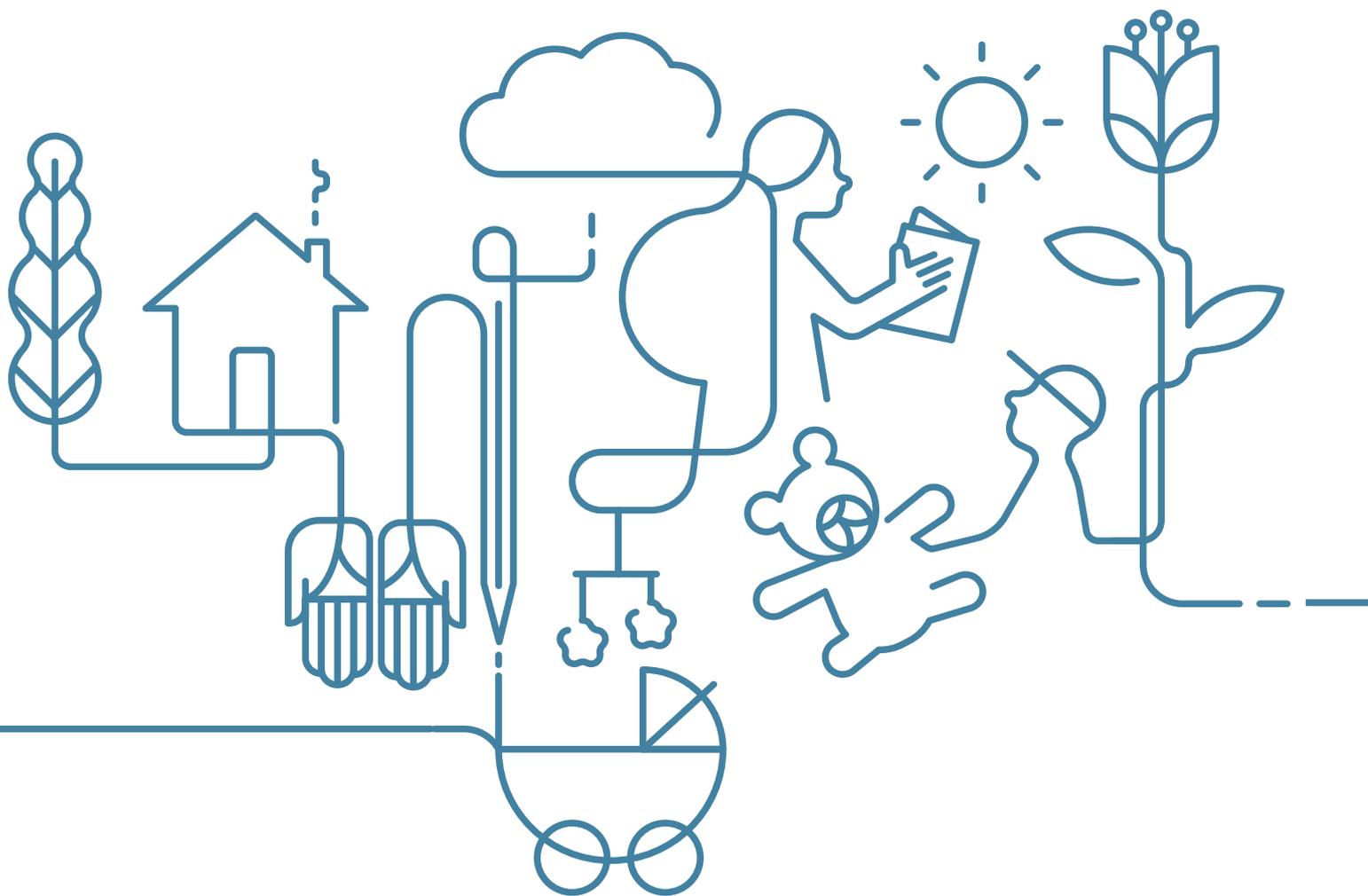


Città della Luna

cominciamo dai bambini



CARTA DEI SERVIZI
edizione 2020

1___ Perché una carta dei servizi	2
2___ Identità e mission	3
3___ Organi sociali	6
4___ Sede legale	7
5___ Le reti	7
6___ Qualità	8
7___ Reclami	9
8___ Privacy	10
9___ Tutela	11
10___ Le nostre aree di intervento	13
11___ Area Infanzia	13
12___ Area Famiglie	17
13___ Area Anziani	26
14___ Area Immigrazione	32
15___ Riferimenti utili e sedi operative	39

1___ Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere, in maniera chiara, alle persone che già fruiscono di un servizio o che ritengono di averne bisogno, quali sono le modalità per accedervi, quali sono gli obiettivi, chi sono i responsabili della sua gestione, quali sono gli standard qualitativi garantiti e come segnalare eventuali disservizi.

Ciò consente al cittadino di poter scegliere sulla base di precisi criteri l'organizzazione più adatta a fornirgli le prestazioni di cui ha bisogno. La carta dei servizi è regolamentata dalla Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e dalla Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La Cooperativa Sociale La Città della Luna ha adottato la Carta dei servizi in conformità alle indicazioni delineate nella "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" n. 328 del 2000, nella Legge Regionale n. 11 del 2007 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale - attuazione della Legge 8 Novembre 2000, n.328" ed in base allo "Schema generale di riferimento della Carta della Cittadinanza Sociale Regione Campania ex art. 26, legge regionale n. 11/07" approvato dalla Giunta della Regione Campania con Deliberazione n. 1835 del 20 Novembre 2008.

La presente Carta è stata regolarmente approvata e deliberata dal C.d.A. della Cooperativa "Città della Luna" .

La Carta dei Servizi è complementare alla Carta del Servizio Sociale emessa dagli Enti Pubblici committenti ed è uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, cooperativa e cittadini richiedenti ed ha lo scopo di:

- *Informare gli utenti circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei servizi;*
- *Favorire un rapporto diretto tra i propri Servizi e gli utenti, impegnando la cooperativa in un patto con i cittadini;*
- *Tutelare le posizioni soggettive degli utenti costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza;*
- *Migliorare la qualità dei servizi e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.*

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale La Città della Luna nasce da un lavoro condiviso e coordinato di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze. Vi hanno preso parte i soci, coordinatori dei servizi e gli operatori. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna, tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di cura alla persona, sia esterna con tutti gli attori del territorio di riferimento. La Carta dei Servizi è liberamente consultabile presso la sede legale della Cooperativa e consegnata su richiesta a tutti quanti ne facciano richiesta.

2___ Identità e mission

Gli orientamenti culturali e strategici

La base sociale – chi siamo e cosa facciamo

La Città della Luna è una Cooperativa Sociale nata nel 2001 a Salerno, in Campania. Occupa attualmente circa 150 lavoratori nel rispetto dei CCNL e gestisce Servizi alla persona nei vasti territori delle province di Salerno, di Avellino, in particolare offrendo:

- *servizi alla prima infanzia, precipuamente co-gestione di Asili nido, micro-nidi, Ludoteche comunali;*
- *servizi alle famiglie, principalmente “Centro per le Famiglie”, Servizio Territoriali di Cittadinanza “House sociali” (programmi personalizzati finalizzati allo sviluppo autonomo dell’individuo e/o dei nuclei familiari);*
- *servizi educativi, integrativi, potenziamento scolastico;*
- *servizi di assistenza domiciliare ad anziani, persone con disabilità non autosufficienti, percorsi di autonomia e servizi educativi domiciliari (A.D.I., P.I.P.P.I., Home Care Premium, SADA/SADD);*
- *gestione del servizio SPRAR/SIPROIMI per Minori Stranieri Non Accompagnati, presso il Comune di Lacedonia (AV);*
- *co-gestione di “Life for Life”, Senior House per Anziani accreditata presso l’Ambito S3-Eboli con Servizi di Centro Sociale Polifunzionale, Casa Albergo e Comunità tutelare per persone non autosufficienti, con servizi innovativi aggiuntivi ed “Alzheimer oriented”;*
- *progetti sociali e culturali, Servizio Civile Nazionale, tirocini formativi.*

Tutti i servizi sono strutturati per garantire elevati standard di qualità e ISO 9001 e 14001, attenzione all’utenza e serietà nella programmazione ponendosi quali strumenti di conoscenza reciproca ed auto-responsabilizzazione per gli operatori e per gli utenti. La Città della Luna supera il concetto di Cooperativa di Servizi per qualificarsi e confermarsi giorno dopo giorno “nei e con” i servizi che offre. Non si accontenta della formale identità cooperativa ma si spinge verso processi di democrazia partecipata interna.

La Cooperativa è composta da persone che attivano processi relazionali di condivisione, di sostegno, di attenzione all’altro/a, di reciprocità ed accoglienza.

La Città della Luna non è semplicemente una “cooperativa di servizi”, ma una Cooperativa che si qualifica nei servizi che offre. Le persone, ed i loro bisogni, sono al centro di ogni Servizio.

La presa in carico rappresenta il fulcro di ogni intervento educativo e sociale, ha la finalità valorizzare risorse e capacità individuali, qualificare le diversità, promuovere l’autonomia di ciascuno.

Attraverso il nostro operato si intende favorire e costruire percorsi di integrazione sociale di soggetti deboli o svantaggiati; promuovere una società con una forte impronta solidale, al fine di avviare processi di azione sociale e comunitaria capaci di superare e prevenire istituzionalizzazione, emarginazione ed isolamento.

Si intende sostenere una cultura della solidarietà sociale, che liberi e dia la voce a chi non ce l'ha e che agisca sul territorio per promuovere e accompagnare azioni di cittadinanza attiva.

Le scelte culturali e politiche

Nell'insieme delle diverse attività, la Cooperativa esprime un suo agire pedagogico qualificato come capacità di prevenire, promuovere, curare, accompagnare. E' strumento per praticare l'etica professionale, ispirazione ideale e testimonianza di buone prassi.

Attiviamo quindi percorsi di partecipazione e comunicazione non solo come strategia di efficienza, ma soprattutto come scelta di qualità relazionale, non siamo una realtà statica, ma in continua evoluzione. Una realtà che necessita anche di fantasia nella progettazione, ma allo stesso tempo di professionalità gestionale e percorsi di fattibilità verificati.

La cultura pedagogica

La Cooperativa valorizza i suoi interventi e le sue esperienze concrete attraverso una rigorosa professionalità e una continua verifica dei risultati. Negli spazi educativi promuove la crescita della capacità di relazione e una dimensione di comunicazione ampia, intensa e affettivamente ricca. Non vogliamo solo essere efficaci nell'organizzazione, ma confidiamo nella nostra capacità di creare accoglienza in ambienti estremamente curati, nei quali si sperimentino atteggiamenti sereni. Possediamo al nostro interno un patrimonio socio-psico-pedagogico che si fonda sull'essere comunità all'interno e verso l'esterno. La Città della Luna è un soggetto portatore di cultura, propositivo di approfondimenti, di confronti, di studio, di promozione. Stimoliamo e proponiamo quindi riflessioni in modo che vi sia una sempre maggiore conoscenza dei fenomeni sociali e delle forme di disagio, anche allo scopo di ridefinire continuamente le nostre pratiche di lavoro.

