



# CARTA DEL SERVIZIO

---

*COMUNITA' PER MINORI  
EMMANUELE*

---

Aggiornamento 2025

## INDICE

Premessa.....	2
Un po' di storia.....	2
La mission del servizio.....	2
A chi si rivolge il servizio.....	5
La metodologia di lavoro.....	5
La progettazione.....	6
Progetti integrativi .....	6
La quotidianità.....	7
Gli strumenti.....	7
Le procedure.....	8
Gli operatori.....	8
Approfondimenti.....	9
La struttura.....	9
Ubicazione.....	10
Standard di qualità.....	11
Diritti e doveri dell' utente.....	13
Doveri degli operatori.....	14
Reclami.....	14

## Premessa

La Comunità Educativa Residenziale per Minori Emmanuele rappresenta il servizio residenziale principale della cooperativa omonima.

Tra i valori che caratterizzano il lavoro della cooperativa troviamo il bisogno di trasparenza e di scambio di informazioni tra il territorio e i servizi erogati.

Ne deriva la necessità di rendere accessibili informazioni relative alla mission, agli obiettivi e all'organizzazione del lavoro in un'ottica di trasparenza e di scambio, nonché di partecipazione attiva degli utenti dei servizi.

Per le informazioni relative alla cooperativa si rimanda alla carta dei servizi dell'organizzazione.

## Un po' di storia.

La Comunità Educativa Residenziale rappresenta il servizio storico della cooperativa.

Inizia la sua attività nel settembre del 1990, dopo un lungo lavoro di mappatura dei bisogni del territorio, in collaborazione con i Servizi Sociali locali.

Nel corso degli anni si è trasferita in sedi di volta in volta più idonee e rispondenti alle esigenze degli ospiti.

Nel febbraio del 2011 si trasferisce nell'attuale sede di via Fontanelle n. 6, sede reperita grazie alla collaborazione instaurata con la Diocesi di Cuneo.

Nel corso degli anni si è sempre lavorato in stretta collaborazione con i Servizi del territorio, modalità che ha favorito la sottoscrizione di convenzioni con gli enti di volta in volta gestori dei servizi sociali locali.

## La mission.

La mission della comunità si integra e riprende in parte quella della cooperativa.

La Comunità, nata come risposta alle esigenze della comunità locale, si occupa di minori in difficoltà il più delle volte caratterizzati da deprivazioni affettive, cognitive e sociali. Alla luce dei principi ispiratori e dell'esperienza fin qui maturata si possono

tratteggiare alcuni criteri di massima che sembrano prevalere nella nostra Comunità. In termini generali possiamo dire che il compito della Comunità è quello di accompagnare il minore ospite in un cammino di crescita che si attua attraverso una presa in carico mirata al rientro nella famiglia d'origine o all'inserimento in famiglia affidataria oppure, ove questo non sia possibile od auspicabile, si tenderà a creare situazioni atte a far sì che l'utente maturi progressivamente in un percorso di autonomia personale in vista delle dimissioni dalla comunità.

In generale la comunità si configura come luogo di socializzazione. La metodologia educativa che punta fundamentalmente sui rapporti interpersonali all'interno della comunità stessa, sulla relazione privilegiata tra Minore ed Operatore di riferimento e sulla progettualità individualizzata, trova espressione anche nei rapporti con l'esterno, con il territorio, nell'inserimento dei ragazzi nel contesto sociale di appartenenza.

Le funzioni che la Comunità tende a sviluppare sono principalmente:

- 1) "Accoglienza-Contenimento" di comportamenti ma anche di problemi, di difficoltà esistenziali, di cariche distruttive, di angosce profonde;
- 2) di sostegno nei problemi e nelle scelte quotidiane, aiutando l'ospite ad individuare gli strumenti cognitivi ed emozionali per costruire/ricostruire, progettare, significare e ri-significare ogni esperienza di vita;
- 3) di favorire lo sviluppo, la crescita, la promozione delle capacità di relazione con gli altri, con l'ambiente, con il territorio; incrementare le competenze tecnico-scolastiche, i livelli di autonomia nella gestione della vita quotidiana, della salute ecc.

