S.L. Valdichiana di Montepulciano fin dall'anno 1982.

"CENTRO LORENZO MORI" Comunità educativa per minori



1.1.1 Mission

La Comunità educativa "Centro Lorenzo Mori" si propone di svolgere a favore dei minori un'operazione culturale, senza nessuna concessione a concetti come assistenza o beneficenza; tutto ciò nella convinzione che la cura dei bambini, degli adolescenti e dei giovani sia l'attività prioritaria di qualsiasi società che intenda avere un profilo civile.

Una delle componenti più importanti per l'attenuazione delle difficoltà dei giovani ospiti è vista nell'influenza dell'ambiente come parte di quale patrimonio non innato che tanto peso ha nella formazione dell'individuo.

Le altre componenti fondamentali riguardano la fiducia e la solidarietà, offerte come modello di vita sociale ai giovani ospiti della comunità.

1.1.2. Obiettivi generali

La cooperativa si propone di:

- perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, in particolare attraverso la gestione di servizi socio - sanitari ed educativi e culturali.
- accogliere bambini, adolescenti e giovani che si trovino in difficoltà tali da pregiudicare l'armonico sviluppo della loro personalità; sostegno nei percorsi di autonomia e di indipendenza.
- svolgere un'attività culturale e sociale che tenda a stimolare forme nuove di cultura umana e di pratiche sociali.

1.2 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La comunità "Centro Lorenzo Mori" si propone di fornire efficaci risposte ai bisogni dei minori in situazioni di difficoltà di natura sociale, familiare e psicofisica, in primo luogo appartenenti al territorio, ma anche provenienti dall'intero territorio nazionale, previo accordo con il Servizio Sociale dell'A.U.S.L. 7 zona Valdichiana e/o mandati direttamente dal Tribunale dei Minorenni.

La sede della Comunità educativa è ubicata in un grande casolare di campagna con ampi spazi sia interni che esterni, sia comuni che individuali, che suggeriscono la possibilità di una vita associata significativa e nello stesso tempo rispettosa del bisogno di riservatezza e di intimità di ciascuno.

La struttura può accogliere fino ad otto (8) minori a regime residenziale e quattro (4) a regime semi-residenziale, oltre ad un posto di emergenza. I minori accolti, maschi o femmine, sono in età compresa tra 0 e 18 anni, sia italiani che stranieri non accompagnati. Il percorso può essere prorogato oltre la maggiore età.

Il "Centro Lorenzo Mori" si pone come finalità il reinserimento del minore nell'ambiente da cui proviene e promuove azioni di sostegno verso il raggiungimento dell'autonomia per i ragazzi provenienti da altre realtà.

Gli obiettivi perseguiti sono quindi:

- Assicurare al minore le condizioni per un normale processo di crescita
- Favorire il recupero di ritardi cognitivi ed evolutivi
- Favorire la socializzazione
- Potenziare le abilità manuali e fisiche in genere
- Educare alla solidarietà
- Favorire l'acquisizione della capacità della cura della propria persona e dell'ambiente
- Favorire lo sviluppo dell'autonomia attraverso la scolarizzazione, quindi il lavoro, l'indipendenza economica e la possibilità di avere un'abitazione per quei giovani il cui rientro in famiglia non è possibile

1.2.1 Prestazioni di carattere strutturale

Il "Centro Lorenzo Mori" per quanto riguarda gli ambienti, il riscaldamento, l'acqua calda, e tutti i servizi che riguardano il minore si ispira alle esigenze proprie delle case di civile abitazione, adeguandole alle modalità organizzative necessarie al funzionamento del servizio. L'organizzazione degli spazi interni garantisce ai minori il mantenimento e lo sviluppo dei livelli di autonomia individuale. Tutti i locali sono arredati come luoghi di vita simili a quelli di tipo familiare proprio per ricreare una organizzazione vicina a quella della famiglia e l'effetto "casa".

1.2.2 Prestazioni di carattere educativo

La struttura e l'operatore che ha la responsabilità della presa in carico hanno l'obbligo di attuare interventi affinché i minori rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale.

