

CARTA DEL SERVIZIO

Comunità socio-pedagogiche integrate

All'Arrembaggio Bricolage Centochiavi

APSP Fondazione San Nicolò



Merano

INDICE

1.	INTRODUZIONE	p.5
1.1.	La Carta dei Servizi.....	5
1.2.	Breve storia e Natura giuridica dell’Ente	6
1.3.	Mission	7
2.	DESTINATARI	7
3.	CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	8
3.1	Capacità ricettiva	8
3.2.	Spazi	8
3.3.	Prestazioni offerte	9
3.4.	Orari e strutturazione della giornata.....	10
3.5.	Regolamento interno	11
4.	MODALITÀ ORGANIZZATIVE E DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	12
4.1.	Procedure di Ammissione	12
4.1.1.	Richiesta d’inserimento e criteri di valutazione della richiesta	12
4.1.2.	Preinserimento, Accordo d’Inserimento, Inserimento	13
4.2.	Lista d’Attesa	14
4.3	Periodo di osservazione.....	14
4.4.	Progetto educativo individualizzato (PEI)	14
4.4.1.	Piano terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP)	14
4.5.	Percorso d’inserimento	15
4.5.1.	Lavoro con le famiglie.....	15
4.5.2.	Rapporto con i Servizi Sociali e gli Ambulatori specialistici per la salute	

psicosociale in età evolutiva	15
4.5.3. Rapporti con la scuola e con datori di lavoro.....	16
4.5.4. Lavoro di Rete	16
4.5.5. Relazioni periodiche	17
4.6. Conclusione del Percorso d’inserimento	18
4.6.1. Dimissioni.....	18
4.6.2. Sospensione del Progetto, Chiusura del percorso, Allontanamento.....	18
4.6.3. Accompagnamenti educativi individualizzati	19
4.7. Documentazione degli ospiti e relativa gestione	19
5. Personale	19
5.1. Personale pedagogico	19
5.2. Personale sanitario	20
5.3. Parametri del personale	21
5.4. Organizzazione del personale	21
5.5. Equipe integrata	22
5.6. Equipe clinica	23
5.7. Comitato di Direzione e Coordinamento	23
5.8. Tirocinanti e volontari	24
5.9. Formazione-Supervisione-Aggiornamento	24
6. FINANZIAMENTO	24
7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	26
8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO O RECLAMO	27

8.1.	Proposte di miglioramento	27
8.2.	Reclami	27
9.	AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	28
10.	EDITORE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DATA DI REALIZZAZIONE	28

Tutti i termini relativi a persone contenuti in questa Carta dei servizi, quali educatore, direttore, minore ... si riferiscono a donne e uomini indifferentemente e risultano scritti con lettera maiuscola, se interessati da Protocolli, Accordi ecc.

1. INTRODUZIONE

Il complesso delle informazioni contenute nella presente Carta, si riferisce ad ognuna delle tre Comunità Socio-pedagogiche Integrate -CSI- della Fondazione San Nicolò.

Ispirate dalle stesse finalità e dallo stesso modello teorico, esse sono identiche per target, destinatari e capacità ricettiva; ciò che le differenzia sono solamente il rimodellamento dell'ambiente relazionale e l'adeguamento dell'intervento educativo, influenzati dal mutare della composizione del gruppo di minori che le abita.

Il processo che determina la composizione e ricomposizione dei tre gruppi risponde ai precisi criteri -contenuti nel progetto del Servizio- che governano i percorsi di ammissione e dimissione.

1.1. La Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi" del san Nicolò si ispira agli articoli 2 e 3 della Costituzione italiana e agli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36 della Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo; predisposta conformemente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" rappresenta una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, come indicato

dall'art. 13 della L. 328/00.

La "Carta" vuole far conoscere e informare in modo trasparente Utenti, Famiglie, Enti Invianti, Rete e, in generale, qualsiasi altro Soggetto coinvolto nel processo di tutela dei minori, su attività, gestione e modalità di accesso riferite ai Servizi offerti dalla APSP Fondazione San Nicolò;

1.2. Breve storia e Natura giuridica dell'Ente

Il "Pro Asilo San Nicolò-Stiftung Sankt Nikolaus", nato nel 1888, come servizio rivolto a ragazzi senza famiglia e dichiarato IPAB nel 1933. Nel 1999, vengono costituite tre "comunità socio-pedagogiche", denominate rispettivamente *All'Arrembaggio, Bricolage e Centochiavi*.

