

COMUNITÀ INCONTRO

Comunità educativa residenziale per minori di Crisalide s.c.s. Impresa Sociale



INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
2. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ
3. RIFERIMENTI NORMATIVI
4. PRINCIPI E FONDAMENTI
5. MISSION E FINALITÀ
6. TIPOLOGIA DI UTENZA
7. MODALITÀ DI AMMISSIONE, FASE DI INSERIMENTO E DIMISSIONI
8. SERVIZI OFFERTI
9. REGOLAMENTO INTERNO
10. VISITE
11. RAPPORTI CON IL TERRITORIO
12. EQUIPE E PROFESSIONALITÀ
13. MENU, CONFEZIONAMENTO DEI CIBI, PULIZIA E FARMACI
14. GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY
15. SICUREZZA
16. STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO
17. TUTELA E RECLAMI
18. COSTI
19. INFORMAZIONI DI CONTATTO
1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La **Comunità Residenziale femminile INCONTRO** si trova a Balangero in Stradale Mathi n. 7 (TO).

La Cooperativa Crisalide opera dal 1998 e ha sviluppato ampia esperienza e competenza nell'ambito dei servizi rivolti a minori e giovani in difficoltà, fornendo diversi servizi sul territorio delle Valli di Lanzo (CER e relativi progetti di avvio all'autonomia, servizi scolastici, educativa territoriale, luoghi neutri, centri estivi, etc.) e di Torino (PPM, PIPPI).

La Comunità è raggiungibile da Torino:

- In automobile, dalla Strada Provinciale 1 che arriva da Venaria e dalla Strada provinciale 2 che arriva da Ciriè seguendo le indicazioni per Lanzo.
- In treno, linea ferroviaria "Torino- Ceres" di Trenitalia, fermata Balangero.

L'immobile che la ospita è una casa d'epoca indipendente su tre lati, ristrutturata nel 2006 quando fu acquistata dalla Cooperativa e destinata all'uso attuale.

Tutti i suoi ambienti sono in regola con le varie normative di sicurezza prescritte dalla legge. Al suo interno si trovano:

- 1) un ampio salotto, in cui si svolgono le attività collettive e di svago, e che include lo spazio tv;
- 2) una grande sala da pranzo;
- 3) quattro camere da letto, ciascuna con due posti letto (2 al primo piano e 2 al secondo). Ad ogni piano vi è un bagno completamente accessoriato esclusivo per gli ospiti;
- 4) una saletta studio diurna, destinata da aprile 2020 all'isolamento per COVID 19;
- 5) una cucina, anch'essa attrezzata secondo le vigenti normative igienico-sanitarie, direttamente comunicante con la zona pranzo;
- 6) una dispensa comunicante con la cucina;
- 7) un locale lavanderia all'esterno della abitazione;

- 8) un ufficio a disposizione dell'equipe di lavoro;
- 9) un ampio locale ripostiglio/guardaroba sottotetto;
- 10) un appartamento monolocale, con due posti letti, adibito ai progetti di pre-autonomia;
- 11) una saletta adibita a incontri (utilizzata anche come spazio per il diritto-dovere di visita e di relazione) sopra all'appartamento della pre-autonomia;
- 12) un ampio giardino che circonda la casa su due lati, un ampio spazio verde protetto che gli/le ospiti possono sfruttare in libertà e sicurezza;
- 13) un parcheggio per 3 automezzi.

La Comunità è aperta 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

2. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Cooperativa Crisalide scs Onlus ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità auditato da SN Registrars per tutti i suoi servizi ricevendo la Certificazione EN ISO 9001:2015 per tutti i Servizi che gestisce nell'ambito "Erogazione di Servizi di formazione ed assistenza Socio-Assistenziale".