Quindi nel compito della Comunità sono compresi il contenere, che si traduce operativamente nel frenare, fermare... e lo sviluppare, che significa aprire, sollecitare, incoraggiare.

In sostanza l'obiettivo della Comunità è di sviluppare per i ragazzi le funzioni genitoriali combinate (materne e paterne) attraverso relazioni simmetriche (dove tutti e due sono attori della relazione) e asimmetriche (dove l'operatore assume una posizione di io ausiliario).

Suddette funzioni vengono sviluppate in quanto il più delle volte risultano mancate o inadeguate nella precedente esperienza di vita dei Minori.

Il lavoro educativo della Comunità non consiste solo o prevalentemente nel farsi carico di singoli minori in stato di necessità, ma di articolare un servizio e gestirne le dimensioni organizzative in termini tali da rendere compatibili le risorse, i vincoli, gli strumenti utilizzati agli obiettivi che si vogliono perseguire.

Si tratta di attuare una gestione delle routine quotidiane il più possibile simile allo stile familiare per evitare la creazione di modelli artefatti lontani da esperienze di “normalità”, al fine di facilitare il reinserimento in un normale contesto di vita.

Non ci sono figure parentali ma adulti di riferimento.

La comunità pone alla base della propria organizzazione uno stile di vita in comune che veda i minori il più possibile partecipi e protagonisti di quanto accade.

Si propone inoltre di offrire uno schema di riferimento, un contesto di vita regolare in cui il minore possa ritrovare alcuni aspetti di un'esperienza familiare positiva non pienamente sperimentata.

La dimensione ridotta del gruppo, la gestione dello spazio fisico della casa tendono a ricreare un ambiente familiare in cui il minore possa, in tempi brevi, conoscere coloro coi quali si trova a vivere, e instaurare relazioni significative e possa inoltre sentirsi attore e non un semplice ospite.

Per vita comunitaria si intende:

- la condivisione di momenti che scandiscono la giornata (pasti, tempo libero, riposo,...);
- il rispetto di regole comuni;
- la collaborazione e l'assunzione di responsabilità rispetto a compiti specifici (preparare la tavola, pulizia e cura degli spazi...);
- il raggiungimento della consapevolezza e il riconoscimento di ruoli diversi;
- la possibilità per ognuno di portare il proprio contributo, secondo le proprie capacità e inclinazione.

L'organizzazione della giornata e delle diverse attività sono impostate tenendo conto delle finalità della Cooperativa e in modo da favorire il più possibile il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici prefissati.

## **A chi si rivolge il servizio.**

La comunità accoglie minori allontanati dal nucleo familiare dall'autorità giudiziaria per difficoltà genitoriali, trascuratezza grave, maltrattamento, abbandono o assenza di genitori e parenti in grado di ospitarli, oppure con inserimenti consensuali quando sono i genitori stessi a chiedere aiuto ai servizi in particolari momenti di difficoltà.

La comunità è stata autorizzata al funzionamento dall'ASLCN1: delibera attualmente in vigore n.610/06 del 29/12/2006 (variazione titolo autorizzativo).

La comunità accoglie fino a 8 minori, di entrambi i generi, di cui 1 in situazione di emergenza.

La fascia di età è compresa tra gli 11 e i 17 anni con la possibilità di valutare situazioni particolari, per esempio in caso di fratelli.

La cooperativa ha sottoscritto un contratto con il Consorzio Socio Assistenziale del Cuneese col quale si convenzionano 3 posti per inserimenti segnalati e concordati dallo stesso mediante una commissione di valutazione costituita da rappresentanti del Consorzio ed il responsabile della cooperativa.