Nel 2008, con la costituzione di una Rete provinciale di psichiatria e psicoterapia dell'età evolutiva, che identifica nuove forme di accoglienza per i minori con disturbi psicopatologici, alle tre Comunità della Fondazione San Nicolò vengono complessivamente assegnati quattro posti residenziali "integrati", riservati cioè a minori con diagnosi o disturbi psichiatrici, ritenuti compatibili a convivere con coetanei in condizione di disagio socio-familiare.

Nello stesso anno, la trasformazione del San Nicolò in "Azienda pubblica di servizi alla persona Fondazione San Nicolò" (APSP/ÖBPB), ne conferma la natura giuridica di Ente Pubblico.

Gli Organi dell'ente costituito sono:

- il Consiglio d'Amministrazione costituito da cinque componenti;
- il Presidente, che ha la rappresentanza legale dell'Azienda;
- il Direttore, figura dirigenziale apicale;

- il Revisore dei Conti.

1.3. Mission

Finalità del San Nicolò è quella di accogliere bimbi/e ragazzi/e che vivono una particolare condizione di fragilità e di sofferenza, offrendo supporto affettivo e relazionale, protezione e contenimento, accompagnamento adeguato nel loro sviluppo.

Le comunità socio-pedagogiche integrate fungono da “base sicura”, offrendo una accoglienza attenta a considerare le persone nel loro complesso cogliendone le profonde interconnessioni tra gli aspetti fisici, psichici e socio-biografici, e a garantire l’integrazione e la relazione tra i giovani ospiti e l’ambiente che li circonda, sostenendo in ognuno la consapevolezza di poter conquistare il proprio benessere.

2. DESTINATARI

Le tre CSI ospitano bambini e ragazzi in età compresa tra i 6 e i 21 anni - senza distinzione di genere, lingua, cultura, razza e religione - per i quali si è reso necessario un temporaneo, parziale o totale distacco dalla famiglia, motivato da situazioni socio-famigliari e ambientali ad alto livello di problematicità.

3. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

3.1. Capacità ricettiva

Il gruppo degli ospiti residenziali di ogni CSI può essere composto da un numero

massimo di 8 bambini e/o ragazzi.

Complessivamente 8 posti sono riservati a minori con diagnosi di disagio psichico, i cui disturbi di funzionamento sono valutati “compatibili con la convivenza di coetanei in condizione di disagio socio-famigliare”.

Pertanto le singole CSI risultano così composte:

CSI “all'Arrembaggio” : 8 ospiti di cui due ospiti integrati

CSI “Bricolage” : 8 ospiti di cui quattro ospiti integrati

CSI “Centochiavi” : 8 ospiti di cui due integrati

Fermo restando il numero complessivo di 8, in casi motivati è prevista una flessibilità rispetto al numero di ospiti integrati presenti in ciascuna comunità.

3.2. Spazi

La palazzina che ospita le tre CSI della Fondazione è edificata in una zona residenziale di Merano ricca di verde e adiacente al centro cittadino; in modo da consentire un facile accesso alle infrastrutture e ai servizi della città - scuole e biblioteche, servizi sanitari e sociali, centri sportivi e ricreativi ecc. - in modo da favorire l'inclusione e l'integrazione sociale.

L'edificio, casa clima di tipo A terminata di costruire nel 2008, risponde a tutti gli standard strutturali e di sicurezza richiesti dalla normativa vigente. L'Ente garantisce un'adeguata copertura assicurativa all'utenza e a tutte le persone che a diverso titolo operano all'interno della Fondazione.

Ogni comunità è alloggiata in grandi e luminosi appartamenti di circa 250 m² strutturati per garantire un clima “familiare”, il rispetto delle differenze d'età e di genere e la riservatezza; Gli appartamenti comprendono 5 stanze da letto e studio

- 3 a due letti e 2 singole - ed i 3 servizi igienici di pertinenza garantiscono separazione tra maschi e femmine. Sono inoltre presenti ampi spazi comuni strutturati in modo tale da favorire le relazioni, la convivialità e le attività comuni; Per l'attività del personale sanitario-riabilitativo sono disponibili appositi locali forniti delle necessari attrezzature per gli interventi individualizzati. Un ulteriore spazio destinato a ricevere genitori e visitatori.

