

Carta dei servizi

COMUNITA' EDUCATIVE RESIDENZIALI PER MINORENNI



# Carta dei servizi

## COMUNITA' EDUCATIVE RESIDENZIALI PER MINORENNI

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2024/70 del 19/12/2024



*Accoglienza, professionalità, rispetto*

### CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' EDUCATIVE RESIDENZIALI PER MINORENNI

#### Sommario

INTRODUZIONE .....	3
ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE .....	4
PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA' .....	4
I SERVIZI SUL TERRITORIO.....	4
PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO .....	5
INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI .....	5
PRIVACY E SICUREZZA.....	5
SERVIZI PER MINORENNI, GIOVANI ADULTI E FAMIGLIE.....	6
PARTECIPAZIONE.....	6
IL MODELLO PEDAGOGICO .....	6
LE FIGURE PROFESSIONALI .....	8
LE COMUNITÀ EDUCATIVE: La Quercia, Il Tiglio, Secondo Tempo .....	9
STRUMENTI DI LAVORO .....	10
CONDIVISIONE DELLA VITA QUOTIDIANA E OFFERTA RELAZIONALE .....	10
ASPETTI ECONOMICI .....	13

### INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti e utenti, dei loro familiari, delle Istituzioni e della cittadinanza, i valori a cui si ispirano i servizi offerti, la loro organizzazione e le loro caratteristiche, le regole di accesso e di funzionamento, i diritti e doveri che l'Azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare. Esprime inoltre le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.

La Carta contiene la descrizione delle caratteristiche di ciascun servizio e delle azioni volte a garantire il rispetto degli standard previsti dalle norme nazionali, nonché a quelle adottate dalla Regione Emilia Romagna, che disciplinano le ASP ed i servizi da queste erogati, servizi che la Regione stessa monitora, con il supporto del Comune e all'Azienda USL di Reggio Emilia.

La Carta è un documento che consente anche di comprendere la *"cultura" della cura* che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

I nostri ospiti, utenti e clienti ed i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi devono esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona, l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare il benessere e la salute dei nostri ospiti e garantire loro un percorso socio assistenziale, socio sanitario e socio educativo di qualità e che soddisfi le loro esigenze ed interessi, valorizzi le loro potenzialità e sostenga e compensi per quanto possibile le loro fragilità.

Il nostro *faro* di riferimento vuole essere l'individualizzazione della cura e la personalizzazione degli interventi. Intendiamo lavorare nel rispetto di procedure e protocolli, per standardizzare la qualità e sicurezza del nostro operato ed offrire servizi appropriati rispetto ai bisogni di cura ed improntati al migliore livello possibile. Allo stesso tempo, ci impegniamo a garantire l'umanizzazione del processo di assistenza e cura, affinché la qualità della vita degli ospiti nelle strutture sia il più vicina possibile a quella che avrebbero potuto sperimentare nel proprio contesto familiare e sociale.

I nostri servizi si rivolgono a tutte le fasce di popolazione e per differenti bisogni, dal bambino in fase di crescita e sviluppo, all'anziano che ha bisogno di sostegno e desidera mantenere le abilità residue, alle persone diversamente abili, alle persone fragili, ognuno con la sua storia, la sua rete di relazioni, i suoi desideri e le sue aspettative.

ASP Reggio Emilia Città delle Persone mette a disposizione le proprie competenze professionali ed offre alla collettività i servizi che amministra e gestisce prediligendo lo sviluppo di relazioni di comunità. Al fianco della Città di Reggio Emilia, a disposizione e in integrazione con i cittadini.

Dott.ssa Mariella Martini

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone"



### ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

#### PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITÀ

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP) è una azienda pubblica di servizi alla persona, nata il 1° gennaio 2016, che persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie prioritariamente nel territorio di Reggio Emilia. L’ASP attraverso la solidità dei valori sociali e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo della cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia. Tutti gli interventi sono realizzati con cura, professionalità e umanità tenendo come riferimento le persone nei servizi e le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le comunità.