Devono facilitare e promuovere i rapporti con il nucleo di appartenenza e, dove è possibile, prevedere brevi soggiorni in famiglia.

1.2.3 Finalità perseguite

Le attività svolte all'interno del Centro sono finalizzate a:

- Offrire interventi personalizzati assistenziali, di socializzazione, educativi, volti all'acquisizione e al mantenimento delle capacità cognitive, relazionali e comportamentali;
- Promuovere la partecipazione ad iniziative poste in essere nel territorio.

1.2.4 Obiettivi specifici

All'interno del Centro vengono individuati per ciascun ospite interventi specifici a seguito di un progetto educativo concordato con l'assistente sociale che opera l'inserimento in struttura.

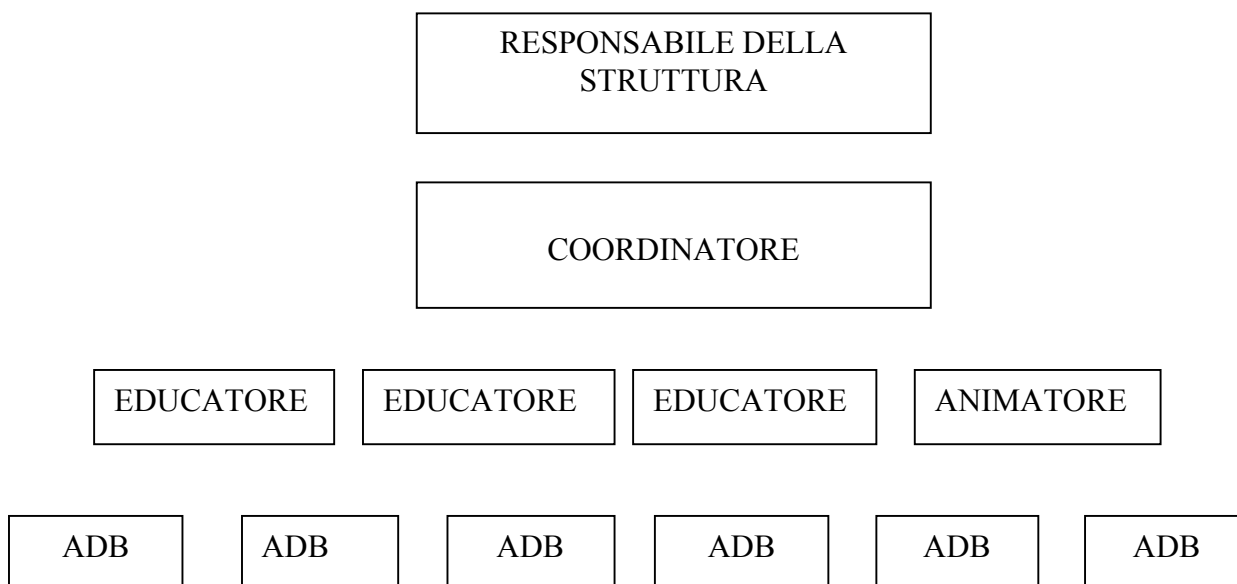
Gli operatori del Centro favoriscono l'integrazione di ogni soggetto all'interno del gruppo.

1.2.5 Le funzioni, le modalità e le risorse professionali

Nella struttura è presente un piano di lavoro relativo alle funzioni e alle attività svolte dal personale secondo i parametri previsti da normativa vigente.

Sono rispettati i requisiti di sicurezza sul luogo di lavoro secondo il D.lgs. 81/2008

1.2.6 Organizzazione del personale



1.2.7 Funzioni professionali

Area educativa e coordinamento

Funzione professionale	Qualifica inquadramento contrattuale e copertura oraria	Attività
Direzione e coordinamento	Qualifica: ASS. SOCIALE presente in struttura 12 ore settimanali	Valutazione richieste inserimento Gestione rapporti con le ASL, Comuni, Famiglie Partecipazione alla stesura dei progetti educativi Responsabile sistema informativo
Educatore professionale	Qualifica: Educatore professionale Presente in struttura 30 ore settimanali	Rapporto diretto con il minore Analisi dei bisogni Predisposizione e attuazione del progetto educativo in collaborazione con i servizi sociali Organizzazione attività individualizzate Programmazione delle attività
Assistente di base	Qualifica: Assistente di Base presente in struttura 38 ore settimanali	<ul style="list-style-type: none">• preparazione e somministrazione pasti• igiene personale• svolgono funzione di accompagnamento per il servizio di trasporto

MENSA

I pasti vengono prodotti in sede e rispettano le tabelle dietetiche approvate dal

consulente del Comune e le eventuali prescrizioni mediche per ogni utente. Il menù giornaliero è esposto nella cucina.