Il rapporto con il territorio e le partnership

La Città della Luna costruisce e diffonde progetti di solidarietà sociale, cerca alleanze, crea risposte impiegando risorse umane ed economiche, interpellando le istituzioni e il territorio. La Cooperativa non intende sviluppare una politica basata solo sugli interessi del proprio sistema organizzativo, ma una politica sociale capace di tutelare in tutti gli ambiti la qualità di vita delle persone. È una politica che si esprime grazie a una precisa competenza legislativa, una partecipazione attiva nei luoghi istituzionali, e soprattutto una seria e autorevole presenza operativa sul territorio. Solo in questo modo si riescono a leggere i bisogni dei soggetti più deboli e, a partire da questi, si costruiscono progettazione sociale e risposte adeguate. Una politica concreta, condivisa e discussa che in prima battuta si qualifica e struttura all'interno della Cooperativa stessa. La Cooperativa agisce in rete confrontandosi, coordinandosi e operando con altre esperienze e competenze riconosciute come complementari, per produrre una cultura della cittadinanza attiva e una corretta politica sociale. A questo scopo promuove forme di collaborazione (consorzi, coordinamenti, ambiti, Enti pubblici, Istituzioni scolastiche, ETS, etc) che possano garantire sinergie e pluralità all'interno di obiettivi e stili di intervento condivisi.

La strategia gestionale

La Cooperativa è una impresa sociale che promuove e sviluppa aspetti innovativi nel mondo della tradizione cooperativistica tenendo ben presenti la dimensione dell'economia e della produzione, considerando la qualità, il bilancio sociale, la coniugazione tra efficienza e solidarietà come cardini del proprio sistema di lavoro sociale. In tale ottica, fondamentale diviene l'attività di programmazione e l'organizzazione interna capace di consolidare l'etica di gruppo, di dotarsi di un sistema formativo organico oltre che avvalersi di consulenze. Infine, la Cooperativa sceglie di adottare un rigore contrattuale con i suoi operatori e di elaborare un bilancio preventivo e di verifica programmatica.

La Carta Etica

Essere Cooperativa Sociale è di per se un valore che si esprime nel lavorare insieme, nel confronto, nella mutualità, nella progettazione comune, nella solidarietà, nella partecipazione democratica. La Carta Etica orienta le scelte e le azioni della Città della Luna, indica i principi e i valori a cui ci ispiriamo, sia nella quotidianità sia strategicamente quando ci sono da compiere scelte decisive. La qualità del lavoro è certamente data dal clima e dalla bontà delle relazioni tra i soci e tra i lavoratori. Il lavoro in équipe e il delicato compito di ricercare costantemente l'equilibrio per il bene comune, sono produttori di senso e significato culturale ed etico.

Ci qualificiamo quindi:

- *nel promuovere una responsabilità diffusa ed una partecipazione reale nella cultura della solidarietà sociale, aperta e competente;*
- *nella trasparenza delle azioni e nel rigore della gestione - delle risorse disponibili;*
- *nella costruzione di una buona organizzazione di impresa, nella quale si persegue la valorizzazione individuale e professionale dei soci;*
- *nella presenza di progetti di Cooperativa, anche attraverso progetti di area e di comunità;*
- *nel rispetto delle norme giuridiche, contrattuali, previdenziali ed assicurative;*
- *nella garanzia di un corretto inserimento lavorativo;*
- *nell'attuazione delle normative per la tutela della salute e della sicurezza;*
- *nei percorsi di formazione, aggiornamento formativo e di supervisione;*
- *nel lavoro sul territorio, con le Istituzioni e con l'Ente pubblico;*
- *nel promuovere esercizio di cittadinanza attiva nelle competenze della società civile;*
- *nel costruire cultura della non violenza e della pace.*

3___ Organi sociali

L'assemblea dei soci

L'Assemblea dei Soci ha il compito statutario di approvare il bilancio economico e il bilancio sociale, nominare i membri del Consiglio di Amministrazione, dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale, di trattare tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale. L'Assemblea dei Soci, inoltre, pone in essere le seguenti funzioni di cultura politica della Cooperativa:

- *orientamento e vincoli di senso rispetto alle strategie e al raccordo con le Istituzioni;*
- *sviluppo e/o modificazioni (apertura, chiusura) di Aree, Unità di Offerta, progetti e modelli di accoglienza;*
- *verifica di congruenza tra la politica della Cooperativa così come espressa dai soci e il bilancio sociale di gestione operativa;*
- *delibera dell'avvio di nuove progettazioni, attività e/o apertura di nuove attività.*

Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, come da Statuto, è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa, garantisce e realizza, nella sua collegialità, e in accordo con le linee guida espresse dall'Assemblea dei Soci, gli aspetti di progettazione e strategia educativa, sociale, politica, economica della Cooperativa, assumendosi tutte le responsabilità civili ed amministrative derivanti dal Codice Civile circa la rappresentanza legale e i compiti di ordinaria e straordinaria amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione elegge tra i suoi membri il Presidente, verso il quale mantiene un potere di indirizzo, di controllo e di verifica. Il Consiglio di Amministrazione mantiene tale potere anche nei confronti dei Consiglieri Delegati. Il CdA delega al Presidente la responsabilità relativa alle politiche della Qualità.

Il Presidente

Esprime la rappresentanza legale della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio ed ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, fatto salvo quanto previsto dalla norma e di esclusiva competenza dell'Assemblea soci.

Ha la responsabilità di:

- *convocare e presiedere l'Assemblea dei Soci;*
- *coordinare il Consiglio di Amministrazione;*
- *garantire il coordinamento generale e complessivo della Cooperativa;*
- *garantire la corrispondenza tra mission, Carta Etica e le espressioni operative e gestionali della Cooperativa;*
- *garantire il rispetto di tutte le norme vigenti attinenti al buon funzionamento della Cooperativa,*
- *in materia fiscale, del lavoro, della sicurezza, della privacy, della responsabilità degli amministratori;*

- *curare la corretta redazione del bilancio economico e del bilancio sociale della Cooperativa, nel rispetto degli obblighi normativi previsti in riferimento alla dimensione e alla natura della Cooperativa, insieme con gli altri organi sociali.*

Altri organi sociali

Revisore legale

Il Collegio dei Sindaci (e supplenti)

4___ Sede legale

Tutte le sedi territoriali e le unità d'offerta della Cooperativa fanno riferimento alla sede legale in Salerno - Via Tanagro, 12 presso cui è attiva la Segreteria organizzativa della Cooperativa, che risponde a ogni richiesta di informazioni.

La Cooperativa ha strutturato, presso la sede centrale, servizi generali che hanno il compito di gestire tutte le attività di direzione, amministrative, di segreteria organizzativa, di logistica, di ricerca e selezione del personale, di formazione, di progettazione complessa pertinenti alla propria attività.

Nel quadro dei programmi e delle strategie della Cooperativa, e in stretta collaborazione con le diverse responsabilità e deleghe assegnate, afferiscono alla sede centrale le seguenti competenze:

- *la direzione e il coordinamento generale*
- *la gestione delle attività di segreteria (filtro richieste e inserimento accolti, database ospiti e operatori, protocollo e archivio documenti)*
- *il coordinamento delle strategie commerciali complessive*
- *la cura di tutti gli strumenti idonei a sovrintendere l'andamento gestionale-economico*
- *l'amministrazione e la gestione del personale*
- *la consapevolezza circa l'andamento gestionale ed economico delle varie Aree e Servizi*
- *la ricerca e la selezione del personale*
- *la gestione del Sistema Qualità;*
- *la gestione delle procedure inerenti alla Sicurezza sul lavoro e alla Tutela della privacy*
- *la gestione dei sistemi informativi.*

5___ Le reti

La Cooperativa è un vero e proprio soggetto attivo sul territorio. Per questo motivo costruisce positive relazioni di dialogo, collaborazione sinergica e di partnership con i soggetti pubblici e privati della comunità locale. Interlocutori di riferimento sono gli Enti Pubblici titolari della competenza in materia socio-educativa-sanitaria (in particolare Comuni, Amministrazione Provinciale, Regione, distretti sociosanitari, aziende speciali, ASL, aziende ospedaliere), le Imprese sociali/Cooperative sociali e le

Associazioni in genere. Stabilisce anche concrete e positive strategie di rete attraverso forme strutturate di appartenenza a Consorzi sociali, Centrali Cooperative, Coordinamenti di secondo livello.

Nello specifico, la Cooperativa è socia del **Consorzio La Rada**, un'organizzazione di Cooperative sociali che opera dal 2000 nel territorio della Regione Campania con lo scopo di coniugare il "fare impresa sociale" con "l'essere impresa di comunità", perseguendo al contempo lo sviluppo delle cooperative socie ed un preciso progetto territoriale. Il Consorzio La Rada aderisce al **Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli (CGM)** nato nel 1987 per mettere in rete e valorizzare cooperative sociali di tutta Italia e oggi siamo una grande rete di consorzi territoriali, distribuiti in tutta Italia, che coordinano l'attività di cooperative e imprese sociali.

La Cooperativa è socia di **Confcooperative** l'organo di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali, **Federsolidarietà** l'organo di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali, mutue ed imprese sociali aderenti a Confcooperative.

La Cooperativa, sui vari territori su cui agisce, stringe reti con Enti pubblici, privati ed ETS, specificate a seconda delle Aree e dei Servizi.

6___ Qualità

Qualità, professionalità e personalizzazione degli interventi, nonché monitoraggio, innovazione dei processi interni e delle attività, sono gli elementi fondamentali della nostra attività quotidiana.

Negli oltre quasi 20 anni di vita trascorsa, abbiamo tentato di interpretare il nostro essere impresa sociale – in un quadro esterno che ha subito profonde quanto rilevanti mutazioni – agendo in primo luogo il rispetto delle regole, verso i soci, verso i dipendenti, verso la committenza, verso gli utenti e le comunità locali e per onorare questo principio.

La Città della Luna ha sempre applicato integralmente il contratto di lavoro, con particolare riferimento al CCNL Cooperative sociali, facendo fronte a tutti i propri obblighi verso gli istituti previdenziali ed assicurativi, rispettando i fornitori, assumendo precise regole interne di tutela e salvaguardia dei diritti del personale.

Il conseguimento della Certificazione Uni En ISO 9001, confermata negli anni successivi nonché della Certificazione ISO 14001 dal Manuale del Sistema Gestione Qualità) forniscono solo in parte la misura di un impegno che ci ha spinto a pensare e ripensare una formula organizzativa capace di coniugare efficacia, efficienza, partecipazione vera dei soci alla gestione e democrazia interna.

La Città della Luna favorisce in maniera continuata la formazione e l'aggiornamento professionale del personale nonché le attività di ricerca, co-progettazione e progettazione sociale. Il campo di applicazione del Sistema Qualità è previsto e utilizzato lo specifico manuale della Qualità e delle relative procedure, che comprende gli strumenti di misurazione della "customer satisfaction" relativamente al cliente interno ed esterno.

È presente una modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, tra cui strumenti di Customer Satisfaction.

Parte fondamentale del percorso del Sistema di Gestione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione

della qualità erogata percepita dal cliente attraverso la somministrazione periodica di questionari.