ASP accompagna persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l’autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si distinguono per efficace metodologia di lavoro, stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona**, garantendo l’umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto della dignità dell’individuo e della sua famiglia, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze, imparzialità ed equità di trattamento;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni e delle richieste;
- **garanzia dei diritti** di tutti coloro che si trovano nei servizi;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **partecipazione**, favorendo l’interazione delle persone accolte con le realtà del territorio, del mondo del volontariato e dell’associazionismo.

#### I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell’azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia in modo da favorire l’inclusione nelle comunità di provenienza.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **giovani adulti;**
- **minorenni;**
- **persone con disabilità sia adulte che minorenni.**

L’azienda inoltre è impegnata in servizi volti a favorire la crescita di un welfare di comunità.

I servizi offerti sono supportati e coadiuvati da uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, da servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e da servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

### **PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO**

L'Azienda promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti.

L'attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale, sanitario e educativo, e gli orari di presenza, sono concordati con il Coordinatore o il Responsabile del Servizio. ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.) per realizzare punti di contatto tra gli utenti dei servizi e la comunità.

### **INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI**

ASP REGGIO EMILIA garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it), nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale. ASP garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione. I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it) alla sezione "Servizi on line – Modulistica".

Per informazioni, ringraziamenti, elogi o reclami ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del servizio oppure scrivendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP i cui riferimenti e le diverse modalità di contatto, possono essere reperiti sempre sul sito [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it).

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: [urp@asp.re.it](mailto:urp@asp.re.it)

### **PRIVACY E SICUREZZA**

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito, nel rigoroso rispetto del segreto professionale e adottando specifiche misure di protezione, anche per i rischi digitali.

Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte dai lavoratori e la redazione dei relativi documenti. L'azienda garantisce inoltre, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

### SERVIZI PER MINORENNI, GIOVANI ADULTI E FAMIGLIE

I servizi di ASP a favore di persone minorenni e delle loro famiglie, progettati e realizzati nel rispetto delle normative vigenti sono:

- tre comunità educative residenziali: “Il Tiglio”, “La Quercia”, “Secondo Tempo”;
- il Centro Educativo Pomeridiano “Iqbal Masih”;
  - il Servizio Familiare “Il Portico”;
  - una struttura di accoglienza per minorenni stranieri non accompagnati “O.A.S.I.”;
  - appartamenti per giovani adulti che, al compimento della maggiore età, non abbiano completato il progetto socio-educativo programmato;
  - il servizio educativo territoriale.

In particolare ASP garantisce:

- la tutela dei diritti inviolabili e il rispetto della dignità della persona, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose.
- l’appropriatezza, l’adeguatezza, la flessibilità, l’umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto dei bisogni dei destinatari dei servizi e delle loro famiglie;
- la promozione e il sostegno dei legami familiari.

### PARTECIPAZIONE

ASP promuove il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei ragazzi alla vita comunitaria e favorisce lo sviluppo di relazioni dentro e fuori la comunità. Per favorire occasioni di incontro ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con soggetti della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.).

Inoltre, riconosce e valorizza la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione orientata alla realizzazione di progetti condivisi.

### IL MODELLO PEDAGOGICO

Il modello pedagogico adottato nei servizi rivolti a minorenni e famiglie di ASP si fonda sul principio per cui ogni essere umano ha pari dignità e inalienabili diritti.

Nasce dal pensiero che ogni intervento educativo deve sempre porre al centro la persona e trova il suo senso solo se ricondotto all’interno di una relazione umana.

Tutti i servizi educativi di ASP si incardinano su:

#### L’INTERESSE SUPERIORE DEL BAMBINO

In tutte le fasi del progetto educativo e in ogni decisione che li riguarda, secondo quanto stabilito dalla Convenzione Internazionale sui Diritti dell’Infanzia di New York, “l’interesse superiore del bambino e della bambina, del ragazzo e della ragazza deve essere una considerazione preminente”.

#### LA CONOSCENZA E L’ASCOLTO PER UNA PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il primo momento fondamentale di ogni progetto educativo si concretizza in una fase di conoscenza e di

autentico ascolto necessaria per un lavoro personalizzato che rispetti le differenze di ciascuno e sappia incarnare la massima, sempre attuale di Don Milani che affermava: “Non c'è nulla che sia più ingiusto quanto far parti uguali fra disuguali”.

