

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***Comunità per Minori «Residenza Educativa Samu»***

*Via Mottoscarone, 55  
28019 SUNO (NO)*

REV. 1 – GENNAIO 2025



## LA NOSTRA STORIA

Un' accogliente struttura residenziale per minori in situazioni di disagio personale e/o familiare, che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato capace di tutelare la loro crescita.



## COME RAGGIUNGERCI

### Comunità per Minori «Residenza Educativa Samu»

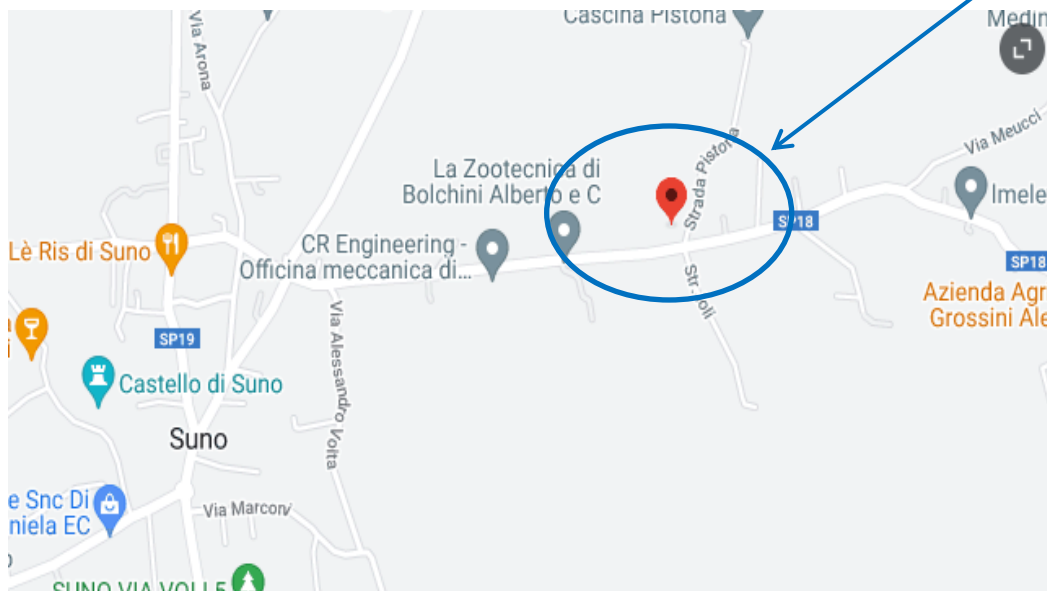
Via Mottoscarone, 55

28019 SUNO (NO)

Tel. 0322/09.38.45

Mail [residenzasamu@nuovassistenza.it](mailto:residenzasamu@nuovassistenza.it)

[www.nuovassistenza.it](http://www.nuovassistenza.it)



## LA NOSTRA STORIA

La Comunità per Minori «Residenza Educativa Samu» è un progetto che nasce nel Maggio 2023 a seguito di una consolidata esperienza di lavoro nell'ambito del disagio minorile e delle esigenze rilevate sul territorio.

Da molti anni, infatti, Nuova Assistenza si occupa di situazioni educative territoriali complesse in Piemonte, Lombardia e Liguria; ciò ha contribuito a creare una forte spinta affinché tale competenza fosse messa a servizio di una struttura in proprietà.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

La struttura accoglie fino a 12 Bambini (10 posti residenziali e 2 posti diurni/pronta accoglienza) dai 6 ai 10 anni (sono ammessi minori di età inferiore ai 6 anni per eventuali esigenze di unità di nucleo familiare).

Per ogni Bambino inserito viene messo in atto un progetto educativo individualizzato, sulla base delle risorse presenti in ciascuno/a, delle caratteristiche legate al contesto di provenienza e/o delle richieste dei Servizi invianti.

## **METODO, MISSION E FILOSOFIA DI LAVORO**

La comunità ha come finalità primaria quella di accogliere il minore, impostando uno specifico lavoro affinché possa sentirsi accettato, ascoltato e compreso. Attraverso un progetto educativo, individuale e personalizzato, si propone di raggiungere gli obiettivi che sono stati nel frattempo indicati e programmati insieme al Servizio Sociale di riferimento.

La Comunità per minori si fonda su un modello di intervento relazionale centrato sulla persona, sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti, e sul rispetto dell'individualità dell'altro.

La relazione costituisce il nucleo fondante dell'intervento di comunità, il luogo "dell'accettazione dell'altro per quello che l'altro è", della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti; è lo strumento che il minore può utilizzare nel cambiamento, poiché ha un costante accesso ad un contesto relazionale che si assume il rischio di costituirsi base sicura.