La cooperativa, mediante una commissione interna, valuterà gli inserimenti a copertura dei posti rimanenti tenendo conto della tipologia e caratteristiche del gruppo e dei bisogni dei minori segnalati.

## **La metodologia di lavoro.**

La metodologia educativa punta fundamentalmente sui rapporti interpersonali all'interno della comunità stessa, sui rapporti privilegiati tra minori ed operatori e trova espressione nei rapporti con l'esterno, con il territorio, nell'inserimento dei ragazzi nel contesto sociale.

La comunità è orientata ad una gestione per obiettivi dove la rilevazione, l'analisi, la progettazione e la verifica sui singoli problemi avviene con il coinvolgimento interattivo dei soggetti coinvolti.

Viene a realizzarsi così un approccio alla persona attivo, dove l'utente partecipa al progetto e l'operatore è strumento di cambiamento nei principali contesti di crescita del minore: famiglia, scuola, tempo libero, lavoro, territorio,...

Ci si avvale della supervisione della figura dello psicologo, sia a supporto del minore ma in particolare delle figure educative nella definizione e gestione del PEI.

### La progettazione.

La comunità lavora per progetti sia per quanto riguarda il singolo ospite che il gruppo. Strumenti fondamentali sono:

- il progetto di struttura;
- il progetto quadro;
- il PEI (con apposita sezione dedicata alla condivisione del progetto con il minore ed eventualmente con la famiglia);
- le progettazioni dei laboratori di gruppo.

Tale metodologia consente di ragionare per obiettivi, divisione di compiti e responsabilità, tempi di attuazione e verifica.

Gli obiettivi generali vengono distinti in diversi aspetti:

- *aspetto psico-relazionale;*
- *aspetto della socializzazione e partecipazione;*
- *aspetto di una progressiva conquista dell'autonomia.*

La comunità ha pertanto individuato alcuni ambiti di intervento nei quali dare maggior spazio all'acquisizione di competenze:

- *cura della propria persona, delle proprie cose e dei propri spazi di vita;*
- *organizzazione e gestione delle proprie attività scolastiche e/o lavorative;*
- *organizzazione e gestione del tempo libero.*

### Progetti integrativi

Qualora se ne verifichi la necessità, viste le problematiche del minore e i suoi bisogni specifici, la comunità propone progetti di educativa integrata, predisposti con la supervisione dello psicologo di comunità.

## La quotidianità

La gestione della quotidianità ruota intorno alla vita dei ragazzi che sono impegnati, come tutti i coetanei, in percorsi scolastici e formativi.

Nella gestione della quotidianità trovano inoltre concreta esplicitazione ed applicazione gli obiettivi di lavoro sia individuale che di gruppo, nelle varie aree sopra menzionate.

Sempre nella quotidianità dei momenti condivisi (pasti, studio, gioco, riposo, ...) si concretizza e trova il suo contesto la relazione significativa tra minori ed operatori.

## Gli strumenti

Tra gli strumenti di lavoro a disposizione dell'equipe rientra il Sistema di Qualità certificato che prevede procedure e modulistica specifiche per ogni fase dell'intervento.

Per ogni minore viene aperta una cartella di lavoro (sia informatica che cartacea) che raccoglie tutte le informazioni relative all'ospite, al suo inserimento e al suo percorso in comunità: ne fanno parte documenti, certificazioni, relazioni sia in entrata che in uscita, il PEI con le relative verifiche. Si compone di quattro sottocartelle relative alle diverse aree:

- cartella sociale (documenti e rapporti con il Servizio Sociale);
- cartella educativa (Progetto quadro, PEI, schede di osservazione, relazioni, schede di monitoraggio educativo);
- cartella scolastico lavorativa;
- cartella sanitaria (documenti di carattere sanitario, schede monitoraggio stato di salute).

La cura della cartella dell'ospite è affidata in particolare all'educatore di riferimento di ogni ragazzo.