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento denominato "Carta dei Servizi - Comunità Educativa Residenziale Incontro" impegna l'Ente nei confronti degli utenti, le pubbliche amministrazioni e chiunque ne abbia diritto, ai sensi della vigente normativa ed è stato redatto dall'Ente in ottemperanza a:

- le disposizioni della Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

- il Decreto 21 maggio 2001, n. 308, Regolamento concernente "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328";
- il D.G.R. 18 Dicembre 2012, n. 25-5079, "Approvazione della tipologia e dei requisiti strutturali e gestionali delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori. Revoca della DGR n. 41-12003 del 15.3.2004".

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e diritto di accesso: l'erogazione del servizio è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;

Imparzialità: l'erogazione del servizio è ispirata a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A tal fine è garantita sia una chiara informazione sulle opportunità offerte dal servizio sia la massima trasparenza nella definizione e nella gestione dello stesso;

Continuità: è garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori addetti;

Rispetto della dignità della persona e tutela delle informazioni: viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di permanenza, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale;

Partecipazione: intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PEI;

Verifica: al fine di promuovere il monitoraggio dell'andamento progettuale viene garantito, nell'ambito delle norme e delle procedure stabilite dalle norme vigenti, il diritto di accesso alle informazioni in possesso del servizio e la verifica e valutazione della qualità del servizio erogato;

Professionalità, efficacia ed efficienza: la Cooperativa e gli operatori impegnati nel Servizio perseguono l'obiettivo del costante miglioramento delle prestazioni offerte grazie a spazi di formazione specifica, di supervisione e partecipazione a tavoli di confronto con realtà simili.

5. MISSION E FINALITÀ

La **Comunità INCONTRO** si propone come struttura educativa orientata all'accoglienza, al sostegno e all'accompagnamento verso l'autonomia.

La mission e le finalità del servizio si concretizzano attraverso una **metodologia educativa e d'intervento** che si articola nei seguenti punti:

- **Sostegno al nucleo d'origine e ambiente di tipo familiare:** Nella piena consapevolezza di non doversi né potersi sostituire alla famiglia d'origine — ed evitando qualsiasi dinamica di competizione con essa —, la Comunità offre alla minore un contesto relazionale protetto e simil-familiare. Tale ambiente è strutturato per rispondere in modo funzionale ai bisogni evolutivi che hanno reso necessario il provvedimento di allontanamento.
- **Percorso verso l'autonomia, fiducia e appartenenza:** Il raggiungimento dell'autonomia personale richiede come prerequisito l'esperienza di un solido senso di appartenenza e di fiducia. Attraverso la dimensione quotidiana, la Comunità lavora per rafforzare l'autostima delle ospiti, guidandole a riconoscere i propri limiti e bisogni, a chiedere aiuto e a sperimentare relazioni basate sul fidarsi e sull'affidarsi.

- **Dimensione di "casa" e sicurezza relazionale:** Per permettere alle ragazze di maturare sicurezza verso il presente e il futuro, e per stimolarle a investire sul proprio percorso di vita, la Comunità garantisce un reale senso di accoglienza e appartenenza. Questo si esprime sia attraverso la cura e la personalizzazione degli spazi privati, sia tramite la qualità delle relazioni interpersonali.
- **Ruolo dell'équipe educativa e coerenza dei modelli:** Gli adulti di riferimento operano con chiarezza, coerenza e realismo. Le regole di convivenza e i modelli educativi proposti sono costantemente sostenuti dall'interesse autentico per la crescita della minore, affinché le nuove prospettive identitarie vengano percepite dalle ragazze come concrete, perseguibili e vantaggiose per la propria vita.
- **Conoscenza globale della minore e apertura all'esterno:** La comprensione autentica di ciascuna ospite richiede un'osservazione che superi la sola dimensione quotidiana. A questo scopo, la Comunità promuove esperienze condivise straordinarie (vacanze, uscite, gite) e valorizza le relazioni esterne delle ragazze, accogliendo e integrandone i contesti amicali e affettivi.
- **Integrazione con la rete territoriale:** La Comunità "Incontro" si pone come risorsa attiva all'interno della rete sociale del territorio, capace di modulare la propria progettualità sui bisogni specifici delle minori e di sviluppare sinergie efficaci con i diversi attori istituzionali e sociali.

