



CARTA DEI SERVIZI

Gruppo Arco s.c.s.

Gestione di servizi Socio-sanitari, Assistenziali, Educativi

Comunità Casa Aurora

Comunità residenziale genitore -bambino

Via Luigi Capriolo 18

10139 Torino

Tel. 011.3822778- 346.4744019 Fax 011.3802475

e-mail: casa.aurora@gruppoarco.org



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

FINALITA' E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza della Comunità stessa.

Allo stesso tempo la Carta dei Servizi è l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

La Carta dei Servizi della Comunità Casa Aurora esplicita l'offerta e le prestazioni che la propria struttura residenziale può offrire.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione dell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e politica.

L' *eguaglianza* è intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e personali. In particolare Casa Aurora adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare la modalità di prestazione del servizio ai bisogni degli utenti.

La *partecipazione* dell'ospite alla prestazione del servizio è sempre garantita, egli partecipa attivamente all'elaborazione e alla realizzazione del proprio progetto personalizzato, ciò tutela il diritto alla corretta erogazione del servizio e favorisce la collaborazione con lo stesso.

L' *imparzialità*, Casa Aurora ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità per quanto riguarda le condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

PRESENTAZIONE.

- Beneficiari del servizio interni ed esterni alla cooperativa.

Casa Aurora è una struttura residenziale che accoglie donne in gravidanza e coppie genitore-bambino, con un progetto rivolto a due macrotipologie:

- nuclei allontanati a causa di violenze o per ragioni contingenti collegate a problematiche **socio - ambientali**.
- nuclei che presentano ragioni di protezione del minore e di sostegno alla madre (di tipo psicologico e/o pedagogico) oltre che di aiuto e di valutazione alla relazione genitore-figlio.

I genitori inseriti sono maggiorenni o prossimi alla maggiore età, senza alcuna distinzione di etnia, nazionalità, credo politico e religioso.

Non sono ammessi genitori in cui vi è già stato un esordio e quindi affetti da patologie riconducibili all'asse 1 del ICD 10 OMS:

- a) sindromi da alterazione globale dello sviluppo psicologico;
- b) sindromi e disturbi comportamentali ed emozionali con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza (con particolare riferimento ai disturbi della condotta);
- c) schizofrenia, sindrome schizotipica, sindromi deliranti;
- d) sindromi affettive (maniaco-depressive);
- e) disturbi della personalità e del comportamento nell'adulto.



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

- **Finalità del servizio.**

Casa Aurora ha come finalità cardine:

1) Sostenere le situazioni familiari più vulnerabili e prevenire la rottura del legame genitore-bambino e l'istituzionalizzazione del minore. Ciò avviene attraverso l'offerta di una base residenziale sicura e strutturata, un ambiente accettante e sostenitivo per il genitore e tutelante per il minore, nel momento di massima difficoltà.

2) Permettere al genitore in difficoltà di migliorarsi o apprendere competenze genitoriali, riducendo e contenendo le situazioni di disagio socio-educativo con particolare riferimento alla relazione genitore-bambino, recuperando abilità di base nella cura del minore. Attraverso l'intervento educativo giornaliero a sostegno della genitorialità e la progettazione specifica del nucleo si forniscono dei modelli relazionali positivi e degli spazi di riflessione per favorire l'insorgere del legame di attaccamento genitore-bambino con l'appropriazione di competenze accuditive verso il figlio, per una responsabilizzazione nel ruolo genitoriale.

3) Promuovere percorsi di autonomia e di auto-organizzazione del nucleo, rinforzando l'acquisizione di autonomie personali e della coppia genitore-bambino, attraverso l'acquisizione della consapevolezza del proprio ruolo, e favorendo lo sviluppo di capacità critiche per una corretta ri-socializzazione in vista di una progettazione futura e del reinserimento sociale.

Attraverso una progettazione costruita e condivisa con l'utente negli obiettivi, strumenti, tempi e risorse, si valorizzano le risorse personali, sociali e familiari per la costruzione di un'autonomia e la ricerca di un lavoro compatibile con le capacità e attitudini personali. La progettazione avviene sia nei confronti dell'adulto che verso i minori, che per primi, vanno tutelati e sostenuti per avere una vita individuale nella società.

4) Contenimento del disagio psicologico-relazionale. Attraverso il lavoro di rete con i servizi invianti e presenti sul territorio, si fornisce il supporto e l'intervento integrato necessario per garantire al nucleo la possibilità di mantenere relazioni familiari allargate significative.

