

Via Einaudi n. 18 – 09074 Ghilarza (OR)
Tel. 0785.853219 Cell. 340.6739840
E-mail: comunitaelisanivola.adolescenti@gmail.com
PEC: giubileo2000c@pec.it
Sito WEB: www.giubileo2000.it



Soc. Coop. Sociale Onlus

Carta dei Servizi

Comunità di Accoglienza per Adolescenti
"Elisa Nivola"



LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.giubileo2000.it/

Cooperativa Sociale "Giubileo 2000"

Via La Marmora n. 36 – 09082 Busachi (OR)

P.IVA: 01021320955

Tel: +39 3501042405

E-mail: giubileo2000c@tiscali.it PEC: giubileo2000c@pec.it

Comunità di Accoglienza per Adolescenti

“Elisa Nivola”

CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO	3
LA COMUNITÀ “ELISA NIVOLA”	3
DOVE SIAMO	3
LA SEDE ABITATIVA	4
CHI ACCOGLIAMO	4
LA PERMANENZA IN COMUNITÀ	4
PRINCIPI ISPIRATORI	4
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	5
Pre-accoglienza	5
Accoglienza	6
Operatività	8
Dimissioni	9
MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA	10
SOSTEGNO ECONOMICO AGLI OSPITI	10
SITUAZIONI DI EMERGENZA	10
METODOLOGIA EDUCATIVA	10
COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE D’ORIGINE	12
EQUIPE	12
ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO	13
AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	13
COLLABORAZIONE CON LE REALTÀ DEL TERRITORIO E CON GLI ENTI INVIANTI	14
STRUMENTI OPERATIVI e DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE	14
LA RETTA	15
CAPARRA	16
LA GIORNATA TIPO	16
MENÙ TIPO	17
DIRITT E DOVERI DEGLI OSPITI	17
DOVERI DELLA COMUNITÀ	18
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA	18
DIRITTO ALLA PRIVACY	18
MODULO DEI RECLAMI E OSSERVAZIONI	19
INFORMAZIONI GENERALI	20

*“Tutto cambia a seconda della finestra da cui si osserva la realtà.”
(Banana Yoshimoto)*

CHI SIAMO

La Comunità di Accoglienza per Adolescenti “Elisa Nivola” è gestita dalla Cooperativa Sociale “Giubileo 2000”, costituita a Busachi il 21 marzo 2001 da tre operatrici ADEST (Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari) che decisero di avviare un lavoro territoriale di assistenza e promozione a favore di alcune fasce svantaggiate della popolazione locale.

Durante i primi anni gli interventi della cooperativa si concentrarono prevalentemente su attività legate all’assistenza domiciliare a favore di anziani e disabili residenti nel Comune di Busachi. Negli anni successivi gli interventi si sono estesi anche ad altri Comuni della provincia di Oristano, la tipologia d’utenza si è ampliata e diversificata e sono state introdotte nuove figure professionali.

Nel 2004 la Cooperativa ha ottenuto la certificazione di qualità UNI ISO 9001 per le seguenti attività: progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare, educativi, ricreativi e di aggregazione sociale; gestione comunità alloggio; preparazione, veicolazione e somministrazione pasti.

LA COMUNITÀ “ELISA NIVOLA”

La Comunità di Accoglienza per Adolescenti è la risultante tra il percorso maturato negli anni dalla Cooperativa Sociale “Giubileo 2000” nei servizi rivolti ai minori e l’incontro tra alcuni professionisti, uniti dall’obiettivo di realizzare un progetto di tipo residenziale e semiresidenziale secondo i principi della pedagogia non direttiva di Carl Rogers, Don Milani e Paulo Freire, a favore dei cosiddetti “adolescenti difficili”.

Nell’estate del 2020, prende così avvio, nel territorio ghilarzese, questa nuova realtà che abbiamo voluto dedicare ad una Donna speciale della nostra terra, Elisa Nivola, allieva di Aldo Capitini e docente di Storia della Pedagogia a Cagliari, definita *“l’educatrice che sta dalla parte degli ultimi”* per l’impegno profuso a contrastare la dispersione scolastica nelle scuole di frontiera.

DOVE SIAMO

La Comunità è ubicata a Ghilarza, in Via Einaudi n. 18, in una posizione strategica che garantisce un facile accesso ai principali servizi territoriali (stazione ferroviaria, impianti sportivi, negozi e servizi socio-sanitari).

Il Comune di Ghilarza si trova nella parte centro-occidentale della Sardegna, in provincia di Oristano, facilmente raggiungibile attraverso le più importanti arterie stradali che collegano Cagliari e Sassari (SS 131) Nuoro ed Olbia (SS 131Bis). Il paese conta circa 4.500 abitanti.

La sede è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, autobus e treno (fermata di Abbasanta). La stazione ferroviaria dista 1,4 km dalla Comunità.

Nel territorio, oltre la scuola primaria e secondaria di primo grado, hanno sede il Liceo Scientifico con due indirizzi di studio, scientifico e linguistico, e l’I.P.S.I.A., l’Istituto Professionale Industria e Artigianato dove è attivo anche un corso serale.

Sono inoltre presenti strutture educativo-culturali e ludico-ricreative sia pubbliche che private tra le quali, la biblioteca comunale, la Casa Museo di Antonio Gramsci, il cinema e diversi impianti sportivi.

Ghilarza è un paese culturalmente attivo e vivace, e durante tutto l’anno si avvicendano diversi eventi culturali promossi dalle associazioni attive nel territorio.

LA SEDE ABITATIVA

La struttura è una normale abitazione civile dotata di tutti gli ambienti di cui solitamente le famiglie dispongono. Nello specifico, lo spazio abitativo si compone di n. 4 camere da letto dotate di arredi colorati, n. 2 bagni con doccia, una zona open con cucina e soggiorno e una stanza adibita a ufficio.

A ogni ospite è garantita la disponibilità di un letto, un armadio, un comodino e una scrivania con libreria. All'esterno sono presenti un locale e un ampio giardino, idonei per la realizzazione di attività ricreative e musicali.

CHI ACCOGLIAMO

La Comunità accoglie fino ad un massimo di 8 adolescenti di ambo i sessi, in età compresa tra i 14 e i 18 anni, prolungabili fino e non oltre il 21° anno di età, con le seguenti caratteristiche:

- adolescenti privi del necessario supporto familiare, per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il loro progetto individuale;
- adolescenti con condotte a rischio e/o devianti, sottoposti a provvedimenti amministrativi;
- adolescenti sottoposti a procedimenti penali;
- minori stranieri non accompagnati (MSNA).