6. TIPOLOGIA DI UTENZA

La Comunità accoglie ragazze in situazioni di fragilità sociale, familiare e psicofisica, per le quali la permanenza nel nucleo d'origine risulta temporaneamente impossibile. L'inserimento in struttura avviene su mandato dei Servizi Sociali competenti o a seguito di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, per minori provenienti sia dal territorio locale che

nazionale. La capacità ricettiva massima della struttura è fissata in n.10 ospiti a regime residenziale, in età compresa tra gli 11 e i 21 anni di età (previo prosieguo amministrativo dopo i 18 anni).

I posti sono così suddivisi: 4 camere doppie suddivise su due piani all'interno della struttura, più un monolocale con 2 posti letto sito accanto alla comunità – nel medesimo cortile – per i progetti di “pre-autonomia” (vd ALLEGATO 2 “progetto pre-autonomia”).

Qualora ci siano posti disponibili, è prevista la possibilità di “pronta accoglienza”, per rispondere con la necessaria tempestività a situazioni che presentino un bisogno non programmabile e/o temporaneo di ospitalità, mantenimento, protezione. La durata massima della pronta accoglienza è di 30 giorni (vd ALLEGATO 1 “Definizione retta giornaliera” per i costi specifici). Conformemente alla normativa vigente, sono ammesse deroghe alla fascia di età in caso sia necessario ospitare fratri che presentino soggetti di età minore di 11 anni. La struttura può accogliere anche minori con disabilità medio-lieve e può ospitare per l'accoglienza diurna 4 minori.

7. MODALITÀ DI AMMISSIONE E FASE DI INSERIMENTO E DIMISSIONI

La richiesta di ammissione deve essere accompagnata da una relazione scritta contenente tutte le informazioni necessarie per valutare se la situazione della minore da accogliere può essere accettata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli altri minori inseriti. Essa deve contenere una dettagliata descrizione della situazione socio-familiare del minore, della sua condizione sanitaria e delle valutazioni psicologiche che lo riguardano. La richiesta d'inserimento dovrà quindi essere preventivamente valutata e concordata dal coordinatore della struttura con l'équipe interna.

Una volta concordato l'inserimento, L'Assistente Sociale del Presidio distrettuale del Comune di competenza attiverà poi con gli operatori della struttura le procedure relative al progetto educativo individuale.

L'inserimento prevede una fase di osservazione, solitamente di durata mensile, necessaria per valutare se la struttura – e il gruppo di pari presente in quel momento – è idonea a ospitare la minore e accoglierne i bisogni.

Al termine di questo periodo viene redatto un Progetto educativo individuale sottoscritto congiuntamente dall'équipe del centro, dalla Coordinatrice della struttura e dall'assistente sociale che è responsabile della minore, in cui sono definiti gli obiettivi, la scelta dei metodi, le strategie per raggiungerli e la programmazione generale delle attività.

È fatto obbligo al Servizio Sociale inviante produrre, all'atto dell'ammissione della minore in Comunità, la seguente documentazione:

- Documento di identità
- Codice fiscale/tessera sanitaria
- Permesso di soggiorno in originale (se extra comunitari)
- Documentazione sanitaria completa (o autorizzazione al completamento degli accertamenti diagnostici)
- Impegno di spesa riferito al pagamento della retta da parte dell'ente pubblico competente
- Dati relativi all'ultima scuola frequentata/Nulla osta
- Decreto del TM
- Indicazione del soggetto cui inviare le relazioni di aggiornamento sul caso
- Recapiti telefonici e postali del/dei soggetti da contattare per le comunicazioni urgenti.

Le dimissioni della minore dalla struttura cui è affidato si attuano quando l'équipe multidisciplinare e il Tribunale competente valuta raggiunti gli

obiettivi del Progetto Educativo e/o cessate le condizioni che hanno portato all'allontanamento dalla famiglia d'origine.