Come modello si è scelto di ispirarsi all'approccio "costruzionista" che pone l'enfasi sui processi, sulla pluralità di competenza e di voci, sulla possibilità, sulla natura relazionale della conoscenza.

L'assunto di fondo è che gli utenti, non importa in quali circostanze essi si trovino, hanno risorse importanti dentro di sé e attorno a sé; è il modo in cui esse vengono narrate che rende possibili nuove e più positive opportunità.

## CRITERI DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Alla base della procedura di inserimento del minore all'interno della «Residenza Educativa Samu» c'è il Servizio Socio-Assistenziale di provenienza del minore.

I minori vengono accolti sempre sulla base di una richiesta effettuata da un Servizio Sociale inviante, dopo che il Tribunale per i Minorenni ha disposto un decreto di collocamento in Comunità in conseguenza allo stato di abbandono del minore o all'allontanamento dalla famiglia d'origine.

Il Servizio inviante fornisce una relazione psico-sociale e sanitaria di presentazione del minore recante tutte le informazioni necessarie ad una prima valutazione della possibilità di inserimento e, se possibile, si fissa un colloquio di rete per discutere del caso.

L'Equipe Educativa, al termine della valutazione sull'idoneità di permanenza del minore, redige una proposta di inclusione, comunicata agli organi che hanno richiesto l'inserimento del nucleo.

Il Responsabile può rifiutare l'ammissione degli ospiti, allorché gli stessi presentino situazioni oggettive e soggettive particolari che possono creare gravi scompensi all'attività complessiva della Comunità, o che non possono essere affrontate adeguatamente, per carenza di attrezzature o personale, in considerazione della specificità del caso.

# CRITERI DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

## Inserimento e osservazione

L'inserimento del minore avviene nel momento in cui si valuta che l'esperienza proposta possa costituire per lui un'opportunità di cambiamento, ossia segnare una differenza dal passato, che si tratti di una situazione familiare patogena o di un contesto in cui si sono create condizioni di pregiudizio per la sua crescita.

In ogni caso nella prima fase di accoglienza del minore, oltre che una presa in carico della sua situazione sanitaria, e scolastica, è importante attuare un'approfondita osservazione delle dinamiche relazionali apprese e messe in atto, del sistema di rappresentazioni e attribuzioni di significati sviluppati e delle funzioni che questi hanno svolto e che continuano a svolgere nel corso della sua vita.

Quando è presente, diviene fondamentale il riferimento alla famiglia d'origine e la necessità di non trascurare l'apporto di un coinvolgimento della stessa nel percorso del figlio in comunità. La famiglia costituisce il nucleo da cui il ragazzo proviene e presso il quale, nella maggior parte dei casi, deve fare ritorno: occorre quindi conoscerla e cercare di creare delle alleanze che possano favorire la buona riuscita dell'esperienza comunitaria.

## Dimissioni

Le dimissioni dell'ospite dalla Comunità dovranno essere rispettose dei tempi dello stesso e dovranno essere preparate adeguatamente. Nuova Assistenza, in collaborazione con i Servizi Sociali, cercherà di essere d'aiuto e supporto al superamento delle problematiche dell'ospite all'interno del nucleo familiare d'origine. In casi differenti gli educatori saranno attenti nell'aiutarlo all'accettazione di altre soluzioni, in modo che queste possano essere vissute non come imposizioni esterne.

## IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Mediante un continuo confronto con i Servizi Sociali di riferimento, la struttura propone a ciascun Bambino un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) volto non solo ad offrire tutela e protezione ma soprattutto a costruire un concreto percorso di accompagnamento verso graduali forme di autonomia a livello emotivo, relazionale, economico, lavorativo, abitativo, sociale.

Il P.E.I. è costruito considerando le diverse aree del percorso di crescita individuale: il benessere psicofisico, la dimensione affettiva ed emotiva, le relazioni familiari e sociali, l'autonomia funzionale e personale, l'investimento progettuale, la rielaborazione del proprio passato.

In esso sono delineati gli obiettivi, gli strumenti pedagogici e terapeutici, i tempi adeguati per i passaggi in ciascuna fase del percorso:

- accoglienza e osservazione
- responsabilità
- competenza
- autonomia

I Bambini usufruiscono di colloqui settimanali con l'educatore di riferimento, inoltre sono programmate verifiche periodiche del P.E.I. con il Servizio inviante.

Si dà rilevanza alla cura di sé, della propria salute, della propria affettività e delle relazioni familiari.

## REGOLAMENTO

La Comunità adotta lo strumento del Regolamento: contiene le regole per la convivenza, il rispetto degli altri, la responsabilizzazione individuale e viene consegnato ai Bambini e, alle famiglie e ai Servizi inviati al momento del colloquio di conoscenza, unitamente al materiale informativo utile.