Le modalità di distribuzione dei pasti seguono le norme dell'HACCP.

1.2.8 Le risorse.

La struttura è di proprietà del Comune di Trequanda e risulta a norma. Tutte le attrezzature e gli strumenti di lavoro rispettano i requisiti di Legge.

Risorse strumentali

- n°2 mezzi attrezzati per il trasporto;
- n°2 Personal Computer;
- n°1 stereo per ascolto musica;
- n°2 televisore con videoregistratore e lettore D.V.D.;

Risorse strutturali:

La struttura dispone dei seguenti spazi:

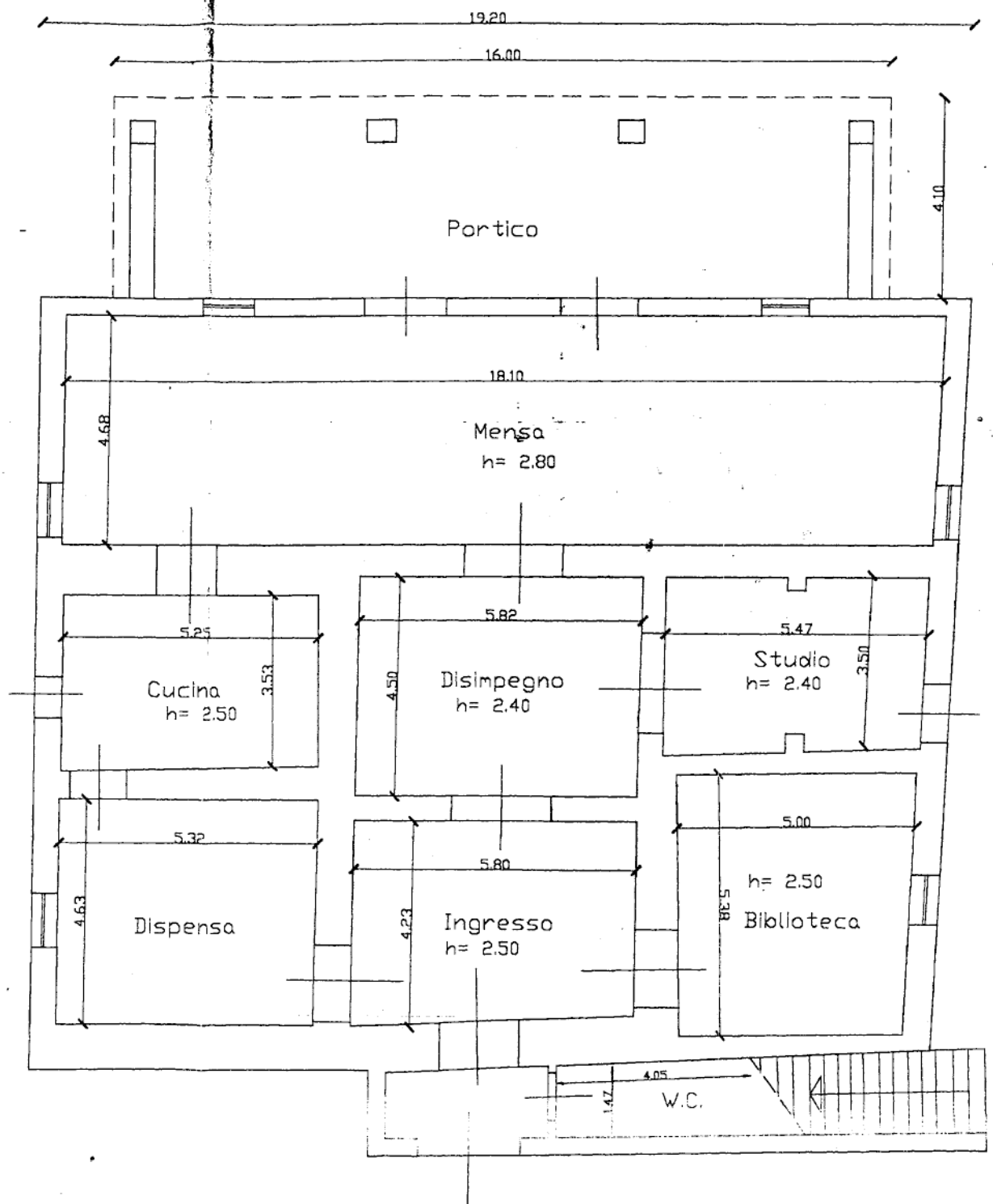
Piano terreno (reparto giorno)