Dovranno essere valutate le dimissioni della minore anche qualora sopraggiungano condizioni che rendono inattuabile il PEI e che mettono a rischio gli equilibri dell'intero gruppo. Tali dimissioni potranno essere effettuate una volta individuate altre soluzioni idonee.

Le dimissioni devono essere notificate attraverso la stesura di una relazione che ne motivi le cause da parte degli educatori del centro e la chiusura della cartella utente.

8. SERVIZI OFFERTI

La Comunità si propone di fornire efficaci risposte in particolare in merito al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Offrire alla minore un ambiente protettivo e accogliente, che gli consenta di rafforzare e sviluppare la propria individualità armoniosamente, favorendo un normale processo di crescita;
- Favorire l'acquisizione della capacità della cura della propria persona e dell'ambiente;
- Costruire una solida rete socio-affettiva che sostenga la minore nell'acquisizione di una completa autonomia personale, sia legata agli aspetti quotidiani che socio-relazionali;
- Favorire la socializzazione e l'inclusione attraverso progetti ad hoc costruiti con realtà del territorio (associazioni sportive, culturali, volontariato, ecc.);
- Sostenere e favorire i legami familiari (es. attraverso attività di sostegno alla genitorialità, in collaborazione con il servizio sociale e l'NPI; incontri e colloqui con le famiglie d'origine, previa disponibilità delle famiglie; organizzazione di incontri protetti/telefonate/videochiamate);

- Potenziare le abilità personali (cognitive, emotive e manuali) attraverso le esperienze di vita comunitaria e la partecipazione a laboratori tematici (es. realizzazione di attività laboratoriali per potenziare le autonomie e favorire la creatività e la libera espressione emotiva, come arte-terapia, pet-therapy, arrampicata, etc.);
- Curare gli aspetti formativi e professionalizzanti.

Lo strumento principale per la realizzazione dei suddetti obiettivi è il PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI). Infatti, se all'interno del gruppo vi sono certo alcune regole e principi fondamentali comuni a tutti, dall'altro vi sono inserite persone diverse, ognuno ha la sua storia e le sue caratteristiche.

Il PEI nasce e si sviluppa a partire dall'osservazione puntuale del funzionamento del minore su più assi: comportamentale, emozionale, affettivo, relazionale, cognitivo, delle routine quotidiane, dell'interiorizzazione e del rispetto delle norme e regole sociali. Per ogni area di intervento si individuano obiettivi, tempi di realizzazione e strumenti.

È importante, soprattutto con gli adolescenti, che il progetto educativo sia quanto più motivato e condiviso non solo con i Servizi invianti – che concorrono alla sua stesura –, ma anche con i ragazzi stessi, affinché siano e si sentano protagonisti attivi del proprio percorso di crescita.

Durante l'anno si producono relazioni periodiche di aggiornamento sull'andamento del progetto, inoltre si garantisce la partecipazione alle riunioni tra i membri dell'équipe multidisciplinare che ha in carico la minore, con la possibilità eventualmente di modificare il contenuto e/o ridefinirne i tempi del PEI.

Per gli operatori è prevista una riunione d'équipe settimanale di valutazione e programmazione delle attività, anche relativamente ai singoli soggetti

inseriti. Inoltre, l'équipe si riunisce mensilmente alla presenza di uno psicologo psicoterapeuta per la supervisione.

Inoltre, la cooperativa Crisalide offre la possibilità di usufruire sia di un **progetto di pre-autonomia guidata** – che si avvale di un mini-appartamento attiguo alla comunità – per le ragazze quasi maggiorenni e/o in “proseguo amministrativo” (vd ALLEGATO 2), sia di un **progetto di autonomia guidata per care leavers maggiorenni** in un appartamento distinto dalla Comunità e sito a Venaria Reale (vd Carta dei Servizi AUTONOMIA).

Tali progetti nascono dalla volontà di rispondere a un bisogno emerso negli anni di esperienza della Cooperativa e della Comunità in particolare nel lavoro per/con gli adolescenti.

