



Carta dei servizi

STRUTTURE E SERVIZI PER MINORENNI E FAMIGLIE



Accoglienza, professionalità, rispetto

INTRODUZIONE

ASP “REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE”

Storia
Principi e mission
I servizi sul territorio

LE STRUTTURE E I SERVIZI PER MINORENNI E FAMIGLIE

Il modello educativo
Le figure professionali

COMUNITA' EDUCATIVE RESIDENZIALI

COMUNITA' EDUCATIVA FAMILIARE RESIDENZIALE “MARMIROLI LAZZARETTI”

CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO “IQBAL MASIH”

SERVIZIO FAMILIARE “IL PORTICO”

STRUTTURA PER L'ACCOGLIENZA DI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI “OASI”

PROGETTO 18+ CON GIOVANI MAGGIORENNI

PRINCIPI E NORME GENERALI

Qualità, trasparenza e ascolto
Privacy e Sicurezza

INTRODUZIONE

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

Un documento che consente anche di comprendere la "cultura" e l'approccio assistenziale e di cura che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone. Per questo, essa contiene la descrizione delle caratteristiche e delle peculiarità di ciascun servizio, e delle azioni che garantiscono il rispetto degli standard previsti dalle normative di riferimento.

I nostri utenti e i loro famigliari sono portatori di diritti che vanno rispettati, soddisfatti e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi deve esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona; l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare la salute e il benessere dei nostri ospiti e garantire loro un percorso educativo di qualità e rispettoso delle loro potenzialità, interessi e fragilità.

Il rispetto di parametri o standard di qualità, procedure e protocolli non deve, perciò, tradursi in comportamenti standardizzati. Per questo la personalizzazione degli interventi rivolti agli ospiti è il vero elemento di qualità dei servizi stessi.

Infatti, non sono solo i parametri quantitativi (della dotazione organica e professionale del personale, del tempo assicurato al lavoro educativo, delle dotazioni di locali e delle caratteristiche strutturali dei servizi) a definire la qualità della presa in carico.

Ma sono fondamentali anche la natura e le modalità dell'accoglienza e della vita all'interno dei servizi – che coinvolge tutte le figure professionali e, in particolare, per i servizi rivolti ai minorenni e alle loro famiglie, le figure educative – la predisposizione dei Piani Educativi Individuali (PEI) e, ovunque possibile, la loro condivisione con i ragazzi e le loro famiglie. Per questo sono importanti la personalizzazione degli interventi, l'accompagnamento e il supporto per aiutare i ragazzi a raggiungere un'autonomia personale, l'adeguatezza degli interventi educativi, e, qualora necessari, assistenziali e sanitari, l'attenzione agli aspetti relazionali, l'aiuto ad affrontare le sofferenze, il rispetto della persona e della sua individualità - l'importanza attribuita alle attività scolastiche, ricreative, sportive e di socializzazione, il lavoro "con" e "per" le famiglie, la partecipazione e le reti di relazioni con la comunità e con le realtà esterne.

Le nostre strutture vogliono essere luoghi in cui il minorenne è considerato una risorsa e mai un problema, una persona e mai un numero e dove il lavoro educativo sul ragazzo considera la storia personale e familiare del singolo ed è finalizzato, dove possibile, a sostenere il nucleo familiare nel suo complesso, nella consapevolezza che la cura e la formazione dei giovani è un indicatore essenziale della qualità della vita e dell'eccellenza di ogni comunità locale.

*Raffaele Leoni
Presidente di ASP "REGGIO EMILIA · Città delle Persone"*

ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

STORIA

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP REGGIO EMILIA) è una azienda pubblica per i servizi alla persona, nata il 1° Gennaio 2016, che trae origine dall’ unificazione delle aziende pubbliche “RETE – Reggio Emilia Terza Età” e “O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali”, aziende che hanno risposto, nei secoli, ai bisogni sociali della popolazione reggiana, dall’ospitalità fornita ai pellegrini, al ricovero dei mendicanti, all’assistenza ad anziani, disabili e minorenni.

Oggi le due aziende sono riunite in un’unica ASP che, attraverso la continuità delle precedenti esperienze, la solidità dei valori sociali da queste ereditati e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo di una cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia.

PRINCIPI E MISSION

Cura, professionalità e umanità sono i valori che caratterizzano ASP. L’azienda persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie del territorio di Reggio Emilia; ASP infatti offre servizi avendo a cuore non solo le singole persone, ma anche le loro famiglie, i rispettivi contesti di vita e le comunità di riferimento.

La mission aziendale è quella di accompagnare persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l’autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si qualificano per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona** accolta, garantendo rispetto della dignità e offerta di risposte individualizzate;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze tecnico-professionali e di cura delle relazioni umane;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni dell’utenza;
- **eguaglianza, imparzialità ed equità di trattamento** nei confronti degli utenti;
- **solidarietà**, come vicinanza a tutti coloro che si trovano ad affrontare situazioni difficili;
- **riservatezza** dei dati personali, custoditi e gestiti nel rispetto delle norme;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **continuità dei servizi resi**, salvo cause di forza maggiore. Eventuali interruzioni nell’ erogazione dei servizi, o variazioni nelle modalità di gestione vengono comunicate tempestivamente agli utenti;
- **efficacia, efficienza ed economicità** della gestione;

- **partecipazione**, favorendo l'interazione degli ospiti con le realtà organizzate del territorio, del mondo del volontariato e dell'associazionismo.

I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell'azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia, nei diversi quartieri, in modo da favorire la loro inclusione nelle comunità di provenienza (tra cui centri sociali, parrocchie, scuole e associazioni di volontariato) e da facilitare i rapporti degli utenti con i propri cari.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **minorenni in difficoltà e loro famiglie;**
- **adulti e minorenni con disabilità.**

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

Per assicurare il corretto funzionamento di tali servizi, ASP è dotata di uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, di servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e di servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

LE STRUTTURE E I SERVIZI PER MINORENNI E FAMIGLIE

I servizi di ASP a favore di persone minorenni e delle loro famiglie, progettati e realizzati nel rispetto delle leggi nazionali e regionali in materia di assistenza e di diritto minorile, si articolano in interventi di accoglienza, ospitalità e supporto e consistono in:

- tre comunità educative residenziali: "Il Tiglio", "La Quercia" e "Secondo Tempo";
- una comunità educativa di tipo familiare: la Comunità "Marmioli – Lazzaretti";
- due centri educativi semiresidenziali: il Centro Educativo Pomeridiano "Iqbal Masih" e il Servizio Familiare "Il Portico";
- una struttura di accoglienza per minorenni stranieri non accompagnati "O.A.S.I.";
- appartamenti per giovani adulti che, al compimento della maggiore età, non abbiano completato il progetto socio-educativo programmato;
- servizi educativi sul territorio.

In particolare ASP garantisce:

- la tutela dei diritti inviolabili e il rispetto della dignità della persona, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- la garanzia di riservatezza;



- l'appropriatezza, l'adeguatezza, la flessibilità, l'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto dei bisogni dei destinatari dei servizi e delle loro famiglie;
- la promozione e il sostegno dei legami familiari.

I servizi sono per la maggior parte riuniti al Villaggio Dossetti, storico complesso che ospita sia le comunità educative che i servizi semiresidenziali. Sono offerti al di fuori del Villaggio Dossetti i servizi di comunità educativa familiare, nel comune di San Martino in Rio (RE), gli appartamenti per giovani adulti e le attività svolte dagli educatori di comunità sul territorio.

PARTECIPAZIONE



ASP promuove il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei ragazzi alla vita comunitaria e favorisce lo sviluppo di relazioni dentro e fuori la Comunità. Per favorire occasioni di incontro ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con soggetti (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.) della società civile e del territorio per la costruzione di luoghi e occasioni di interscambio tra i soggetti accolti nei servizi e la collettività.

Altresì promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi.