### L'OFFERTA DI UN'OPPORTUNITA' RELAZIONALE

Lo strumento principale di ogni educatore è l'offerta di un'opportunità relazionale che sappia affiancare e guidare in un percorso di cambiamento e crescita personale; questo percorso, secondo la visione pedagogica sempre attuale di Piero Bertolini, deve essere volto ad offrire una dilatazione del campo di esperienza della persona per favorire la costruzione di una nuova visione del mondo e di sé nel mondo.

### L'AGIRE QUOTIDIANO E IL “FARE CON”

L'agire quotidiano, l'esperienza condivisa e il “fare con” rimangono le azioni concrete che permettono di perseguire gli obiettivi di ogni singolo progetto educativo o di vita.

### LA SPERANZA

Anche nelle situazioni in apparenza più impoverite e sofferenti, l'agire educativo coltiva sempre la speranza di individuare e sostenere margini di progettualità possibile.

### L'OPPORTUNITA' DI RICERCA DI SENSO

Ogni percorso educativo deve tendere allo sviluppo del livello di consapevolezza e responsabilità personale, offrendo a ciascuno l'opportunità della ricerca di una concreta prospettiva di senso per la propria vita.

### IL GRUPPO EDUCATIVO

La necessità e l'importanza del lavoro di gruppo, la continua capacità di confronto, la ricerca di unità e condivisione tra gli educatori sono requisiti professionali fondamentali da perseguire, favorire e consolidare in tutti i modi possibili al di là delle specifiche responsabilità di ruolo e delle funzioni di ciascuno.

### IL LAVORO CON LA FAMIGLIA

ASP riconosce l'importanza della ricerca continua di una concreta collaborazione con le famiglie e l'ambiente di provenienza degli ospiti dei suoi servizi, favorisce costanti rapporti segnati da un atteggiamento di autentica comprensione, cerca di aiutare la crescita dell'ascolto e del rispetto reciproco tra figli e genitori, dei rapporti tra i fratelli e tra le singole persone ed il loro contesto parentale e sociale.

### LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI

Ogni specifica e personalizzata progettualità viene realizzata in collaborazione con i Servizi Sociali e sanitari territoriali, in attuazione del Progetto Quadro o del Progetto di Vita di competenza degli stessi Servizi. I contenuti del Progetto Quadro costituiscono la base per la costruzione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) e aiutano a definirne gli obiettivi.

In tutti i servizi di ASP, l'Azienda garantisce, anche sulla base delle indicazioni eventualmente fornite dalla famiglia d'origine, il pieno rispetto delle esigenze culturali e religiose di ciascun individuo.

### LE FIGURE PROFESSIONALI

Tutte le figure professionali di ASP sono in possesso delle qualifiche richieste dalla normativa vigente.

Ogni operatore è corresponsabile nella realizzazione dei principi, dei fini e delle norme fondanti il servizio in cui è impiegato e dei progetti educativi di ciascun minorenne oltre che dell'attuazione delle indicazioni e prescrizioni stabilite dall'autorità affidante.

Sulla base di quanto stabilito dalle norme di riferimento, dai diversi contratti di servizio e dalla Carta dei Servizi, a chi opera nei servizi per minorenni e famiglie è richiesto di:

- saper supportare le persone ospitate nella realizzazione e nel soddisfacimento dei loro bisogni, necessità e obiettivi;
- accompagnare i soggetti affidati nel loro sviluppo integrale in modo che accrescano la loro capacità di risolvere le proprie difficoltà;
- sostenere il miglioramento delle capacità e delle potenzialità individuali;
- avere cura della crescita dei processi interpersonali e relazionali;
- collaborare nel progettare e implementare azioni socio-educative;
- partecipare al lavoro dell'équipe educativa e collaborare con i Servizi Sociali competenti;
- mantenere un atteggiamento costruttivo, attraverso il quale anche i conflitti possano essere affrontati, gestiti e risolti;
- contribuire alla progettazione e alla promozione dei progetti, dei processi e delle attività socio-educative, sapendole documentare e valutare dal punto di vista delle finalità e dei metodi adottati;
- avere cura del decoro, della pulizia e del mantenimento degli ambienti del servizio in cui è chiamato a svolgere il lavoro;
- rispettare e attuare gli obiettivi, le sfide e le priorità programmatiche definite dall'azienda e dai Contratti di Servizio con la committenza.