Il grande prato di proprietà della Fondazione, permette lo svolgimento delle attività all'aperto. In caso di maltempo le attività hanno modo di essere svolte grazie all'ampio porticato su cui poggia l'intero edificio della Fondazione.

3.3. Prestazioni offerte

Le tre comunità sono aperte 365 giorni l'anno, 24 ore su 24; pur se sistemi "aperti" di vita comune, offrono un'organizzazione e una gestione tali da preservare serenità e privacy degli ospiti, nel rispetto delle differenze d'età e di sesso e dell'individualità di ognuno; garantiscono inoltre la massima autonomia possibile, sia nell'organizzazione dei tempi dedicati alle attività personali, sia nella personalizzazione dei propri spazi.

Il lavoro educativo e terapeutico costituisce la principale prestazione delle comunità socio-pedagogiche integrate.

La proposta socio-pedagogica e terapeutico-riabilitativa, si pone come obiettivi il sostegno del processo di crescita, lo sviluppo di relazioni, l'instaurarsi di fiducia, protezione e rivisitazione delle storie personali, offrendo una strutturazione quotidiana diurna chiara e un ambiente familiare,

l'accompagnamento pedagogico assolve ai compiti che riguardano la routine

quotidiana: come orari ben strutturati, alimentazione sana ed equilibrata consumata convivialmente, gestione del denaro anche tramite una paghetta per chi non abbia alte possibilità, fronteggiamento delle crisi, sostegno scolastico e attenzione ed accompagnamento per quanto riguarda gli aspetti sanitari ordinari – visite, controlli, esami, ecc.

Propone svariati tipi di attività come arrampicata, escursioni, piscina, cinema e sono inoltre sostenute le attività sportive; Qualora autorizzati singolarmente dai relativi distretti vengono anche organizzati 1 periodo di 3-4 giorni in campeggio e 1 soggiorno marino di una settimana all'anno.

Il lavoro pedagogico-riabilitativo viene svolto a stretto contatto con i partner di riferimento nei diversi ambiti.

Ad ogni minore viene assegnato un educatore di riferimento che è il primo referente per lui, per la sua famiglia; per i servizi sociali, per la scuola e per tutti gli altri partner coinvolti.

La pianificazione pedagogica o pedagogico-terapeutica offerta ad ogni minore viene formalizzata nel progetto pedagogico o terapeutico-riabilitativo individualizzato condiviso con il minore, la famiglia ed i servizi sociali.

3.4. Orari e strutturazione della giornata

Nei periodi scolastici a seconda dell'età e degli impegni individuali la giornata in comunità inizia tra le 6.30 e le 7, con il risveglio, l'igiene personale, la colazione e il supporto per andare a scuola o al lavoro. Il pranzo inizia alle 13.30 per consentire che tutti siano tornati da scuola e la comunità si possa ritrovare per pranzare insieme.

Il pomeriggio (15.00 - 18.45) viene dedicato allo studio obbligatorio, al gioco, al riordino della camera, alla merenda insieme e al tempo “libero”. La libera uscita senza accompagnamento è possibile solamente qualora prevista nell’accordo di inserimento.

Nel pomeriggio si svolgono anche le sedute individuali di terapia o psicologica, le attività sportive e ricreative esterne, in autonomia o accompagnati, a seconda dell’età.

La cena, alle 19.00, viene preparata dagli educatori aiutati da qualche ragazzo.

Alle 20.00 vanno a letto i bambini piccoli e alle 20.30 i bambini „delle elementari”, alle 21.30 i ragazzini „delle medie” e alle 22.00 i più grandi.

D’estate o nei giorni di festa la sveglia è alle 8.30; per una piccola parte le giornate sono dedicate ai compiti e poi al gioco, a gite, piscina ecc.; quando la mattina seguente non vi sono impegni scolastici o lavorativi, l’orario per andare a letto viene posticipato per tutti di circa una mezz’ora, o anche di un’ora, ma non oltre le 23.00 anche per i più grandi – salvo eccezioni preventivamente disposte dall’operatore in turno.

3.5. Regolamento interno

Da un punto di vista formale, in quanto Ente pubblico, la Fondazione si è dotata di un Regolamento dell’Organizzazione e del Personale accessibili sul proprio sito.