IL MODELLO EDUCATIVO



Il modello educativo adottato dall'Azienda nei servizi rivolti a minorenni e famiglie si ispira al rispetto del principio per cui ogni essere umano ha pari dignità e inalienabili diritti e, in specifico, l'infanzia ha diritto a un aiuto e ad un'assistenza particolari, ovvero, come meglio recita l'art 3.1 della Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia: *"l'interesse superiore del bambino e della bambina, del ragazzo e della ragazza deve essere una considerazione preminente"* in tutte le decisioni che li riguardano.

L'impegno profuso dall'ASP nei servizi per minorenni e famiglie è volto ad assicurare ai soggetti accolti una compiuta tutela, il superamento dei disagi e il raggiungimento di una situazione individuale e, quando possibile, familiare stabile e si esprime attraverso una specifica e personalizzata progettualità realizzata in collaborazione con i Servizi sociali e sanitari territoriali, in attuazione del Progetto quadro per ciascun minorenne inviato, di competenza degli stessi Servizi. I contenuti del Progetto quadro costituiscono la base per la costruzione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) e aiutano a definirne gli obiettivi.

Le nostre equipe educative, partendo da un'accurata analisi dei bisogni di ciascun ospite, si impegnano a offrire opportunità relazionali personalizzate e occasioni di crescita e di esperienze educative adeguate all'età e alle capacità delle persone accolte.

Il modello educativo assunto si fonda sulla convinzione che:

- l'accoglienza in comunità è una tappa di un più ampio progetto volto alla ricostruzione del benessere della persona minorenne e se possibile del suo nucleo familiare;

- il nostro lavoro educativo è volto ad aiutare non solo il ragazzo ma deve essere utilizzato anche come uno strumento per l'aiuto e il recupero del rapporto con la famiglia;
- si deve tener conto delle opinioni e dei sentimenti del minorenne, perché questi possa vivere l'esperienza di accoglienza in modo consapevole.

Per realizzare questo modello, non si tratta solo di prevedere un accompagnamento professionale competente, ma anche di attivare tutte le risorse della comunità sociale, promuovendo una cultura dell'accoglienza nel senso ampio di protezione dell'infanzia e di sostegno alla genitorialità, facendo rete tra Servizi istituzionali, del privato sociale e della società civile.

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

LE FIGURE PROFESSIONALI



Le figure professionali di ASP sono in possesso delle qualifiche richieste dalla normativa vigente e, con mansioni e responsabilità diverse, con adeguati turni giornalieri e con orari flessibili, garantiscono l'operatività di ogni singolo Servizio.

Ogni Servizio ha un responsabile che:

- coordina, indirizza e sostiene l'attività degli operatori, comprese le eventuali figure di supporto;
- delega, in forma scritta, precisandone anche la durata temporale, educatori e/o altre figure professionali operanti presso il servizio a svolgere incarichi specifici, non saltuari, inerenti aspetti della gestione del servizio stesso o attività a favore degli ospiti;
- convoca e presiede le riunioni del Gruppo Educativo;
- garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa alla permanenza degli ospiti, con la collaborazione di tutti i componenti del gruppo educativo, nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali;
- rappresenta il servizio verso l'esterno, essendo l'interlocutore ordinario degli operatori dei Servizi sociali, delle famiglie e di tutte le altre persone che in vari modi e per diversi ambiti mantengono rapporti istituzionali o interpersonali con gli ospiti.

Nelle Comunità Educative Residenziali l'Azienda individua e nomina, tra gli educatori, un Vice-responsabile quale principale interlocutore e delegato del responsabile di cui assume la funzione in caso di transitorio impedimento o assenza di lunga durata.

Ogni Educatore e/o altra figura professionale operante nei servizi è corresponsabile nella realizzazione dei principi, dei fini e delle norme fondanti il servizio in cui è chiamato a operare, dei Progetti educativi di ciascun minorenne e dell'attuazione delle indicazioni e prescrizioni stabilite dall'autorità affidante. La centralità dell'a-

zione educativa rimane prioritariamente focalizzata sulla relazione con la persona che ha bisogno di sostegno, accompagnamento, cura.

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

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

Data la complessità e delicatezza delle problematiche trattate, gli operatori dei servizi aziendali si avvalgono di una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro.

Agli educatori e ai Responsabili dei servizi viene garantito lo svolgimento di attività formative volte a favorire la realizzazione e la verifica degli orientamenti pedagogici generali e degli obiettivi educativi specifici.

COMUNITÀ EDUCATIVE RESIDENZIALI

COSA SONO LE COMUNITÀ EDUCATIVE “IL TIGLIO”, “LA QUERCIA”, “SECONDO TEMPO” E A CHI SONO DESTINATE

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

Per informazioni rispetto alle comunità educative residenziali occorre riferirsi alla Segreteria dell'Area Servizi alla Persona - Tel. 0522.328452 - Email: minorenni@asp.re.it

La comunità educativa Residenziale “**IL TIGLIO**” ha sede all’interno del Villaggio “Ermanno Dossetti”. Il nominativo del responsabile, individuato dall’ASP, è contenuto nel provvedimento di autorizzazione al funzionamento rilasciato dal Comune di Reggio Emilia; l’indirizzo Email è: iltiglio@asp.re.it.

La comunità educativa Residenziale “**LA QUERCIA**” ha anch’essa sede all’interno del Villaggio “Ermanno Dossetti”. Il nominativo del responsabile, individuato dall’ASP, è contenuto nel provvedimento di autorizzazione al funzionamento rilasciato dal Comune di Reggio Emilia, l’indirizzo Email è: laquercia@asp.re.it.

La comunità educativa Residenziale “**SECONDO TEMPO**” ha anch’essa sede all’interno del Villaggio “Ermanno Dossetti”. Il nominativo del responsabile, individuato dall’ASP, è contenuto nel provvedimento di autorizzazione al funzionamento rilasciato dal Comune di Reggio Emilia, l’indirizzo Email è: secondotempo@asp.re.it.

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

La comunità “Secondo Tempo” può accogliere fino ad un massimo di 10 (dieci) persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni.

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

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

Gli ambienti preposti alle camere da letto sono organizzati in modo da garantire l’autonomia individuale, la personalizzazione, la fruibilità, la riservatezza, nonché il rispetto delle differenze di genere in relazione all’età.

La tipologia abitativa è quella di una villetta a schiera composta da piano interrato, piano terra e primo piano di complessivi 380 mq. con circostante vasta e attrezzata area verde inserita nel complesso dell’ampio parco del Villaggio “Ermanno Dossetti”.

STRUMENTI DI LAVORO

Ogni comunità educativa, alla conclusione di una prima fase di osservazione e conoscenza del minorenne accolto, elabora un PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI) sulla base di quanto definito nel Progetto Quadro di competenza dei Servizi sociali referenti. All’interno del PEI vengono indicati gli obiettivi da perseguire concernenti la vita di comunità, gli aspetti di vita personale, i rapporti familiari, i rapporti interpersonali, le relazioni sociali, la scuola o l’ambito lavorativo oltre a eventuali aspetti sanitari.

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

- IL DIARIO DELL'OSPITALITÀ, che quotidianamente registra gli eventi significativi della vita di comunità di ciascun ospite;
- L'EQUIPE EDUCATIVA, quale momento di confronto di tutti gli educatori della comunità e che viene effettuata con cadenza di norma quindicinale;
- I COLLOQUI INDIVIDUALI PERIODICI DEL RESPONSABILE con ciascun ospite accolto;
- LE RELAZIONI DI AGGIORNAMENTO PREDISPOSTE AL BISOGNO E NELLE DIVERSE FASI DELL'OSPITALITÀ quali *"La cronaca del primo incontro"* dopo il primo periodo di conoscenza, gli *"Appunti Educativi"* che aggiornano la situazione degli ospiti, di norma, almeno una volta all'anno, *"La memoria conclusiva"* al termine dell'ospitalità.

Ulteriore prezioso strumento di lavoro educativo è la SUPERVISIONE dei singoli gruppi educativi, garantita da una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro della comunità con cadenza almeno mensile.

CONDIVISIONE DELLA VITA QUOTIDIANA E OFFERTA EDUCATIVA RELAZIONALE



L'azione educativa delle comunità si basa sulla condivisione della vita quotidiana nel tentativo di garantire il più possibile un clima familiare. Il gruppo degli educatori propone a ciascun ospite una relazione educativa personale che cerchi di dare significato ad ogni momento della giornata per cercare di trasformarlo in occasione di crescita.