Punto fermo è che Casa Aurora intesse una stretta ed articolata collaborazione con gli Enti Inviati; la progettazione è congiunta e si caratterizza per l'unità di intervento sul contesto del nucleo genitore-bambino.

I Servizi territoriali e Casa Aurora sono perciò impegnati, ognuno per le competenze che sono loro attribuite, all'attivazione di un circuito virtuoso di rapporti tesi a favorire il dipanarsi della soluzione migliore per il nucleo accolto.

Le fonti valoriali ed i riferimenti educativi e pedagogici, si rifanno all'idea di un'educazione intesa come umanizzazione sulla base dell'indirizzo personalista.

Nel servizio, orientato alla condivisione della vita quotidiana, si segue un modello di tipo familiare sottolineando, in questo modo, la matrice strutturale dell'agire educativo nel duplice significato di e-ducere ovvero tirare fuori dal soggetto le proprie potenzialità (che fa riferimento ad un codice paterno) ed il suo intensivo educare ovvero allevare, accudire (che fa riferimento ad un codice materno) nell'ottica generale che, comunque, non è il singolo operatore ma l'ambiente che fa terapia e che crea cambiamento e benessere.

Le finalità progettuali si articolano attorno ad alcuni punti cardine:

- Offerta di una base residenziale sicura nel momento di massima difficoltà; sostegno nella progettualità di vita; valorizzazione delle risorse personali, familiari e sociali; costruzione di un'autonomia (nel massimo grado consentito dal tipo di problematicità) e ricerca lavoro;
- Esperienza quotidiana di vita in un ambiente accogliente, accudente e sostenitivo, che fornisca dei modelli relazionali positivi e degli spazi di riflessione, per favorire l'insorgere del necessario legame di attaccamento genitore-bambino;
- Intervento educativo a sostegno della genitorialità: appropriazione di nuove competenze genitoriali e conferma e potenziamento delle esistenti, di tipo accuditivo verso il figlio e di responsabilizzazione nel ruolo genitoriale;
- Contenimento del disagio psicologico (attraverso il lavoro di rete con i servizi invianti o coinvolti successivamente);



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

LA DOMANDA DI ACCESSO E LE PROCEDURE

Fase di presentazione e ammissione

Gli inserimenti all'interno del Servizio si attivano a seguito di richieste da parte dei Servizi Sociali e di disponibilità di posti.

La richiesta sarà rimandata alla responsabile del servizio e avranno luogo i seguenti passaggi:

- Primo contatto telefonico con il coordinatore da parte dell'ente richiedente: presentazione caso da parte dell'ente inviante, valutazione della disponibilità e compatibilità con la progettazione del servizio, illustrazione delle offerte educative e dell'organizzazione interna, comunicazione retta e programmazione primo incontro di conoscenza.
- Invio della documentazione relativa al Servizio offerto, tramite mail o fax: carta dei servizi, regolamento interno, progetto gestionale e retta.
- Presentazione della richiesta d'inserimento all'equipe di lavoro e individuazione dell'educatore di riferimento che si occuperà del caso.
- Incontro di conoscenza tra responsabile, educatore referente e assistente sociale, in cui avviene la pianificazione delle modalità di ingresso, l'individuazione e definizione della data d'inserimento del nucleo e i documenti necessari (personali, sanitari e specifici sul caso, ad esempio Decreto del Tribunale e relazione sul nucleo) da portare in sede di inserimento. Questa fase prevede altresì la progettazione relativa all'inserimento del nucleo (previa accettazione dell'organizzazione e della retta da parte del Servizio richiedente), durante la quale si individua l'intervento specifico da intraprendere sul nucleo, anche in base ai bisogni emergenti.

Pertanto il servizio, con il supporto del Servizio inviante, contribuisce a:

- identificare lo stato iniziale del nucleo, nei suoi aspetti multidimensionali.
- raccogliere informazioni e elementi valutativi al fine di individuare realisticamente le problematiche del nucleo.
- definire gli obiettivi e attuare interventi educativi specifici.
- Una volta definita la possibile data d'ingresso del nucleo all'interno del servizio, si procede come di seguito:
 - Eventuale incontro con il genitore e l'equipe di lavoro per la presentazione del servizio e del progetto d'ingresso se ritenuto necessario dal servizio inviante.
 - Allestimento stanza ospiti e preparazione cartella ospiti (educativa e sanitaria).
 - Inserimento del nucleo alla presenza del responsabile di servizio e dell'educatore di riferimento.
 - Alla data d'ingresso del nucleo si richiede al genitore e al servizio sociale inviante la firma del regolamento interno, del contratto di inserimento e del progetto di ingresso del nucleo.
 - Consegna della documentazione del nucleo e di eventuali terapie farmaceutiche in corso.
- In caso di necessità imprevedute o di richieste extra da parte del Servizio inviante non compatibile con la retta, s'invia al Servizio richiesta di prestazione aggiuntiva (che partirà previa autorizzazione scritta del servizio sociale inviante).