La Fondazione dispone anche di un Regolamento delle Comunità elaborato in maniera dettagliata per tutti i soggetti interessati e in una declinazione più semplice e comprensibile, per i minori.

4. MODALITA' ORGANIZZATIVE E DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

4.1. Procedure d'Ammissione

4.1.1. Richiesta d'inserimento e criteri di valutazione della richiesta

Le richieste di Ammissione nelle CSI della Fondazione San Nicolò vengo presentate al Responsabile pedagogico da parte sia dei Servizi sociali territoriali, sia degli Ambulatori specialistici o del Reparto per la Salute Psicosociale dell'Età Evolutiva.

Sulla base della documentazione presentata e dei colloqui con l'assistente sociale di riferimento coinvolgendo del medico NPI di riferimento per il San Nicolò la valutazione della richiesta di inserimento viene effettuata sulla base della disponibilità del posto e compatibilità tra bisogni del minore e offerta della struttura. In particolare sono motivo di esclusione i seguenti fattori:

- tipologia o gravità della sua diagnosi;
- abuso di sostanze;
- disturbi alimentari gravi;
- disabilità fisica o psichica importante;
- situazione emotiva e comportamentale tale da risultare ingestibile, o di grave danno al minore stesso e al gruppo
- età o genere inadeguati alle caratteristiche della composizione del gruppo

4.1.2. Preinserimento, Accordo d'inserimento e Inserimento.

Questa fase si sviluppa con almeno tre incontri tra Responsabile pedagogica, Psicologa e Assistente sociale richiedente, viene approfondita la presentazione del caso e la documentazione; segue un incontro con la famiglia ed eventualmente il

minore, funzionale ad una prima valutazione dell'adesione al progetto e alla ridefinizione della domanda.

Definita la data dell'inserimento, l'equipe di riferimento programma ambiente, tempi, modi dell'accoglienza e prepara il gruppo di comunità.

Nell'incontro che formalizza l'ammissione viene stilata e firmata da Minore, Genitori o chi per loro, Assistente sociale, Responsabile pedagogica e Psicologa in caso di posto integrato, Coordinatore di comunità e, se possibile, Educatore di riferimento e personale sanitario-riabilitativo, una prima parte dell'Accordo d'inserimento che riguarda la gestione del primo mese in comunità. In tale fase vengono formalizzati i contatti con tutti i soggetti esterni a vario modo coinvolti e gli ospiti vengono accompagnati nel percorso di inserimento nella vita della comunità che li accoglie.

L'ammissione viene formalizzata con una comunicazione al Distretto Sociale di Riferimento e/o, in caso di posto integrato - all'Ufficio Prestazioni e Territorio del Comprensorio Sanitario competente.

Al termine del primo mese, viene completato l'Accordo, identificando gli obiettivi minimi del periodo di osservazione. Ai Genitori o chi per loro e all'Assistente Sociale viene chiesto di firmare una serie di allegati all'Accordo che riguardano la gestione del minore e la partecipazione alle attività proposte.

4.2. Lista d'Attesa

In caso di indisponibilità di posti, di documentazione mancante o di temporanea incompatibilità tra bisogni del minore e possibilità di risposta, viene attivata una Lista d'Attesa. L'ordine in cui successivamente si procede agli inserimenti non segue

obbligatoriamente quello della registrazione delle richieste nella L. d. A.-Prende invece in considerazione le ragioni di urgenza e la compatibilità con le dinamiche dei minori già presenti nelle comunità.

4.3. Periodo di osservazione

Nel corso dei primi tre mesi, dedicati all'ambientazione e all'adesione del bambino o ragazzo al progetto d'inserimento, viene composta una Scheda di osservazione personalizzata che, alla fine del periodo di Osservazione, permette di elaborare insieme al minore un PEI o un PTI rispondente ai suoi bisogni.

4.4 Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Al termine dei tre mesi, l'Operatore di riferimento ha il compito di elaborare il Progetto Individualizzato sulla base della valutazione della scheda di osservazione. Il progetto viene condiviso con l'Assistente sociale e con la famiglia e con il minore.