MODELLO ORGANIZZATIVO CONDIVISO



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

CHI LAVORA IN COMUNITÀ EDUCATIVA



L'equipe educativa è composta da un Responsabile e da educatori, nel rispetto della normativa vigente.

Nelle comunità il rapporto numerico diurno è pari almeno a una unità di personale presente (in turno) ogni quattro minorenni presenti; nelle ore notturne è garantita la presenza di almeno un operatore e la reperibilità di un ulteriore operatore.

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

I SERVIZI OFFERTI



Oltre al servizio educativo svolto dagli operatori e alla cura e manutenzione della casa, a fronte della retta giornaliera richiesta, la comunità garantisce:

- vitto e alloggio;
- eventuali prestazioni volontarie e di rete nel territorio;
- materiale utile alla realizzazione delle attività della comunità;
- spese di assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale ed eventuali cure ortodontiche erogate dal Centro Ortodontico Infantile del Dipartimento Cure Primarie del Distretto di Reggio Emilia per i minorenni fino a 14 anni aventi diritto in base al proprio reddito;
- abbigliamento;
- iscrizioni e tasse scolastiche, libri scolastici, divise, mensa scolastica e cancelleria per uso scolastico;
- abbonamenti e/o biglietti per il trasporto pubblico;
- eventuale corresponsione di piccole somme con finalità educative settimanali;
- eventuali attività sportive e ricreative proposte in base all'età e ai Progetti Educativi;
- eventuali soggiorni di vacanza organizzati/autorizzati da ASP;
- eventuali gite ed uscite scolastiche;
- farmaci ordinari prescritti dal medico di base;
- eventuali accompagnamenti scolastici entro l'ambito urbano.

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

La comunità non garantisce:

- interventi sanitari privati;
- assistenza per ricoveri ospedalieri;
- cure odontoiatriche e/o ortodontiche private;
- organizzazione e gestione degli incontri protetti;
- psicoterapia privata;
- educatore individualizzato;
- accompagnamenti oltre il contesto urbano se non in riferimento a spese comunque soggette a rimborso;
- spese per eventuali patenti di guida;
- altri oneri non riconducibili a quanto strettamente indispensabile al progetto educativo;
- tutto quanto non espressamente indicato nella sezione precedente dei servizi garantiti dalla Comunità.

Poiché le comunità educative si configurano come un servizio essenziale, anche in caso di sciopero, i servizi vengono comunque garantiti. L'assistenza complessivamente erogata, a seconda della partecipazione allo sciopero da parte del personale e della durata dello stesso, potrà subire delle limitazioni, in particolare nelle attività non inderogabili. Verrà comunque garantito il rispetto dei contingenti minimi di personale definiti nell'accordo con le organizzazioni sindacali. Sarà cura dell'Azienda informare i servizi dello sciopero attraverso apposite comunicazioni.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO

La valutazione circa l'opportunità e l'utilità di un collocamento in comunità è prerogativa del Servizio sociale e/o al Tribunale per i minorenni. L'accoglienza di una persona minorenni in Comunità è richiesta dal Servizio sociale competente sulla base di uno specifico Progetto Quadro. Il momento di inizio dell'ospitalità, così come la fase del suo termine, sono snodi fondamentali ed estremamente delicati di un percorso progettuale.

Per questo motivo le modalità di ingresso prevedono fasi successive che hanno lo scopo di favorire la conoscenza preliminare, da parte della persona minorenni, del contesto di vita proposto e dell'equipe educativa della comunità.

Nella domanda iniziale debbono essere specificati:

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

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

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

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

Il Servizio Sociale competente quindi formula la richiesta di ingresso con un atto formale inviato ad ASP tramite posta certificata all'indirizzo asp.re@pcert.poste-cert.it.

DIMISSIONE

La conclusione dell'ospitalità può essere decisa dall'Ente richiedente l'accoglienza iniziale nel caso in cui:

- sia completato il progetto educativo concordato;
- siano mutate le condizioni che avevano determinato la richiesta di ospitalità;
- sia valutato che la prosecuzione della permanenza possa recare grave pregiudizio alla persona ospitata.

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

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

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

Nel corso della permanenza si possono inoltre prevedere:

- periodi, funzionali alla verifica del progetto educativo formulato, di prolungato rientro presso la famiglia di origine, presso un'eventuale famiglia affidataria o presso un'altra comunità, stabiliti in accordo tra il Servizio sociale e il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, acquisito il parere del Responsabile della comunità e del Responsabile di Servizio;
- periodi di sospensione temporanea dell'ospitalità in funzione di un'urgente necessità di revisione del percorso progettuale. Essi sono proposti dal Responsabile della comunità, di concerto con il Responsabile di Servizio, e devono preventivamente essere autorizzati dal Servizio Sociale referente. Il provvedimento è previsto nei casi in cui la presenza in comunità possa recare grave pregiudizio al minore o ad altri ospiti o comunque sia ostacolato il conseguimento degli intenti educativi stabiliti.

IMPEGNI AZIENDALI E QUALITÀ

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

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Progettualità educativa personalizzata.	Numero di P.E.I. predisposti/ numero di ospiti presenti da almeno due mesi	100%
Garanzia del mantenimento, dell'istruzione e dell'educazione nel quadro del percorso progettuale.	Percentuale di obiettivi in ambito formativo e scolastico presenti nei PEI parzialmente o totalmente raggiunti	80%
	Numero di incontri con i servizi scolastici e/o formativi per coloro che sono impegnati in tali percorsi	Almeno 3 all'anno pro capite
Attività ricreative, sportive e di socializzazione	Percentuale di obiettivi nell'ambito della vita sociale e in quello dei rapporti interpersonali presenti nei PEI parzialmente o totalmente raggiunti	70%
Modello organizzativo condiviso.	Condivisione, verifica e revisione dei modelli organizzativi della vita quotidiana al variare della composizione del gruppo degli ospiti.	almeno 2 incontri di equipe all'anno sul tema
Supervisione	Numero di incontri dedicati alla supervisione del gruppo educativo.	almeno 8 incontri all'anno

ASPETTI ECONOMICI



Gli oneri del servizio sono a carico degli Enti richiedenti. La retta giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda e attualmente è fissata in Euro 149,37 al giorno per gli ingressi provenienti dal Distretto di Reggio Emilia e in Euro 154,52 al giorno per gli ingressi provenienti da fuori Distretto di Reggio Emilia.

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

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

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

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

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

COMUNITÀ EDUCATIVA FAMILIARE RESIDENZIALE “MARMIROLI-LAZZARETTI”

COSA È LA COMUNITÀ FAMILIARE E A CHI È DESTINATA



La comunità familiare ha la possibilità di accogliere temporaneamente bambini e adolescenti allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa, di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali a svolgere le funzioni genitoriali in modo adeguato.

La comunità “Marmioli - Lazzaretti” può accogliere in forma residenziale un massimo di tre persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 0 e i 17 anni.

Su motivata richiesta delle autorità competenti, e con il parere favorevole del Responsabile della comunità, è facoltà dell’Azienda determinare l’accoglienza straordinaria di giovani che abbiano già compiuto la maggiore età.

La comunità familiare “Marmioli - Lazzaretti” è regolarmente autorizzata al funzionamento.

La casa della comunità coincide con la residenza e il luogo di vita della famiglia Marmioli – Lazzaretti ed è, sotto ogni aspetto, da considerarsi una civile abitazione in possesso dei relativi requisiti richiesti dalla normativa edilizia vigente, ivi compresa la normativa sulla sicurezza degli impianti, e in grado di garantire la dotazione degli ambienti essenziali allo svolgimento dell’attività di accoglienza.

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

Gli ambienti preposti alle camere da letto sono organizzati in modo da garantire l’autonomia individuale, la personalizzazione, la fruibilità, la riservatezza, nonché il rispetto delle differenze di genere in relazione all’età.

La tipologia abitativa è quella di una villetta unifamiliare composta da piano terra, primo piano e circostante area cortiliva.