9. REGOLAMENTO INTERNO

La Comunità Incontro è dotata di regolamento interno al fine di fornire ai minori ospiti le indicazioni relative a diritti e doveri che riguardano la loro permanenza presso la stessa. Il regolamento viene illustrato e consegnato ad ogni minore ospite e una copia rimane disponibile in ufficio e all'ingresso della struttura.

In particolare, non sono ammessi in struttura atti di violenza verbale o fisica nei confronti di persone o cose, poiché il rispetto reciproco fra gli utenti e il rispetto degli arredi della struttura è alla base della vita comunitaria. In caso di trasgressioni in tal senso l'équipe si riserva di valutare di volta in volta i provvedimenti più idonei, che nei casi più gravi possono portare alle dimissioni dell'ospite. Sono severamente vietati l'uso di bevande alcoliche e l'uso di sostanze stupefacenti.

Sono vivamente sconsigliati l'ingresso in struttura di oggetti preziosi o costosi non necessari alla permanenza dell'ospite in comunità. In caso di smarrimento, furto o rottura la struttura declina ogni responsabilità.

L'ospite si impegna a partecipare a tutte le attività programmate dalla struttura.

- **SVEGLIA/ANDATA A LETTO:** Durante il periodo scolastico la sveglia è personalizzata, a seconda degli orari di ciascuno, mentre nel periodo estivo e nei giorni festivi si potrà rimanere a letto fino alle 10.30. Le minori dovranno ritirarsi nelle loro stanze in orari diversi a seconda dell'età, ma comunque non oltre le ore 24.00.

- **ORARI PASTI:** Colazione non oltre le 9.30 nei giorni lavorativi e non oltre le 11.00 nei giorni festivi. Si pranza alle ore 13.00. Merenda dalle ore 16,00 alle ore 17.00 Cena ore 19.30. Ovviamente chi ha impegni lavorativi o scolastici particolari osserverà orari compatibili con i propri impegni. È severamente vietato consumare cibi nelle proprie stanze. Al di fuori dell'orario dei pasti sarà proibito l'accesso alla dispensa.

- **COLLABORAZIONE DOMESTICA:** Tutte le ragazze sono tenute a collaborare nella gestione della casa secondo mansioni e turnazioni concordate con gli educatori. Alle ragazze compete: apparecchiatura e sparecchiatura e lavaggio piatti, pulizia dei bagni, ordine degli spazi comuni, pulizia e riassetto della propria stanza tutti i giorni.

- **TELEFONO:** Le ragazze possono ricevere telefonate e telefonare in struttura secondo modalità che verranno concordate con i servizi invianti e le autorità giudiziarie. È consentito l'uso dello smartphone in struttura, salvo diverse comunicazioni da parte degli invianti e delle autorità giudiziarie. Un uso improprio di tale strumento (a cena, a pranzo, durante le ore notturne, etc.) comporterà inevitabilmente ad una regolamentazione e in caso di recidività la presa in custodia del telefono da parte degli educatori secondo modalità che verranno valutate di volta in volta. Le minorenni dovranno consegnare telefoni, tablet, pc o altre apparecchiature elettroniche tutte le sere al momento dell'andata a letto.

- **SIGARETTE:** È severamente vietato fumare in struttura e buttare le cicche per terra o fuori dal terrazzo.

- **USCITE LIBERE:** Le minori possono uscire da soli, salvo diverse indicazioni da parte dei servizi invianti o delle autorità giudiziarie, in modalità che variano a seconda dell'età e del grado di soddisfacimento raggiunto dall'ospite del suo percorso educativo. In qualsiasi momento le uscite possono essere sospese sia per sanzioni educative, sia eventualmente, nell'interesse del minore.

- **VISITE MEDICHE:** Alle minori verrà assegnato un medico di medicina generale del territorio e saranno sottoposti a visite mediche, sia all'atto dell'ingresso, sia durante il loro percorso per tutelarne la salute.