In ogni Servizio viene individuato un responsabile che coordina, indirizza e sostiene l'attività degli operatori, convoca e presiede le riunioni del gruppo educativo, rappresenta il servizio verso l'esterno, cura il rapporto con i Servizi Sociali, delle famiglie e di tutte le altre persone che in vari modi e per diversi ambiti mantengono relazioni istituzionali o interpersonali con gli ospiti.

Il responsabile può delegare, in forma scritta o verbale, precisandone la durata temporale, educatori o altre figure professionali nell'esercizio di incarichi specifici, non saltuari, inerenti aspetti della gestione del servizio o attività a favore degli ospiti.

Il responsabile inoltre, con la collaborazione di tutti i componenti del gruppo educativo, garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa alla permanenza degli ospiti nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

L'Azienda può individuare e nominare tra gli educatori, un vice-responsabile quale principale interlocutore e delegato del responsabile di cui assume la funzione in caso di transitorio impedimento o assenza di lunga durata.

Come previsto dalle normative vigenti, gli operatori dei servizi aziendali si avvalgono di una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di

lavoro.

Asp è particolarmente sensibile al tema della formazione e individua periodicamente obiettivi specifici per aumentare le competenze tecniche di tutto il suo personale.

Ai servizi educativi viene garantito lo svolgimento di attività formative volte a favorire la realizzazione e la verifica degli orientamenti pedagogici generali e degli obiettivi educativa.

### LE COMUNITÀ EDUCATIVE: La Quercia, Il Tiglio, Secondo Tempo



Le comunità educative garantiscono accoglienza residenziale di tipo familiare e sono caratterizzate da un intervento educativo di carattere professionale secondo quanto previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna, n. 1904 del 19 dicembre 2011, "Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari".

Le comunità possono accogliere fino a un massimo di 8 (otto) persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni. Nel caso di una richiesta di accoglienza di fratelli, per i quali è ragionevole non prevedere una separazione, né rinunciare all'ospitalità, il numero può in via temporanea essere elevato di una unità.

La struttura edilizia delle comunità è assimilabile alle civili abitazioni, alla cui normativa fa riferimento nella individuazione dei requisiti richiesti, per assicurare il contesto di tipo familiare richiesto dalla normativa vigente.

La tipologia abitativa è quella di una villetta a schiera composta da piano interrato, piano terra e primo piano di complessivi 380 mq. con circostante vasta e attrezzata area verde.

Gli spazi destinati ai bambini e ragazzi, il loro arredamento e le dotazioni sono adeguati all'età degli ospiti e alla funzione della struttura, consentendo le attività di gioco, animazione e studio, individuali e di gruppo, e tenendo in particolare conto le esigenze di sicurezza.

Le camere da letto sono organizzate in modo da garantire l'autonomia individuale, la personalizzazione, la fruibilità, la riservatezza, nonché il rispetto delle differenze di genere in relazione all'età.

Le comunità educative hanno sede all'interno del Villaggio "Ermanno Dossetti". I responsabili, individuati dall'ASP e indicati nel vigente provvedimento di autorizzazione al funzionamento rilasciato dal Comune di Reggio Emilia, sono:

La Quercia: Federico Salsi - indirizzo e-mail [laquercia@asp.re.it](mailto:laquercia@asp.re.it)

Il Tiglio: Donatella Cecchini - indirizzo e-mail [iltiglio@asp.re.it](mailto:iltiglio@asp.re.it)

Secondo Tempo: Matteo Martelli - indirizzo e-mail [secondotempo@asp.re.it](mailto:secondotempo@asp.re.it)

Il Servizio Minorenni risponde all'indirizzo e-mail [minorenni@asp.re.it](mailto:minorenni@asp.re.it)

### **STRUMENTI DI LAVORO**

Il principale strumento di lavoro utilizzato nelle comunità educative è il Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Il PEI viene elaborato alla conclusione di una prima fase di osservazione e conoscenza del minorente accolto, sulla base di quanto definito nel Progetto Quadro di competenza dei Servizi Sociali referenti, quando presente.