È inoltre previsto un posto per ospitalità temporanea da destinare ai casi di emergenza.

In specifiche situazioni, che saranno vagliate di volta in volta dal coordinatore della struttura e dall'equipe, potranno essere inseriti anche minori non appartenenti alla suddetta fascia d'età, compatibilmente con l'equilibrio delle dinamiche interne e le esigenze degli ospiti.

Non sono considerati idonei per la Comunità i minori affetti da grave handicap fisico e/o mentale, da patologie psichiatriche (psicosi di tipo dissociativo o depressivo, gravi disturbi di personalità, gravi pazienti oligofrenici) o con gravi patologie fisiche che necessitano di assistenza sanitaria specialistica e continuativa.

LA PERMANENZA IN COMUNITA'

Trattandosi di adolescenti, la permanenza in comunità può protrarsi sino alla maggiore età. In situazioni molto particolari (provvedimenti penali in corso, ultimo anno di scuola superiore, estrema prossimità al conseguimento dell'autonomia abitativa e lavorativa, impossibilità di rientro in famiglia, ecc.) può essere valutata, col consenso del soggetto interessato, del Tribunale per i Minorenni e del Comune di residenza, la permanenza in Comunità anche oltre la maggiore età. In tal caso, la permanenza è rapportata al raggiungimento di specifici obiettivi e dalla disponibilità del Comune competente ad assumere il relativo onere finanziario.

Al compimento dei 18 anni di età il ragazzo può usufruire di un programma di inclusione sociale di cui all'art 17, comma 2, della Legge regionale 11 maggio 2006, n. 4, denominato "Prendere il volo" co-progettato da tutti gli attori sociali coinvolti.

PRINCIPI ISPIRATORI

*Non basta la scienza, non basta saper fare, non basta l'amore.
Occorre far dialogare testa, cuore e braccia.*

Bettelheim

L'agire educativo della nostra Comunità si ispira principalmente all'attivismo pedagogico di Don Milani e Paulo Freire e alla psicologia umanistica di Carl Rogers.

Cerchiamo di mettere in pratica i loro insegnamenti che per noi sono stati determinanti nella scelta di lavorare in quest'ambito.

La *centralità della persona* ed il *protagonismo attivo degli ospiti* sono gli elementi cardine sui quali si basano gli interventi messi in campo dagli operatori.

L'orizzonte di senso, che guida la nostra pratica quotidiana, è riassunto in due principali linee di intervento:

➤ **la formazione** come luogo di emancipazione sociale e di pratica per la libertà.

Nella maggior parte dei casi, i contesti di provenienza dei ragazzi sono caratterizzati da difficoltà economiche e sociali, dove l'attività formativa non viene percepita come un investimento.

Nella nostra Comunità la formazione, intesa in senso ampio e non solo come percorso scolastico, assume un ruolo centrale nell'intervento educativo e si declina in percorsi di crescita personale, formazione musicale, attività corporee, laboratori di cucina e attività per l'apprendimento della lingua inglese.

Non si tratta di specifici laboratori, ma di un "fare" contestualizzato e contingente che diventa occasione formativa.

➤ **la coscientizzazione** per essere presenti a se stessi e al mondo come soggetti attivi capaci di auto-determinarsi, di interpretare informazioni e di intrecciare relazioni significative con pari e adulti.

Secondo Paulo Freire l'azione educativa ha il compito di ridare la parola a tutte quelle persone oppresse e deboli per renderle consapevoli della loro situazione sociale e per permettere loro di evolversi dalla situazione di disagio con coscienza, attraverso l'utilizzo della parola e del pensiero critico.

IL DIALOGO è alla base del nostro agire educativo, un dialogo autentico dove nessuno vince e nessuno perde, che si muove su logiche esplorative, maieutiche e problematizzanti *per guardare la persona per quella che è e soprattutto per quello che potrà essere, senza essere condizionati dalle opinioni comuni e dai propri giudizi* (Kanizsa, Tramma, 2012).

Abbandonare lo "sguardo giudicante" non è facile, ne siamo consapevoli, ma questo è quello che ci impegniamo a fare nella quotidianità del nostro lavoro.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Gli Enti possono rivolgersi direttamente alla struttura attraverso un primo contatto telefonico al fine di verificare la disponibilità dei posti. Se vi è la disponibilità, si seguirà la seguente modalità operativa di presa in carico:

PRIMA FASE Pre-accoglienza

➤ Invio, da parte del Servizio Inviante, dei seguenti documenti:

- ✓ modulo "Richiesta d'Inserimento Minore"
- ✓ relazione psico-sociale di presentazione del minore recante tutte le informazioni necessarie ad una prima valutazione sulla possibilità di inserimento;
- ✓ Decreto del Tribunale per i Minorenni (qualora presente)

➤ Preliminare valutazione dell'idoneità all'inserimento in Comunità in riunione d'equipe attraverso l'analisi della documentazione prodotta dal Servizio inviante e le informazioni fornite al Coordinatore della Struttura.

➤ Colloquio e visita alla Comunità da parte del/la minore, l'operatore sociale del Servizio inviante, famiglia o adulto di riferimento (laddove possibile e consentito), il tutore e gli operatori della struttura. Durante l'incontro, il Coordinatore della struttura mostra i vari ambienti della casa, presenta gli ospiti presenti, illustra i principi, le regole e le attività previste.

Tale incontro ha anche la finalità principale di creare una conoscenza reciproca oltre che di permettere un primo impatto del/la minore con il contesto.

Durante il colloquio si cerca di individuare i bisogni di cui il minore è portatore e a valutarli in rapporto a quanto la Comunità può offrire.

Nel caso in cui il ragazzo provenga da altra Comunità, diviene fondamentale valutare quali siano gli elementi che hanno causato la rottura con il contesto precedente e se vi siano i presupposti per un'accoglienza significativa nel contesto attuale, per evitare di riprodurre la precedente esperienza.

Qualora si ritenga attuabile l'inserimento, il referente del Servizio richiedente e il Coordinatore della Comunità concordano modi e tempi dell'inserimento in struttura del minore.

Questa fase può essere saltata nei casi in cui l'Ente inviante richieda l'urgenza di un collocamento.