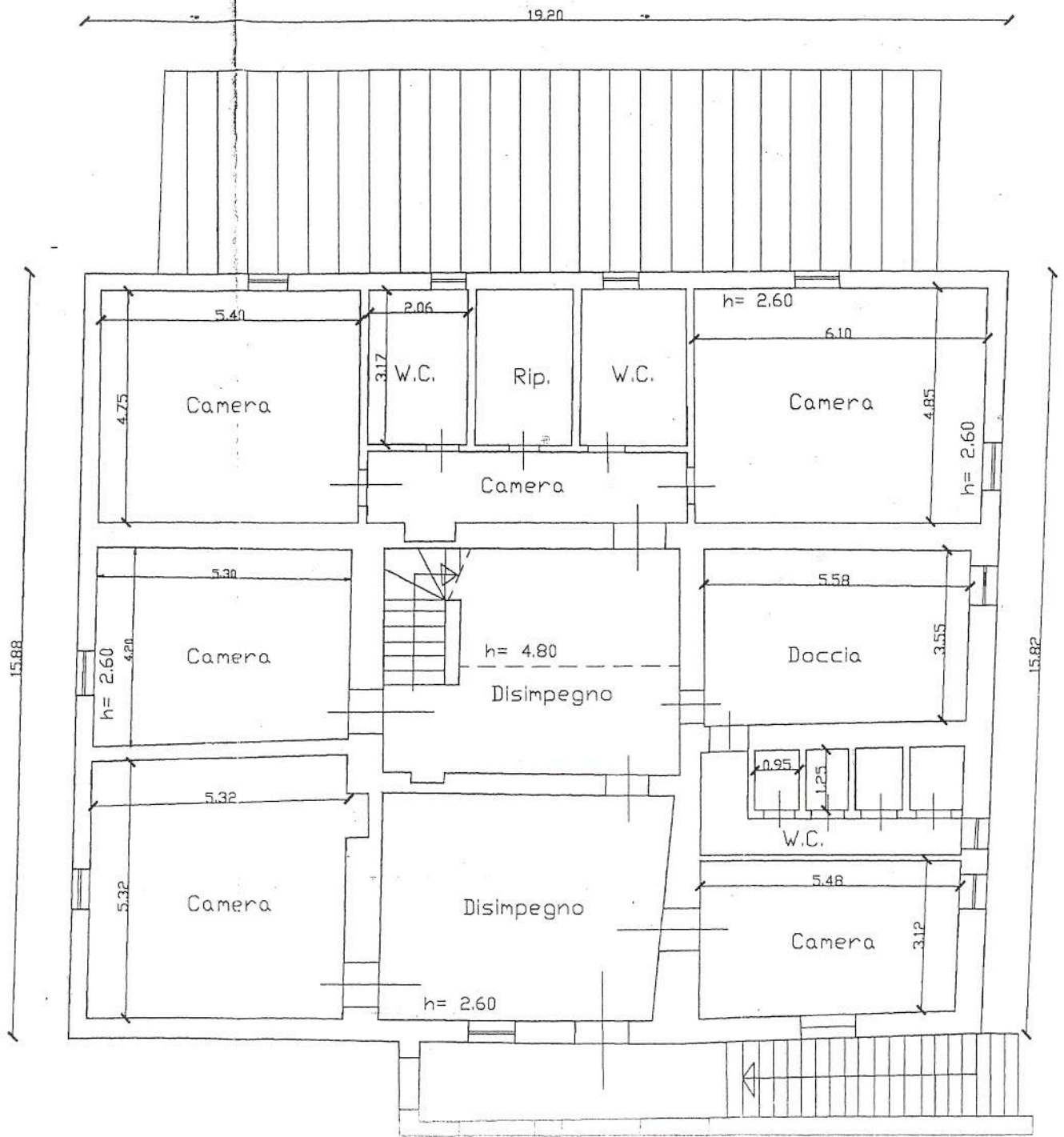
- Cucina e locale dispensa (non accessibili ai minori)
- Biblioteca e ufficio per le attività amministrative e ricevimento famigliari e operatori dei servizi
- Due locali adibiti alle attività ricreative e di studio
- Salone adibito a sala da pranzo e sala relax con televisore
- Un locale lavanderia con bagno
- Un portico che in estate è attrezzato sia per il relax che per le cene
- Un'ampia area verde esterna utilizzata per vari giochi all'aperto: pallavolo, pallacanestro, calcio ecc.