10. **VISITE**

È prevista la possibilità di visita da parte dei genitori familiari a seconda dei progetti individualizzati e delle specifiche disposizioni del Provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

La Comunità è aperta alle visite, previo accordo specifico, dalle ore 9 alle ore 11 del mattino in apposito locale annesso alla struttura.

Gli ospiti possono ricevere regali. In caso di regali in denaro, esso verrà custodito in apposita cassetta di sicurezza, posta in ufficio.

Con l'applicazione delle disposizioni in materia di sicurezza da Covid 19 le visite all'interno della struttura di amici e familiari vengono organizzate all'esterno.

11. **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

La rappresentazione di sé avviene nel contatto con la realtà e in rapporto con il territorio, sperimentandosi nella scuola, nel lavoro, in attività sportive, artistiche, etc. Fondamentale quindi la collaborazione con il territorio, attraverso convenzioni, rapporti continui e intensi con centri sportivi,

musicali, teatrali, aggregativi, e con tutti i Centri Formazione Professionale e le aziende. Il continuativo rapporto con vari enti e associazioni serve anche come reciproco contributo culturale, per definire ambienti in grado di accogliere e valorizzare minori che presentano storie a volte “diverse” da quelle della maggior parte dei loro coetanei.

Pertanto, i minori inseriti hanno l'opportunità di svolgere individualmente delle attività esterne quali: soggiorni estivi, attività sportive e ricreative con organizzazioni e associazioni del territorio (es: judo, equitazione, palestra, etc.). Nella scelta delle attività la minore viene stimolata e guidata dall'educatore che la aiuta nella scelta tenendo conto dei suoi desideri, delle sue attitudini e delle finalità educative.

Inoltre, con il Progetto “Segni Nuovi”, una dozzina di famiglie “amiche” del territorio sono coinvolte nella vita della Comunità (es. uscite nel weekend, feste, etc.), con l’obiettivo di promuovere iniziative spontanee di supporto e svago agli ospiti.

12. EQUIPE E PROFESSIONALITÀ

L'équipe di lavoro è composta da 8 Educatori e Educatrici Professionali e di un OSS, con sistema di turnazione che permette la copertura 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Ogni Educatore è in possesso di titolo di studio universitario o equipollente abilitante alla professione (Laurea in Scienze dell'Educazione, Educazione Professionale, Attestato di riqualificazione professionale regionale, etc.).

La Responsabile del servizio è un'Educatrice professionale con pluriennale esperienza di coordinamento e lavoro educativo. Il numero medio degli operatori presenti durante l'arco della giornata (inclusi i fine settimana) è di 2/3 operatori durante il giorno e 1 operatore durante le ore notturne.

Per ogni ospite è previsto un Educatore Referente, che si occupa della stesura del PEI, dell'aggiornamento della cartella individuale e che cura le relazioni con i Servizi coinvolti, la Scuola, la famiglia d'origine, etc.

È prevista la possibilità di un potenziamento ulteriore in presenza di minori che necessitino di educativa speciale o progetti specifici, secondo i requisiti previsti dalla normativa vigente (Deliberazione della Giunta Regione Piemonte n. 25-5079 del 18/12/2012).

In caso di assenza di un membro dell'équipe sono garantite sostituzioni con operatori di pari ruolo e livello.

Elemento costitutivo del lavoro di équipe all'interno della Comunità è l'autonomia decisionale del gruppo, all'interno di un contesto trasparente, collettivamente responsabile e consapevole di tutte le conseguenze di ogni decisione.

13. MENU, CONFEZIONAMENTO DEI CIBI, PULIZIA E FARMACI

La comunità garantisce l'igiene, la genuinità e la qualità dei pasti.

Si garantisce varietà del menù nell'arco della settimana in linea con le tabelle dietetiche predisposte dall' ASL TO4, con particolare attenzione e cura in caso di possibili allergie, intolleranze o specifiche necessità dietetiche.

L'approvvigionamento e il confezionamento del pasto è a cura degli operatori della Comunità, talvolta affiancati dagli ospiti, in un'ottica di affinamento delle abilità pratiche in vista dell'autonomia e di condivisione con il gruppo.