Prestazioni aggiuntive standard offerte

- organizzazione di incontri tutelati tra ospiti ed esterni .
- accompagnamento e tutela minori in presenza del genitore (richiesta tribunale o S.S.).
- sostegno specifico interno a minori in presenza o assenza del genitore o sul genitore stesso.

Regolamento e progetto organizzativo interno

Al momento dell'ingresso, agli utenti viene richiesto di firmare per accettazione e presa visione il regolamento e il progetto organizzativo interno che informa sull'organizzazione interna del servizio e richiede il rispetto di alcune regole di base necessarie per una pacifica e costruttiva convivenza in un ambito di vita comunitaria, nello specifico:

- E' vietato assumere o introdurre qualsiasi tipo di sostanza stupefacente o illegale e alcool.
- E' vietata ogni forma di violenza fisica o verbale, sia verso gli altri ospiti, sia verso minori, gli operatori o personale interno.

REV. 01 DEL 15/12/2015



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

- E' vietato intrattenere rapporti con gli ospiti delle altre comunità o servizi del Gruppo Arco.
- E' vietato fumare all'interno dei locali della struttura.
- Ogni spostamento deve essere comunicato e autorizzato dagli operatori o personale di turno.
- Si chiede il rispetto degli ambienti e dei materiali di consumo e infrastrutture, ogni danneggiamento verrà rimborsato.
- Si richiede di collaborare e rispettare il progetto organizzativo della comunità e il progetto di inserimento.

Il mancato rispetto delle regole base può portare alla richiesta di dimissioni del nucleo dalla struttura o all'intervento delle forze dell'ordine.

Contratto d'ingresso e progetto d'ingresso

In sede di inserimento del nucleo si richiede al genitore e al personale del servizio sociale inviante di firmare per accettazione e presa visione:

- il contratto d'ingresso, che comprende una presa di responsabilità sul rispetto del regolamento e del progetto organizzativo interno;
- il progetto di ingresso del nucleo, che corrisponde ad un impegno alla stesura del futuro pein nell'ottica della chiarezza della comunicazione e della collaborazione sia con l'utente che con il servizio inviante.

In sede di inserimento vengono richiesti alcuni documenti che riguardano il nucleo, essenziali per lo svolgimento dell'intervento educativo e di sostegno.

Si riportano le aree di documentazione richieste:

- Dati anagrafici e familiari (dati personali e familiari, nominativi utili e relativi numeri telefonici, servizi etc).
- Documentazione medico-sanitaria (anamnesi e diagnosi medica, terapie farmacologiche, referti ed eventuali esami da effettuare, esenzioni ticket, medici di riferimento etc)
- Documentazione legale (notifiche, convocazioni, riferimenti avvocato etc).
- Documenti personali (Carta d'Identità, Passaporto, Libretto Sanitario, Codice Fiscale, Tesserino Sanitario etc).
- Documenti di inserimento (Contratto d'ingresso firmato, autorizzazione al trattamento dei dati, relazioni dei servizi sociali e della rete di supporto, decreti del tribunale, verbale di inserimento etc).