Per quanto riguarda gli spazi interni, la casa è composta da:

- piano terra: soggiorno, sala giochi, sala studio, camere da letto, bagno, locali di servizio e auto-rimessa staccata;
- primo piano: cucina, sala pranzo/soggiorno, camere da letto e bagno.

CHI LAVORA IN COMUNITÀ EDUCATIVA FAMILIARE



La comunità è gestita da una coppia di coniugi, adeguatamente formata, che offre agli ospiti un rapporto fortemente qualificato in un ambito strettamente familiare secondo quanto previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale dell’Emilia Romagna, n. 1904 del 19 dicembre 2011, “Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari”. Gli adulti accoglienti sono in possesso della preparazione prevista, garantiscono la loro costante presenza e, per garantire il rispetto

del rapporto numerico, sono coadiuvati da un ulteriore educatore in possesso dei requisiti di formazione richiesti.

La comunità garantisce la presenza di un adulto accogliente o educatore in turno ogni quattro ospiti presenti. Nelle ore di riposo notturno è garantita la presenza di almeno uno degli adulti conviventi.

I SERVIZI OFFERTI



Oltre al servizio educativo svolto dagli operatori e alla cura e manutenzione della casa, a fronte della retta giornaliera richiesta la comunità garantisce:

- vitto e alloggio;
- eventuali prestazioni volontarie e di rete nel territorio;
- materiale utile alla realizzazione delle attività della comunità
- assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale;
- abbigliamento;
- iscrizioni e tasse scolastiche, libri scolastici, divise, mensa scolastica e cancelleria per uso scolastico;
- abbonamenti e/o biglietti per il trasporto pubblico;
- eventuale corresponsione di piccole somme con finalità educative settimanali;
- eventuali attività sportive e ricreative proposte in base all'età e ai Progetti Educativi;
- eventuali soggiorni di vacanza organizzati/autorizzati da ASP;
- eventuali gite ed uscite scolastiche;
- farmaci ordinari prescritti dal medico di base;
- eventuali accompagnamenti scolastici entro l'ambito urbano compatibilmente con le complessive esigenze del gruppo degli ospiti.

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

La comunità non garantisce:

- interventi sanitari privati;
- assistenza per ricoveri ospedalieri;
- cure odontoiatriche e/o ortodontiche private;
- organizzazione e gestione degli incontri protetti;
- psicoterapia privata;
- educatore individualizzato;
- accompagnamenti oltre il contesto urbano se non in riferimento a spese comunque soggette a rimborso;

- spese per eventuali patenti di guida;
- altri oneri non riconducibili a quanto strettamente indispensabile al progetto educativo;

Tutto quanto non espressamente indicato nella sezione precedente dei servizi garantiti dalla Comunità

Poiché la comunità educativa familiare si configura come un servizio essenziale, anche in caso di sciopero, i servizi vengono comunque garantiti. L'assistenza complessivamente erogata, a seconda della partecipazione allo sciopero da parte del personale e della durata dello stesso, potrà subire delle limitazioni, in particolare nelle attività non inderogabili. Verrà comunque garantito il rispetto dei contingenti minimi di personale definiti nell'accordo con le organizzazioni sindacali. Sarà cura dell'Azienda informare i servizi dello sciopero attraverso apposite comunicazioni.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO

L'accoglienza di una persona minorenni in comunità familiare viene richiesta dal Servizio sociale competente sulla base di uno specifico Progetto Quadro. Il momento di inizio dell'ospitalità, così come la fase del suo termine, sono snodi fondamentali ed estremamente delicati di un percorso progettuale.

Per questo motivo le modalità di ingresso prevedono fasi successive che hanno lo scopo di favorire la conoscenza preliminare, da parte della persona minorenni, del contesto di vita proposto e dell'equipe educativa della comunità.

Nella domanda iniziale debbono essere specificati:

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

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

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

Acquisito il parere favorevole del Responsabile della comunità, l'accoglienza e la composizione del gruppo degli ospiti della comunità sono determinate dal Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'Azienda

Il Servizio Sociale competente quindi formula la richiesta di ingresso con un atto formale inviato ad ASP REGGIO EMILIA tramite posta certificata all'indirizzo asp.re@pcert.postecert.it.

DIMISSIONE

La conclusione dell'ospitalità può essere decisa dall'Ente richiedente l'accoglienza iniziale nel caso in cui:

- sia completato il progetto educativo concordato;
- siano mutate le condizioni che avevano determinato la richiesta di ospitalità;
- sia valutato che la prosecuzione della permanenza possa recare grave pregiudizio alla persona ospitata.

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

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

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

Nel corso della permanenza si possono inoltre prevedere:

- periodi, funzionali alla verifica del progetto educativo formulato, di prolungato rientro presso la famiglia di origine, presso un'eventuale famiglia affidataria o presso un'altra comunità, stabiliti in accordo tra il Servizio sociale e il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, acquisito il parere del Responsabile della comunità e del Responsabile del Servizio;
- periodi di sospensione temporanea dell'ospitalità in funzione di un'urgente necessità di revisione del percorso progettuale. Essi sono proposti dal Responsabile della comunità di concerto con il Responsabile di Servizio e devono preventivamente essere autorizzati dal Servizio Sociale referente. Il provvedimento è previsto nei casi in cui la presenza in comunità possa recare grave pregiudizio al minore o ad altri ospiti o comunque sia ostacolato il conseguimento degli intenti educativi stabiliti.

IMPEGNI AZIENDALI E QUALITÀ

L'Azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine ha individuato degli specifici fattori di qualità del servizio di comunità

familiare. Il controllo dell'andamento di tali fattori (indicatori) all'interno dell'attività del servizio è eseguito in rapporto ai risultati attesi (standard).

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Progettualità educativa personalizzata.	Numero di P.E.I. predisposti / numero di ospiti presenti da almeno due mesi	100%
Garanzia del mantenimento, dell'istruzione e dell'educazione nel quadro del percorso progettuale.	Percentuale di obiettivi in ambito formativo e scolastico presenti nei PEI parzialmente o totalmente raggiunti	80%
	Numero di incontri con la scuola per coloro che sono impegnati in un percorso formativo	Almeno 3 all'anno pro capite
Attività ricreative, sportive e di socializzazione	Percentuale di obiettivi nell'ambito della vita sociale e in quello dei rapporti interpersonali presenti nei PEI parzialmente o totalmente raggiunti	70%
Supervisione	Numero di incontri dedicati alla supervisione del gruppo educativo.	almeno 8 incontri all'anno

ASPETTI ECONOMICI



Gli oneri del servizio sono a carico degli Enti richiedenti. La retta giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda e attualmente è fissata in Euro 118,47 al giorno per gli ingressi provenienti dal Distretto di Reggio Emilia e in Euro 123,62 al giorno per gli ingressi provenienti da fuori Distretto di Reggio Emilia.

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

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

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

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

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

CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO “IQBAL MASIH”

COSA È IL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO E A CHI È DESTINATO

Il Centro Educativo Pomeridiano (C.E.P.) è un servizio educativo diurno che ha il compito di sostenere ragazze e ragazzi e loro famiglie in difficoltà, costituendosi come luogo di incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante, sicuro e dinamico, a forte valenza educativa e relazionale che, oltre al valore intrinseco dell'attività di sostegno che assicura, aggiunge il considerevole vantaggio – sul piano educativo e su quello economico – di costituire una valida alternativa alla istituzionalizzazione dei minorenni.

Può accogliere contemporaneamente un massimo di 15 persone di entrambi i sessi in età scolare indicate dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia, ma può estendere il suo intervento sino a 20 progetti educativi.

CHI LAVORA NEL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO



Nel rispetto del contratto, sottoscritto con l'azienda speciale Farmacie Comunali Riunite, d'intesa con il dirigente dei Servizi Sociali del Comune di Reggio Emilia, che ne norma il funzionamento, l'equipe educativa del Centro è composta da non meno di tre educatori, per la copertura di un monte ore di servizio di almeno 90 ore settimanali. Uno degli educatori svolge le funzioni di Responsabile (per 18 ore settimanali).