## Le procedure

Le procedure individuate nel sistema qualità riprendono e regolano le principali fasi di lavoro:

- Inserimento e accoglienza;
- la presa in carico;
- i rapporti con i servizi esterni;
- I rapporti con la famiglia dell'ospite;
- il percorso di dimissione;

e gli aspetti fondamentali per la gestione del sistema:

- il rispetto della normativa vigente che regola il servizio, tra cui la gestione della privacy e della tutela di dati;
- l'organizzazione del personale;
- l'aspetto rendicontativo necessario ai fini della gestione economica.

## Gli operatori

L'équipe che opera sulla comunità è composta da diverse figure ognuna con ruoli e compiti ben definiti.

Responsabile: il responsabile svolge funzioni di controllo e garanzia del rispetto della normativa che regola il servizio, del progetto di servizio e del contratto con il committente e cura i rapporti istituzionali esterni e i rapporti tra il servizio e la cooperativa. Gestisce il budget.

Coordinatore: all'interno del gruppo viene individuata la figura di un coordinatore che funge da raccordo per l'équipe, tra l'équipe e il Responsabile.

Lo psicologo: questa figura si pone a supporto dell'équipe nell'individuazione degli obiettivi di lavoro, nella gestione dei PEI e nella stesura di progettazioni di educativa integrata.

Educatore: l'educatore è lo strumento principale e prioritario per la realizzazione degli obiettivi.

A questa figura è affidata la responsabilità del lavoro sul minore ospite e sulla gestione della quotidianità.

Personale ausiliario: alla figura dell'ausiliario è affidata in particolare la cura della cucina e dei pasti e degli spazi comuni.

Tutte queste figure lavorano in equipe e quindi in un costante raccordo garantito da strumenti e procedure ben definite.

Al fine di facilitare la tenuta sotto controllo del PEI e la relazione con i ragazzi ogni educatore è referente di uno o più ragazzi.

Punti nevralgici per il lavoro d'equipe sono le riunioni settimanali e alcuni strumenti di comunicazione e passaggio consegne, il diario giornaliero e l'agenda degli impegni.

## Approfondimenti

Per un approfondimento sugli obiettivi di lavoro, le metodologie, l'organizzazione dell'equipe e la quotidianità si rimanda al progetto di struttura e alle procedure di qualità, consultabili su richiesta.

## La struttura

La comunità trova la sua collocazione in una casetta in frazione San Rocco Castagnaretta di Cuneo.

La sua dislocazione in un'area periferica della frazione le fa godere di una buona tranquillità. La vicinanza con una vasta area di servizi, dove trovano posto una casa di riposo e diverse Case Famiglia fa sì che si possa instaurare una proficua collaborazione.

Sicuramente l'aspetto più qualificante della struttura è l'area gioco esterna molto ampia che consente attività di gioco, un orto, due campi da gioco, e una zona relax, spazi questi molto importanti per l'abbassamento dei livelli di ansia, tensione e aggressività degli ospiti e che consentono la progettazione di attività e interventi di cura in particolare per i soggetti con maggiori sofferenze sul piano relazionale/comportamentale.