All'interno del PEI vengono indicati gli obiettivi da perseguire concernenti la vita di comunità, gli aspetti di vita personale, i rapporti familiari, i rapporti interpersonali, le relazioni sociali, la scuola o l'ambito lavorativo oltre a eventuali aspetti sanitari.

Strumenti di osservazione, documentazione e orientamento del lavoro educativo che permettono di raccogliere le informazioni necessarie alla stesura e al costante aggiornamento del PEI sono:

- IL DIARIO DELL'OSPITALITÀ, che quotidianamente registra gli eventi significativi della vita di comunità di ciascun ospite;
- L'EQUIPE EDUCATIVA, quale momento di confronto di tutti gli educatori della comunità;
- I COLLOQUI INDIVIDUALI PERIODICI DEL RESPONSABILE con ciascun ospite accolto;
- LE RELAZIONI DI AGGIORNAMENTO predisposte al bisogno e nelle diverse fasi dell'ospitalità.

Ulteriore prezioso strumento di lavoro educativo è la SUPERVISIONE del gruppo educativo, garantita da una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro della comunità.

### **CONDIVISIONE DELLA VITA QUOTIDIANA E OFFERTA RELAZIONALE**

L'azione educativa delle comunità si basa principalmente sulla condivisione della vita quotidiana e sull'offerta di un'opportunità relazionale educativa.

La capacità di dare significato a ogni momento della giornata è finalizzata alla costruzione di continue occasioni relazionali e di crescita.

Ogni ospite, secondo la propria condizione, età e capacità, è invitato a contribuire e ad essere protagonista della vita quotidiana delle comunità.

La cura della casa e le attività domestiche sono considerate di insostituibile valore educativo e assolutamente integranti sia gli orientamenti pedagogici generali, sia i singoli progetti educativi individualizzati. Per questo vengono garantite da ciascun educatore, secondo l'organizzazione stabilita dal gruppo educativo della comunità, e da ciascun ospite, secondo l'età e le capacità personali.

Dal punto di vista dell'organizzazione della vita quotidiana, le comunità adattano i propri ritmi sulla base degli ospiti che le abitano anche attraverso la stesura e l'utilizzo di regolamenti interni concordati tra gli educatori o con i ragazzi, per esempio: turni per lo svolgimento delle attività domestiche, modalità di comunicazioni interne, regole di convivenza e di gestione della casa, articolazione dei vari momenti della giornata e calendario delle diverse attività proposte a ciascun ospite. L'organizzazione interna delle comunità varia quindi secondo gli ospiti accolti e mantiene un grado di flessibilità in relazione alla valutazione dei bisogni emergenti.

Le scelte organizzative delle comunità sono sempre finalizzate al tentativo di garantire il più possibile un clima familiare che non dimentichi mai il primato della persona. In un'ottica di personalizzazione degli

interventi il gruppo educativo è alla continua ricerca di un equilibrio tra le esigenze del singolo e il rispetto della vita della comunità.

Le comunità devono garantire il diritto all'unicità della persona.

### LA COMPOSIZIONE DEL GRUPPO EDUCATIVO

Il gruppo degli operatori delle comunità è composto da un numero di figure educative in grado di garantire il rispetto della normativa vigente, nello specifico un rapporto numerico, nei momenti quotidiani di maggiore intensità operativa, pari almeno a una unità di personale presente (in turno) ogni quattro minorenni presenti.

Nelle ore notturne è garantita la presenza di almeno un operatore e la reperibilità di un ulteriore operatore.

La modulazione delle turnazioni può subire variazioni in base alle esigenze contingenti degli ospiti accolti, anche al fine di garantire eventuali presenze in rapporto ai momenti della giornata in cui sia presente in struttura il maggior numero di ospiti.