La somministrazione di una scheda di rilevazione della soddisfazione del cliente è funzionale allo studio e all'analisi del gradimento del servizio da parte degli utenti. La scheda può sondare sia gli

aspetti tecnici di assistenza che le procedure attivate, nonché gli aspetti relazionali. Oltre alla dettagliata analisi delle risposte fornite nella scheda della qualità percepita, è definita una procedura per il calcolo di un indice (IQS) che, tenendo conto della diversa criticità di alcuni aspetti del servizio, esprime sinteticamente la sua qualità. Per la delicatezza di una tale procedura è opportuno, nel corso della somministrazione della scheda, tener conto di alcuni elementi:

- *salvaguardare l'anonimato;*
- *strutturare la scheda in un modo semplice e di facile compilazione per evitare che il suo utilizzo diventi troppo impegnativo e quindi, in un qualche modo, selettivo; d'altro canto però è necessario che la scheda indaghi in modo rigoroso i diversi aspetti del servizio, evitando le standardizzazioni ed i luoghi comuni, per sollecitare un giudizio basato effettivamente sull'esperienza dell'utente;*
- *dare allo strumento un carattere evolutivo perché possa di volta in volta diventare strumento utile per la messa a fuoco dei punti critici e/o degli elementi di cambiamento che si vogliono/debbono introdurre; al contempo esso deve diventare parte integrante delle normali attività di coordinamento e controllo del servizio, essendone uno degli elementi costitutivi.*

7 _____ Reclami

I reclami e le segnalazioni possono essere presentati tramite fax, posta ordinaria, posta elettronica e/o certificata ai seguenti recapiti:

La Città della Luna – Cooperativa Sociale

Via Tanagro, 12 -84132 Salerno - Tel. /Fax. 089.2854848

Mail: info@cittadellaluna.it Pec: coopcittadellaluna@pec.confcooperative.it

In caso di reclami o disservizi la Cooperativa assicura la propria tempestiva attivazione e l'attuazione della seguente procedura:

- *registrazione della chiamata (da parte del ricevente) con annotazione - sintetica ma inequivocabile dei contenuti della richiesta/reclamo con apposizione di data e firma del ricevente;*
- *registrazione della segnalazione qualora pervenuta in forma scritta;*
- *trasmissione della segnalazione alla funzione competente;*
- *la funzione competente verifica con tutte le modalità necessarie il contenuto del reclamo/disservizio attraverso la verifica degli accordi contrattuali in atto, avvalendosi – se necessario – delle altre funzioni eventualmente coinvolte e/o dei consulenti esterni (legali,*

commercialista, del lavoro, dell'igiene e sicurezza, della privacy, della gestione della rete informatica);

- *la funzione competente analizza la situazione ed individua le soluzioni e le decisioni da assumere.*
- *Laddove non si evidenzia alcun profilo disciplinare, la funzione competente programma ed effettua l'intervento correttivo necessario dando indicazioni specifiche alle altre funzioni eventualmente coinvolte e garantendo la comunicazione tempestiva di restituzione al segnalante contenente le misure adottate ed i tempi di attuazione;*
- *Laddove le decisioni evidenzino profili afferenti l'eventuale applicazione di misure disciplinari (nel rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali e del regolamento interno di cui la Cooperativa è dotata ai sensi della legge 142/01) il Presidente (in via d'urgenza) o il CdA (in via ordinaria) sono tenuti ad assumere la decisione e ad applicarla, dandone regolare comunicazione al segnalante;*
- *registrazione del risultato dell'intervento a cura della funzione coinvolta.*

8 Privacy

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, La Città della Luna si impegna a rivedere annualmente (entro il 31 marzo di ciascun anno) il "Documento Programmatico Sulla Sicurezza" (DPS – ex Art. 6 Regolamento sulle misure minime di sicurezza – art. 13 Dlgs 196/2003 e successive modifiche ex General Data Protection Regulation regolamento UE n. 2016/679).

Questo documento definisce in modo formale, sulla base di un'adeguata "analisi dei rischi", la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento dei dati. Definisce pertanto:

- *i criteri tecnici ed organizzativi - adottati per proteggere aree, luoghi, locali interessati dalle misure di sicurezza e le procedure adottate per controllare l'accesso delle persone autorizzate alle aree/luoghi/locali medesimi;*
- *i criteri e le procedure adottati per assicurare l'integrità dei dati;*
- *i criteri e le procedure adottati per garantire la sicurezza della trasmissione dei dati (ivi comprese le misure adottate per restringere gli accessi per via telematica);*
- *i piani di formazione di tutti gli incaricati del trattamento, al fine di renderli adeguatamente edotti dei criteri e delle procedure adottati e per prevenire danni associati ai rischi individuati. Tutti gli operatori de La Città della Luna vengono formalmente incaricati del trattamento dei dati sensibili. Nella comunicazione di nomina sono elencate le mansioni specifiche dell'incaricato con allegate le istruzioni operative. Responsabile ultimo è il presidente pro-tempore della Cooperativa.*

La gestione delle norme per la sicurezza sul lavoro

La Città della Luna assicura il rispetto delle normative sulla Sicurezza del lavoro (D.Lgs 81/08) ed allo scopo ha individuato i responsabili.

9 Tutela

11

La Cooperativa promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere quelle prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti. Si impegna ad assumere le decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, consentano buone prassi.

Agli utenti vengono riconosciuti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa**
 - *Ogni utente ha diritto a ricevere, nel rispetto della natura e delle condizioni di erogazione del Servizio, le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.*
- **Diritto alla sicurezza**
 - *Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.*
- **Diritto alla protezione**
 - *La Cooperativa ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.*
- **Diritto alla certezza**
 - *Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.*
- **Diritto al rispetto ed alla fiducia**
 - *Ogni utente ha diritto a vedersi trattato con rispetto e come un soggetto degno di fiducia.*
- **Diritto alla qualità**
 - *Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità della relazione interpersonale e del servizio erogato. Ogni*

cliente/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

- **Diritto alla identità**
 - *Ogni utente ha diritto di vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.*
- **Diritto alla normalità**
 - *Ogni utente ha diritto di ricevere un servizio le cui modalità di erogazione non alterino, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'équipe operativa.*
- **Diritto alla decisione**
 - *L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'équipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, di mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.*
- **Diritto alla privacy**
 - *L'utente ha diritto di ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento dei dati rilasciata.*
- **Uguaglianza e imparzialità**
 - *Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, cultura (nazione, etnia, regione di provenienza), lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.*
- **Diritto di accesso**
 - *Procedure trasparenti definiscono i criteri di accesso ai servizi e la partecipazione degli utenti ai costi.*

10___ Le nostre aree di intervento

La Città della Luna offre una serie di Servizi alla persona ed alle famiglie, per cui si ritiene opportuno classificarli in quattro macro-aree d'intervento:

- *Area Infanzia*
- *Area Famiglie*
- *Area Anziani*
- *Area Immigrazione*

13

descrivendo in sintesi all'interno di ciascuna, i singoli Servizi erogati e le loro specificità.

11___ Area Infanzia

L'Area Infanzia rappresenta il Servizio di maggiore operatività svolto dalla Cooperativa. Essa si declina in Servizi regolarmente autorizzati, accreditati, e/o in possesso dei requisiti normativi, come da Regolamento Regionale N. 4 del 7/4/2014 e Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, quali:

- *Asilo -Nido*
- *Micro-nido*
- *Ludoteca*
- *Altri servizi alla prima infanzia*

I Servizi per la prima infanzia si qualificano come spazi di accoglienza, per piccoli e grandi, occasioni per dare vita a costruttivi scambi di esperienze. Tutti i servizi dell'Area sono organizzati in spazi strutturati, a misura di bambino, in cui si ha la possibilità di crescere, condividere e fare esperienze, sperimentando contesti relazionali diversi. Gli adulti che si prendono cura del benessere del bambino e della sua crescita individuale lo fanno attraverso un lavoro di presa in carico, in un contesto programmato di responsabilità ed attività adatte a stimolare conoscenze, competenze e autonomie, proprie di ogni fase dello sviluppo del bambino.

L'orientamento psico-pedagogico dell'Area si fonda sull'evoluzione del concetto di bambino - sostenuta da numerosi studiosi e pedagogisti italiani (Galardini, Fortunati) e della tradizione europea (Vygostskij) - non più solo inteso come meritevole di attenzioni e cure affettuose, ma come individuo competente e attivo che entra in relazione con gli spazi e il mondo degli adulti di riferimento. Il dono più grande che il bambino può ricevere dall'adulto che si prende cura di lui fin dalla primissima età sono uno *spazio* e un *tempo* sufficienti per sperimentare le proprie possibilità autonome di apprendimento, in completa armonia con il proprio livello di maturità, con gli interessi e le iniziative

di ogni momento. Il variegato panorama pedagogico (M.Montessori, E.Pikler, G.Doman, R.Stainer) non può non convergere sull'idea che lo sviluppo autonomo dei movimenti nei primi anni di vita passi attraverso un tempo e uno spazio di sperimentazione e costruzione dei processi cognitivi e relazionali con l'ambiente esterno. In tale ottica, l'aiuto adulto è tutela e supporto ad un delicato processo di maturazione che il bambino continua a fare con se stesso e con gli altri, dopo la gestazione e la nascita. Il bambino dei "nostri giorni" è un individuo attivo e competente frutto dell'interazione con il proprio patrimonio biologico e le esperienze che egli vive fin dalla nascita nel suo ambiente sociale e culturale.

Tutto il personale impegnato nei Servizi dell'Area agisce in modo coerente con gesti caratterizzati da costanza e continuità al fine di favorire l'instaurazione di relazioni e legami stabili di fiducia, protezione e sicurezza, che permettono ad ogni bambino di vivere con serenità nell'importante processo d'individuazione.

Particolare importanza riveste la partecipazione attiva delle famiglie nei Servizi dell'Area. In particolare i Progetti Educativi prevedono la partecipazione dei genitori in attività diversificate, opportunamente programmate nel corso dell'anno scolastico. Tale coinvolgimento è funzionale alla costruzione di un rapporto di fiducia e di un'alleanza educativa tra genitori e personale al fine di un accompagnamento armonico all'autonomia del bambino. In tale ottica, sono previste: riunioni periodiche con i genitori e personale educativo; incontri tematici condotti da esperti dell'Infanzia; incontri formativi/informativi con il coordinatore del servizio; laboratori tematici e feste a tema con i bambini; colloqui individuali con i genitori;

In questo senso, i servizi per la prima infanzia sono:

- *Spazi rassicuranti, che sostengono la costruzione dell'identità dei piccoli*
- *Spazi che valorizzano le identità di piccoli e grandi,*
- *Spazi capaci di mettere in relazione le identità che li abitano.*

Destinatari

I Servizi alla prima infanzia sono rivolti alle bambine e ai bambini da 0 a 36 mesi, senza nessun tipo di esclusione. Sono accolti nel Servizio anche bambini con disabilità, BES, bambine e bambini migranti.

Le attività previste sono orientate a comprendere e rispondere in maniera diversificata ai bisogni delle bambine e dei bambini e delle loro famiglie; offrono un luogo di socializzazione e di stimolo nella prospettiva dell'armonico sviluppo e del benessere psico-fisico e sociale degli utenti. In collaborazione, continuità ed integrazione con le famiglie e gli altri servizi del territorio, svolgono attivamente l'opera di promozione della cultura dell'infanzia e di riflessione sulla stessa.

Progetti Educativi

Ogni servizio dell'Area è dotato di un Progetto Educativo che attua il più generale Progetto Pedagogico del Servizio (asilo nido, micro-nido, ludoteca). Il Progetto Educativo è il documento in cui si definiscono in modo chiaro l'insieme di tutti gli interventi educativi che il gruppo di lavoro orienterà

nei confronti dei bambini che afferiscono ai diversi Servizi. Essi adottano adeguate strategie per favorire un inserimento attivo e graduale delle bambine e dei bambini all'interno del nuovo ambiente. L'obiettivo è quello di costruire un sistema di relazioni significative grazie alle quali bambini e genitori possano acquisire la sicurezza e la fiducia necessarie ad affrontare serenamente l'esperienza nei Servizi.

Gli inserimenti nei diversi Servizi possono essere individuali o di gruppo, in ogni caso sono preceduti da incontri/colloqui con i genitori in cui viene fornita una informazione dettagliata sul funzionamento del servizio e sulle finalità del progetto educativo; gli incontri sono finalizzati anche alla conoscenza reciproca e alla raccolta di informazioni sulle abitudini del bambino.

Sono inoltre concordati tempi di permanenza gradualmente e modalità di inserimento personalizzate.