## Ubicazione



## Standard di qualità

DIMENSIONI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
<b>Multiprofessionalità e qualificazione del personale.</b>	Funzioni e compiti differenti svolti da figure professionali diverse. Tutte le figure sono in possesso di specifici titoli di studio professionali.	L'équipe è formata da: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un educatore responsabile;</li> <li>- 6 educatori professionali;</li> <li>- 1 OSS.</li> </ul>
<b>Lavoro di équipe.</b>	Incontri sia tra il gruppo degli operatori della comunità che con altri operatori che lavorano sul caso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' prevista una riunione settimanale di 3 ore di programmazione, progettazione e verifica del gruppo degli operatori,</li> <li>- Sono previsti incontri periodici con cadenze variabili a seconda del caso con tutti gli operatori e le istituzioni che si occupano del minore (A.S., insegnanti, psicologo,...)</li> </ul>
<b>Formazione e supervisione.</b>	Sono previsti momenti di formazione interni all'équipe e la partecipazione a formazioni esterne; la supervisione è vista come modalità ordinaria di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- almeno 2 ore mensili di formazione per ogni operatore;</li> <li>- incontri quindicinali di supervisione con uno psicologo.</li> </ul>
<b>La struttura.</b>	In possesso di regolare autorizzazione al funzionamento rilasciata dall'Ufficio di vigilanza della ASL CN1 di Cuneo.	I locali, oltre a rispondere a requisiti di igiene e sicurezza, cercano di rispecchiare un normale ambiente di vita familiare, sia nella suddivisione degli stessi (es. giorno/notte), sia nell'arredo e nella possibilità dell'ospite di personalizzare il proprio spazio.
<b>Collaborazione con l'esterno.</b>	La comunità opera all'interno di una rete di servizi del territorio.	Ci si avvale della collaborazione del servizio sociale territoriale, della scuola, dell'ASL, di associazioni che si occupano del tempo libero, ecc.
<b>Modalità di ammissione e dimissione. Sono previsti anche inserimenti di pronto intervento in caso di urgenza.</b>	Trasparenza del processo di ammissione e dimissione.	Sono state elaborate chiare procedure che regolano il processo di ammissione e dimissione di cui vengono portati a conoscenza sia gli ospiti che i servizi in collaborazione.
<b>Regolamento interno.</b>	Trasparenza delle regole di gestione del servizio.	E' stato predisposto un regolamento del servizio che stabilisce i confini organizzativi, i

		diritti e i doveri degli ospiti che viene portato a conoscenza del minore e della famiglia al momento dell'inserimento e sottoscritto dalle parti come atto di corresponsabilità.
<b>Individualizzazione dell'intervento.</b>	Stesura di progetti quadro di e di intervento individualizzati.	Sono state elaborate chiare procedure che regolano tutto il processo e che, tenendo conto delle risorse e dei vincoli degli ospiti, nonché della struttura, tendono a rendere l'intervento più rispondente possibile ai bisogni dei singoli.
<b>Educatore di riferimento.</b>	Il progetto della comunità prevede la figura dell'educatore di riferimento.	Al fine di meglio individualizzare l'intervento viene individuata all'interno dell'équipe la figura dell'educatore di riferimento responsabile in prima persona del progetto sul minore. Lo stesso può essere affiancato, a seconda delle situazioni, da un altro educatore.
<b>Attività educative.</b>	Ogni attività proposta rientra nel progetto della comunità e nei singoli progetti individualizzati ed ha una valenza educativa.	L'équipe degli operatori propone attività diversificate sia all'interno della struttura sia avvalendosi di risorse esterne; tali attività riguardano l'area formativa, dello sviluppo dell'autonomia, dello sport, della socializzazione e del tempo libero .
<b>Coinvolgimento ed informazione.</b>	I minori vengono coinvolti costantemente (tenuto conto della loro età e delle loro singole capacità decisionali) nella individuazione degli obiettivi da raggiungere e nella verifica del percorso effettuato. Là dove possibile anche i familiari vengono coinvolti nell'intervento. Infine sono coinvolti in ogni fase dell'intervento tutti i servizi che operano sul caso .	Sono previsti colloqui settimanali del minore con il proprio educatore di riferimento. Incontri di verifica con i familiari e con gli altri operatori coinvolti vengono definiti dai singoli progetti educativi.