Fase di inserimento, progettazione nucleo e vita quotidiana

- Inserimento del nucleo alla presenza del responsabile del servizio e dell'operatore di riferimento del nucleo.
- Osservazione e avvio del progetto individuale in accordo con le indicazioni date dai servizi sociali, e dal Tribunale dei minorenni in caso di decreto. Accoglienza e conoscenza del progetto comunitario e delle procedure organizzative /educative interne della comunità.
- Attivazione dei contatti sul territorio inerenti alle esigenze del nucleo (scuole, nidi, cambio medico e pediatri e in caso di esigenza contatto per conoscenza e presentazione, etc) e presa di contatto e eventualmente programmazione incontri con rete di supporto del (al) progetto del nucleo già attivata in fase di presentazione(servizio di neuropsichiatria infantile, servizio di psicologia, personale medico, etc)
- Incontri mensili con il servizio inviante, programmati di volta in volta.
- Ridefinizione con il servizio inviante, dopo i primi tre mesi di osservazione, delle linee guida del progetto di inserimento concordato per la successiva stesura del PEIN, che terrà conto dei bisogni rilevati in fase di osservazione, del progetto di inserimento del nucleo definito con i servizi sociali e dei colloqui tra l'operatore e il genitore sulla rielaborazione dei bisogni emersi.
- Verifica del PEIN in base ai tempi di valutazione dati in fase di stesura.
- Invio di relazioni di aggiornamento ogni tre mesi ai servizi sociali.
- Aggiornamenti mensili sui casi, in caso di urgenza o di problematiche emergenti.
- Incontri mensili o bimensili con la rete di supporto o contatti secondo necessità.
- La documentazione specifica sul nucleo comprende la modulistica interna giornaliera o settimanale o mensile: griglie di valutazione pein, diario consegna giornaliero, relazioni di aggiornamento e il piano settimanale nucleo stilato dall'educatore di riferimento (o in sua assenza, dall'operatore in turno con il



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

genitore) che comprende gli impegni settimanali e giornalieri del nucleo e gli impegni e le attività comunitarie.

- Incontri settimanali o quindicinali tra educatore di riferimento e genitore sull'andamento del progetto e dell'inserimento.
- Colloqui con il responsabile e con l'educatore di riferimento del nucleo in caso di necessità o richiesta del genitore.
- Riunione d'equipe settimanale, e mensilmente supervisione sui casi.

DOCUMENTAZIONE OSPITE E COMUNICAZIONE

Una chiara e attenta comunicazione all'interno del servizio è alla base di un lavoro corretto, organizzato ed efficace. Gli strumenti principali di comunicazione sono:

- *diario di bordo*: è quotidiano e viene compilato dall'operatore alla fine del proprio turno.

Gli obiettivi sono:

- informare l'operatore che subentra in turno sul quadro generale in relazione ai nuclei inseriti, sull'organizzazione della giornata e sugli interventi da attuare;
- segnalare gli interventi educativi effettuati durante il proprio turno nello specifico per ogni nucleo e registrare le dinamiche relazionali all'interno del nucleo e in relazione agli altri nuclei inseriti;
- coordinare e verbalizzare gli interventi degli operatori sui diversi nuclei;
- strumento utile per stilare gli aggiornamenti e le relazioni, per le eventuali revisioni e le verifiche dei PEIN;
- fornire informazioni tecniche ed organizzative: viene utilizzato come scadenario giornaliero e settimanale di intervento specifico sotto l'aspetto organizzativo, per registrare le visite di persone o personale esterno e registrare le telefonate in entrata o uscita.

- comunicare all'equipe i contenuti operativi e progettuali degli incontri con il servizio sociale inviante, la rete di supporto del nucleo e i colloqui quindicinali o giornalieri con l'utente.

- *comunicazione verbale*: è quotidiana, avviene durante il passaggio delle consegne tra un turno e l'altro, nelle varie occasioni quotidiane in cui è possibile avere un confronto o in occasione della riunione di equipe settimanale o della supervisione mensile.
- *Istruzioni operative*: specificano il progetto gestionale del servizio, aspetti logistici e di intervento in relazione ai diversi settori.
- *Progetti educativi dei nuclei*: essenziali per la realizzazione e rielaborazione dei progetti di inserimento, poiché permettono di documentare e successivamente rielaborare con l'equipe e gli ospiti l'andamento dell'inserimento dei diversi nuclei.
- *Agenda della comunità*: serve per coordinare gli appuntamenti interni ed esterni degli operatori e delle ospiti in relazione ai turni degli operatori e al progetto interno della struttura.
- *Piano settimanale dei nuclei*: informa l'equipe sugli impegni delle ospiti in relazione sia al PEIN sia al progetto interno. Permette all'equipe di valutare e intervenire sulla capacità organizzativa e comunicativa degli ospiti.
- *Foglio presenze*: vengono segnalate le presenze e le assenze delle ospiti;
- *Cartelle nuclei*: contengono i documenti, i dati sensibili e le informazioni dei nuclei.