### I SERVIZI OFFERTI

Oltre al servizio educativo svolto dagli educatori e alla cura e manutenzione della casa, a fronte della retta giornaliera richiesta, le comunità garantiscono:

- vitto e alloggio;
- spese di assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale e farmaci prescritti dal medico di base;
- abbigliamento e igiene personale;
- iscrizioni e tasse scolastiche, libri scolastici, divise, mensa scolastica e cancelleria per uso scolastico, eventuali gite ed uscite d'istruzione;
- accompagnamenti entro l'ambito urbano;
- abbonamenti e/o biglietti per il trasporto pubblico;
- attività sportive e ricreative proposte in base all'età e ai Progetti Educativi;
- soggiorni di vacanza organizzati/autorizzati da ASP;
- spese relative alle pratiche ordinarie per i documenti di riconoscimento necessari;
- eventuali contributi con finalità educative (paghette);

Non sono compresi nella retta giornaliera richiesta:

- interventi sanitari privati;
- assistenza per ricoveri ospedalieri;
- cure odontoiatriche e/o ortodontiche private e occhiali da vista;
- organizzazione e gestione degli incontri protetti;
- educatore per interventi individualizzati;
- accompagnamenti oltre il contesto urbano se non in riferimento a spese comunque soggette a rimborso;
- spese per eventuali patenti di guida;
- tutto quanto non espressamente indicato nella sezione precedente.

Per quanto concerne i servizi esclusi, all'eventuale presentarsi del singolo bisogno, le comunità avranno cura di concordare con il Servizio Sociale inviante eventuali anticipazioni di spesa comunque soggette a rimborso.

Le comunità educative si configurano come un servizio essenziale e anche in caso di sciopero, i servizi vengono comunque garantiti con il rispetto dei contingenti minimi di personale definiti nell'accordo con le organizzazioni sindacali.

### MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

#### ACCESSO

La valutazione circa l'opportunità e l'utilità di un collocamento in comunità è prerogativa del Servizio Sociale e/o del Tribunale per i minorenni. L'accoglienza di una persona minorenni in comunità è richiesta dal Servizio Sociale competente sulla base di uno specifico Progetto Quadro.

Nella domanda iniziale debbono essere specificati:

- i dati anagrafici della persona per cui si chiede ospitalità e degli esercenti la responsabilità genitoriale;
- le modalità della richiesta (disposizione amministrativa o giudiziaria, assenso o dissenso dei genitori, parere del minore);
- il presunto periodo di permanenza presso la comunità;
- l'indicazione dell'Ente che provvederà al pagamento degli oneri economici conseguenti;
- l'indicazione dell'Ente preposto alla vigilanza sull'affidamento;
- i nominativi e i recapiti degli operatori di riferimento;
- l'esplicita dichiarazione di conoscenza e recepimento della Carta dei Servizi della comunità.

Alla domanda debbono essere altresì allegate una relazione informativa per la presentazione del futuro ospite, del suo contesto familiare, degli eventuali precedenti interventi educativi, assistenziali e sanitari, delle motivazioni che hanno determinato la richiesta, delle finalità generali che si intendono perseguire con l'ospitalità e una copia di eventuali decreti della Autorità giudiziaria.

La domanda di accoglienza è seguita da incontri conoscitivi tra chi la richiede, il Responsabile della comunità, l'ospite e, quando possibile, la sua famiglia.

Acquisito il parere del Responsabile della comunità e del Responsabile del Servizio Minorenni, Disabili e Progetti di Transizione verso l'autonomia, l'accoglienza e la composizione del gruppo degli ospiti della comunità sono determinate dal Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'Azienda.

Il Servizio Sociale competente quindi, formula la richiesta di ingresso con un atto formale inviato ad ASP tramite posta certificata all'indirizzo [asp.re@pcert.postecert.it](mailto:asp.re@pcert.postecert.it) oppure [minorenni@asp.re.it](mailto:minorenni@asp.re.it)

#### DIMISSIONE

La conclusione dell'ospitalità può essere decisa dall'Ente richiedente l'accoglienza iniziale nel caso in cui sia completato il progetto educativo concordato o siano mutate le condizioni che avevano determinato la richiesta di ospitalità.