I SERVIZI OFFERTI



Il Centro offre un servizio pomeridiano, articolato indicativamente dalle 12,30 alle 18,30 compreso il pranzo, dal lunedì al venerdì. È previsto un periodo di chiusura di 4 settimane durante l'estate (alle quali si potranno aggiungere alcuni altri giorni, da concordare, dedicati interamente alla formazione e programmazione educativa). In corrispondenza dei periodi di chiusura delle scuole, in accordo con il Comune di Reggio Emilia, acquisito il parere dei genitori delle ragazze/i, il CEP può modificare il proprio orario al fine di consentirne l'uso durante la mattinata.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO

I ragazzi proposti per il Centro sono segnalati dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia. La scelta è indirizzata verso le situazioni che necessitano di un progetto educativo diversificato e sufficientemente tutelante: per ciascun ragazzo viene fatta una proposta di accoglienza (accompagnata da una relazione idonea a chiarire i diversi aspetti problematici e le risorse presenti) da parte dell'Assistente Sociale. Le domande raccolte sono vagliate dal gruppo di lavoro dedicato (sia per determinare un ordine di priorità, sia per valutare eventuali alternative possibili laddove vi sia un numero di richieste eccedente la disponibilità di posti).

DIMISSIONE

La conclusione della frequenza è determinata dalla valutazione congiunta tra il Servizio di ASP e il Servizio Sociale del Comune riguardo gli esiti del progetto.

IMPEGNI AZIENDALI E QUALITA'

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

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Progettualità educativa personalizzata.	Numero di incontri con i referenti dei Servizi sociali inviati per la verifica di ciascun percorso progettuale degli ospiti del Centro	almeno 2 incontri di verifica all'anno pro capite
Sostegno alle famiglie.	Numero di incontri (anche a domicilio) con le famiglie, valorizzando e sostenendo il ruolo genitoriale e le potenzialità presenti e con particolare attenzione alle opportunità offerte dal territorio di appartenenza.	Minimo di 3 incontri (anche a domicilio) pro capite all'anno
Offerta di attività individuali e di gruppo	Numero di attività programmate e continuative proposte a ciascun ospite	Almeno due proposte nella programmazione settimanale per ogni ospite
Supervisione	Numero di incontri dedicati alla supervisione del gruppo educativo.	Almeno 7 incontri all'anno.

ASPETTI ECONOMICI



Gli oneri del servizio sono a carico dell'azienda speciale "Farmacie Comunali Riunite" di Reggio Emilia che riconosce all'Azienda un corrispettivo annuo complessivo definito nel relativo contratto.

SERVIZIO FAMILIARE "IL PORTICO"

COSA È IL SERVIZIO FAMILIARE E A CHI È DESTINATO

"Il Portico" è un Servizio caratterizzato da un intervento diurno intensivo, con la finalità prevalente di evitare l'allontanamento dei minorenni dalla loro famiglia. Può offrire un'accoglienza semiresidenziale secondo quanto previsto dalle normative regionali ed è stato regolarmente autorizzato al funzionamento.

"Il Portico" può prendersi cura contemporaneamente di un massimo di 10 progetti riferiti a bambini, ragazzi o adolescenti e alle loro famiglie residenti nella zona sociale di Reggio Emilia, di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni.

La progettualità del servizio de "Il Portico" non prevede necessariamente la costante presenza dei ragazzi e quindi degli educatori presso la struttura, ma la costante attuazione dei progetti concordati, secondo modalità diverse, anche sul territorio e nel contesto di vita degli ospiti.

Per la complessiva realizzazione dei diversi progetti, il servizio "Il Portico" opera con un orario modulabile sulla base delle esigenze e degli impegni dei bambini/

ragazzi secondo le seguenti due modalità:

- a) presso la struttura, che rimane aperta per l'accoglienza e le attività con i ragazzi e le famiglie di norma dal lunedì al venerdì dalle 12.30 alle 18.00;
- b) presso altri luoghi di vita o del territorio, dove gli educatori, i ragazzi e le famiglie possono dedicarsi a iniziative da vivere all'esterno.

Sulla base della programmazione concordata quindi l'orario di "apertura" della struttura potrà essere variato e/o integrato per consentire specifiche attività o incontri familiari durante la cena, la sera, il sabato, la domenica e altre festività. In corrispondenza dei periodi di chiusura delle scuole, "Il Portico" può ulteriormente modificare la distribuzione oraria del proprio servizio al fine di consentirne l'attivazione durante la mattina invece del pomeriggio.

"Il Portico" prevede inoltre, per eventuali situazioni di emergenza di brevissima durata (massimo 7 giorni), la possibilità di accogliere per la notte un bambino o ragazzo con un educatore.

La struttura edilizia de "Il Portico" è in possesso dei requisiti richiesti per la civile abitazione in base alla vigente normativa edilizia, ivi compresa la normativa sulla sicurezza degli impianti ed è dotata degli ambienti/spazi essenziali richiesti dalle direttive vigenti in materia. È provvisto di spazi arredati e attrezzati, adeguati all'età dei ragazzi e alla funzione del servizio svolto, consentendo attività di gioco, animazione, studio, colloqui individuali e di gruppo, incontri familiari.

È predisposto in modo da garantire momenti di autonomia individuale, personalizzazione, riservatezza, nonché il rispetto delle differenze di genere in relazione all'età e dispone di idonei locali per le riunioni con i familiari, per gli incontri tra genitori, figli e parenti garantendo la giusta intimità e riservatezza.

La tipologia abitativa de "Il Portico" è quella di una villetta a schiera composta da piano interrato, piano terra e primo piano di complessivi 380 mq. con circostante vasta e attrezzata area verde inserita nel complesso dell'ampio parco del Villaggio "Ermanno Dossetti".

CHI LAVORA NEL SERVIZIO FAMILIARE IL PORTICO



Nel Servizio Familiare "Il Portico" opera un numero di educatori tale da garantire la presenza di almeno un educatore in turno ogni cinque ospiti presenti nella struttura, oltre che costanti rapporti con le famiglie e ulteriori operatori per la realizzazione di interventi svolti presso altri luoghi di vita o del territorio. Nel rispetto della normativa, l'equipe educativa è composta da un Responsabile (per 18 ore settimanali) e da due educatori su turni di 36 ore settimanali. Un'ulteriore figura educativa garantisce la maggior parte delle sostituzioni programmate del personale di ruolo.

I SERVIZI OFFERTI



A fronte della retta, oltre al servizio educativo svolto dagli operatori, viene garantito tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli Progetti secondo le diverse caratteristiche e gli specifici bisogni concordati e specificati con il Servizio Sociale referente.

All'eventuale trasporto dei ragazzi da e per "Il Portico" provvede la famiglia, mentre i trasporti derivanti dall'espletamento di attività educative del Servizio o a esso

connesse sono a carico dell'ASP.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO

Acquisito il parere favorevole del Il Responsabile de "Il Portico", in accordo con i referenti del Servizio sociale, il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'Azienda determina la composizione del gruppo di famiglie di cui occuparsi sulla base delle richieste complessive, dei bisogni di ciascuna situazione, delle conseguenti valutazioni e progettazioni.

In alcune situazioni, per comprendere meglio la situazione presentata e valutare la possibilità di accoglienza, il Responsabile de "Il Portico" propone almeno un incontro con la famiglia e il ragazzo, ed eventualmente una visita domiciliare.

Nella domanda il Servizio sociale referente deve specificare:

- i dati anagrafici dei componenti il nucleo familiare interessato;
- il presunto periodo di durata della collaborazione;
- l'indicazione dell'Ente che provvederà al pagamento degli oneri economici conseguenti;
- i nominativi e i recapiti degli operatori socio-sanitari di riferimento.

Alla domanda devono essere allegate, facendone parte integrante: una copia del Progetto quadro, copia di eventuali provvedimenti dell'Autorità giudiziaria e copia sottoscritta della Carta dei Servizi da parte del referente del Servizio sociale richiedente.