Ogni cartella contiene:

- la cartellina contenente i documenti personali (carta d'identità, codice fiscale, libretto di lavoro, permesso di soggiorno, passaporto ecc.);
- la cartellina contenente i documenti sanitari (visite mediche specialistiche, esami di controllo, esenzione ticket, tessera sanitaria, eventuali prescrizioni farmaci, ecc.);
- la cartellina contenente la documentazione relativa al rapporto con Servizi Inviati (relazione degli incontri periodici, relazioni sul caso, ecc.);
- la cartellina contenente il progetto educativo, i vari aggiornamenti e le verifiche.

REV. 01 DEL 15/12/2015



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

- *Verbale riunione d'équipe e di supervisione*: Hanno come obiettivi il garantire l'uniformità delle informazioni e l'ufficialità delle decisioni attraverso la verbalizzazione e la responsabilità collettiva di intervento.

Il progetto educativo del nucleo

Nel rispetto assoluto del valore dell'individuo, ogni nucleo ospitato è oggetto di progettazione particolare, esplicitata, costruita e condivisa con l'utente negli obiettivi, negli strumenti, nei tempi, nelle risorse e nei contesti.

I punti che dirigono la strutturazione del progetto individuale risultano:

- 1) la centralità della diade genitore-bambino
- 2) la continuità educativa
- 3) l'importanza della convivenza
- 4) l'ordinarietà e la quotidianità
- 5) il contesto territoriale e l'utilizzo dei servizi del territorio
- 6) la collaborazione con l'équipe di lavoro e il servizio sociale
- 7) l'adesione al progetto d'inserimento e individuale

Il progetto educativo, di conseguenza, non può che realizzarsi e trovare pienezza all'interno della comunità sociale e territoriale in cui è situata Casa Aurora.

Verrà costruito ed identificato un progetto individualizzato che tenga conto dei limiti e delle effettive risorse presenti, monitorato e confrontato con gli operatori del servizio e l'Assistente sociale di riferimento del nucleo.

La progettazione avviene e si realizza sia nei confronti dell'adulto sia verso i minori i quali, per primi, vanno tutelati e sostenuti, con un coinvolgimento nella progettazione degli obiettivi attento ai loro bisogni, nel rispetto della loro età e sensibilità evolutiva.

I singoli PEIN hanno una durata temporale che, indicativamente, si può circoscrivere in un anno: la verifica degli obiettivi viene effettuata ogni tre mesi in concomitanza con la relazione di aggiornamento per i servizi o in caso di bisogno.

Risulta significativo e decisivo il rapporto positivo e di fiducia che si instaura tra l'operatore di riferimento del nucleo e l'équipe di lavoro con il genitore, poiché consente all'operatore di avere un ruolo di guida verso il reinserimento sociale e di essere vissuto come figura non invadente e non genitoriale.

La progettazione lavorativa

Al momento dell'ingresso in comunità, in assenza di occupazione lavorativa, compito primario degli operatori è di impostare i prerequisiti in vista della ricerca e dell'inserimento lavorativo. Nello specifico, si individuano e rinforzano le competenze riguardanti:

- l'individuazione delle risorse e delle competenze disponibili e spendibili
- l'assunzione di responsabilità
- l'affidabilità nell'esecuzione di una mansione
- la puntualità e la perseveranza
- l'ordine e la pulizia
- la resistenza nella concentrazione
- l'impegno e l'interesse
- il rispetto delle gerarchie
- l'autonomia decisionale
- le capacità relazionali
- il variare delle mansioni e dei ruoli

L'inserimento lavorativo all'interno del mondo reale, verrà costantemente monitorato ed accompagnato dall'operatore di riferimento al fine di valutare e supportare la progressiva acquisizione di autonomia e la responsabilità nello svolgimento del proprio lavoro.

In stretta sinergia con il lavoro descritto precedentemente, i genitori vengono supportati a sviluppare le abilità sociali al fine di autonomizzarsi nel più breve tempo possibile e di reinserirsi nel tessuto sociale del territorio.

Vengono informate sulle funzioni delle varie agenzie statali che riguardano la loro particolare situazione (Ufficio Stranieri, Ufficio Minori, Servizio Sociale Territoriale, Tribunale per i Minorenni...) nonché sul mondo dei servizi pubblici e privati (ASL, FFOO, scuole, cooperative sociali, associazioni, agenzie di formazione-lavoro...). In questo modo il genitore impara a situarsi all'interno di un'organizzazione, sviluppando capacità lavorative sia a livello di mansioni specifiche sia di accrescimento di competenze multiple e trasversali.