Tutela della salute degli ospiti

Gli adolescenti nei primi giorni dopo l'ingresso in Comunità effettuano una visita con il medico di medicina generale individuato dalla struttura il quale verifica le adempienze vaccinali e raccorda l'accompagnamento sanitario con quello eventualmente già in corso da parte dei Servizi del territorio di provenienza.

SECONDA FASE Accoglienza

Il/la minore viene accompagnato in Comunità dall'Operatore sociale che ne ha curato l'inserimento e, ove possibile e consentito, anche dai genitori. Gli inserimenti avvengono di norma la mattina per consentire al ragazzo/a di prendere familiarità con il contesto e condividere con gli altri ospiti i pasti, che rappresentano un'importante occasione di incontro e di scambio conviviale tra gli ospiti.

Controlli in fase di ingresso

“Gli operatori di turno, di prassi, accompagnano in camera i nuovi arrivati per aiutarli a sistemare i propri vestiti nell'armadio. In quest'occasione gli operatori possono controllare che i minori non abbiano in valigia oggetti vietati dal regolamento della comunità.

Quando è possibile questo controllo viene svolto insieme ai genitori o all'operatore accompagnante, “così da rendere esplicito ciò che è lecito e che cosa è vietato”.

L'Ente inviante, al momento dell'ingresso in struttura del/la minore, deve presentare la seguente documentazione:

Documenti personali:

- ✓ Scheda di Ingresso in Comunità;
- ✓ Carta d'identità/passaporto/permesso di soggiorno (per minori stranieri);
- ✓ Codice fiscale;
- ✓ Tessera sanitaria;
- ✓ Decreto e/o Provvedimento del Tribunale competente e Decreti precedenti;
- ✓ Relazioni dei Servizi Sociali o di altri specialisti (psicologo, neuropsichiatra, altro);
- ✓ Relazioni di Servizi che hanno già accolto il minore (Comunità, Centri Diurni, Assistenza Domiciliare);

Documentazione sanitaria

- ✓ Revoca del Medico;
- ✓ Copia libretto delle vaccinazioni;
- ✓ Libretto sanitario, tessera per le vaccinazioni;

- ✓ Raccolta di principali esami medici effettuati e di operazioni chirurgiche, prescrizione di eventuali terapie farmacologiche assunte;
- ✓ Indicazione di patologie e/o allergie in corso;

Nella fase d'ingresso vengono effettuati esami delle urine drug test

Documentazione scolastica

- ✓ Pagelle scolastiche dell'ultimo triennio o relazione dell'Istituto scolastico;
- ✓ Attestato ultimo anno scolastico;
- ✓ Nulla osta al trasferimento nella nuova scuola:

Documentazione amministrativa compilata e firmata

- ✓ Consensi informativi;
- ✓ Regolamento e accettazione regole;
- ✓ Privacy;
- ✓ Liberatoria per accertamenti sanitari e visite specialistiche;
- ✓ Impegno di spesa.

- Al momento dell'inserimento all'adolescente viene assegnato un operatore di riferimento tra i componenti dell'equipe e gli/le verranno fornite tutte le informazioni e le regole necessarie per entrare in contatto con il nuovo sistema;
- Viene creata una foto segnaletica dove vengono riportati i dati del/la minore e il decreto/provvedimento con il quale è stato inserito in Comunità; la foto segnaletica verrà utilizzata per il rintraccio del/la minore dalle Forze dell'Ordine in caso di allontanamento volontario non autorizzato
- Per ogni minore accolto in Comunità è previsto un periodo di prova di circa 30 giorni, un tempo necessario per consentire al/la giovane di poter prendere coscienza dell'essere in comunità e agli operatori di conoscere il nuovo ospite;
- Dopo il primo mese si procede con la stesura di una prima relazione di osservazione, nella quale emerge quanto si è osservato e se ci sono i presupposti per continuare ad accogliere l'adolescente in questione, ossia se può esistere una situazione di compatibilità tra le esigenze del minore e quanto la Comunità può offrire.

Una volta definito che l'adolescente può rimanere in comunità, si provvederà all'apertura della Cartella personale, la quale comprende:

- Valutazione-Osservazione del primo mese di permanenza;
- Valutazione-Osservazione dei primi tre mesi di permanenza basata principalmente su:
 - Apprendimento e rispetto delle regole comunitarie;
 - Qualità della relazione con gli altri ospiti;
 - Relazione con gli operatori;
 - Modalità comportamentali, affettive e relazionali;
- Registrazione colloqui singoli e/o con familiari

Dopo i primi tre mesi è possibile concordare un vero e proprio progetto con il/la minore, l'Operatore sociale di riferimento e, laddove ve ne siano i presupposti, con la famiglia. In ogni caso il progetto che riguarda il minore è il risultato di un lavoro di concertazione tra le diverse figure che svolgono un ruolo

educativo nei suoi confronti e il minore stesso, senza la partecipazione del quale nessun percorso sarebbe sostenibile.

- Il PEI (Piano Educativo Individualizzato) contiene:
 - Le aspirazioni e i bisogni del /la adolescente
 - Gli obiettivi socio-psico-educativi, formativi e lavorativi
 - Metodi e strumenti di intervento
 - Modalità di verifica
 - Natura dei rapporti con la famiglia e gli adulti di riferimento, qualora non siano espressamente vietati da un Decreto del Tribunale.

L'adolescente viene preso in carico nella sua globalità, si tiene conto della sua situazione contingente ma anche dell'aspetto storico (ricostruzione di quanto è avvenuto in precedenza), sociale (rapporti con i genitori, coetanei, adulti, ecc...) e psicologico (fattori protettivi).

TERZA FASE Operatività

Questa fase rappresenta il dispiegarsi del processo educativo, dove relazioni interpersonali, ambizioni, azioni intenzionali, cambiamenti e complessità si intrecciano tra di loro dando vita a RELAZIONI EDUCATIVE DI SENSO che orientano gli ospiti verso traguardi di autonomie e orizzonti di autodeterminazione.

È anche la fase del monitoraggio e delle verifiche dei percorsi educativi in atto, del rispetto del progetto individuale sottoscritto e delle regole di convivenza comune.

Laddove si verificano situazioni di cronicità è compito degli operatori introdurre nuove possibilità per creare differenze. Solo quando tutte le risorse di cui la Comunità dispone sono esaurite e la situazione del/la minore non evolve nonostante continue ridefinizioni del progetto, può rendersi necessaria la interruzione dello stesso con conseguente dimissione dalla Comunità.