A seguito della richiesta, il Responsabile insieme a un altro educatore del servizio, promuove gli incontri con gli operatori del Servizio sociale e con la famiglia interessata, necessari a presentare alla famiglia le finalità, le caratteristiche, l'organizzazione e le modalità progettuali de "Il Portico" e a iniziare ad individuare membri significativi della rete familiare e amicale che potenzialmente potrebbero contribuire al Progetto. Il Responsabile o un altro educatore cercherà di promuovere con tutti i soggetti coinvolti un primo incontro presso la struttura in cui gli operatori dei servizi socio-sanitari ricondividano con la famiglia i motivi che li hanno portati alla richiesta di intervento de "Il Portico".

Salvo precise disposizioni scritte da parte dell'Autorità amministrativa o del Servizio sanitario competente, per ciascun ragazzo, l'ordinario svolgimento della vita quotidiana e degli impegni e attività, anche esterne, a essa connessi è deciso dal Responsabile e dagli educatori de "Il Portico", sempre in coerenza con i singoli progetti. Fatte salve disposizioni scritte dell'Autorità giudiziaria competente, il coinvolgimento del servizio avviene sempre con il consenso e la partecipazione di chi esercita la responsabilità genitoriale.

DIMISSIONE

La conclusione dell'ospitalità può essere decisa dall'Ente richiedente l'accoglienza iniziale nel caso in cui:

- sia completato il Progetto educativo individualizzato ritenendosi raggiunte le principali finalità in esso contenute;

- siano mutate le condizioni che avevano determinato la richiesta iniziale;
- venga ripetutamente e sistematicamente meno la collaborazione e partecipazione della famiglia coinvolta nei singoli Progetti;
- sia valutato che la prosecuzione della permanenza possa recare grave pregiudizio alla persona accolta.

Può inoltre essere determinata dal Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, su circostanziata richiesta del Responsabile de "Il Portico", condivisa con il Responsabile di Servizio, nel caso in cui si valuti che il proseguimento della permanenza possa determinare un grave pregiudizio alla persona ospitata o ad altre persone conviventi e ritenga che il Servizio stesso non sia più in grado di corrispondere alle richieste, ai bisogni e alla situazione complessiva dell'ospite. In tali casi eccezionali modalità e tempi di dimissione andranno concordati con il Servizio Sociale Referente.

L'intervento de "Il Portico" può inoltre concludersi:

- per decisione degli esercenti la potestà genitoriale del minore quando non vi siano contrarie disposizioni dell'Autorità giudiziaria;
- per scelta diretta del ragazzo qualora questi abbia compiuto la maggiore età.

Per una più adeguata risposta ai bisogni dei ragazzi e delle loro famiglie e per un consolidamento degli obiettivi raggiunti, il Servizio sociale e il Responsabile de "Il Portico" potranno prevedere in accordo con la famiglia interessata altre forme di intervento (sostegni educativi domiciliari o scolastici, incontri periodici, ecc.) sempre poste in essere da operatori del servizio, per le quali si dovranno prevedere specifici atti amministrativi e conseguenti oneri economici.

IMPEGNI AZIENDALI E QUALITA'

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

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Progettualità educativa personalizzata.	Numero di P.E.I. predisposti / numero di ospiti presenti da almeno due mesi	100%
Sostegno alle famiglie	Numero di incontri con i Servizi sociali e/o con le famiglie degli ospiti per valorizzare e sostenere il ruolo genitoriale e le potenzialità presenti nel nucleo familiare d'origine, con particolare attenzione alle opportunità offerte dal territorio di appartenenza	Almeno 2 incontro all'anno

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Garanzia del mantenimento, dell'istruzione e dell'educazione nel quadro del percorso progettuale.	Percentuale di obiettivi in ambito formativo e scolastico presenti nei PEI parzialmente o totalmente raggiunti	80%
	Numero di incontri con i servizi scolastici e/o formativi per coloro che sono impegnati in tali percorsi	Almeno 3 all'anno pro capite
Attività ricreative, sportive e di socializzazione	Percentuale di obiettivi nell'ambito della vita sociale e in quello dei rapporti interpersonali presenti nei PEI parzialmente o totalmente raggiunti	70%
Supervisione	Numero di incontri dedicati alla supervisione del gruppo educativo.	almeno 6 incontri all'anno

ASPETTI ECONOMICI



Gli oneri del servizio sono a carico degli Enti richiedenti. La retta giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda e attualmente è fissata in Euro 78,56 al giorno per tutti i nuovi ingressi.

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

Progetti specifici e ulteriori rispetto alle usuali attività, saranno valutati caso per caso, in accordo con il Servizio sociale referente, per valutarne la fattibilità.

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

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

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

Nel Servizio Familiare "Il Portico" la retta giornaliera è relativa all'attività definita nell'ambito del contratto di servizio.

STRUTTURA PER L'ACCOGLIENZA DI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI "OASI"

COSA È L'ACCOGLIENZA STRAORINARIA E A CHI È DESTINATA

Opportunità di Accoglienza Straordinaria per l'Integrazione, ovvero "O.A.S.I.", è un progetto di accoglienza emancipante finalizzato ad offrire ospitalità temporanea a persone minorenni straniere giunte sul territorio italiano senza accompagnamento

di familiari o adulti esercenti la responsabilità genitoriale.

“O.A.S.I.” favorisce un percorso di accoglienza e di assistenza, di integrazione culturale, oltre a garantire un’informazione sui diritti legali e su eventuali percorsi amministrativi necessari. La principale sfida è quella di riuscire ad accogliere i ragazzi in un contesto umanamente accogliente e attento alle loro esigenze, svolgendo attività che consentano una loro progressiva autonomia e integrazione nel contesto cittadino e, nel contempo, garantendo un presidio continuativo dei ragazzi, quando non impegnati in attività di studio o di socializzazione, per far fronte alle loro esigenze e per verificare che non vi siano interferenze esterne, a garanzia dei ragazzi accolti, nonché della comunità cittadina nel suo complesso

La struttura può accogliere in forma residenziale, di norma, sei persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa di norma tra i 16 e i 17 anni.

La tipologia abitativa del servizio è un appartamento sito all’interno del Villaggio Dossetti, di oltre 200 mq, con camere per gli ospiti, per personale, e spazi di vita comune. La struttura temporanea “O.A.S.I.” è regolarmente autorizzata al funzionamento.

Oltre all’utilizzo degli spazi dell’abitazione e del parco posto all’interno del Villaggio Dossetti, saranno possibili collaborazioni e attività svolte sia all’interno di altre strutture dell’Azienda, sia di locali di altri enti/associazioni.

CHI LAVORA IN OASI



Nella struttura è prevista un’équipe composta da diverse figure professionali, in possesso di idonee qualità professionali, formata da:

a) educatori, di cui un Responsabile del progetto;

b) adulti di riferimento (selezionati tra Operatori Socio Sanitari dell’Azienda, addetti all’assistenza integrata) che, unitamente all’Educatore responsabile, garantiscono una copertura del servizio sette giorni su sette, anche h. 24, a seconda delle necessità assistenziali ed educative che si vengano ad evidenziare.

L’organizzazione e gestione e quotidiana offre una grande flessibilità per adeguarsi alle esigenze delle persone a cui è rivolto il servizio e ai Progetti educativi individualizzati.

I SERVIZI OFFERTI



ASP REGGIO EMILIA si impegna a garantire ai minorenni accolti:

- vitto e alloggio;
- eventuali prestazioni volontarie e di rete nel territorio;
- materiale utile alla realizzazione delle attività della Comunità;
- assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale;
- abbigliamento;
- libri scolastici, divise, mensa scolastica e cancelleria per uso scolastico;
- abbonamenti e/o biglietti per il trasporto pubblico;
- eventuale paghetta settimanale;

- eventuali attività sportive e ricreative proposte in base all'età e ai Progetti Educativi
- farmaci ordinari prescritti dal medico di base;
- eventuali accompagnamenti scolastici entro l'ambito urbano e compatibili con le complessive esigenze del gruppo degli ospiti;
- l'attivazione di un percorso di mediazione culturale, attraverso la collaborazione con il Comune di Reggio Emilia;
- l'attivazione di un percorso di protocollo sanitario (screening), attraverso un accordo con il "Centro per la salute della Famiglia straniera", da attuare per ciascuna persona accolta;
- la predisposizione di tutto ciò che è necessario per la regolarizzazione dei documenti di ogni minorenne, seguendone attentamente il percorso nei diversi uffici;
- la programmazione e l'accompagnamento dei ragazzi ai diversi appuntamenti e incontri in riferimento al percorso di mediazione culturale e del protocollo sanitario;
- l'attivazione di un percorso di frequenza costante a corsi di lingua italiana.