I Bambini partecipano attivamente al lavoro di elaborazione e condivisione delle regole di vita quotidiana con delle riunioni periodiche.

## LE VISITE IN COMUNITA'

A tutela di ciascun minore, le visite, ove non stabilite da un Decreto del Tribunale, sono permesse nei modi e negli orari stabiliti dagli Educatori e non devono coincidere con i pasti o altri momenti di vita comunitaria.

I visitatori si intratterranno per breve tempo nella zona soggiorno, con un contegno rispettoso della natura e delle esigenze della Comunità; non sono ammesse visite nelle camere.



# DOCUMENTAZIONE DELL'OSPITE

La documentazione che il Responsabile di struttura richiede all'Ente inviante viene suddivisa in due cartelle.

## CARTELLA SOCIALE:

- Provvedimenti emanati dal Tribunale dei Minori (se presente)
- Relazioni dei Servizi Sociali, Servizi N.P.I, Servizi Psicologia o Dipartimento Salute Mentale
- Documento d'identità, codice fiscale e Passaporto
- Fotocopia del permesso di soggiorno in caso di ospiti stranieri

## CARTELLA SANITARIA:

- Tessera sanitaria, esami precedentemente effettuati, relazione medico curante (quando possibile), terapie farmacologiche in atto, eventuali patologie
- Fotocopia dei certificati di vaccinazione

## **FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA E GIORNATA TIPO**

La struttura è aperta 365 l'anno, 7 giorni la settimana, per tutte le 24 ore giornaliere.

Si riporta, a titolo di esempio, una giornata tipo:

<b>Ore 07.00</b>	Alzata e supporto nella preparazione dei minori
<b>Ore 07.30</b>	Distribuzione della colazione
<b>Ore 08.00</b>	Accompagnamento a scuola
<b>Ore 13.00</b>	Rientro da scuola e pranzo
<b>Ore 14.00</b>	Svolgimento dei compiti / attività in programma
<b>Ore 16.00/16.30</b>	Rientro da scuola e merenda
<b>Ore 17.00</b>	Svolgimento dei compiti / attività in programma
<b>Ore 19.30</b>	Cena
<b>Ore 21.00</b>	Attività serale in programma
<b>Ore 21.00</b>	Riposo notturno

# ***FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA***

## **Tempo libero e vacanze**

La Comunità periodicamente organizza gite, feste e incontri formativi.

Nei mesi estivi agli ospiti è garantito un periodo di vacanza di una settimana in località marittime o di montagna.

Le comunità coltivano gli interessi e le aspirazioni personali e promuovono lo svolgimento di attività sportive, la costruzione di una rete di nuove relazioni e del senso di appartenenza al territorio.

## **Risorse del territorio**

Pur essendo una Comunità relativamente giovane, la nostra struttura è già fortemente radicata all'interno del tessuto sociale.

Numerose sono le collaborazioni con associazioni del territorio, scuole, associazioni multiculturali, comunità e centri di aggregazioni, associazioni sportive e ricreative, oratori ecc.

# **NOTIZIE UTILI PER UNA BUONA PERMANENZA**

## **SERVIZIO TRASPORTO**

Sono autorizzati i trasporti degli utenti qualora le attività educative o gli appuntamenti per visite mediche specifiche lo richiedano espressamente.

## **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

All'interno della Struttura operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

## **OGGETTI PERSONALI E OGGETTI SMARRITI**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore. La Comunità non risponde di eventuali furti. In caso di smarrimento di oggetti personali, occorre segnalarlo al personale.

## **TELEVISIONE**

I minori della Comunità potranno usufruire dei televisori del salone, nel totale rispetto di tutti gli ospiti e secondo i tempi stabiliti dagli Educatori.

## **ALIMENTI, BEVANDE, FARMACI E APPARECCHI ELETTRICI**

E' vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolci dall'esterno.

E' altresì vietato consegnare ai minori qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione degli educatori.

# SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

## I SERVIZI ALLA PERSONA

### SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori sono gli operatori che convivono coi minori e hanno una funzione di supporto dell'organizzazione familiare. Gestiscono gli aspetti materiali della vita della Comunità (spese, preparazione dei pasti, attività, ecc.) e promuovono momenti di interazione con la famiglia d'origine, la rete parentale più estesa, i servizi del territorio e i Servizi Sociali. Gli educatori partecipano alla predisposizione dei progetti educativi e ne danno concreta attuazione, valutandone l'andamento nel tempo.



### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) garantiscono una risposta qualificata ai bisogni assistenziali primari sulla base di standard predefiniti e secondo un atteggiamento disponibile alle esigenze personali e alle abitudini di vita del minore, attraverso l'instaurazione di un buon rapporto relazionale.