L'intero percorso attivato per ciascun ospite della Comunità è al centro di una rete che vede coinvolti numerosi interlocutori differenti, tra questi gli operatori della Comunità, i Servizi sociali, le famiglie, la scuola, gli insegnanti, gli eventuali allenatori.

Strumenti e Indicatori utilizzati per la verifica del P.E.I.”

Strumenti

- a) Le osservazioni sul campo;
- b) Le riunioni d'equipe (curate dal coordinatore della Comunità);
- c) Le riunioni con i referenti dei servizi di riferimento dell'adolescente;
- d) Le riunioni di supervisione con un referente esterno designato dalla cooperativa.

A titolo indicativo, si esplicitano i principali indicatori presi in considerazione per il monitoraggio e la valutazione del progetto educativo individualizzato.

Indicatori quantitativi

- ▶ Numero di allontanamenti volontari;
- ▶ Frequenza delle attività proposte;
- ▶ Numero episodi di violenza e di autolesionismo;
- ▶ Numero colloqui con gli operatori della Comunità;
- ▶ Numero lamentele;

- ▶ Numero relazioni amicali significative.

Indicatori qualitativi

- ▶ grado di coinvolgimento del minore nelle attività quotidiane
- ▶ cura della persona
- ▶ cura degli spazi personali e comuni
- ▶ rispetto degli orari
- ▶ capacità relazionali
- ▶ valorizzazione del Sé e delle proprie capacità;
- ▶ controllo dell'aggressività;
- ▶ rispetto delle regole della Comunità e della legalità;
- ▶ socializzazione all'esterno della Comunità;
- ▶ rendimento scolastico o lavorativo

QUARTA FASE Dimissioni

Dimissioni ordinarie

È la fase di sintesi dell'intera esperienza in comunità, è un momento al quale partecipano il minore, gli operatori e tutti gli ospiti. È il momento che decreta la conclusione di un percorso ma anche la verifica del lavoro svolto, sia dagli operatori che dall'adolescente. Costituisce per il/la giovane la base di un nuovo percorso che può essere il rientro in famiglia o l'avvio di un progetto di autonomia concordato con i Servizi sociali di riferimento.

Così come per la fase di ingresso, anche questa fase si caratterizza per la gradualità. A questo fine, prima della dimissione vera e propria, sono previsti incontri con i servizi inviati e con le famiglie, laddove consentito, per valutare le opportunità concrete del dopo Comunità.

La Comunità "Elisa Nivola" si impegna a sostenere i maggiorenni, quelli per i quali non è più possibile un rientro in famiglia, anche con un percorso semiresidenziale, garantendo un supporto per il conseguimento di un titolo di studio, nella ricerca di un lavoro o nella scelta di un successivo percorso di vita.

I motivi di dimissione ordinaria dell'ospite sono:

- Conclusione del progetto educativo per raggiungimento dell'obiettivo;
- Re-inserimento nel nucleo familiare d'origine;
- Compimento della maggiore età in assenza di ulteriore necessità di tutela o progetti individuali concordati con il servizio sociale di riferimento.

Dimissioni straordinarie

La Comunità Elisa Nivola si riserva di richiedere le dimissioni straordinarie dell'adolescente nel caso in cui lo stesso mettesse in atto, in maniera reiterata, azioni e comportamenti aggressivi, pericolosi per la propria incolumità e per quella degli altri.

Ogni rapporto/contatto tra il/la ragazzo/a e la Comunità Elisa Nivola successivo alle dimissioni è lasciato alla libera volontà dello/a stesso/a.

MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA (PARENTI, VOLONTARI, COLLABORATORI, FORNITORI, ECC.)

I parenti dei minori accolti possono accedere alla Comunità, secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Individuale, previa autorizzazione del Servizio Sociale e/o dell'autorità competente, in accordo con il Coordinatore della Comunità, a seguito di appuntamento.

I volontari e i tirocinanti accedono alla Comunità secondo quanto concordato con il Coordinatore e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore.

I fornitori esterni di prodotti e servizi o altre persone (singoli o gruppi) esterne sono ammessi in Comunità previo appuntamento concordato con Coordinatore e/o operatori o in ragione di iniziative ed eventi predefiniti e concordati nell'ambito del lavoro di équipe.

SOSTEGNO ECONOMICO AGLI OSPITI

La Comunità prevede la consegna settimanale a tutti gli ospiti di un contributo economico (definito "Paghetta").

Tale contributo non viene erogato agli ospiti che già percepiscono un compenso in ragione della borsa lavoro e delle attività lavorative esterne.

L'utilizzo della "paghetta" viene supervisionato e valutato dall'équipe anche dal punto di vista educativo riguardo criteri quali: capacità di gestione e programmazione; uso razionale delle risorse; finalizzazione secondo principi di buon senso e di eticità.

In relazione al comportamento più o meno negativo del ragazzo nell'ambito della vita comunitaria, la Paghetta è soggetta a sospensioni o restrizioni secondo le valutazioni educative dell'équipe.

Ammontare e quantità del contributo destinato agli ospiti sono definiti periodicamente da parte dell'Équipe.

SITUAZIONI DI EMERGENZA

La Comunità Elisa Nivola in situazioni di emergenza adotta le seguenti procedure:

- Allontanamento: in caso di allontanamento volontario non autorizzato del/la minore, il responsabile della Comunità provvede alla denuncia presso la locale Caserma dei Carabinieri e ad avvisare il Servizio sociale di riferimento;
- Ricovero in ospedale: a seconda delle necessità e della gravità della situazione, viene garantita l'assistenza ospedaliera ordinaria o straordinaria con la presenza di un operatore della Comunità che comporta necessariamente una integrazione della retta giornaliera all'Ente inviante.

METODOLOGIA EDUCATIVA

Il presupposto educativo della nostra Comunità si basa su due assi centrali:

- La dimensione educativa
- La dimensione formativa

che si fondono insieme nel quotidiano al fine di creare le condizioni ambientali necessarie al percorso evolutivo dell'adolescente.

Per agire tali presupposti la Comunità si avvale di vari strumenti educativi che si sono consolidati nel corso degli anni, come di seguito esposti.