Per quanto concerne servizi esclusi, all'eventuale presentarsi del singolo bisogno, la struttura avrà cura di concordare con il Servizio inviante eventuali anticipazioni di spesa comunque soggette a rimborso.

La Comunità non garantisce:

- interventi sanitari privati;
- assistenza per ricoveri ospedalieri;
- cure odontoiatriche e ortodontiche o specialistiche private;
- organizzazione e gestione degli incontri protetti;
- psicoterapia privata;
- educatore individualizzato;
- accompagnamenti oltre il contesto urbano;
- spese per passaporti o permessi di soggiorno;
- spese per eventuali patenti di guida;
- altri oneri non riconducibili a quanto strettamente indispensabile al progetto educativo;
- tutto quanto non espressamente indicato nella sezione precedente dei servizi garantiti dalla Comunità.

Poiché la struttura si configura come un servizio essenziale, anche in caso di sciopero, i servizi vengono comunque garantiti. L'assistenza complessivamente erogata, a seconda della partecipazione allo sciopero da parte del personale e della durata dello stesso, potrà subire delle limitazioni, in particolare nelle attività non inderogabili. Verrà comunque garantito il rispetto dei contingenti minimi di personale definiti nell'accordo con le organizzazioni sindacali.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO

È richiesto dal Servizio Sociale competente sulla base di uno specifico progetto. Acquisito il parere favorevole del Responsabile, l'accoglienza e la composizione del gruppo degli ospiti sono determinate dal Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP.

Il Servizio Sociale competente formula la richiesta di ingresso con un atto formale inviato ad ASP.

DIMISSIONE

La conclusione dell'ospitalità può essere decisa dall'Ente richiedente l'accoglienza iniziale nel caso in cui:

- sia completato il progetto educativo concordato;
- siano mutate le condizioni che avevano determinato la richiesta di ospitalità;
- sia valutato che la prosecuzione della permanenza possa recare grave pregiudizio alla persona ospitata;

In casi eccezionali, il termine dell'ospitalità può essere determinata dal Dirigente dell'Area Servizi alla Persona dell'ASP, su circostanziata richiesta del Responsabile della struttura, condivisa con il Responsabile di Servizio, nel caso in cui si sia valutato che il proseguimento della permanenza possa determinare un grave pregiudizio alla persona ospitata o ad altre persone conviventi e ritenga che la Comunità stessa non sia più in grado di corrispondere alle richieste, ai bisogni e alla situazione complessiva dell'ospite.

In tali casi eccezionali, modalità e tempi di dimissione andranno concordati con il Servizio Sociale Referente.

La dimissione può, infine, essere decisa direttamente dalla persona ospitata se ha compiuto la maggiore età.

IMPEGNI AZIENDALI E QUALITA'

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

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Valorizzazione della quotidianità e attiva corresponsabilità	Numero di incontri del gruppo di lavoro dedicati a ogni ragazzo (contesto di vita relazionale della struttura; partecipazione alla vita quotidiana.)	Almeno 2 all'anno per ragazzo.
Progettualità educativa personalizzata indirizzata ad un inserimento sociale.	Numero di offerte formative professionalizzanti, di forme di tirocinio lavorativi o volontariato proposte.	almeno 1 proposta formulata a ciascun ospite.

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Rispetto delle esigenze sociali, culturali e religiose di ciascun ospite.	Numero di Progetti Educativi con obiettivi o azioni relativi al rispetto delle esigenze culturali e religiose/ numero totale di Progetti Educativi	80% dei Progetti Educativi
Supervisione	Numero di incontri dedicati alla supervisione del gruppo educativo.	almeno 6 incontri all'anno

ASPETTI ECONOMICI



Gli oneri del servizio sono a carico degli Enti richiedenti. La retta giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda e attualmente è fissata in Euro 62,02 al giorno.

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

Progetti specifici e ulteriori rispetto alle usuali attività, saranno valutati caso per caso, in accordo con il Servizio sociale referente, per valutarne la fattibilità

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

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

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

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

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

PROGETTO 18+ CON GIOVANI MAGGIORENNI

COSA È IL PROGETTO 18+ E A CHI È DESTINATO

Questo servizio prevede la messa a disposizione di strutture residenziali e un accompagnamento educativo per l'accoglienza di persone maggiorenni che necessitino di completare il loro progetto educativo iniziato durante la minore età, sperimentando un ambiente di vita maggiormente strutturato e finalizzato al raggiungimento di una propria ed autonoma dimensione sociale ed esistenziale non potendo più ricongiungersi alla famiglia d'origine.

Il PROGETTO 18+ intende rappresentare una forma di realizzazione di quanto formulato nella Direttiva regionale in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari, che prevede che il raggiungimento della maggiore età da parte di un ragazzo in affidamento familiare o in comunità non comporta un'automatica interruzione o modifica della tipologia di accoglienza del progetto educativo e di sostegno da parte dei servizi, ma può richiedere una modifica, che tenga conto della nuova situazione giuridica e personale e che implichi il rinnovato coinvolgimento di tutte le parti in causa (giovane, famiglia affidataria o comunità, famiglia di origine - se necessario al progetto di autonomia che si vuole perseguire -, e servizi sociali).

È chiaro che il compimento del diciottesimo anno non segna necessariamente il momento della raggiunta autonomia del ragazzo e del compimento del suo processo di crescita. Anche in caso di affidamento familiare o accoglienza in comunità, dunque, può rendersi necessario un percorso educativo che superi la maggiore età anagrafica. È quindi doveroso elaborare per i neo maggiorenni un progetto di vita che possa completare il cammino educativo intrapreso durante la minore età che, se interrotto, vanificherebbe considerevoli investimenti umani, relazionali ed economici precedentemente posti in essere.

Il PROGETTO 18+ coinvolge quindi giovani maggiorenni che:

- non possano arrivare a un ricongiungimento familiare e vogliano responsabilmente sottoscrivere e realizzare un progetto di vita finalizzato a raggiungere un buon livello di equilibrio personale, di adeguatezza nelle relazioni sociali e autonomia abitativa, di studio e lavorativa, anche attraverso un costante accompagnamento e aiuto educativo, sperimentando un ambiente di vita maggiormente strutturato e finalizzato al raggiungimento di una propria dimensione sociale ed esistenziale;
- siano privi di una effettiva possibilità di sostegno e accoglienza abitativa da parte della famiglia di origine, di figure parentali o di persone che possano costituire o abbiano costituito una relazione affettiva e sociale significativa e stabile;
- siano in possesso di buoni livelli di autonomia personale e che hanno necessità di essere supportati per completare il loro processo di crescita, di autonomizzazione e di integrazione sociale;
- provengano prevalentemente da altre strutture residenziali per minorenni dove hanno raggiunto risultati significativi nel superamento dei disagi presentati e per i quali un'eventuale ulteriore permanenza nella stessa comunità o presso gli affidatari potrebbe essere controindicata;
- siano seguiti e tutelati dal Servizio Sociale competente che, oltre a corrispondere all'ASP il previsto contributo economico giornaliero, esprima il proprio pieno consenso e coinvolgimento concordando, sottoscrivendo, verificando e vigilando sul Progetto di vita.

CHI LAVORA NEL PROGETTO 18+



Per la complessiva realizzazione del PROGETTO 18+, per garantire ai giovani un accompagnamento individualizzato in ciascun Progetto di vita e nell'esperienza di convivenza, nonché per mantenere costanti e proficui rapporti con i referenti dei Servizi Sociali, l'ASP assicura ore settimanali di referenzialità (commisurate al numero di giovani) da parte di un proprio educatore che assume la funzione di Responsabile e che svolge il proprio ruolo

con piena autonomia educativa rispondendo del proprio operato al Responsabile del Servizio "Minorenni, Disabili e Progetti di transizione verso l'autonomia".