4.4.1. Piano terapeutico riabilitativo personalizzato (PTRP)

Il Piano terapeutico si struttura sulle condivisioni e sui contributi dell'equipe integrata e dell'equipe clinica; esso viene elaborato da Psicologo, Coordinatore e personale sanitario-riabilitativo, con la supervisione del Neuropsichiatra infantile di riferimento.

Il Piano Terapeutico ha la validità di un anno, a partire dalla sua elaborazione, conclusi i tre mesi di osservazione.

4.5. Percorso d’inserimento

Il Percorso di inserimento è volto al recupero delle importanti competenze cognitive e emotive in cui il minore mostra di avere difficoltà promuovendo capacità, responsabilità, coinvolgimento emotivo e partecipazione attiva in modo da favorire, attraverso il rapporto privilegiato con l’educatore o con il personale sanitario-riabilitativo, di aprirsi e cercare una buona relazione interpersonale e imparare un modo nuovo di relazionarsi in un gruppo “famigliare”.

4.5.1. Lavoro con le famiglie

L’ingresso in comunità di un minore coinvolge anche la famiglia e implica un’attenzione alla cura e alla continuità dei legami familiari; pur nel rispetto dei vincoli dati dal mandato dei servizi invianti. L’agire delle Comunità è quindi ispirato dall’intento di mantenere i legami e di perseguire il maggiore ricongiungimento familiare possibile.

4.5.2. Rapporto con i Servizi Sociali e gli Ambulatori specialistici per la salute psicosociale in età evolutiva

Le forme di collaborazione con i Servizi invianti, oltre che nelle varie fasi di inserimento, di dimissione e di verifica in itinere, ne prevedono una compartecipazione nella stesura dei Progetti Individuali e nella loro verifica costante che, oltre a rappresentare un momento formale, sicuramente e più proficuamente, mantiene aperto un dialogo continuo e propositivo rivolto a garantire il miglior benessere degli utenti.

4.5.3. Rapporti con la scuola e con datori di lavoro

Alla cura dell'accompagnamento scolastico in comunità, anche se non deve diventare totalizzante, è riconosciuta una valenza molto importante. La stessa valenze è data al poter sperimentare un inserimento nel mondo del lavoro concretamente positivo e propositivo, perché adeguato alle proprie capacità.

Viene quindi posta particolare attenzione alla comunicazione, la collaborazione e la strutturazione di progetti in modo da migliorare le competenze, le prestazioni scolastiche e/o lavorative dei minori.

4.5.4. Lavoro di Rete

Viene posta particolare attenzione alla comunicazione, confronto e collaborazione con tutte le professionalità e i Servizi che si occupano direttamente e indirettamente dei minori e delle loro famiglie.

Primi referenti della rete sono, come già scritto, Famiglia, Servizi sociali, Scuole, Ambulatori specialistici e Servizi sanitari, Agenzie ricreative e sportive e altre risorse spontanee e volontarie del territorio.



4.5.5. Relazioni periodiche

La relazione, periodica è innanzitutto un documento necessario e obbligatorio da inviarsi al Servizio Inviante ogni sei mesi, o in altro momento su richiesta motivata, per un aggiornamento sul progetto d'inserimento; per necessità o eventi particolari può essere anche richiesta o inviata una relazione straordinaria.

4.6. Conclusione del Percorso d’Inserimento

4.6.1. Dimissioni

La dimissione dei minori avviene sulla base di una valutazione finale del percorso d’inserimento e sugli esiti del progetto, operata dall’Equipe sociosanitaria della comunità e dall’Assistente sociale di riferimento, con il sostanziale e concreto coinvolgimento del Minore e della Famiglia.

La dimissione avviene secondo modalità e tempi concordati tra le parti e, programmata nel rispetto dei bisogni dell’ospite e della sua famiglia. Essa avviene nei casi di raggiungimento degli obiettivi del progetto, di indisponibilità da parte del minore o della sua famiglia al proseguimento del progetto nel caso la struttura non sia più adeguata alle esigenze del minore.

La dimissione viene formalizzata da una comunicazione scritta al Servizio sociale e/o all’Ambulatorio specialistico di competenza, cui segue l’invio di una Relazione finale all’Assistente sociale di riferimento.

4.6.2. Sospensione del Progetto, Chiusura del percorso, Allontanamento

Qualora la situazione di un ospite crei grave pregiudizio per lui stesso, per gli altri utenti o per gli operatori, in base alla gravità degli accadimenti si procede ad un periodo di sospensione o anche un allontanamento del minore dalla comunità.