➤ **Formazione**

- Attività scolastica privatistica garantita per tutti gli ospiti che devono conseguire la licenza di scuola media inferiore;
- Attività di formazione professionale presso gli enti territoriali;
- Frequenza della scuola media superiore;
- Alfabetizzazione dei giovani extracomunitari.

Durante l'anno scolastico è presente un'attività scolastica pomeridiana, organizzata dagli operatori e dai volontari della Comunità, per supportare i giovani e le giovani nel loro iter formativo.

➤ **Ergoterapia**

I ragazzi e le ragazze non frequentanti le attività scolastiche sono coinvolti in attività di tirocinio formativo presso aziende del territorio individuate in base alle inclinazioni degli stessi minori.

➤ **Gruppi di discussione**

Ogni sera, prima della cena, ci si ritaglia uno spazio per discutere su come è andata la giornata, dell'andamento della vita e delle attività comunitarie, dove gli adolescenti vengono sollecitati ad esprimere le proprie valutazioni, osservazioni, criticità in merito a quanto di loro interesse.

➤ **Attività culturali e ricreative**

Si realizzano momenti di socializzazione e attività ricreative di vario tipo, costantemente seguite dagli operatori in base alle esigenze che la Comunità ritiene prioritarie per gli ospiti in quel determinato periodo. Alcuni esempi di attività proposte: visione e discussione di un film, visita ad un sito archeologico, partecipazione a manifestazioni teatrali, a concerti musicali o ad altre iniziative culturali promosse nel territorio regionale.

➤ **Aggiungi un posto a tavola**

Il venerdì di ogni settimana la Comunità invita a cena dei "testimoni" che, sulla base particolari esperienze di vita, interessi personali o professionali, si confrontano con gli ospiti su tematiche specifiche.

➤ **Attività del tempo libero**

I ragazzi frequentano attività proposte e organizzate dalla Comunità, anche in collaborazione con i volontari, oppure partecipano a quelle del territorio in autonomia "monitorata", o con la presenza degli operatori per affiancare coloro che si trovano in Comunità in regime di misura cautelare.

➤ **Attività sportive**

La Comunità garantisce a tutti gli ospiti principalmente due attività, una relativa alla formazione musicale con l'apprendimento di uno strumento musicale e l'altra sportiva (Brazilian Jiu Jitsu, Hip Hop) che si realizzano entrambe presso la struttura. Gli ospiti potranno scegliere, in aggiunta, un'attività sportiva di loro gradimento (non inclusa nella retta).

➤ **Lunghi cammini**

Da soli si cammina veloci, ma insieme si va lontano..."

Filippo Clerici

Prendendo spunto dalle esperienze decennali avviate in Belgio e in Francia e, negli ultimi anni, anche in Italia, per il 2021 la Comunità intende proporre, per i giovani ospiti, esperienze di *lunghe camminate* quale strumento educativo di crescita, di cambiamento e di maturazione interiore.

Camminare è un modo di scoprire il mondo e sé stessi, e di sperimentare e sviluppare la propria resilienza. I legami interpersonali, poi, durante le camminate si rafforzano, diventano più liberi, più veri, e la relazione educativa operatore-minore ne trae vantaggio.

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE D'ORIGINE

I rapporti con la famiglia di origine sono normati e definiti dall'Ente inviante. Non è consentito alcun contatto non autorizzato, gli operatori della Comunità non sono autorizzati a definire variazioni nelle modalità di contatto se non preventivamente autorizzati dal Servizio sociale di riferimento.

Le visite in Comunità, laddove consentite, hanno una cadenza fissata e definita durante la fase di progettazione dell'intervento.

EQUIPE

All'interno della Comunità sono presenti sette operatori che garantiscono una presenza 24 ore su 24, con copertura notturna.

Responsabile di struttura/coordinatore:

- ✓ cura la gestione e l'organizzazione della Comunità;
- ✓ gestisce le relazioni con gli Enti (Comune, Servizi Sociali, Tribunali, etc.);
- ✓ definisce, organizza e supervisiona i compiti di ogni singolo operatore (turni, approvvigionamento, manutenzione casa, etc.);
- ✓ concorre all'elaborazione della metodologia di intervento e dell'impostazione educativa della Comunità;
- ✓ concorre alla formulazione del Progetto educativo individuale (PEI);
- ✓ verifica e valuta periodicamente gli interventi educativi;
- ✓ verifica e monitora il lavoro di equipe;
- ✓ predispone strumenti di lavoro (schede, schemi, regolamenti, progetti, programmazioni, etc.) con gli altri membri dell'equipe.

Psicologo

È il tramite della comunità con i servizi sanitari quando siano già attive, o comunque da attivare, cure esterne di carattere psicoterapeutico. Collabora a stretto contatto con gli altri operatori sotto coordinamento comune, segue il processo di crescita dei minori accolti, intervenendo sugli aspetti emotivo-cognitivi degli stessi.

Durante la permanenza in Comunità, gli ospiti mantengono spazi regolari di colloquio con lo psicologo dedicati a monitorare la qualità della relazione con la struttura, con gli operatori e con gli altri ospiti, spazi dedicati a sostenere il percorso di crescita e la rielaborazione della propria storia personale e familiare.

Per la realizzazione di psicoterapie si fa invece riferimento a professionisti o Centri pubblici esterni alla Struttura

Educatore:

- ✓ accoglie l'adolescente;
- ✓ si relaziona con le agenzie educative frequentate dal minore;
- ✓ sostiene l'adolescente aiutandolo a superare le difficoltà derivanti dal disagio vissuto;
- ✓ promuove e cura il normale sviluppo psicofisico e il processo formativo-educativo di ogni adolescente e quindi del gruppo;
- ✓ collabora all'elaborazione dell'impostazione educativa della Comunità;
- ✓ collabora alla formulazione del Progetto Educativo Individuale;
- ✓ compila e aggiorna periodicamente la documentazione professionale ad uso della Comunità;
- ✓ verifica continuamente l'intervento e i risultati dello stesso avvalendosi della consulenza degli altri operatori professionali coinvolti, sia interni che esterni alla comunità;
- ✓ accompagna, se necessario, gli adolescenti per le attività extradomestiche;

Animatore:

- ✓ organizza interventi di animazione e socializzazione all'interno della comunità e sul territorio;

- ✓ favorisce e sostiene la relazione tra gli ospiti;
- ✓ partecipa alla stesura del PEI e alla sua attuazione per il raggiungimento degli obiettivi;
- ✓ raccoglie informazioni sulle opportunità formative e lavorative offerte dagli enti professionali e dal mercato del lavoro locale.
- ✓ Individua i servizi, gli interventi, le risorse del territorio che possono essere coinvolti e attivati per dare risposta ai diversi bisogni dell'adolescente e favorirne l'inserimento lavorativo.