Un'attenta organizzazione dell'ambiente e dei materiali, la riconoscibilità dei vari spazi e delle loro funzioni d'uso favoriscono la progressiva autonomia dei bambini, lo strutturarsi di relazioni significative promuovono la capacità di orientarsi consapevolmente fra le diverse possibilità di gioco. Gli ambienti sono costituiti da: sezioni, spazi per il riposo, spazi per la pappa, servizi igienici, spazi attrezzati per le attività.

Le attività educativo-didattiche sono prevalentemente organizzate in piccoli gruppi, allo scopo di valorizzare le diversità e le esperienze individuali. Per favorire situazioni di scambio e di relazione fra tutti i bambini e le bambine sono programmati anche momenti di inter-gruppo fra diverse sezioni o di gruppo allargato.

La programmazione didattica comprende attività come: giochi psicomotori, giochi di ruolo, attività espressive (uso del colore, manipolazione, esperienze musicali) attività di lettura e racconto.

Finalità e obiettivi

Le principali finalità dell'Area mirano ad offrire ai bambini e alle bambine luoghi privilegiati di socializzazione, di formazione e di crescita per lo sviluppo armonico equilibrato della personalità, favorendo la crescita delle potenzialità cognitive, psico-motorie, affettive e sociali.

In particolare si intende:

- *Promuovere una cultura che ponga in primo piano i diritti dei bambini e soddisfi in modo adeguato il loro naturale bisogno di imparare divertendosi;*
- *Favorire l'inserimento di tutti i bambini, anche dei bambini con diverse abilità, cercando di favorire attraverso la socializzazione ed il gioco, l'integrazione con gli altri bambini creando un clima sereno e collaborativo;*
- *Sostenere lo sviluppo dell'identità e dell'autonomia personale sulla base di esperienze di reciproca fiducia;*
- *Garantire ascolto e attenzione ai bisogni materiali ed emotivi, favorire la comunicazione verbale e non verbale, il riconoscimento delle proprie emozioni e la libera espressione di esse;*
- *Aiutare ad accettare serenamente la temporanea separazione dai genitori.*
- *Promuovere e garantire la cura del corpo e le routine in generale;*

- *Supportare le famiglie e facilitare l'accesso dei genitori, in particolar modo delle madri, nel mondo del lavoro, aiutandole a conciliare le scelte professionali con le esigenze della famiglia.*

Metodologia di intervento

La metodologia di intervento si basa sull'offerta di routine quotidiane, esperienze didattiche/laboratoriali che pongono al centro il bambino nella sua unicità ed in relazione con gli altri. Attraverso la sperimentazione quotidiana nelle attività proposte egli viene accompagnato gradualmente, nel rispetto delle proprie "tappe di sviluppo, alla scoperta ed al riconoscimento delle personali capacità e risorse. I Servizi sono organizzati secondo il modello pedagogico socio-costruttivista a forte impronta cognitivo/esperienziale.

Il Progetto didattico-educativo (diversificato per servizio) viene realizzato nell'ambito di diversi laboratori: manuali-creativi, di drammatizzazione, di psicomotricità, stimoli visivi, ponendo al centro di tale strumento l'educazione ambientale, l'educazione alla lettura e alla musica, il rispetto delle diversità, l'educazione alimentare, l'educazione alla cittadinanza, l'educazione al rispetto delle differenze, la conoscenza del territorio e la partecipazione attiva alla vita sociale.

Le attività previste dai Progetti educativi sono, tuttavia, suscettibili di variazioni - e quindi flessibili- in ragione delle specifiche esigenze manifestate dai bambini e dall'osservazione degli stessi da parte degli Educatori del Servizio.

Equipe socio-psico-pedagogica

I bambini sono accompagnati da un'equipe multidisciplinare, socio-psico-pedagogica che si riunisce periodicamente (incontri settimanali di coordinamento, incontri mensili di supervisione) per la gestione educativa del servizio. Il personale, accuratamente selezionato e qualificato è formato da: Responsabile Supervisore del Servizio, Psicologo; Coordinatore pedagogico; Educatori professionali; altre figure previste dalle normative vigenti.

12___ Area Famiglie

L'Area Famiglie si sostanzia attraverso la realizzazione di Servizi domiciliari integrati, sia per persone anziane sia per persone con disabilità; gestione del "Centro Servizi per le famiglie"; accompagnamento all'emancipazione di nuclei familiari svantaggiati - Servizio Territoriale di Cittadinanza - ed altre azioni finalizzate alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie, alla tutela ed all'inserimento socio-lavorativo delle famiglie con particolari vulnerabilità. I servizi sono orientati a:

- *approntare interventi socio-educativi volti a sostenere le famiglie dei beneficiari*
- *superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa*
- *favorire percorsi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro delle famiglie*

Destinatari

I Servizi alle Famiglie hanno come destinatari le famiglie, famiglie con particolari vulnerabilità, regolarmente iscritte ai Servizi Sociali o individuate dalle Istituzioni quali meritevoli di tali tutele, sostegno o accompagnamento.

L'Area Famiglie si sostanzia attraverso:

A___ Servizio territoriale di cittadinanza - "Housing Sociali"

Il Servizio Territoriale di Cittadinanza - Servizio Sperimentale ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Regionale n. 4/2014 denominato " Servizio Territoriale di cittadinanza sostenuto da "budget di accoglienza"- denominato "Housing Sociale" si struttura quale intervento di emancipazione e di tutela di nuclei familiari che in seguito ad una situazione di disagio economico si ritrovano a vivere principalmente una condizione di emergenza abitativa.

L'attività svolta nel servizio sperimentale è co-costruita con il committente pubblico (Ente Locale) che individua, oltre all'emergenza abitativa, le potenzialità e le risorse familiari residuali da potenziare in un determinato tempo. Il fine è quello di evitare collocazioni in strutture di accoglienza o altri interventi assistenzialistici, con l'obiettivo di ridare alla famiglia una condizione di vita in cui far esperienza e quindi acquisire le dovute competenze per emanciparsi dallo stato di disagio a partire da una nuova possibilità. Il percorso di "housing sociale" rientra nei processi di prevenzione secondaria volte a rimuovere le cause del disagio psico-sociale e lavorativo. Aspetto cruciale del percorso è la valutazione delle risorse residuali nei nuclei familiari da prendere in carico. Questa fase verrà curata dall'Assistente sociale referente del caso.

Successivamente viene effettuata l'analisi dei bisogni realizzata di concerto tra il Comune inviante e la società cooperativa, che prenderà in carico il nucleo familiare con il quale di realizzerà l'intervento. Il servizio di "housing sociale" stimola l'empowerment familiare, chiarendo la posizione della famiglia nel mondo nucleare ed ambientale, offrendone letture diverse e comunque tutte dirette all'autonomia. Proprio per questo motivo il tutoraggio – altro pilastro del servizio - ancorché previsto, verrà gradualmente destrutturato per testare l'autonomia del nucleo familiare.

Destinatari

Il Servizio è rivolto a famiglie che si ritrovano a vivere una condizione di vulnerabilità derivante dalla riduzione e/o dalla perdita del proprio reddito familiare con conseguente emergenza abitativa e della difficoltà a ricostruire in autonomia la propria stabilità socio – economica familiare.

Tale condizione innesca un processo di inadeguatezza e di sofferenza che coinvolge l'intero sistema familiare incidendo anche sulla sfera delle relazioni e delle cura dei minori coinvolti.

In taluni casi, l'Autorità Giudiziaria può procedere con provvedimenti esecutivi quali sfratto e/o affidamento dei minori a strutture o comunità educative, provocando altresì una frattura dello stesso intero nucleo familiare.

Al fine di evitare tale frattura, quando è possibile, il Servizio prende in carico l'intero nucleo familiare ed elabora un progetto Educativo al fine di accompagnare la famiglia verso l'autonomia sia sociale sia economica.

Il servizio è offerto sull'intero territorio della Regione Campania.

L'intervento è possibile solo se si struttura con l'Ente Locale una partnership di processo che coinvolge attivamente i beneficiari finali. L'attività svolta nel servizio sperimentale e co-costruita con il committente pubblico (Ente Locale) che individua, oltre all'emergenza abitativa, le potenzialità e le risorse familiari residuali da potenziare in un determinato tempo.

La Cooperativa in accordo con l'Ente e compatibilmente con le proprie disponibilità professionali e gestionali, eroga il servizio.

Finalità

Le Finalità del Servizio sono:

- *Evitare l'Istituzionalizzazione dei figli minori;*
- *Promuovere e sostenere la genitorialità materna;*
- *Mantenere e consolidare le buone relazioni intra - familiari tra madre e figli, tra padre e figli e tra coniugi;*
- *Mantenere positive e propositive relazioni con la famiglia allargata (nonni, zii, parenti significativi);*
- *Inserimento del nucleo in un nuovo contesto sociale al fine di "ripartire" in maniera non pregiudizievole;*

- *Abitazione in centro cittadino, al fine di promuovere una forte integrazione nel nuovo tessuto sociale;*
- *Tutoraggio educativo diffuso, al fine di promuovere evolute competenze educative materne, di programmazione e monitoraggio per il nuovo progetto di vita familiare, di programmazione economica, di organizzazione domestica e di reinserimento sociale;*
- *Inserimento socio-lavorativo presso struttura con forte coinvolgimento di personale con competenze di mentoring sociale e di promozione motivazionale al cambiamento;*
- *Completamento del percorso di scuola dell'obbligo del genitore e successiva professionalizzazione con la partecipazione a corsi di formazione professionali;*
- *Inserimento dei minori presso Istituti Scolastici in grado di promuovere una vera integrazione sociale;*
- *Percorsi individualizzati di potenziamento formativo per i minori;*
- *Screening medico-sanitario al fine di garantire eventuali interventi per la promozione della salute;*
- *Inserimento in gruppi sportivi/ludici dei figli, a seconda delle attitudini personali;*
- *Sostegno psicologico individualizzato e familiare;*
- *Progressiva autonomia economica attraverso una graduale responsabilizzazione del nucleo;*
- *Coinvolgimento graduale del padre all'interno del nucleo, se la figura paterna è stata assente per un tempo medio-lungo, con analisi e monitoraggio del suo comportamento affettivo, normativo e progettuale rispetto alle figlie in primis e del Progetto familiare complessivo;*
- *Consolidamento lavorativo della madre;*
- *Inserimento lavorativo del padre, se reintegrato;*
- *Abitazione in autonomia dalla Cooperativa e emancipazione del nucleo familiare;*
- *Diffuso monitoraggio educativo al fine di valutare l'efficacia dell'intervento e prevenzione dalle eventuali ricadute.*

Metodologia d'intervento

L'organizzazione del Servizio prevede l'accoglienza e l'accompagnamento da parte dell'Equipe del nucleo familiare in unità abitative autonome messe a disposizione dalla Cooperativa che attua l'intervento, l'erogazione di una borsa lavoro per almeno un anno e un'azione di accompagnamento e di tutorato dell'interno nucleo familiare.

L'azione di protezione iniziale del nucleo è seguita, altresì, da una attenta valutazione *in itinere* di tutte le risorse, personali e familiari, e soprattutto delle possibilità esperienziali in cui collocare i vari componenti della famiglia.

I nuclei familiari sono accompagnati in un percorso di integrazione nel tessuto cittadino in termini sociali, lavorativi, scolastici e ludici, attraverso la rete formale e informale degli operatori e delle persone coinvolte della Cooperativa che attua l'intervento. Grazie anche a tale rete il percorso di emancipazione e di autonomia è incentivato con azioni di borse lavoro degli utenti.

Tutte le azioni del percorso di integrazione sono concordate tra la cooperativa sociale e l'utente, in base ai bisogni ed alle competenze dimostrate. La gestione del danaro – prima curata quasi esclusivamente dal Tutor Sociale – viene così affidata gradualmente all'utente, stimolandone ulteriormente l'autonomizzazione.