La spesa settimanale viene effettuata dagli operatori della Comunità, talvolta insieme ai ragazzi, coinvolgendoli nella scelta, con lo scopo di accrescerne autonomie personali e consapevolezza sul valore del denaro.

I locali della Comunità vengono sia puliti quotidianamente dal personale in turno utilizzando prodotti certificati ai sensi della vigente normativa sulla sicurezza, conservati nel locale antistante alla lavanderia in luogo chiuso e in

sicurezza rispetto all'accessibilità delle minori, sia settimanalmente da personale specializzato addetto alle pulizie.

Inoltre, viene chiesto agli ospiti di collaborare, tenendo in ordine e puliti i propri spazi, come specificato sul Regolamento.

I farmaci vengono custoditi sottochiave in apposito armadietto posto nell'ufficio degli operatori e controllati quindicinalmente.

Viene rispettata la disciplina di sicurezza sanitaria disposta dalle vigenti normative in materia di contagio da COVID 19.

14. **GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY**

Presso la Comunità viene raccolta e tenuta costantemente aggiornata la seguente documentazione, così suddivisa:

- Per il personale:
 - Un Diario delle consegne per gli Educatori in cui vengono trascritte giornalmente le comunicazioni al cambio del turno;
 - Schede delle presenze del personale con l'indicazione dei turni, esposto nell'ufficio;
 - Diario d'équipe in cui il segretario verbalizzante, individuato in ogni incontro, riporta i verbali delle riunioni del personale presente.
- Per l'ospite:
 - Cartella Utente, aggiornata dal Coordinatore e/o dal Referente, contenente i dati anagrafici, i provvedimenti del Tribunale, le relazioni dei Servizi, la documentazione sanitaria, la corrispondenza relativa all'utente, le schede inerenti al progetto educativo e le eventuali autorizzazioni.

Tutta la documentazione cartacea e informatizzata prodotta viene raccolta in archivi e conservata secondo la normativa della legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003).

15. **SICUREZZA**

In attuazione del D.LGS 81/2008, riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, la cooperativa ha predisposto idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

16. **STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

La Comunità Incontro, nella gestione dei propri servizi, si pone l'obiettivo di garantire la professionalità dei propri operatori attraverso: formazione periodica, attenzione al benessere della persona, supervisione d'équipe mensile.

Si garantisce inoltre puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni. Eventuali segnalazioni sono accolte ed elaborate in quanto opportunità di continuo perfezionamento del servizio erogato.

17. **TUTELA E RECLAMI**

La Comunità garantisce la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

18. COSTI

Gli Enti tenuti giuridicamente al pagamento degli oneri relativi ai minori inseriti sono impegnati alla corresponsione di una retta giornaliera, il cui ammontare è descritto nell'ALLEGATO 2 "Definizione retta giornaliera".

La retta è riferita ai giorni di occupazione del posto nell'alloggio e non agli effettivi giorni di presenza.

La Cooperativa ha facoltà di contrattare una retta giornaliera diversificata in base alle caratteristiche delle singole situazioni.

La retta, inizialmente stabilita, può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno, in relazione ad adeguamento ISTAT, intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psicofisiche dell'ospite. Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore.

La decorrenza dell'obbligazione al pagamento della retta è stabilita dalla lettera di conferma dell'avvenuto inserimento in comunità. L'obbligazione ha termine il giorno di dimissione dell'ospite (inteso come ultimo giorno di presenza in comunità).

19. CONTATTI

Comunità Incontro di Crisalide s.c.s. Impresa Sociale
stradale Mathi 7 - 10070 Balangero (TO)

Tel. 0123 347649

Fax 0123 347241

Cell. 347 1961490 / 349 1613588

E-mail info@cooperativacrisalide.com
cerincontrocrisalide2016@gmail.com

La Legale Rappresentante dell'Ente
e responsabile della struttura
dott.ssa Manuela Barboni