## I diritti dell'utente.

1. L'ospite e/o i genitori ha diritto di essere messo a conoscenza del regolamento interno alla struttura e di ricevere tutte le informazioni riguardo alle modalità di erogazione del servizio.
2. L'ospite ha diritto di veder salvaguardati i propri diritti fondamentali e di essere affiancato da figure professionalmente preparate, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche senza discriminazioni né di sesso, né di razza.
3. L'ospite ha diritto alla riservatezza sulla propria situazione così come previsto dalla normativa vigente.
4. L'ospite ha diritto di essere messo a conoscenza del progetto di intervento pensato per lui e di poter partecipare all'elaborazione dello stesso.
5. L'ospite ha diritto a verifiche periodiche sull'andamento del progetto e sul suo bisogno di permanenza in comunità.
6. L'ospite ha diritto a veder salvaguardato il proprio spazio abitativo all'interno della comunità nel rispetto di quanto previsto dal regolamento interno.
7. L'ospite ha diritto a ricevere visite fatto salvo quanto previsto dal progetto individuale e/ o da provvedimenti dell'autorità giudiziaria.
8. L'ospite ha il diritto di veder tutelato il benessere psicofisico suo e degli altri ospiti.

## I doveri dell'utente.

1. L'ospite ha il dovere di rispettare quanto previsto nel regolamento interno della struttura.
2. L'ospite ha il dovere di accettare e rispettare gli impegni previsti dal progetto educativo individualizzato.
3. L'ospite ha il dovere di rispettare gli altri ospiti della struttura senza discriminazioni di sesso, razza o religione.
4. L'ospite ha il dovere di non attuare comportamenti che possano ledere il benessere psicofisico suo e degli altri ospiti.
5. L'ospite ha il dovere di rispettare e trattare con cura lo spazio abitativo messo a disposizione nonché collaborare, secondo le proprie possibilità, alla cura, alla pulizia e al riordino dello stesso.
6. L'ospite ha il dovere di provvedere, direttamente o attraverso i familiari, qualora questo risulti possibile, all'acquisto del vestiario e di materiale ed oggetti a stretto uso personale (es. materiale per l'igiene personale o spese di trasporto per raggiungere la sede di lavoro), secondo quanto previsto dal progetto individualizzato.

## I doveri dell'operatore

1. Operare con professionalità e attenzione.
2. Rispettare la dignità degli ospiti e delle famiglie senza discriminazioni politiche, di sesso, razza o religione.
3. Rispettare i tempi e le tappe evolutive degli ospiti offrendo interventi individualizzati all'interno di un percorso di crescita che tenga conto dei bisogni, delle risorse e dei vincoli dei singoli soggetti.
4. Lavorare in un'ottica di trasparenza fornendo tutte le informazioni necessarie alla conoscenza e comprensione dell'intervento proprio e del gruppo di lavoro della struttura.
5. Operare in spirito di collaborazione con gli altri membri del gruppo di lavoro.
6. Favorire la collaborazione con gli altri servizi presenti sul territorio che si occupano dei minori in carico alla comunità.
7. Produrre la documentazione necessaria a progettare, aggiornare e verificare il proprio intervento.
8. Garantire il rispetto del regolamento interno.
9. Organizzare e coordinare la quotidianità della comunità.
10. Tutelare il benessere psicofisico degli ospiti.

Per un approfondimento relativo alle regole interne si rimanda al [regolamento di struttura](#) che è condiviso con il Servizio Sociale territoriale e viene condiviso e sottoscritto dagli ospiti e/o dai genitori al momento dell'ingresso in struttura.

## Reclami

I diretti fruitori del servizio ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

I Servizi Sociali potranno attuare verifiche rispetto all'adeguatezza sia della struttura che all'erogazione dei servizi.

Si ricorda che la struttura è sottoposta a sorveglianza della Commissione di Vigilanza delle strutture dell'ASLCN1.

Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni. Sia l'assistito che le terze parti che lo rappresentano possono inoltrare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio al coordinatore della struttura;
- invio di comunicazione scritta cartacea o informatica (mail) con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata.

Al momento della presentazione del reclamo la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi. In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore è tenuta a fornire adeguata e diretta risposta per quelle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione, in tutti gli altri casi avvia un'indagine con il responsabile del servizio e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.