Operatore socio sanitario (OSS):

- ✓ concorre alla gestione generale e pratica della casa;
- ✓ prepara i pasti e quanto con essi connesso in collaborazione con gli ospiti e con gli altri colleghi;
- ✓ fornisce assistenza in tema di problemi di salute;
- ✓ aiuta gli ospiti nelle funzioni basilari della vita;
- ✓ osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni che possono danneggiare ulteriormente la persona in difficoltà.

Gli operatori si ritrovano in equipe settimanalmente per pianificare la settimana ed elaborare in itinere i progetti educativi dei minori.

Il lavoro d'equipe viene monitorato settimanalmente attraverso un incontro di gruppo nel corso del quale vengono formulate e verificate le decisioni educative, quelle di gestione della struttura e quelle relative alla rete di persone e enti pubblici e privati con i quali la Comunità collabora.

La comunità si avvale anche della collaborazione di tirocinanti educatori, psicologi e assistenti sociali, e di volontari che prestano il loro servizio di supporto in base alle specifiche capacità ed alla propria disponibilità.

L'ingresso dei volontari nella struttura è preceduto da un percorso interno di formazione.

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono adattati alle esigenze degli ospiti.

ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

Il personale volontario o tirocinante che opera presso la struttura, affiancherà il personale della Comunità nello svolgimento di determinati compiti definiti dall'équipe. L'inserimento del volontario e/o del tirocinante concorre al rafforzamento della dimensione sociale dell'intervento educativo in quanto attraverso la presenza degli stessi i minori hanno la possibilità di essere ulteriormente sostenuti nella sfera psico-affettiva e tecnico-manuale, nonché nell'affrontare le semplici difficoltà del quotidiano.

Anche ai ragazzi ospiti, nel quadro del loro PEI, sarà proposta ed offerta, come occasione di crescita personale ed educazione alla solidarietà, la possibilità di fare e vivere esperienze di volontariato all'esterno della Comunità, o presso la Comunità alloggio anziani che la cooperativa Giubileo 2000 gestisce nel Comune di Nughedu Santa Vittoria o in sinergia con altre realtà del territorio.

AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'aggiornamento formativo sia dell'équipe che dei volontari si consegue attraverso:

- a) percorsi e seminari formativi ad hoc organizzati annualmente dalla Comunità stessa o in collaborazione con altri Enti su tematiche educative, problematiche sociali e giuridiche dell'immigrazione, gli aspetti educativi e normativi riguardanti i minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, ecc.;
- b) la partecipazione a convegni, iniziative ed occasioni formative proposte dal territorio o dagli Enti partner;
- c) abbonamenti a riviste e pubblicazioni periodiche del settore.

COLLABORAZIONE CON LE REALTÀ DEL TERRITORIO E CON GLI ENTI INVIANTI

La Comunità attribuisce grande importanza alla relazione e collaborazione con le istituzioni, gli enti e le realtà del privato-sociale del territorio di riferimento.

Le collaborazioni si articolano sia attraverso accordi formali di collaborazione, sia attraverso la realizzazione di iniziative congiunte, sia attraverso l'elaborazione e realizzazione di progetti condivisi.

STRUMENTI OPERATIVI e DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE

Il coordinatore della Comunità è tenuto a custodire tutta la documentazione inerente i singoli ospiti in idonei ambienti, secondo le prescrizioni in materia di riservatezza.

Costituiscono documenti ufficiali ed indispensabili strumenti di lavoro:

- **SCHEDA DI INGRESSO IN COMUNITÀ:** è definito in prima istanza dal Servizio inviante, frutto di una prima valutazione delle competenze genitoriali, della conoscenza della famiglia e dell'adolescente; è lo strumento operativo che delinea la prospettiva di progetto e comprende sia le scelte fondamentali di intervento per la famiglia d'origine che quelle per l'adolescente. Costituisce la base per la costruzione del progetto educativo individualizzato (PEI).

- **PEI - Progetto Educativo Individuale:**

Nel progetto individuale sono contenuti:

- i dati emersi nel periodo di osservazione;
- le aspettative, le richieste, i desideri dell'ospite in relazione all'attivazione del proprio progetto e della propria permanenza nella Comunità;
- gli obiettivi da raggiungere;
- gli strumenti operativi impiegati per perseguire gli obiettivi;
- i criteri e gli strumenti di valutazione dell'intervento.

La verifica in itinere e il monitoraggio di quanto previsto dal progetto individualizzato viene effettuata dall'equipe educativa attraverso:

- predisposizione del registro degli interventi;
- aggiornamento del diario personale;
- costante collegamento tra servizio inviante e coordinatore/responsabile.

- **CARTELLA SANITARIA:** contiene le informazioni generali sullo stato di salute dell'ospite al momento dell'ingresso: allergie, esami ematici, eventuale terapia farmacologica.
- **QUADERNO DELLE CONSEGNE:** viene compilato dall'operatore alla fine del proprio turno di lavoro e si registrano gli avvenimenti accaduti, le attività realizzate come da programma o il motivo della loro mancata attuazione, e tutte le comunicazioni da passare ai colleghi. Tale strumento viene integrato anche da un'ora di compresenza tra operatori smontanti e operatori montanti.
- **CARTELLA EDUCATIVA:** raccoglie il percorso educativo del/la minore dal momento dell'inserimento fino alla conclusione del percorso. Si suddivide in vari ambiti, dalla frequenza/partecipazione scolastica e lavorativa, alla messa in atto di gravi comportamenti disfunzionali (fughe dalla struttura, ...) ai drug-test effettuati a random delle urine, alla socializzazione con i pari e al rispetto delle regole e dell'autorità. Viene compilata mensilmente e in caso di necessità prontamente aggiornata. Nella cartella sono inoltre custoditi i documenti personali, amministrativi, le relazioni dei servizi sociali, della Comunità, dei servizi psicologici nonché i documenti sanitari.