I SERVIZI OFFERTI



ASP si impegna a garantire a ciascun giovane, da quando inizia a vivere presso una delle abitazioni del PROGETTO 18+, un contributo economico mensile affinché possa autonomamente provvedere al suo mantenimento personale e alla gestione della casa.

Nel rispetto dei singoli progetti di vita e con la supervisione periodica del Responsabile, ciascun giovane potrà disporre della quota mensile assegnatagli con necessità di giustificare la spesa al Responsabile stesso, al fine di provvedere:

- al proprio mantenimento, alle spese di gestione della casa (alimentari, vestiario, prodotti igienici personali e per la casa, medicinali, trasporti, ecc.) e a tutte le altre spese di carattere personale;
- al pagamento autonomo degli oneri di utenza per i servizi telefonici e televisivi;
- al pagamento diretto presso gli Uffici preposti dell'ASP della quota individuale di contributo forfettario mensile per utenze ed eventuali spese condominiali;
- al ripristino della fornitura iniziale di stoviglie e articoli per la casa messa a loro disposizione;
- al pagamento delle spese derivanti da eventuali danni direttamente causati all'immobile, ai suoi arredi e alle dotazioni di base;
- alla realizzazione di piccoli risparmi personali che in accordo con il Responsabile, devono essere accantonati per le spese a cui dovrà fare fronte dopo il termine dell'ospitalità.

Presso ciascuna struttura di ospitalità del PROGETTO 18+ è fatto divieto di ospitare persone esterne durante la notte e la presenza di amici e parenti dovrà rispettare l'autonomia e la riservatezza di ciascun convivente.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

ACCESSO

L'attivazione del PROGETTO 18+ avviene su richiesta dei Servizi Sociali competenti, dopo un preliminare e indispensabile accordo con il giovane maggiorenne coinvolto e con il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona e dopo aver acquisito i pareri del Responsabile della comunità per minorenni di provenienza del giovane e del Responsabile del PROGETTO 18+.

Una volta concordata la necessità del PROGETTO 18+ e del conseguente Progetto di vita individualizzato, il Servizio Sociale competente redige la formale richiesta di collaborazione indirizzandola al Dirigente dell'Area Servizi alla Persona secondo il modulo predisposto e consegnato.

Nella domanda debbono essere specificati:

- i dati anagrafici del giovane;
- il presunto periodo di durata della collaborazione richiesta al PROGETTO 18+;
- l'indicazione dell'Ente che provvederà al pagamento degli oneri economici conseguenti;
- i nominativi e i recapiti degli operatori socio-sanitari di riferimento.

Alla domanda deve essere allegato, facendone parte integrante il Progetto quadro, cioè lo strumento operativo che comprende le scelte fondamentali dell'intervento, che contenga: una breve presentazione generale del giovane, del suo contesto familiare e di vita, le motivazioni principali che determinano la richiesta, i bisogni e le richieste espressi dal giovane, le potenzialità e le positività riguardanti il giovane, le finalità generali che si intendono perseguire con il coinvolgimento del PROGETTO 18+.

DIMISSIONE

Di norma, ogni giovane può abitare in una struttura del PROGETTO 18+ per un periodo massimo di due anni; eventuali deroghe possono essere previste per situazioni particolari ove emergano specifiche esigenze in tal senso nel Progetto di vita concordato, ma sempre e solo previa approvazione del Dirigente dell'Area Servizio alla Persona dell'ASP e soprattutto del referente del Servizio Sociale.

Il termine definitivo dell'ospitalità può avvenire con comunicazione motivata e scritta:

- per dichiarazione congiunta del Servizio Sociale richiedente l'accoglienza iniziale e del giovane interessato, per termine del progetto di vita concordato;
- per decisione del Servizio Sociale referente, anche senza il consenso del giovane interessato, per il cambiamento delle condizioni che avevano determinato l'accoglienza iniziale o per l'insorgere di nuove situazioni;
- per decisione del giovane stesso nel caso in cui desideri interrompere la permanenza per qualsiasi motivo personale;
- per decisione del Dirigente dell'Area Servizio alla Persona dell'ASP, per decorrenza dei due anni previsti, salvo diverse e motivate indicazioni espresse da parte del Responsabile del PROGETTO 18+ e/o dal referente del Servizio Sociale;
- per decisione del Dirigente dell'Area Servizio alla Persona dell'ASP, sulla base di quanto proposto dal Responsabile del PROGETTO 18+, in accordo con il referente del Servizio Sociale, qualora si verifichi una comprovata e reiterata incapacità del giovane a proseguire il Progetto di vita concordato, con conseguente necessità di prevedere un diverso intervento più adeguato e idoneo;
- per decisione del Dirigente dell'Area Servizio alla Persona dell'ASP, acquisito il parere del Responsabile del PROGETTO 18+, nel caso in cui si rilevi un esplicito e ripetuto mancato rispetto del progetto concordato, dei doveri della convivenza con gli altri ospiti, dei rapporti con il Responsabile stesso.

IMPEGNI AZIENDALI E QUALITA'

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

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Progettualità educativa personalizzata indirizzata ad un inserimento sociale.	Numero di offerte formative professionalizzanti, di forme di tirocinio lavorativi o volontariato proposte.	almeno 1 proposta formulata a ciascun ospite.
Autonomie individuali	Numero progetti realizzati sul singolo ospite/numero di progetti proposti	50%

ASPETTI ECONOMICI



Gli oneri del servizio sono a carico degli Enti richiedenti. La retta giornaliera viene deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda e attualmente è fissata in Euro 56,85 al giorno.

La retta comprende tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli Progetti di vita secondo le diverse caratteristiche e gli specifici bisogni come specificato nella sezione "SERVIZI OFFERTI".

Il contributo economico giornaliero è computato per il numero di giornate comprese tra la data di effettiva accoglienza presso una struttura del PROGETTO 18+ (comunicata per iscritto e indicata nella domanda iniziale) e quella del suo termine definitivo (comunicata per iscritto nella comunicazione inerente il termine della permanenza).

PRINCIPI E NORME GENERALI

QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO



L'ascolto dei cittadini e degli utenti è un impegno prioritario dell'Azienda per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i propri utenti.

L'Azienda favorisce ed assicura, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo sulla qualità dei servizi erogati, con i fruitori dei servizi e/o i loro famigliari, care-giver, amministratori di sostegno o tutori.

Adotta un sistema di monitoraggio sulle attività svolte nei servizi a favore degli utenti attraverso la raccolta di dati relativi a indicatori di tipo quanti-qualitativo e monitora costantemente la propria gestione economico-finanziaria.

INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI



ASP garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale www.asp.re.it

Per informazioni, richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere al Coordinatore, in quanto responsabile del servizio.

Nel rispetto delle esigenze organizzative dei servizi, al fine di garantire colloqui personalizzati, è consigliato richiedere appuntamenti individuali con i Coordinatori.

Per segnalazioni formali, è possibile compilare il modulo "Segnalazioni" reperibile in struttura o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e farlo pervenire di

persona, per posta o per mail, all'URP, oppure compilare il modulo online reperibile sul portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Ufficio Relazioni con il Pubblico – Segnalazioni e reclami".

L'azienda si impegna, per il tramite dei propri dirigenti, a prendere in carico le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci entro un massimo di 30 giorni.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: urp@asp.re.it

ACCESSO AGLI ATTI E TRASPARENZA



A tutela della trasparenza e imparzialità del proprio operato ASP garantisce, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale, l'accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e gli atti dell'azienda.

Garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione.

La richiesta di presa visione, o di rilascio di copia di documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella sociosanitaria), da parte di soggetti diversi dall'interessato, può essere accolta in tutto o in parte solo se la richiesta è motivata dalla necessità di difendere un diritto in sede giudiziaria, ovvero di tutelare una situazione giuridicamente rilevante o un diritto della personalità o libertà fondamentale, come previsto dalla normativa vigente.

I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Servizi on line – Modulistica".

PRIVACY E SICUREZZA



In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali.

Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito e nel rigoroso rispetto del segreto professionale.



Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro. L'azienda garantisce inoltre, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

Sede Legale e amministrativa:

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



www.asp.re.it