Equipe multi-disciplinare psico-pedagogica

La presa in carico in carico delle famiglie viene effettuata da un'Equipe multidisciplinare formata da: Coordinatore, Supervisore di progetto, Tutor Sociale, Educatori, Animatore Sociale; O. S. A.; Il servizio prevede, inoltre, un'attività di supporto psicologico familiare ed individualizzato.

B___Centro servizi per le famiglie

Il Centro Servizi per le famiglie è svolto, in RTI (raggruppamento Temporaneo di Imprese) con la Società Cooperativa "Delfino", attraverso le diverse attività previste ed ha lo scopo di attivare e potenziare capacità e risorse della famiglia, sostenerla nel percorso di acquisizione della consapevolezza del suo ruolo educativo. L'intervento si caratterizza per la presenza all'interno della famiglia di un educatore specializzato che sostiene i genitori, con azioni volte ad assicurare una presa in carico temporanea del minore e del nucleo familiare.

Il Servizio, attualmente, eroga prestazioni per famiglie residenti nell'Ambito S2 "Cava – Costa d'Amalfi" ed è stato affidato a seguito di "procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 del DGLS 50/2016 per l'affidamento dei Servizi di Centro per la Famiglia e di Assistenza Domiciliare socio-educativa ai Minori" divisa in 2 Lotti (procedura MEPA, CIG732654368B e CIG73594656A3).

In caso di famiglie con componenti con residenza in territori diversi si terrà conto della residenza del minore (ad esempio per i casi di spazio neutro). Le richieste per nuovi percorsi sono collocate in lista d'attesa in base alla data di arrivo, ovvero in base a speciali motivi di urgenza, segnalati dai servizi.

Le attività principali del Centro Servizi per le Famiglie sono:

- *Programma P.I.P.P.I. Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, nato per fronteggiare la sfida di ridurre il numero dei bambini allontanati dalle famiglie (Assistenza domiciliare CUP – Programma P.I.P.P.I.: J19G160007700001);*
- *Educativa domiciliare;*
- *Sostegno psicologico;*
- *Sostegno alle famiglie;*

Destinatari

Il Servizio di assistenza domiciliare educativa è rivolto ai minori e ai nuclei familiari a rischio di emarginazione sociale, residenti nel comune di Cava de' Tirreni, ed in particolare:

- *ai minori in contesti familiari con gravi problematiche sociali, culturali, economiche;*
- *ai minori appartenenti a nuclei familiari disturbati o disturbanti per il loro sviluppo, con una evidente carenza di attenzione verso i bisogni affettivi ed educativi;*
- *ai minori soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.*

Finalità e Obiettivi

La finalità generale del Centro è creare un tessuto di legami, relazioni, terreni di confronto e di scambio, tra gli adulti e i piccoli della comunità. Il filo conduttore che anima il Servizio risiede nel dare a ciascun beneficiario la possibilità di sentirsi accolto, ascoltato, valorizzato. Questo favorirà nel tempo il riconoscimento delle capacità, competenze e risorse individuali, un graduale rafforzamento dell'autostima una maggiore consapevolezza circa il proprio valore personale necessario per la definizione di un progetto di vita responsabile e auto-determinato.

I servizi predisposti dal Centro sono:

- *Accoglienza delle richieste e primo ascolto*
- *Mediazione familiare*
- *Spazio neutro*
- *Consulenze psicologiche e pedagogiche*
- *Centro crisi famiglia*
- *Gruppi di ascolto genitori*
- *Spazio dell'attesa*
- *Spazio bimbi (servizio aggiuntivo)*
- *Percorso famiglie solidali*
- *Rete*
- *Seminari tematici*
- *Comunità di famiglie*

Obiettivi specifici

- *Per il minore: favorire lo sviluppo armonico attraverso interventi di sostegno educativo e relazionale atti a facilitare l'apprendimento, l'autonomia, l'organizzazione della quotidianità; promuovere una sana crescita all'interno della propria famiglia, evitare spostamenti del minore in strutture protette o estranee alla famiglia; offrire sostegno scolastico; favorire l'integrazione del minore nella propria comunità locale; potenziare la sfera dell'autonomia personale attuare interventi al fine di migliorare le competenze socio-relazionali;*

- *Per la famiglia: favorire il recupero e/o lo sviluppo delle competenze genitoriali attraverso interventi che mirino a valorizzare e attivare potenzialità e risorse (attuare interventi per creare o ricreare un equilibrio nelle relazioni familiari, rendere autonoma la famiglia nelle funzioni educative e sociali).*
- *Per la comunità locale: sviluppare il sostegno e la costituzione di reti relazionali sostenibili per la famiglia e il minore, attraverso interventi ed azioni di sensibilizzazione nel e del territorio di appartenenza.*

L'intervento prevede, pertanto, un lavoro in due diversi ambiti , fortemente connessi tra loro:

- *con il minore e la famiglia. Front-office*
- *per il minore/ lavoro di rete. Back-office*

Metodologia

Il lavoro di *front* con il minore viene svolto presso il domicilio del destinatario e prevede prevalentemente attività di mediazione e supporto delle figure genitoriali, attività ludico-ricreative, di sostegno e recupero scolastico, di mediazione tra l'ambiente sociale ed il nucleo familiare. Tale lavoro è fondamentalmente sostanziato dalla logica dello "stare accanto" al minore ossia da un atteggiamento non giudicante, basato sull'accoglienza e la vicinanza attraverso il quale è possibile trasferire una serie di contenuti educativi positivi al minore (in particolare se adolescente in quanto, per definizione, tende ad entrare in conflitto con le figure genitoriali) e a coloro che svolgono le funzioni genitoriali.

Il lavoro di rete – *back* – per il minore prevede attività di contatto/ sviluppo / della rete dei servizi socio-sanitari che ruotano attorno al nucleo familiare, traducibili in cura dei rapporti con la scuola, i servizi sanitari, le associazioni territoriali, agenzie sportive, etc.

Il lavoro di *back* svolto dall'operatore domiciliare è considerato di fondamentale importanza in quanto rende omogeneo e coerente l'intervento tra i diversi attori coinvolti e media tra le esigenze ed i tempi del minore e del suo nucleo familiare e quelli della rete dei servizi.

Nella pratica del lavoro quotidiano, l'attività di back-office sostiene fortemente l'intervento educativo di front-office che, senza le adeguate risorse territoriali, rischierebbe di essere poco efficace ai fini del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La costituenda RTI, inoltre, promuove un'azione di informazione, sostegno e rafforzamento della genitorialità per il riconoscimento e l'assunzione delle responsabilità educative dei nuclei familiari coinvolti nel progetto.

Tutte le azioni sostengono la famiglia dal punto di vista educativo e socio psicologico, ovvero orientano e sostengono le risorse e competenze del nucleo familiare.

Equipe multi-disciplinare psico-pedagogica

L'Equipe multidisciplinare è formata da: Coordinatore di progetto, Psicologo, Educatori professionali, Pedagogista, Supervisore.

B__ Servizi Educativi Integrativi Scolastici

I Servizi Educativi Integrativi Scolastici rispondono a particolari esigenze che sono proprie dell'organizzazione quotidiana di conciliazione dei "tempi di vita e di lavoro" di ciascun componente il nucleo familiare.

Le sempre più apprezzabili richieste di Servizi per l'infanzia appaiono dettate non solo da nuove esigenze di organizzazione familiare, legate al tema della conciliazione tempi di vita-tempi di lavoro, ma si configurano anche come vere e proprie scelte educative, alle quali rispondere con una qualità dell'offerta pedagogica.

I Servizi Educativi Integrativi (S.E.I.) sono rivolti alle Scuole secondarie di primo grado, si realizzano principalmente attraverso servizi di:

- *Pre-accoglienza scolastica*
- *Post-accoglienza scolastica /Refezione*
- *Supporto scolastico, doposcuola e Laboratori pomeridiani*
- *Campus estivi*

Destinatari

I Servizi Educativi Integrativi si rivolgono a tutti gli studenti - frequentanti gli Istituti Scolastici che stipulano regolare convenzione con la Cooperativa - compresi in una fascia d'età che va dai sei ai quattordici anni e seguono il calendario scolastico Regionale.

Il numero degli allievi coinvolti viene definito sulla base delle richieste pervenute alla Cooperativa sociale nel corso dell'anno scolastico.

I tempi di erogazione dei diversi servizi vengono concordati con i Dirigenti scolastici in base alle esigenze scolastiche dei ragazzi ed alle richieste di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei genitori.

Obiettivi

Obiettivo generale degli interventi è quello di favorire il ben-essere socio-psico-sociale del bambino e dei genitori attraverso attività pedagogiche mirate che favoriscono prioritariamente la gestione armonica dei tempi di vita - lavoro, tempo libero - sia del bambino sia dei genitori.

In tale ottica, diviene fondamentale da un lato promuovere il diritto allo studio del bambino facilitando l'accesso e la frequenza alle attività didattiche proprie della Scuola, dall'altro offrire "reti di sostegno" qualificate e competenti alle famiglie che siano in grado di favorire una continuità educativa nei diversi Servizi offerti, coerente con i bisogni specifici di ciascun nucleo familiare.

Finalità

Le finalità che si intendono perseguire sono sintetizzabili nei seguenti punti:

- *offrire alle famiglie e al bambino un supporto scolastico ed educativo;*
- *favorire l'apprendimento scolastico, la libera espressione e il gioco svolgendo attività collegate ai programmi scolastici, ma anche indipendenti da questi ultimi;*
- *contribuire allo sviluppo dell'autonomia organizzativa e di pensiero del bambino;*
- *favorire l'integrazione e la socializzazione, anche multiculturale, tesa all'acquisizione della diversità delle persone e delle culture;*
- *stimolare l'aiuto fra i pari, il reciproco rispetto, la collaborazione, il dialogo, l'impegno e la responsabilità, favorendo la crescita di una cultura della solidarietà e della collaborazione nella società;*
- *valorizzare l'esperienza dei bambini, la loro visione del mondo, le loro idee sulla vita, in quanto patrimonio conoscitivo, valoriale e comportamentale;*
- *valorizzare la corporeità del bambino come suo modo globale di essere e di agire nella società.*
- *Accogliere i bambini, al fine di offrire loro un luogo confortevole e un clima sereno;*
- *Incentivare la socialità e la condivisione, attraverso attività ludiche ricreative, individuali e collettive;*
- *valorizzare l'esperienza dei bambini, la loro visione del mondo, le loro idee sulla vita, in quanto patrimonio conoscitivo, valoriale e comportamentale;*
- *favorire lo sviluppo di autonomie e la capacità di apprendere grazie alla partecipazione attiva;*
- *promuovere il benessere psicofisico;*
- *favorire l'integrazione e la socializzazione, anche multiculturale, tesa all'acquisizione della diversità delle persone e delle culture.*

Metodologia

L'aiuto allo studio è l'attività tesa a sostenere e assistere nello svolgimento e l'elaborazione dei compiti assegnati a scuola. Questo avviene mediante l'acquisizione di corretta metodologia d'apprendimento, e lo sviluppo di capacità logico-analitiche attraverso il lavoro individuale e di gruppo.

Riteniamo che sia utile in questo ambito, favorire la cooperazione fra i bambini utilizzando metodologie dialogico e narrative e di apprendimento collaborativo come per esempio l'insegnamento reciproco con la collaborazione degli altri, sviluppando l'autonomia organizzativa e di pensiero del bambino.