Primo piano (reparto notte)

- Tre camere da letto per i ragazzi
- Una camera da letto per l'operatore
- Una camera / salottino di passaggio⁸

- Una stanza da bagno con tre docce, 5 lavandini e tre servizi igienici





1.2.9 I rapporti familiari

Vista la finalità ultima della cooperativa Centro Lorenzo Mori, che è quella di reinserire il minore nell'ambiente familiare e sociale e vengono predisposti gli incontri con i parenti i quali sono anche coinvolti, dove c'è la possibilità, nella predisposizione e verifica del progetto educativo individuale, col coordinatore e con gli operatori della struttura, nonché con i servizi che ne hanno disposto l'inserimento.

1.2.10 Le risorse comunitarie

La comunità educativa, nel corso degli anni, ha ottenuto una buona sinergia con le risorse pubbliche e private presenti nel territorio.

In particolare sono state attivate collaborazioni con le seguenti realtà locali:

- Comune di Trequanda, Sinalunga e Torrita di Siena
- Associazioni sportive, ricreative e culturali;
- Associazioni locali (AUSER, PRO LOCO, SOC. SPORTIVA TREQUANDA E MONTEPULCIANO, COMITATO SOCI COOP);
- Carabinieri;
- Scuole; Progetto valorizzazione diversità e della persona con Campus a Pienza.
- Banca Monte dei Paschi;

Il lavoro di rete svolto dai soggetti sopra elencati, ha lo scopo di favorire il processo di integrazione con la Comunità Locale.

CAPITOLO

2

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DELSERVIZIO: ACCESSO E PRESTAZIONI

2.1 Come si accede al "Centro Lorenzo Mori"

La richiesta di ammissione deve essere accompagnata da una relazione scritta contenente tutte le informazioni necessarie per valutare se la situazione del minore da accogliere può essere accettata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli altri minori inseriti.

Dovrà essere quindi preventivamente valutata e concordata da:

- Responsabile della struttura
- Equipe interna
- Operatori dei servizi sociali territoriali

Una volta concordato l'inserimento L'Assistente Sociale del Presidio distrettuale del Comune di competenza attiverà poi con gli operatori della struttura le procedure relative al progetto educativo individuale.

Al momento dell'inserimento dell'utente presso il Centro, la Cooperativa provvede a stipulare una assicurazione per la responsabilità civile degli ospiti verso terzi per qualsiasi evento dannoso da essi causato e per i danni personali nei confronti dell'ospite stesso.

2.2 Giornata tipo

2.2.1 Giornata tipo durante il periodo scolastico

Durante il periodo scolastico i ragazzi sono purtroppo costretti a levatacce per potersi recare nelle varie scuole del territorio: Trequanda, Foiano, Montepulciano, Chianciano e Siena.