In casi eccezionali il termine dell'ospitalità può essere determinata dal Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, su circostanziata richiesta del Responsabile della comunità, condivisa con il competente Responsabile del Servizio "Minorenni, Disabili e Progetti di Transizione verso l'autonomia", nel caso in cui si sia valutato che il proseguimento della permanenza possa determinare un pregiudizio alla persona ospitata o ad altre persone conviventi e qualora il medesimo ritenga che la comunità stessa non sia più in grado di corrispondere alle richieste, ai bisogni e alla situazione complessiva dell'ospite. In tali casi eccezionali, modalità e tempi di dimissione andranno concordati con il Servizio Sociale referente.

La conclusione dell'ospitalità, infine, può essere decisa direttamente dalla persona ospitata se ha compiuto

la maggiore età.

In qualsiasi caso, il termine della permanenza in comunità avviene sempre con comunicazione motivata e scritta, inviata all'Azienda dal Servizio Sociale referente con il dovuto preavviso concordato dalle parti.

Nel corso della permanenza si possono inoltre prevedere:

- periodi funzionali alla verifica del progetto educativo formulato, di prolungato rientro presso la famiglia di origine, presso un'eventuale famiglia affidataria o presso un'altra comunità, stabiliti in accordo tra il Servizio sociale e il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, acquisito il parere del Responsabile della comunità e del Responsabile di Servizio;
- periodi di sospensione temporanea dell'ospitalità in funzione di un'urgente necessità di revisione del percorso progettuale.

Essi sono proposti dal Responsabile della comunità, di concerto con il Responsabile di Servizio, e devono preventivamente essere concordati con il Servizio Sociale referente. Il provvedimento è previsto nei casi in cui la presenza in comunità possa recare grave pregiudizio al minore o ad altri ospiti o comunque sia ostacolato il conseguimento degli intenti educativi stabiliti.

### IMPEGNI AZIENDALI E QUALITÀ

L'Azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine ha individuato degli specifici fattori di qualità del servizio di comunità educativa. Il controllo dell'andamento di tali fattori (indicatori) all'interno dell'attività del servizio è eseguito in rapporto ai risultati attesi (standard).

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Progettualità educativa personalizzata.	Numero di P.E.I. predisposti/ numero di ospiti presenti da almeno due mesi	100%
Garanzia del mantenimento, dell'istruzione e dell'educazione nel quadro del percorso progettuale.	Numero di incontri con i servizi scolastici e/o formativi per coloro che sono impegnati in tali percorsi	Almeno 3 all'anno pro capite
Modello organizzativo condiviso.	Verifica, revisione e aggiornamento dei modelli organizzativi della vita quotidiana al variare della composizione del gruppo degli ospiti.	Almeno 2 incontri di equipe all'anno sul tema
Supervisione	Incontri di supervisione	Almeno 30 ore all'anno

### ASPETTI ECONOMICI

Gli oneri del servizio sono a carico degli Enti richiedenti. La retta giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ed è resa pubblica nella sezione Amministrazione trasparente del sito [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it).

La retta comprende tutto quanto si renda necessario al mantenimento, all'istruzione e all'educazione di ciascun ospite secondo le proprie caratteristiche e gli specifici bisogni come specificato nella sezione "Cosa offre il servizio".

Progetti specifici e ulteriori rispetto alle usuali attività, saranno valutati caso per caso, in accordo con i Servizi Sociali referenti, per valutarne la fattibilità.

I costi derivanti da specifiche progettualità socio-educative (come, ad esempio, rafforzare l'organico, o prevedere la riduzione del numero delle persone ospitabili, trasporti particolari o esigenze sanitarie particolari, ecc.), concordate con il Servizio inviante, sono a carico dell'Ente richiedente l'iniziale collaborazione.

Non sono previste riduzioni di contributo a motivo di eventuali assenze temporanee dell'ospite dalla comunità (rientri presso la famiglia d'origine, vacanze personali, ecc.).

Il contributo economico giornaliero è computato per il numero di giornate comprese tra la data di accoglienza effettiva e quella di uscita definitiva dell'ospite dalla comunità.

**Sede Legale e amministrativa:**

*Via Marani 9/1 Reggio Emilia  
Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030  
PEC: asp.re@pcert.postecert.it  
e-mail: info@asp.re.it  
Cod. Fisc. e P. Iva 01925120352*