Saranno privilegiate le relazioni orizzontali fondate sul lavoro e sulle situazioni concrete, anziché quelle verticali fondate sull'autorità della figura educativa, responsabilizzando e stimolando la partecipazione attiva del bambino con particolare riguardo ai bambini che presentano difficoltà scolastiche. Saranno inoltre proposte attività diverse e complementari per approfondire i contenuti delle materie scolastiche favorendo un progressivo allargamento di interesse, la libera espressione e il gioco.

L'attivazione dei Servizi tende a perseguire il miglioramento dell'offerta formativa, della qualità dell'azione educativa, didattica e della professionalità negli interventi mirati, con una sempre maggiore attenzione alle specifiche difficoltà degli alunni e ai diversi stili cognitivi. Infatti, un'azione educativa mirata ed in grado di rapportarsi alle potenzialità individuali di ciascun alunno permette di valorizzarne le differenze per trasformarle in risorse, favorendo in tal modo l'inserimento degli alunni all'interno della realtà scolastica e il raggiungimento dell'autonomia nei suoi diversi aspetti.

Colloqui individuali

Prima degli inserimenti gli educatori programmano con i genitori colloqui individuali finalizzati ad una prima conoscenza e alla presentazione del Servizio. I colloqui vengono, inoltre, effettuati anche nel corso dell'anno sia su richiesta dei genitori che organizzati dal Servizio.

Riunione generale

All'inizio di ogni anno scolastico viene convocata una riunione generale dei genitori alla quale partecipa l'equipe psico-socio-pedagogica del Servizio. In tale incontro viene presentato ai genitori dei nuovi iscritti e dei vecchi iscritti il progetto educativo-didattico, l'organizzazione del lavoro, le attività programmate.

Giornata tipo

La giornata dei Servizi Educativi Integrativi è scandita da alcuni momenti organizzativi del lavoro da parte degli educatori che contestualmente permettono all'utenza di orientarsi, offrendogli riferimenti temporali ed al contempo delle regole che governano il sereno "vivere-con".

Dalle 7.30 alle 8.30: Pre-accoglienza scolastica

La pre-accoglienza è un servizio istituito in favore dei genitori che osservano orari di lavoro non compatibili con l'orario di apertura dell'attività scolastica. Si tratta di un servizio di accoglienza e custodia espletato all'interno della Scuola per un periodo di tempo limitato, durante il quale i bambini possono trascorrere il tempo prescolastico in un ambiente accogliente e protetto ed essere impegnati in attività educative e ludico - ricreative adeguate alla durata del servizio (60 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche).

Dalle 13.30 alle 14.30: Post-accoglienza scolastica /Refezione

Le attività post-scolastiche sono svolte nella medesima struttura scolastica frequentata al mattino nel periodo immediatamente successivo al termine dell'attività scolastica.

Esse consistono in attività di assistenza alla permanenza di breve durata nella struttura scolastica, attività ricreative, ludiche ed educative in contesti organizzati,

Dalle 13.30 alle 18.00: Servizio di supporto scolastico, doposcuola e Laboratori pomeridiani

Il servizio di supporto scolastico e doposcuola si pone come intermediario tra il contesto scolastico e quello familiare. Per i bambini della scuola primaria l'intervento ha una funzione più educativa e di orientamento prevedendo, oltre al supporto scolastico, i laboratori di animazione e di gioco di gruppo. Per i ragazzi della scuola secondaria di I grado oltre l'opportunità di affiancamento nei compiti sono previste attività di potenziamento laddove richiesto.

Il servizio è svolto da personale qualificato ed è rivolto agli alunni dai 6 ai 14 anni, divisi in fasce orarie.

Altre attività extra-scolastiche

Le attività extra-scolastiche organizzate nel periodo delle vacanze estive, prevedono:

- *R-estate con noi al nido (3 mesi - 5 anni) in accordo con la Scuola e il Comune di riferimento. Possibilità di utilizzare gli spazi della Scuola per attività ludico-ricreative per i più piccoli*
- *Campus estivi, colonie al mare e/o piscina. Le colonie vengono effettuate mediante convenzione con lido balneare o struttura alberghiera e prevedono: trasporto, pasti, laboratori ludico/ricreativi, compiti per le vacanze, corsi di lingua, giornate a tema con i genitori.*
- *Escursioni in montagna, riscoperta del territorio e delle sue bellezze archeologiche e non solo, itinerari tra i sentieri del territorio in collaborazione con guide esperte.*
- *Possibilità di svolgere i compiti delle vacanze e cimentarsi in attività ludico-ricreative a scopo educativo/didattico.*

Equipe

L'Equipe dei S.E.I. è composta principalmente da Educatori ed Educatrici professionali, accompagnati da altre figure professionali - quali diplomati e/o laurea in altre discipline umanistiche e scientifiche - in base alle esigenze formative richieste.

13 Area Anziani

Le persone anziane rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più rappresentano risorse attive, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società non può che avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

La valorizzazione del ruolo e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

A__Il servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili (SADA/SADD)

Il Servizio di Assistenza domiciliare (SAD) per persone anziane e con disabilità è un servizio di aiuto e supporto a carattere professionale. Tutte le attività hanno lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi dell'isolamento e della perdita di autonomia.

Finalità

Le prestazioni sono di carattere socio-assistenziale e socio-sanitarie e ricreative finalizzate a:

- *mantenere le persone affette da handicap nella propria abitazione, nel loro nucleo familiare e ambiente sociale di appartenenza;*
- *elevare la qualità della vita e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;*
- *favorire la socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative;*
- *sviluppare e potenziare le capacità psico/fisiche dei soggetti portatori di handicap attraverso attività finalizzate all'autonomia;*
- *garantire alla persona portatrice di disabilità ed alla sua famiglia adeguato sostegno psicologico e psico-pedagogico, attraverso interventi personalizzati.*

Equipe

Il personale impiegato nel Servizio prevede: Coordinatore del servizio; operatori in possesso di idonea qualifica professionale; altre figure eventualmente necessarie in funzione del piano individualizzato assistenziale/educativo.

La Cooperativa, oltre ad impiegare le professionalità già presenti in organico, si impegna formalmente ad assumere - in aggiunta - altri operatori in possesso di idonea qualifica professionale, rispetto alla tipologia di servizio, così come richiesto nell'allegato B del Regolamento approvato con DPGR 16/2009.

Metodologia

Il servizio di assistenza domiciliare per persone anziane e con disabilità prevede l'erogazione di interventi di cura alla persona attraverso:

- *la presa in carico totale dei bisogni delle persone allettate o comunque incapaci di provvedere adeguatamente a sé (tenendo conto delle risorse della rete affettiva relazionale e sociale, secondo quanto a tal fine indicato dal piano di intervento);*
- *un'attività di sostegno/affiancamento alla persona con difficoltà parziali, affinché mantenga/acquisisca/recuperi la capacità di cura della propria igiene personale.*

B__ADI_Assistenza domiciliare integrata

L' ADI è un insieme di servizi e interventi socio sanitari erogati all'anziano all'interno della sua abitazione. Avviene attraverso prestazioni fornite dalla cooperativa attraverso operatori socio sanitari (OSS).

È insieme di cure assistenziali, che vengono erogate ad anziani gravemente non autosufficienti: igiene personale e degli ambienti di vita, assistenza all'alimentazione e all'assunzione di farmaci per os, mobilitazioni su indicazione del fisiatra, sostegno e stimolo alla relazione, commissioni in esterno legate ai bisogni dell'anziano.

I destinatari sono Anziani non autosufficienti e pazienti oncologici in cure palliative.

Organizzazione dell'Intervento

L'accesso al Servizio è coordinato inizialmente dal Medico di Medicina Generale. In seguito, presso i distretti del proprio territorio si segue un iter specifico che garantisce un'adeguata presa in carico dell'assistito, e conseguentemente della sua famiglia o del suo caregiver.

- *Segnalazione-Acettazione: la segnalazione al Distretto del problema assistenziale e la relativa spiegazione della condizione socio-sanitaria del paziente fragile, può avvenire da parte del diretto interessato, dal Medico di medicina generale, dal medico ospedaliero, dai servizi sociali del comune, o dai familiari e supporti informali, come i volontari. Successivamente, raccolte ed analizzate le richieste secondo i bisogni dell'utente, vengono definiti gli obiettivi di intervento e attivata l'Unità di Valutazione Integrata (UVI).*
- *Unità di Valutazione Integrata: l'UVI effettua la valutazione del bisogno sociosanitario attraverso l'utilizzo di appositi strumenti; l'attività può essere effettuata con visita domiciliare o in ospedale. Il primo output del processo è l'ammissione o meno al servizio.*
- *Presa in carico e definizione del Piano Assistenziale Integrato: ammesso l'anziano al servizio ADI, il Coordinatore della cooperativa definisce il Piano Assistenziale Integrato e coordina gli interventi e verifica l'andamento del piano assistenziale.*

- *Svolgimento delle attività e rivalutazione: al domicilio dell'utente vengono garantiti, nelle ore settimanali assegnate in sede UVI, le prestazioni sociosanitarie di assistenza.*
- *Dimissione: la conclusione della prestazione può avvenire per svariate condizioni: - il raggiungimento dell'obiettivo prefissato nel Piano Assistenziale Integrato; - il peggioramento delle condizioni cliniche del paziente con ricovero ospedaliero; - l'inserimento in un altro programma assistenziale (ad esempio il servizio semiresidenziale o residenziale); - decesso del paziente.*

Metodologia d'intervento

Le cure domiciliari, integrate a quelle infermieristiche fornite dall'ASL, sono supportate dalla cooperativa attraverso una convenzione col Comune di residenza dell'assistito. Il Comune, secondo la fascia di reddito in cui il paziente è inserito, eroga prestazioni di aiuto personale e assistenza tutelare alla persona e alla famiglia con eventuale compartecipazione dell'utente ai costi del servizio. L'Assistenza Domiciliare viene erogata mediante l'assegnazione del Voucher Socio Sanitario. Quest'ultimo consiste in un contributo economico articolato su diversi profili di cura stabiliti in base all'intensità dell'assistenza necessaria (6/12/18 ore settimanali). Può essere utilizzato esclusivamente per ottenere prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria o cure palliative.

Equipe

L'Equipe è costituita da: Coordinatore del Progetto, Impiegati amministrativi, Operatori Socio-Sanitari, Operatori Socio-Assistenziali

C__LIFE FOR LIFE_ Palazzo belvedere

La struttura denominata Life for Life - Palazzo Belvedere è ubicata nel borgo medioevale di Sicignano degli Alburni in provincia di Salerno. Si può definire una Senior House polivalente in cui essere protagonisti della propria vita, grazie ad un modello innovativo di convivenza che coniuga ospitalità, assistenza socio-sanitaria e promozione della socialità.

La terza età è arte del vivere, in larga parte da costruire a partire dalla consapevolezza, dalle nostre scelte, dalla qualità della convivenza che coltiviamo insieme agli altri giorno dopo giorno grazie anche alla forza rigenerante delle relazioni umane, della bellezza, della natura e dell'arte.

Life for Life Palazzo Belvedere è un luogo aperto e flessibile che intende porsi nel tessuto territoriale come snodo culturale per la comunità e di scambio intergenerazionale.

La struttura offre servizi diversi in base ai bisogni ed esigenze specifiche della persona anziana, su un modello abitativo che coniuga ospitalità, prestazioni sanitarie e assistenziali, promozione della socialità.

I principi che hanno stimolato l'idea sono legati all'evolversi dell'immagine dell'anziano, oggi considerato più che mai soggetto attivo, perché è l'autonomia e non l'assistenzialismo agli ospiti che diventa fondamentale promuovere.