La giornata tipo viene quindi strutturata secondo i seguenti orari:

- ore 6,15 sveglia e colazione
- ore 7,00 partenza con il pulmino per le varie scuole o fermate dei mezzi pubblici
- durante la mattinata fino all'ora di pranzo attività varie a seconda della

presenza o meno di ragazzi in struttura

- ore 13,00 - 13,30 Pranzo dopo il rientro dei minori dalle varie scuole
- dalle 14,30 alle 15,30 riordino della sala da pranzo e relax
- 15,30 17,30 spazio dedicato alle attività scolastiche
- il resto della serata, fino alle 19,00 è dedicato alle attività sportive o ricreative
- 19,30 cena
- dopo cena riordino della sala da pranzo, televisione o giochi di gruppo e alle 21,30 i ragazzi si preparano per andare a letto.

2.2.2 Giornata tipo periodo estivo

Per tutto il periodo estivo, durante le vacanze scolastiche, i ragazzi vengono spesso accompagnati alla piscina comunale di Trequanda, sia per corsi di nuoto organizzati (mese di luglio) sia per trascorre i pomeriggi con i compagni del paese in un ambiente sano e controllato. Vengono fatte anche altre attività: Soggiorno al mare, inserimenti in stage aziendali, partecipazione alle esperienze estive nei territori limitrofi.

La giornata tipo è comunque generalmente organizzata secondo le seguenti modalità

- Ore 8,30 sveglia e colazione
- Dalle ore 9,30 alle 12,30 partecipazione alle pulizie all'interno e all'esterno della struttura (piccoli lavori di giardinaggio e realizzazione di un piccolo orto gestito dai ragazzi stessi)
- Alle 13,15 pranzo e riordino della sala da pranzo
- Fino alle 15,30 circa attività ricreative
- Dalle 16,00 alle 18,30 piscina
- Alle 19,30 cena all'aperto (sotto il portico o in giardino)
- Dopo cena riordino e se, sono presenti nel territorio feste organizzate dalle varie associazioni, i ragazzi vi vengono accompagnati, altrimenti la serata si conclude facendo giochi di società o guardando un film alla televisione.

2.3 Attività aggiuntive

Durante l'anno vengono organizzate delle gite nelle varie città italiane di interesse culturale o ambientale (Venezia, Genova all'acquario, Firenze, Amiata, Roma ecc...); è prevista anche una settimana di soggiorno in una località marina o montana.

2.4 Tariffe prestazioni

il corrispettivo dovuto, per il singolo minore ospitato, è stabilito con la fissazione della retta giornaliera.

La retta è fissata in € 91.00 per gli ospiti a regime residenziale e in € 50,00 per gli ospiti in regime semi-residenziale. Tale importo sarà a carico del comune di residenza del minore, o del comune dove il minore è stato trovato o dell'Azienda USL.

Integrazioni di rette possono essere previste per personale e prestazioni aggiuntive, rispetto agli standard, sulla base del progetto educativo individualizzato.

CAPITOLO

3

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCOGLIENZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

3.1 ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO

3.1.1 Requisiti professionali, luoghi, responsabile presa in carico e metodologia di progettazione

Nel momento precedente l'ingresso viene effettuata una visita al Centro a cui partecipano:

- L'ospite e la famiglia e/o persona che esercita funzione di tutela o sostegno;
- L'assistente sociale referente;
- Il coordinatore della struttura.

In questa fase vengono presentate: la struttura e le attività.

L'inserimento prevede una fase di osservazione, solitamente di durata mensile, necessaria per valutare se la situazione del minore da accogliere può essere accettata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli altri minori inseriti.

Al termine di questo periodo viene redatto un Progetto educativo individuale sottoscritto congiuntamente dall'èquipe del centro, dal responsabile della struttura e dall'assistente sociale che è responsabile del minore, in cui sono definiti gli obiettivi, la scelta dei metodi, le strategie per raggiungerli e la programmazione generale delle attività.

E' responsabile del Progetto Educativo, il Coordinatore della Struttura, che ne segue le varie fasi, cura l'efficacia dell'intervento e garantisce i rapporti con la famiglia o la persona che esercita funzione di tutela.

3.1.2 Le forme e le sedi di verifica del Progetto Educativo Individuale

Durante l'anno sono effettuate almeno due riunioni di verifica del progetto educativo individuale, con il Coordinatore del Centro, gli operatori, e l'assistente sociale che si occupa del minore.