## I SERVIZI ALBERGHIERI



### CUCINA

Il menù proposto dalla Comunità è giornaliero e prevede ampia varietà; è strutturato su quattro settimane e distinto secondo due stagionalità. All'interno della Comunità è presente una vera e propria cucina di tipo familiare, in cui il personale ausiliario ha la possibilità di occuparsi della preparazione dei pasti.

#### ORARI DEI PASTI

Colazione: ore 7:30

Pranzo: ore 12:30 circa

Merenda: dalle ore 16:30 alle ore 17:00 circa

Cena: ore 19:30



### LAVANDERIA/STIRERIA E IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di pulizia delle camere e degli spazi comuni e il servizio di lavanderia e stireria, sono garantiti quotidianamente e sono svolti dal personale ausiliario.



## SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA PARITÀ DI GENERE

La Comunità adotta un **SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**, verificato da un ente terzo ed indipendente, che risponde ai requisiti previsti dalle norme internazionali **ISO 9001** (QUALITÀ), **ISO 14001** (AMBIENTE), **ISO 45001** (SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO), volto a promuovere anche quanto previsto dalla **Prassi di Riferimento UNI 125** (PARITÀ DI GENERE) per il superamento di qualsiasi discriminazione legata alla posizione sociale, alla provenienza etnica, culturale, politica e religiosa, all'aspetto e condizione fisica, all'età, all'orientamento sessuale e all'identità di genere.

Questo significa che la Comunità garantisce:

- un **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE CONDIVISO, FLESSIBILE**, soggetto a verifiche interne e a controlli di enti esterni, per perseguirne il miglioramento continuo
- **PROTOCOLLI IGIENICO-SANITARI, PROCEDURE, MODULISTICA DI PROGRAMMAZIONE E REGISTRAZIONE CONDIVISI IN EQUIPE**, per garantire un costante processo di valutazione dell'efficacia. I Protocolli e le Procedure adottate hanno la finalità di indicare nello specifico le modalità di tenuta farmaci, di gestione della pulizia e sanificazione degli ambienti, di definizione del menù e del confezionamento dei cibi, nonché l'organizzazione degli approvvigionamenti.
- garantire la **FORMAZIONE DEI PROPRI OPERATORI** per lo svolgimento del lavoro con professionalità e per la crescita delle competenze
- favorire la **COMUNICAZIONE CIRCOLARE**, la **COLLABORAZIONE** e la **SINERGIA** fra tutti gli interlocutori, per creare occasioni di incontro e di reciproco ascolto fra chi si affida alle cure e chi accompagna in questo percorso.



# MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

## RECLAMI, APPREZZAMENTI E QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Gli ospiti che desiderano esprimere reclami o apprezzamenti in merito ai nostri servizi possono farlo nel completo rispetto della privacy, richiedendo l'apposito modulo agli educatori.

In ogni caso il Coordinatore della Comunità è sempre a disposizione per raccogliere direttamente le segnalazioni e per concordare incontri di confronto.

Inoltre, viene richiesta periodicamente la compilazione di un questionario di soddisfazione ai responsabili dei servizi invianti e a tutti gli operatori dell'equipe, con l'invito a lasciare eventuali suggerimenti.

I risultati sono sempre valutati e condivisi dall'equipe educativa, al fine di evidenziare punti di forza e punti di debolezza, in un'ottica di miglioramento continuo.



## GESTIONE DELLA PRIVACY

La Comunità tratta i dati personali degli ospiti e delle loro famiglie, cercando di limitare la conoscenza a quelli strettamente necessari: tra questi rientrano anche i «dati particolari», ovvero quelli più delicati, tra cui i dati sanitari e quelli giudiziari che sono funzionali all'erogazione del servizio.

Qualora fossero previste particolari progettualità, per esempio volte alla pubblicazione di foto e video, viene chiesta specifica autorizzazione per il trattamento dei dati degli ospiti.

Nel rispetto del Regolamento Europeo N. 679/2016 per la protezione dei dati personali, la Cooperativa Nuova Assistenza ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO - Data Protection Officer) ed un Amministratore di Sistema, inoltre ha affidato la gestione della privacy all'Ufficio Sicurezza e Qualità presente presso la propria Sede legale.

Tutto il personale della Comunità è tenuto al rispetto dell'obbligo di riservatezza ed è autorizzato e istruito al trattamento dei dati attraverso specifica lettera di incarico contenente idonee istruzioni oltre a regole (Decalogo della Privacy) e indicazioni.

Sono previsti per il personale momenti di formazione/informazione in materia di protezione dei dati, sia per quelli riportati su supporti cartacei che su supporti informatici, inoltre sono diffuse al personale anche procedure e vademecum specifici, al fine di garantire adeguate condizioni di sicurezza.