Salvo casi limite, motivati da uno stato di rischio troppo elevato per un reinserimento anche temporaneo in comunità, il San Nicolò si impegna a farsi carico del minore, affinché, entro un tempo ragionevole di 6 settimane dalla comunicazione di dimissione, venga trovata una adeguata soluzione.

4.6.3. Accompagnamenti educativi individualizzati

Al termine di alcuni progetti per un ospite che sta per uscire dalla comunità in accordo con il Servizio sociale è possibile avviare un percorso individualizzato di accompagnamento educativo.

4.7. Documentazione degli ospiti e relativa gestione

Le CSI della Fondazione san Nicolò gestiscono in forma cartacea e o informatica i documenti relativi agli ospiti

5. PERSONALE

5.1. Personale socio-pedagogico: Il personale socio pedagogico è conforme a quanto previsto al punto 2.1.6.1 della Delibera Prov. Nr. 1418 del 18.12.2018. In particolare almeno il 60% è in possesso di uno dei seguenti profili professionali/titoli di studio:

- educatore sociale/educatrice sociale;
- educatore/educatrice;
- titolo di studio universitario in Servizio sociale, Pedagogia o Psicologia, con esperienza almeno biennale di lavoro socio-educativo con minori.

Il restante personale pedagogico è costituito da operatori e operatrici con il seguente profilo:

- operatore/operatrice socio-assistenziale
- animatore/animatrice/assistente per le attività diurne
- operatore/operatrice con una formazione certificata in ambito sociale/sanitario/educativo;

- operatore/operatrice in procinto di conseguire la laurea di primo livello come educatore/educatrice sociale;
- personale che, sulla base del curriculum o di altra documentazione, dimostri di avere capacità personali, esperienza o competenze professionali idonee al lavoro socio-educativo e che assolverà un percorso di abilitazione di almeno 300 ore con un programma equilibrato di attività di formazione teorica e tirocinio.

5.2. Personale sanitario:

come previsto al punto 2.1.6.2 della Delibera Prov. Nr. 1418 del 18.12.2018 Il personale sanitario delle comunità alloggio socio-pedagogica integrata è formato da uno Psicologo/ Psicoterapeuta, iscritto all'Albo degli Psicologi/ Psicoterapeuti e da personale sanitario-riabilitativo.

Per ogni minore integrato sono previste 19 ore di terapia funzionale e 5 ore di sostegno psicologico, di cui almeno un'ora di psicoterapia individuale.

L'intervento terapeutico prevede interventi individualizzati e interventi allargati sul gruppo.

Per le minori e i minori collocati su posti integrati, la struttura collabora con il/la neuro-psichiatra infantile dell'ambulatorio specialistico per la salute psicosociale nell'età infantile ed evolutiva del Comprensorio Sanitario di Merano, che funge da persona di riferimento per il minore.

5.3. Parametri del personale

La Pianta organica della Fondazione prevede un numero di personale che rispetta il

rapporto numerico tra personale pedagogico e utente di 1 unità di personale equivalente a 38 ore settimanali(ETP) ogni 1,6 posti.

La Fondazione garantisce ai minori ospiti un servizio per 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

Nel corso delle 24 ore è sempre presente un educatore o un operatore socio-pedagogico; nelle ore pomeridiane e a volte serali, quando il bisogno pedagogico è più importante, la cura dei minori è affidata a due educatori e vede la compresenza per un numero limitato di ore, dal lunedì al venerdì, del personale sanitario-riabilitativo.

5.4. Organizzazione del Personale

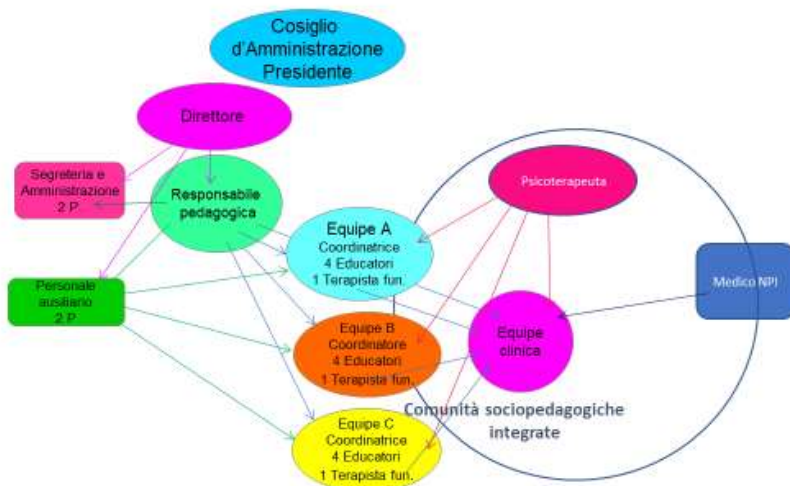
Il Personale operante nella struttura é così composto:

- × Il Direttore
- × la Responsabile pedagogica
- × I Coordinatori di comunità
- × Il personale educativo,
- × Il personale sanitario-riabilitativo,
- × Lo Psicologo/psicoterapeuta di comunità

a cui si aggiunge la figura della/o Neuropsichiatra infantile referente per le tre CSI.

I relativi ruoli sono dettagliatamente descritti nel progetto pedagogico e socio terapeutico del servizio.

ORGANIGRAMMA



5.5. Equipe integrata

Ogni settimana gli educatori di ogni equipe educativa si incontrano per organizzare il lavoro, per verificare e confrontarsi sugli interventi, sugli avvenimenti rilevanti al fine di perseguire la massima coerenza educativa negli interventi con i minori. A questi incontri partecipa, almeno per la parte che riguarda la discussione sui casi, il Responsabile pedagogico.

5.6. Equipe clinica

Composta da responsabile pedagogico, psicologo, personale sanitario-riabilitativo e, quando necessario dal medico di NPI di riferimento per le CSI, essa ha il compito di procedere al confronto e all'armonizzazione del lavoro terapeutico e riabilitativo nelle tre comunità, alla stesura, realizzazione e verifica dei piani terapeutici e delle modalità d'intervento terapeutico riabilitativo.

5.7. Comitato di Direzione e Coordinamento

Costituito allo scopo di favorire le forme di collaborazione, di condivisione e di corresponsabilità tra le diverse comunità, esso vede la partecipazione del direttore, che vi prende parte in riferimento a temi di particolare valenza gestionale-amministrativa. I membri del comitato sono il Responsabile pedagogico - con compiti di coordinamento e di sintesi funzionale, i coordinatori di comunità e lo psicoterapeuta delle CSI, qualora vengano trattate nuove ammissioni o situazioni particolari che ne richiedano la consulenza.

Lo staff ha il compito di elaborare la parte dell'orario che coinvolge il personale di tutte e tre le CSI - per ferie, festivi, vacanze, di fare una verifica delle attività in essere e di pianificare i progetti dei tre servizi.

5.8. Tirocinanti e volontari

Sulla base di Convenzioni specifiche, la Fondazione ospita esperienze di tirocinio richieste da studenti che frequentano corsi di laurea per educatori sociali e assistenti sociali, scuole professionali ad indirizzo sociale e studenti del V° anno di

scuola superiore.

Da tempo la Fondazione accoglie anche volontari che collaborano alla gestione delle attività di tempo libero, dei laboratori e dello svolgimento dei compiti.

5.9. Formazione – Supervisione – Aggiornamento

Pur se aperta e disponibile a concedere al personale di frequentare corsi di formazione esterna, da anni la Fondazione è orientata ad offrire percorsi di formazione interna possibilmente affidata a formatori che abbiano il duplice ruolo di formatori e supervisori sul metodo.

Considerato l'evolvere degli inserimenti e la sempre maggiore complessità dell'utenza la Fondazione programma annualmente un percorso di supervisione sull'equipe e sui casi.

6. FINANZIAMENTO

La retta viene definita sulla base di un decreto dell'Assessore provinciale competente per il settore sociale. Essa viene così determinata:

retta standard giornaliera, che viene integrata dell'ente gestore con i seguenti importi:

- a) importo aggiuntivo per la proprietà da parte della fondazione delle strutture;
- b) importo aggiuntivo per la natura giuridica pubblica dell'ente.

Il pagamento delle rette giornaliere avviene:

- a) tramite la Comunità comprensoriale Burgraviato su base fissa per l'importo base

b) tramite il servizio inviante per l'importo di prestazione in caso di effettivo utilizzo.