Lo scopo è quello di realizzare gli obiettivi del Progetto Educativo Individuale del minore accolto nella struttura ed il conseguente reinserimento nell'ambito familiare.

3.1.3 Modalità di dimissione

Le dimissioni del minore, dalla struttura cui è affidato, si attuano quando l'operatore responsabile della presa in carico valuta raggiunti gli obiettivi del Progetto Educativo Individuale concordato tra il minore, la famiglia, il responsabile della struttura e se necessario con altri operatori coinvolti (psicologo).

Dovranno essere valutate le dimissioni del minore anche quando sopraggiungono condizioni che rendono inattuabile il Progetto Educativo Individuale. Tale dimissione potrà essere effettuata una volta individuate altre soluzioni idonee.

Le dimissioni devono essere notificata alla ASL7 a cui seguirà la stesura di una relazione che ne motivi le cause da parte degli educatori del centro e la chiusura della cartella utente.

3.1.4 Le iniziative formative ad hoc per il personale addetto

La Cooperativa organizza per il personale un piano di formazione che comprende:

- Incontro mensile di supervisione con un Counselor Gestalt, attualmente la dott.ssa Elisa Alessi, (Il counselor è una figura professionale, che fornisce un aiuto emotivo e cognitivo a persone in difficoltà anche per superare semplicemente le fasi problematiche della vita, perio di cambiamento e di transizione, momenti di scelte critiche). nel caso in cui si verificano eventuali difficoltà gestionali e relazionali da parte del personale educativo;
- Corsi di aggiornamento annuale su specifiche tematiche per affrontare al meglio i bisogni espressi dagli ospiti;
- Corsi di formazione rispetto alle normative che regolano l'igiene, la distribuzione dei pasti, le leggi sull'antincendio e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy, primo soccorso.

3.1.5 Gli strumenti per il rispetto della dignità e riservatezza

- Il personale si impegna a garantire una adeguata e trasparente informazione circa le attività svolte all'interno e all'esterno della struttura;
- A partire dalle caratteristiche personali di ciascun ospite è in grado di dare una risposta personalizzata ai suoi bisogni, mediante l'acquisizione e registrazione delle informazioni in apposite Cartelle (C.U.T.), mantenute aggiornate e rese disponibili solo per le funzioni interne da parte del personale interessato;
- Il personale interno di riferimento è dotato di identificativo con generalità e mansioni

3.2 Gestione delle informazioni

3.2.1 Gli strumenti di diffusione delle informazioni e dei dati relativi alle persone.

Presso il Centro viene raccolta e tenuta costantemente aggiornata la seguente documentazione, così suddivisa:

Per il personale

- Riunioni quindicinali d'equipe alle quali partecipano tutti gli operatori
- Riunione mensile tra il Coordinatore e gli Educatori
- Un Diario delle consegne per gli Educatori e per gli Assistenti di base in cui vengono trascritte giornalmente la comunicazioni al cambio del turno;
- Schede delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e mansioni, esposto nell'ufficio del Coordinatore del Centro;
- Diario d'equipe in cui il segretario verbalizzante, individuato in ogni incontro, riporta i verbali delle riunioni del personale presente, che firma il verbale congiuntamente.
Tutti gli operatori del centro, l'ente committente e gli operatori della Azienda USL possono accedervi.

Per l'ospite:

- Cartella Utente, aggiornata dal Coordinatore contenente i dati anagrafici, la documentazione sanitaria, la corrispondenza relativa all'utente e le eventuali autorizzazioni.

3.2.2 Le modalità di conservazione e raccolta del materiale

Tutta la documentazione cartacea e informatizzata prodotta viene raccolta in archivi e conservata secondo la normativa della legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003).

CAPITOLO

4

ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DELSERVIZIO: STRUMENTI DI TUTELA

4.1 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI UTENTI

Il Centro garantisce la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo

Valutata la sua fondatezza, saranno comunicate all'utente, mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e la persona incaricata della risoluzione del problema.

La risposta viene fornita di norma entro 30 giorni.