In particolare, presso la struttura è possibile fruire dei seguenti Servizi:

Centro Sociale Polifunzionale è un servizio a ciclo semi-residenziale rivolto a persone ultra sessantacinquenni autonome o semiautonome. Il servizio, che si svolge al piano terra rialzato di Palazzo Belvedere, è integrato con gli altri servizi del centro ed usufruibile anche da persone terze, non residenti presso la struttura. Il Centro Sociale Polifunzionale svolge attività dalle 4 alle 10 ore al giorno, pianificate in base alle esigenze degli utenti e con le risorse della comunità locale. Grazie alla presenza di spazi multivalenti si favorisce la permanenza in un ambiente familiare, sostenendo l'autonomia individuale e riducendo i fenomeni di emarginazione.

Il servizio comprende:

- *Attività di animazione, socializzazione, ed attività indirizzate allo sviluppo e al recupero dell'autonomia, assicurando assistenza agli ospiti e la somministrazione dei pasti*
- *Attività di segretariato sociale e orientamento all'offerta dei servizi*
- *Attività culturali*
- *Attività laboratoriali (svolte in gruppi di non più di 10 persone)*
- *Attività ludico-ricreative (svolte in gruppi di non più di 10 persone)*
- *Corsi di ginnastica dolce*
- *Iniziative di auto-mutuo aiuto*

Il Centro Sociale Polifunzionale è dotato di:

- *Spazi destinati alle attività con zona riposo*
- *Reception*
- *Laboratorio*
- *Spazi destinati alla preparazione dei pasti*
- *Servizi igienici*
- *Palestra*
- *Ambulatorio*
- *Cucina*
- *Sala mensa*
- *Corte esterna*

Casa Albergo di Palazzo Belvedere è il servizio socio-assistenziale residenziale destinato ad ospitare, in via temporanea o definitiva, persone anziane autosufficienti che desiderano stare in compagnia

evitando così la solitudine. Si tratta di ospiti che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse e che per loro scelta preferiscono ricevere servizi collettivi in grado di offrire garanzie di protezione.

La finalità che si propone la Casa Albergo di Palazzo Belvedere è quella di garantire agli anziani ospiti adeguate condizioni di vita, e di limitare il rischio di isolamento sociale ed affettivo e le conseguenti implicazioni sul livello di autonomia.

Il servizio comprende:

- *Erogazione di servizi alberghieri inclusi della somministrazione dei pasti*
- *Attività di aiuto alle persone e di supporto nelle attività sia diurne e sia notturne*
- *Assistenza tutelare e di segretariato sociale*
- *Attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello di qualità della vita dell'ospite*
- *Laboratori abilitativi, ricreativi o espressivi*
- *Eventuali prestazioni sanitarie/infermieristiche*
- *Il servizio è dotato di camere da letto singole o doppie, con relativo arredo, ognuna con propri servizi igienici.*

La Comunità Tutelare per persone non autosufficienti di Palazzo Belvedere eroga servizi a persone non autosufficienti che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza tutelare, con interventi prevalentemente di tipo socio-assistenziali per facilitare il recupero dell'autonomia psico-fisica.

- *Le attività comprendono:*
- *Assistenza tutelare diurna e segretariato sociale*
- *Assistenza notturna*
- *Attività di sostegno dell'autonomia individuale e sociale*
- *Attività socializzanti laboratoriali e ricreative*
- *Prestazioni infermieristiche*

Il servizio comprende la presenza di almeno uno spazio dedicato ad attività di aggregazione per gli ospiti presenti. La comunità tutelare è dotata di camere da letto singole e doppie con relativo arredo, ognuna con i propri servizi igienici.

Gli alloggi si presentano spaziosi al fine di ricreare una dimensione domestica cosicché gli ospiti possano trascorrere piacevolmente il loro tempo all'interno.

Per gli ospiti della comunità tutelare è garantito l'accesso alla cucina, alla dispensa ed alle attività del Centro Polifunzionale ubicato al piano terra. Sono, inoltre, previste due sale comuni, una per piano, in cui tutti gli ospiti dei diversi moduli possono incontrarsi.

Lo Spazio Alzheimer è un luogo sicuro ed accogliente dedicato a persone affette da sindrome di Alzheimer ed alle loro famiglie, destinato ad orientare i soggetti nella conoscenza della malattia e a ricevere assistenza e supporto emotivo. In questo Spazio si garantisce la cura e l'assistenza della Persona attraverso programmi di attività volte a mantenere le funzioni cognitive del paziente, anche con l'ausilio di Terapie non Farmacologiche.

Servizi previsti:

- *Memory Training (tecnica che stimola l'apprendimento motorio, sensoriale ed emotivo)*
- *R.O.T. (terapia finalizzata a riorientare il paziente rispetto a sé, alla propria storia e all'ambiente circostante)*
- *Doll Therapy (terapia che favorisce la diminuzione di disturbi comportamentali migliorando la qualità della vita delle persone anziane)*
- *Musicoterapia (intervento volto al mantenimento ed al consolidamento delle abilità motorie, cognitive, mnestiche e relazionali)*
- *Pet Therapy (terapia dolce basata sul rapporto tra l'uomo e l'animale che mira a rafforzare le tradizionali e necessarie cure)*
- *Stimolazione cognitiva (terapia non farmacologica che contrasta il progredire del deterioramento cognitivo dell'anziano)*
- *Stanza multisensoriale (concepita per persone con disabilità intellettive. Adatta a pazienti con demenza, disturbi d'ansia e dell'umore)*
- *Sostegno psicologico alla famiglia (incontri individuali con uno psicologo destinati ai familiari dell'anziano)*
- *"Orti quadrati" ed altri Servizi innovativi.*

Equipe

L'Equipe è multidisciplinare ed è composta da: Coordinatore, Psicologi, Educatori professionali, OSA/OSS, Infermieri.

14 Area Immigrazione

L'Accoglienza dei minori stranieri non accompagnati, provenienti da eventi di sbarco sul territorio nazionale, rappresenta il fulcro dell'Area Immigrazione.

In particolare, già nel 2014 quando il porto di Salerno ha accolto i primi flussi di persone immigrate, - in transito verso i Centri di Prima e Seconda Accoglienza - la Cooperativa, su base volontaria, partecipò con altre Associazioni e Cooperative del territorio all'organizzazione e fornitura di beni di prima necessità, abiti e supporti logistici in risposta alla cosiddetta emergenza migratoria.

Successivamente ha strutturato un percorso di accoglienza, secondo la normativa Nazionale e Regionale per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati presso La Comunità Alloggio Casa Figli di Dio in Lacedonia (AV), nell'ambito del Progetto Regionale – CASA MIA n. 37 – Finanziato dal

Fondo Asilo Migrazione e Integrazione, Ministero dell'Interno. Il Progetto ha accolto presso il Centro di Prima Accoglienza di Lacedonia centinaia di minori stranieri non accompagnati di nazionalità diverse come Mali, Nigeria, Bangladesh, Costa d'avorio, Senegal e altre nazionalità africane. Il Progetto iniziato ad aprile 2015 si è concluso in ottobre 2018, come da nuove Disposizioni Ministeriali che hanno determinato le nuove misure di accoglienza dei minori stranieri non accompagnati unicamente nei SIPROIMI ex SPRAR, come da D.L. n.113/2018.

L'esperienza professionale dell'Equipe multidisciplinare maturata nella Prima Accoglienza (CPA – FAMI) ha dato impulso e criteri per l'attivazione di Servizi in capo alla Cooperativa:

- *quale Ente Gestore del Centro SPRAR - ora SIPROIMI D.L. n.113 2018 - per Minori Stranieri non Accompagnati – Comunità Sorella Luna e Fratello Sole sul territorio di Lacedonia (AV), finanziato dal Ministero dell'Interno, Cod.Prog.1090, Ente Titolare il Comune di Lacedonia, attivo dal luglio del 2017, per l' Accoglienza di n.16 minori di età compresa tra 13 e i 18 anni;*
- *quale partner del Centro SPRAR/SIPROIMI - con Ente gestore il Consorzio di Cooperative sociali La Rada SCS , e altri partner Insieme a Piazza San Giovanni società Cooperativa sociale e Prometeo 82 società Cooperativa sociale - finanziato dal Ministero dell'Interno, Cod.Prog.1111, sul territorio di Fisciano (SA), attivo dal 2017, per l'Accoglienza di n.25 Minori e n.15 Adulti;*
- *quale partner del Centro SPRAR/SIPROIMI con Ente gestore il Consorzio di Cooperative sociali La Rada SCS ed altri partner, Insieme a Piazza San Giovanni società Cooperativa sociale - finanziato dal Ministero dell'Interno, Cod.Prog.1115, sul territorio del Piaggine (SA), attivo dal 2017, per l'Accoglienza di n.9 minori e n.5 Adulti;*
- *quale partner del Centro SPRAR/SIPROIMI - con Ente gestore il Consorzio di Cooperative sociali La Rada SCS ed altro partner Prometeo 82 Società Cooperativa sociale- finanziato dal Ministero dell'Interno, Cod.Prog.58, sul territorio del Ogliastro (SA), attivo dal 2018, per l'Accoglienza di n.4 Minori ed n.8 Adulti.*

Obiettivi

L'obiettivo generale dei Servizi di Accoglienza risiede nel favorire la ri-conquista dell'autonomia individuale dei beneficiari intesa come un'effettiva emancipazione dal bisogno espresso di ricevere assistenza. Tale modello si configura, dunque, come un modello di "accoglienza emancipante".

I beneficiari vengono posti al centro del Servizio in un percorso che li vede protagonisti attivi nel personale progetto di accoglienza e di inclusione sociale. Il Progetto Individualizzato, si basa su azioni specifiche che includono momenti di raccordo con la cultura di appartenenza e, ove possibile, con le famiglie.

Ai beneficiari dei Servizi di Accoglienza SIPROIMI - sia per minori sia per Famiglie -, deve essere garantita un'accoglienza adeguata e protetta in un'ottica di tutela, di orientamento e accompagnamento verso percorsi individuali di autonomia in cui vengono valorizzate potenzialità e risorse soggettive.

Finalità

I servizi di accoglienza perseguono le seguenti finalità:

- *creare un ambiente formativo protetto che, soprattutto nel caso dei minori stranieri non accompagnati, faciliti la crescita armonica del minore coinvolto, affiancando e rafforzando le principali Agenzie educative (scuola, agenzie del territorio);*
- *rendere possibile una integrazione sociale creando spazi di socialità e di confronto-scambio sano ed autentico;*
- *favorire la frequenza scolastica; la partecipazione alla vita sociale e lavorativa mediante percorsi costruiti ad hoc*
- *promuovere la diffusione di valori etici universali, di eguaglianza e delle pari opportunità;*
- *favorire il raccordo con le famiglia di origine;*
- *favorire l'elaborazione ed il contenimento dei vissuti traumatici legati alle storie personale*
- *garantire assistenza e supporto legale;*
- *favorire l'inserimento in percorsi di formazione, orientamento al lavoro e/o lavorativi.*

Metodologia

La metodologia di intervento segue un approccio multidisciplinare che prevede l'integrazione del modello "sistemico-relazionale" con strategie di tipo "cognitivo- comportamentale", ascolto empatico. L'approccio sistemico-relazionale sottolinea la necessità di mettere in "relazione" tutti gli attori del "sistema" che ruotano intorno al beneficiario del Servizio. In tale ottica, le strutture accolgono le Istituzioni coinvolte che divengono parte integrante e fondamentale nella realizzazione del Progetto Educativo Globale che si realizza intorno al beneficiario.

Un simile contesto favorisce, parallelamente, la concreta possibilità per i beneficiari, mediante la "cultura del fare", di acquisire gradualmente consapevolezza e riconoscimento delle proprie abilità e competenze personali.