L'importo base corrisponde al 70% integrato dagli importi relativi alla proprietà e alla natura di ente pubblico quello di prestazione corrisponde invece al 30% della retta standard giornaliera.

nel caso di ospiti integrati il 75% della rispettiva retta è a carico del Fondo sociale provinciale ed il 25% a carico del Fondo sanitario provinciale.

Anche in questo caso il pagamento avviene tramite un importo base e un importo di prestazione: A carico del Sociale sono per questi posti socio-sanitari:

a) il 75% dell'importo base, che viene corrisposto per tutti i posti su base fissa;

b) il 75% dell'importo di prestazione nel caso di effettivo utilizzo del posto.

A carico della Sanità sono per questi posti socio-sanitari:

a) il 25% dell'importo base, che viene corrisposto per tutti i posti su base fissa;

b) il 25% dell'importo di prestazione nel caso di effettivo utilizzo del posto.

Annualmente per gli ospiti integrati viene definita in accordo con l'azienda sanitaria la retta sanitaria relativa alle prestazioni di carattere sanitario.

I primi dieci giorni consecutivi di assenza del minore dalla struttura danno luogo al pagamento completo dei costi concordati

Per un'ulteriore assenza fino a un massimo di 20 giorni, verrà corrisposto il 40% dell'importo di prestazione

Qualora la struttura si sia impegnata a riservare un posto per una nuova accoglienza di un minore il cui invio sia stato formalmente concordato con l'ente inviante, verrà corrisposto il 90% dell'importo di prestazione

I costi, riferiti a prestazioni o progetti non coperti dalla retta giornaliera, quali ad esempio gli accompagnamenti individualizzati, sono a carico dei servizi inviati.

Per quanto riguarda i costi relativi al personale sanitario questi vengono di carattere sanitario questi vengono coperti attraverso una retta sanitaria relativa esclusivamente agli ospiti integrati che viene concordata annualmente con i Servizi Sanitari.

L'eventuale compartecipazione tariffaria da parte delle famiglie viene calcolata e riscossa dal Distretto Sociale di competenza, sulla base della situazione economica del nucleo familiare ristretto. Il calcolo della compartecipazione tariffaria è eseguito dal Distretto sociale di competenza.

7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Premesso che tutto il personale è soggetto ad una valutazione annuale, per una valutazione globale sull'efficienza e sull'efficacia del Servizio, al fine di promuovere miglioramenti e/o cambiamenti tecnici e organizzativi, è previsto somministrare annualmente a minori, famiglie e Servizi inviati, un questionario per la rilevazione sistematica del livello di soddisfazione e di qualità percepita. Sulla base di questa documentazione e delle valutazioni del Direttore, del Responsabile pedagogico e dei coordinatori delle singole comunità si procede annualmente alla elaborazione di un documento di valutazione del servizio.

8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO O RECLAMO

8.1. Proposte di miglioramento

La Fondazione, nella persona del Responsabile pedagogico, è disponibile a fissare

un appuntamento a chi volesse proporre miglioramenti o avanzare critiche costruttive.

Di regola, per affrontare nel modo più corretto ed efficace i temi proposti, è utile poter conoscere il nome dell'inviante, pur se nulla vieta che le proposte vengano inoltrate in forma anonima.

8.2. Reclami

La Fondazione è sempre a disposizione anche per ricevere reclami scritti o di persona, fissando un appuntamento al Responsabile pedagogico,

In base alla natura del reclamo il Responsabile pedagogico procede a dividerlo con il Direttore e/o il personale eventualmente coinvolto e, salvo questioni valutate urgenti, entro dieci giorni risponde a voce o per scritto, in base alla forma con cui è stato presentato; qualora venga presentato in forma anonima, non sarà possibile affrontare il reclamo con la stessa efficacia.

9. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi, annualmente riesaminata al fine di garantire la continua attenzione agli ospiti e alle loro specifiche esigenze, viene aggiornata ogni tre anni o, quando necessario, a motivo di sostanziali cambiamenti concettuali, organizzativi o a carattere legislativo.

APSP Fondazione San Nicolò Merano

10. EDITORE DELLA CARTA DEI SERVIZI

APSP FONDAZIONE SAN NICOLÒ

Via San Francesco 26/A

39012 Merano

Edizione marzo 2022