- **IL REGISTRO DEGLI INTERVENTI:** documento ufficiale, nel quale vanno registrate le osservazioni, le analisi delle situazioni, le strategie di intervento che riguardano i minori ed il progetto degli stessi, il risultato immediato o nel tempo;
- **I VERBALI DI EQUIPE:** costituiscono la memoria storica del lavoro svolto e del suo percorso evolutivo. Nei verbali, gli operatori con il coordinatore condividono l'esperienza della settimana, i PEI e gli aspetti organizzativi della Comunità, le osservazioni, gli interventi all'interno della Comunità e con il territorio;
- **REGISTRO TELEFONATE:** documento nel quale vanno annotati ora, destinatario e data delle telefonate concesse ai ragazzi;
- **REGISTRO PROTOCOLLO:** documento nel quale vanno annotati tutti i documenti in uscita, con numero di protocollo, data, destinatari, oggetto della comunicazione;
- **CARTELLA DOCUMENTI COMUNITÀ:** contiene il Regolamento della Comunità, l'Autorizzazione al Funzionamento, Verbali delle visite di controllo, Protocolli di intesa con altri Enti Pubblici o del Privato Sociale, ...;
- **CARTELLA DEL PERSONALE:** contiene l'organigramma aggiornato, i curricula e i documenti del personale impiegato nonché dei volontari e tirocinanti.

LA RETTA

La retta giornaliera 2020 è quantificata in Euro 125,00, in ragione delle convenzioni siglate con gli Enti inviati, e subisce annualmente gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita.

La retta è da intendersi, forfettariamente, relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della Comunità, compresi gli abbigliamento, i materiali ludici ed educativi, beni personali ed eventuali farmaci e cure necessarie alle normali malattie.

Prestazioni comprese nella retta:

- vitto e alloggio (somministrazione di almeno quattro pasti: colazione, pranzo, merenda e cena)
- fornitura di prodotti per l'igiene personale
- servizio di lavanderia
- spese di trasporto ordinarie
- trasporti (al proprio domicilio per i rientri a casa, per le attività, per visite mediche e per ogni altra esigenza specifica del/la ragazzo/a inerente al suo progetto personale)
- attività strutturate interne ed esterne alla Comunità
- farmaci, ausili sanitari e protesici, visite mediche e specialistiche solo se erogati dal SSN o da Enti convenzionati
- sostegno psicologico secondo i bisogni di ciascuno
- sostegno educativo e didattico all'inserimento scolastico
- organizzazione di percorsi di alfabetizzazione in italiano per gli ospiti stranieri che ne esprimono la necessità
- assistenza tecnica ed accompagnamento al disbrigo delle pratiche burocratico-amministrative riguardanti in particolare gli ospiti stranieri
- promozione di iniziative, eventi, incontri pubblici ed occasioni varie di scambio e socializzazione, utili a favorire l'interazione tra gli ospiti della Comunità e le realtà del territorio, con particolare attenzione alle tematiche connesse al dialogo interculturale, alla cooperazione ed alla tutela e promozione dei diritti dei minori.

- Taglio dei capelli

Spese non comprese nella retta

- capi di abbigliamento e calzature (se non indispensabili)
- spese aggiuntive quotidiane (bar, ricariche cellulari, ecc.)
- farmaci, ausili sanitari e protesici (compresi occhiali e apparecchi ortodontici), visite mediche specialistiche non erogati dal SSN
- spese per attività ricreative extra rispetto a quelle ordinarie garantite dalla struttura.

CAPARRA

Al momento dell’inserimento viene richiesta una “cauzione” di Euro 100,00 (cento/00) per “eventuali danni a materiali o cose” non avvenuti in maniera accidentale.

Tale caparra verrà restituita alla fine del progetto se non utilizzata per spese documentate.

LA GIORNATA TIPO

La giornata in Comunità è scandita secondo ritmi simili a quelli consueti a tutti gli adolescenti e alle loro famiglie: frequenza a scuola, attività di tirocinio o di inserimento lavorativo, i pasti in comune, il gioco, la frequentazione di compagni e amici, le attività sportive, lo studio in autonomia o aiutati, la cura di sé, le piccole collaborazioni alle attività domestiche.

Tutto è organizzato secondo uno stile di vita comunitario, dove sono centrali la co-responsabilità e la condivisione.

Ogni ragazzo ha il suo compito a casa, che cambia da settimana a settimana, si fanno i turni per pulire cucina, bagni, scale e giardino. L’obiettivo è sempre quello del raggiungimento dell’autonomia.

La cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un “sistema comune di riferimento” fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto e il coinvolgimento cosciente dei ragazzi

Durante il periodo invernale gli ospiti sono prevalentemente impegnati nelle attività scolastico-formative e/o lavorative pertanto tutto ruota intorno a questi impegni principali.

Per chi ha adempiuto all’obbligo scolastico si predispongono progetti di inserimento presso corsi professionali o progetti di tirocinio formativo o progetti di inserimento lavorativo.

Le attività educative e ricreative previste per il periodo estivo sono programmate tenendo conto degli interessi e delle necessità di ciascun ospite della casa.

In ogni caso, essendo adolescenti prossimi alla maggiore età e quindi al passaggio ad una vita autonoma, vengono privilegiate le attività finalizzate alla crescita culturale, al consolidamento delle competenze di base e all’acquisizione di nuove abilità.

Le uscite degli ospiti sono concordate con ciascuno di loro e tengono conto delle singole situazioni ed eventuali prescrizioni. In ogni caso non sono consentite uscite in autonomia oltre le ore 20.30.

A titolo esemplificativo, si riporta di seguito una giornata tipo contestualizzata al periodo scolastico.

Ore 6.30 – 7.15	Sveglia
Ore 7.15-8.00	Colazione, igiene e riordino spazi personali
Ore 8.00-13.30	Attività scolastica o lavorativa

13.30-14.30	Pranzo comune e riordino
14.30-15.30	Tempo libero e riposo
15.30-18.00	Studio o attività formativa/lavorativa
18.00-19.30	Attività ricreative e sportive
19.30-20.15	Cura di se; preparazione cena
20.15-21.00	Cena e riordino
21.00-22.30	Tempo libero (lettura, giochi individuali o di gruppo)
22.30	Riposo notturno

Il sabato e la domenica e i giorni di festa saranno dedicati al tempo libero, alle attività organizzate e alle visite delle famiglie.

Durante il periodo estivo si organizzano giornate al mare o in montagna, campi di volontariato con associazioni quali Libera o Legambiente, attività sportive quali rafting, canoa, trekking o giornate in parchi avventura.