In tale ottica si rende necessario:

- *rispettare e valorizzare le potenzialità e le risorse dei beneficiari;*
- *coinvolgere i beneficiari nella condivisione del progetto individuale, tenendo conto della maturità e capacità personali;*
- *coinvolgere i beneficiari nelle attività quotidiane e della vita comunitaria nel caso dei minori stranieri non accompagnati, educandoli al rispetto degli spazi, dei diritti e delle idee degli altri;*
- *utilizzare le risorse presenti sul territorio e favorire la partecipazione dei beneficiari ad attività esterne, per rafforzare ed affinare socialità e affettività;*

- *collaborare con i Servizi Sociali del territorio, le scuole, altre agenzie territoriali e l'intera rete sociale, al fine di progettare e valutare i programmi individuali;*
- *garantire la continuità educativa dell'intervento.*

A tal fine si utilizzano i seguenti strumenti:

- *criteri condivisi per la stesura del P.E.I. e per il monitoraggio del lavoro svolto;*
- *confronto con i Servizi Sociali territoriali;*
- *momenti di confronto, individuali e/o di gruppo;*
- *riunioni settimanali dell'équipe di lavoro, allo scopo di valutare il lavoro svolto e aggiornare i P.E.I. (progetti Educativi Individualizzati), programmare le attività, discutere dell'organizzazione del servizio;*
- *incontri di supervisione programmati, condotti da uno psicologo, per verificare gli standard di qualità e la tenuta dei percorsi educativi;*
- *incontri con insegnanti, responsabili di attività esterne, per un costante monitoraggio della situazione dei minori coinvolti;*
- *formazione permanente degli operatori;*

I *beneficiari ospiti* delle Strutture di Accoglienza vengono garantiti i seguenti servizi:

Servizi di accoglienza materiale

I Servizi di accoglienza materiale si traducono in : alloggio in ambienti confortevoli, vitto, la fornitura di abbigliamento e le calzature in rapporto alle stagioni, ai cambi necessari e ad esigenze individuali, biancheria personale e per la casa in quantità adeguate; prodotti per l'igiene personale; consegna di schede telefoniche prepagate al momento dell'ingresso in struttura e a cadenza quindicinale; pocket money giornaliero, secondo indicazioni del Progetto territoriale (MSNA – Ordinari)

Servizi di mediazione linguistica-culturale

La mediazione linguistica e interculturale rappresenta un servizio trasversale e complementare a tutti i servizi di cui godono i minori. In tal senso, il ruolo del mediatore è fondamentale nella riuscita del Progetto in quanto egli va a supportare l'intera l'équipe multidisciplinare impegnata sui diversi livelli d'intervento e a migliorare le condizioni della comunicazione interculturale al fine di promuovere la reciproca conoscenza e comprensione favorendo i rapporti tra i minori e tra minori ed operatori

Servizi di orientamento e accesso ai servizi del territorio

Le azioni specifiche da mettere in campo per favorire tale processo di autonomia poggiano su: informazione, accompagnamento, orientamento. I servizi riguardano specificamente:

- *informare i beneficiari dei propri diritti;*
- *condividere e sensibilizzare alle regole che disciplinano la convivenza civile nel nostro ordinamento;*

- *promuovere il rispetto del pluralismo identitario e comunitario;*
- *favorire la creazione di sistemi che facilitino l'apprendimento della lingua italiana;*
- *favorire il riconoscimento e l'accesso a spazi dedicati all'espressione dell'identità culturale, religiosa e spirituale;*
- *accompagnare i beneficiari nell'elaborazione del proprio Progetto di Intervento e nel raggiungimento degli obiettivi previsti;*
- *informare e condividere gli strumenti e le regole utili al raggiungimento degli obiettivi;*
- *accompagnare e orientare i beneficiari ai Servizi Territoriali di cui può usufruire;*
- *fornire strumenti utili a fronteggiare le difficoltà connesse all'uscita dall'accoglienza.*

Servizi di formazione e riqualificazione professionale

I percorsi d'orientamento, formazione e riqualificazione partono dallo studio e dall'analisi delle competenze e conoscenze pregresse dei minori accolti.

In tale ottica, viene svolto un dettagliato bilancio delle competenze che tiene conto sia di eventuali percorsi di studio pregressi, sia di esperienze lavorative svolte nel proprio paese d'origine, al quale fa seguito un'analisi di fabbisogni formativi ed opportunità.

Vengono quindi forniti al beneficiario:

- *orientamento e accompagnamento alla formazione;*
- *riqualificazione professionale attraverso l'attivazione corsi di formazione e tirocini formativi;*
- *sostegno all'inclusione lavorativa;*
- *ricerca attiva del lavoro.*

Servizi di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo

Il percorso di orientamento e di inserimento lavorativo è parte integrante del Piano Educativo Individuale (PEI) che prevede anche azioni volte alla ri-conquista dell'autonomia attraverso l'inserimento lavorativo e l'accesso al mercato del lavoro. Attraverso lo strumento del bilancio delle competenze viene ricostruito il bagaglio personale del beneficiario in relazione alle esperienze maturate, alle abilità ed attitudini, alle capacità e competenze individuali. L'operatore di riferimento accompagnerà il minore nell'attuazione di un piano di ricerca attiva del lavoro favorendo un graduale processo di responsabilizzazione ed autonomia.

Servizi di accompagnamento all'inserimento abitativo

La capacità di ricercare soluzioni abitative pur concretizzandosi materialmente nelle fasi finali di un Progetto di accoglienza costituisce, di fatto, una delle azioni che va a integrarsi con tutte le attività volte al raggiungimento della piena autonomia. In tale ottica, sono favorite azioni concrete finalizzate all'accompagnamento all'inserimento abitativo allo scopo di fornire gli strumenti conoscitivi utili a un

graduale inserimento autonomo nel contesto sociale di riferimento (informazione sulle diverse tipologie contrattuali e le regole e abitative).

Servizi di orientamento ed accompagnamento all'inserimento sociale

Per tale area ci si avvale di una mappatura di tutti servizi sanitari, sociali ed educativi, della costruzione - da parte dell'Ente Locale e dell'Ente Attuatore - di una solida rete di collaborazioni con i servizi territoriali istituzionali. Le attività sono: di alfabetizzazione della lingua italiana e inserimento scolastico; di sensibilizzazione, informazione e animazione territoriale; di animazione socio-culturale e ludico ricreative; attività sportive.

Servizi di orientamento ed accompagnamento legale

I Servizi di tutela legale seguono percorsi specifici in riferimento alla tipologia di beneficiari.

La presa in carico del *minore* straniero non accompagnato presso le strutture di Accoglienza presuppone in via prioritaria specifiche azioni espletate dal Responsabile di Struttura, quali: le segnalazioni di legge alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, contestualmente alla Questura e Prefettura competente per territorio; la richiesta di apertura della tutela presso il Tribunale per il Minorenni competente per territorio; segnalazione alla Direzione generale dell'immigrazione e politiche per l'immigrazione - Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali per i minori che non hanno manifestato l'intenzione di richiedere la Protezione Internazionale. Il minore viene informato sulle procedure inerenti il Prosieguo Amministrativo in SIPROIMI fino al ventunesimo anno di età.

Il minore viene opportunamente informato sulle differenti tipologie di permessi e procedure di cui può usufruire in Italia:

- *richiedere un permesso di soggiorno per minore età e la sua conversione;*
- *richiedere la Protezione Internazionale;*
- *avere tutela giurisdizionale in caso di parere negativo della Commissione circa la richiesta di Protezione Internazionale;*

L'operatore, l'Assistente Legale e l'Equipe multidisciplinare seguono il minore nei casi di procedura di ricongiungimento familiare nell'ambito del Regolamento Dublino III in cui, contestualmente alla richiesta di Protezione Internazionale, il minore dichiara di avere parenti entro il terzo grado di parentela in uno degli Stati europei.

Il Servizio di Orientamento e tutela Legale rivolto ai beneficiari - sia adulti sia minori - dei SIPROIMI si concretizza in azioni di informazione, orientamento: sulle normative nazionali in materia di asilo, riconoscimento della protezione internazionale, tipologie dei permessi di soggiorno, tempi di accoglienza nei SIPROIMI. In particolare l'operatore legale in stretta collaborazione con il Responsabile/Coordinatore e l'Equipe multidisciplinare partecipa alla costruzione del PEI di ciascun beneficiario. L'area legale rappresenta una delle aree nevralgiche dei SIPROIMI che incide in modo significativo sulla costruzione del PEI e sul percorso di autonomia e di emancipazione.

Servizi di tutela psico-socio-sanitaria

La tutela della salute ed il sostegno psicologico rappresentano aspetti fondamentali del percorso nell'ambito del Progetto di accoglienza. L'area sanitaria fa riferimento alla messa in atto di azioni volte all'individuazione e alla conoscenza dello stato di salute di ciascun ospite attraverso una mappatura dei servizi socio-sanitari presenti sul territorio e allo sviluppo di relazioni con gli uffici specifici al fine di garantire la tutela della salute e l'accesso ai servizi sanitari così come previsto dalle normative vigenti.

Le attività psicologiche, rivolte soprattutto ai minori stranieri non accompagnati, riguardano:

- *osservazione diretta e valutazione delle dinamiche relazionali con gli operatori e con l'altro in generale all'interno e all'esterno della struttura;*
- *osservazione diretta e valutazione delle dinamiche comunicazionali dei ragazzi tra loro, con gli operatori e con l'altro in generale all'interno e all'esterno della struttura;*
- *assessment dei fattori psicologici, sociali e comportamentali di rischio e di protezione per la salute bio-psico-sociale;*
- *assessment delle caratteristiche personali, delle risorse psicosociali, dei bisogni individuali e collettivi, delle aspettative, dei deficit e di eventuali aspetti traumatici legati alla storia di ogni singolo ragazzo;*
- *assessment del grado di adattamento di ogni singolo ragazzo al gruppo dei pari, al gruppo degli operatori e alla struttura in generale;*
- *analisi di eventuali dinamiche conflittuali e supporto per la mediazione dei conflitti;*
- *interventi psicoeducativi e di skill training (regolazione emotiva, tolleranza della sofferenza e delle frustrazioni, efficacia interpersonale);*
- *colloqui clinici, motivazionali, di contenimento e di supporto;*
- *stesura di relazioni psicosociali su ogni singolo ragazzo;*
- *progettazione e collaborazione con l'intera équipe educativa di un piano educativo individualizzato sulla base di quanto emerso da osservazioni, colloqui, assessment.*

Equipe multidisciplinare

In base alla tipologia di Servizio l'équipe si compone delle seguenti figure professionali:

Coordinatore del Progetto, Psicologo, Educatore Professionale, Mediatore linguistico-culturali, Operatore Sociale, Operatore Legale, Avvocato, Supervisore Psicologico, Supervisore Attività/Servizi, Operatori d'integrazione, Insegnante d'italiano

15___ Riferimenti utili e sedi operative

Sede legale:

via Tanagro, 12 – 84132, Salerno (SA)
Tel/Fax: 089/28545848
C.F. / P.IVA: 03783230653
E-MAIL: info@cittadellaluna.it
PEC: coopcittadellaluna@pec.confcooperative.it

Altre sedi operative:

Via della Repubblica, 12 – 84013, Cava de' Tirreni (SA)
Via Antonio D'Amico, 1– 84013 Cava de' Tirreni (SA)
Via Panoramica, 4 – Ogliastro (SA)
Via Carducci, 11 – 83046, Lacedonia (AV)
C.so Augustale, 203 - 209 – Lacedonia (AV)

Per info e contatti utili delle altre Sedi operative della Cooperativa, è possibile consultare le relative Carte dei Servizi o contattare l'amministrazione.