MENÙ TIPO

Il menù raccoglie le esigenze alimentari per gli ospiti che hanno necessità terapeutiche, per quelli che esplicitano orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni o dal paese di provenienza, e per chi è vegetariano o vegano.

Il menù viene condiviso settimanalmente con gli ospiti e prevede sempre l'utilizzo di frutta e ortaggi rigorosamente di stagione.

Per la preparazione di alcuni piatti tradizionali, italiani e non, ci si avvale della collaborazione delle signore sarde e straniere, soprattutto di quelle marocchine che vivono nel territorio ghilarzese, e per la preparazione di alcune ricette innovative, della collaborazione di alcuni chef locali.

Una volta acquisite le giuste competenze, le ricette saranno inserite nel menù della Comunità e saranno realizzate dagli stessi ospiti.

La pianificazione del menù settimanale e la sua realizzazione si inseriscono in un percorso progettuale educativo più ampio, di crescita verso l'autonomia, dove i ragazzi e le ragazze ospiti della Comunità hanno l'opportunità di acquisire abilità culinarie interfacciandosi con esperti di cucina e sperimentandosi nella realizzazione delle pietanze.

Si tratta di un'attività che coinvolge tutti, gli operatori, gli ospiti e i volontari.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Diritti

Ogni ospite ha diritto:

- ✓ a partecipare, in qualità di protagonista, alla definizione del Progetto Educativo Individualizzato e a ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al suo andamento;
- ✓ alla conoscenza del funzionamento e dei servizi che la struttura offre;
- ✓ alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- ✓ al rispetto della propria privacy;

- ✓ alla sicurezza;
- ✓ all'uguaglianza, senza alcuna distinzione di etnia, religione, sesso, orientamento sessuale e cultura;
- ✓ a presentare reclami, nel rispetto della normativa vigente.

Doveri

Ogni ospite deve:

- ✓ rispettare le procedure e gli orari della Comunità, accogliendo le indicazioni degli operatori;
- ✓ rispettare gli altri minori della Comunità.
- ✓ collaborare con gli operatori della Comunità e seguirne le indicazioni;
- ✓ avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti nonché degli operatori;
- ✓ rispettare gli arredi che si trovano all'interno e /o all'esterno della struttura;
- ✓ non fumare negli ambienti interni.

DOVERI DELLA COMUNITA'

La Comunità "Elisa Nivola" SI IMPEGNA a garantire quanto previsto nella presente Carta dei Servizi:

- ponendo al centro di ogni intervento educativo l'adolescente;
- divenendo parte integrante del territorio;
- ponendo l'attenzione alla "formazione" nei processi educativi;
- aggiornando costantemente gli operatori, i volontari e i tirocinanti.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Valida per gli operatori e per gli adolescenti

La convivenza civile tra persone richiede regole e rispetto reciproco, che abbiamo sintetizzato in alcune semplici indicazioni:

1. E' assolutamente vietata ogni forma di violenza fisica o verbale sulle persone o il danneggiamento volontario delle cose;
2. Non si ruba!;
3. Quando si sbaglia, si ammette l'errore e si chiede scusa, nella modalità che ognuno ritiene più opportuna, verbalmente o tramite messaggio;
4. Dobbiamo accettare noi stessi e gli altri incondizionatamente.

DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali e le immagini dei ragazzi sono tutelati dalla legge sulla privacy.

Foto e filmati potranno essere utilizzati, previa autorizzazione degli interessati e/o tutori, solo nell'ambito di iniziative educative e culturali.

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

La Comunità di Accoglienza si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli in equipe e a dare risposta in tempi brevi. Le segnalazioni dal punto di vista della Comunità sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI

(Allegato n.1)

Come previsto dal Sistema Qualità adottato, sia i Servizi inviati che gli stessi ospiti ed i loro i loro familiari possono inviare alla Cooperativa Sociale “Giubileo 2000” un reclamo formale in relazione alla permanenza del/la giovane in Comunità o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

I reclami e le osservazioni possono essere inviati, in forma scritta utilizzando il presente modulo, al Responsabile della Qualità, che provvederà ad aprire una Non Conformità ed a inoltrare il reclamo direttamente al Presidente.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni può essere inviato:

- ✓ scansionato via mail a: giubileo2000c@tiscali.it - giubileo2000c@pec.it
- ✓ per posta a: Soc. Cooperativa Sociale “Giubileo 2000” – Via Lamarmora n° 36 – 09082 Busachi (OR)

La Cooperativa si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

Il/La sottoscritto/a¹ _____

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente / ex utente
- familiare di ospite/ di ex ospite² _____
- servizio inviante dell’ospite³ _____
- altro servizio che ha / ha avuto in carico l’utente⁴ _____

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella Comunità di Ghilarza “Elisa Nivola”

Data _____

Firma _____

¹ Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio
² Indicare cognome e nome dell’utente per il quale si presenta il reclamo
³ Indicare cognome e nome dell’utente per il quale si presenta il reclamo
⁴ Indicare cognome e nome dell’utente per il quale si presenta il reclamo

INFORMAZIONI GENERALI

Autorizzazioni

La Società Cooperativa Sociale “Giubileo 2000” è autorizzata per lo svolgimento delle attività assistenziali a favore di minori presso la Comunità di Accoglienza per Adolescenti “Elisa Nivola” con Provvedimento Unico n. 3 del 02/03/2020, Prot. N. 2734/2020, emesso dal Suap Bacino Suap Ghilarza.

Validità della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica una volta all’anno e revisionata ogni qualvolta sia necessario.

Eta’ degli ospiti: 14-18 anni prolungabile fino e non oltre il 21° anno di età.

Numero posti letto: 9 (8+1)

• RIFERIMENTI COMUNITÀ “ELISA NIVOLA:

Coordinatore Tecnico della Struttura/contatto	Ass. Sociale Tamara Sanna – 340.6739840
Indirizzo	Via Einaudi n. 18 – 09074 Ghilarza (OR)
Telefono	0785.853219 – 340.6739840
E-mail	comunitaelisanivola.adolescenti@gmail.com

• RIFERIMENTI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE “GIUBILEO 2000”

Rappresentante legale	Pasqualina Fais
Sede legale:	Via Lamarmora n° 36 – 09082 Busachi (OR)
P. IVA	01021320955
Telefono	350.1042405
E-mail	giubileo2000c@tiscali.it
Pec	giubileo2000c@pec.it