DIMISSIONI

REV. 01 DEL 15/12/2015



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

Le dimissioni possono avvenire a seconda delle seguenti casistiche e con le seguenti modalità di intervento:

Concordate

Termina positivamente il progetto di inserimento concordato con il servizio inviante e il pein interno. Definizione in sede di colloquio mensile con il servizio sociale della conclusione del progetto e definizione della data di dimissione. Il termine del progetto comunitario è preceduto dalla programmazione e organizzazione del percorso di autonomia e sistemazione abitativa del nucleo. Si comunicano le dimissioni del nucleo e la disponibilità di inserimento agli enti e alla cooperativa.

La comunità Casa Aurora garantisce continuità di intervento educativo sul nucleo attraverso il gruppo appartamento Casa Mia e il progetto Chiave Rosa, nel caso in cui sia necessario un percorso di accompagnamento all'autonomia abitativa e lavorativa.

Abbandono di minori in comunità

Nel caso in cui il genitore abbandoni in comunità i minori, gli operatori del servizio attuano le seguenti procedure:

- Comunicazione dell'abbandono al responsabile del servizio.
- In caso di Decreto del Tribunale dei minorenni, si informano immediatamente le forze dell'ordine.
- Report istantaneo dell'accaduto.
- Invio fax urgente di aggiornamento al servizio inviante e al Tribunale.
- Se il genitore non rientra in comunità (dopo 12 ore) denuncia formale alle forze dell'ordine.
- Invio della denuncia al servizio inviante e al Tribunale per i minorenni
- Aggiornamento ai servizi sociali sulla situazione e richiesta di indicazioni di intervento e di progettazione sulla temporanea permanenza del minore in comunità.
- Richiesta di prestazione aggiuntiva e attivazione organizzativa per la tutela, la cura e il supporto del minore.
- Contatto telefonico e invio indicazioni e aggiornamento sulla situazione alla rete di supporto.
- Dimissioni concordate con i s.s. del minore.
- Si comunicano le dimissioni del nucleo e la disponibilità di inserimento agli enti e alla cooperativa.

Fuga del nucleo

Nel caso in cui l'intero nucleo abbandoni la comunità senza autorizzazione, Casa Aurora attua la seguente procedura:

- Comunicazione della fuga del nucleo al responsabile di struttura.
- In caso di Decreto del Tribunale dei minorenni, contatto telefonico con le forze dell'ordine.
- Report istantaneo dei fatti.
- Invio fax urgente di aggiornamento ai servizi invianti e al Tribunale e aggiornamento telefonico con l'A.S. referente del caso.
- Se il nucleo non rientra dopo poche ore e non c'è possibilità di contatto con quest'ultimo si procede alla denuncia formale alle forze dell'ordine.
- Invio della denuncia al servizio inviante e al Tribunale.
- Si comunicano le dimissioni del nucleo e la disponibilità di inserimento agli enti e alla cooperativa.

Richiesta di dimissioni dalla struttura per incompatibilità progettuale

In casi particolari, in cui il nucleo dimostri totale assenza di collaborazione e adesione al progetto comunitario e metta in atto agiti non conformi al regolamento interno del servizio, si richiedono le dimissioni del nucleo, secondo le seguenti modalità di intervento salvo eccezioni specifiche:

- Confronto in equipe sui motivi cardine della richiesta di dimissione:
 - incompatibilità del nucleo con il progetto interno della comunità;
 - non rispetto con il regolamento interno struttura;
 - mancato rispetto delle indicazioni del Decreto del Tribunale dei minorenni.;
 - assenza di collaborazione del genitore con l'equipe del servizio;
 - assenza di adesione al progetto di inserimento e al PEIN concordato.
- Contatto telefonico con il servizio sociale inviante con richiesta urgente di incontro.
- Relazione di aggiornamento urgente al servizio inviante e richiesta di dimissioni del nucleo.



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

- Se la situazione si protrae e non ci sono cambiamenti, invio aggiornamenti costanti al Tribunale dei minorenni e all' assistente sociale di riferimento del nucleo e comunicazione della situazione ai servizi centrali.
- Dimissioni concordate del nucleo: il servizio inviante trova un'altra sistemazione e comunica la data delle dimissioni.
- Dimissioni d'urgenza del nucleo per gravi episodi di violenza e pericolo per i minori, i nuclei inseriti e il personale: se necessario, intervento delle forze dell'ordine.
- Comunicazione ai servizi centrali rispetto alle dimissioni nucleo e disponibilità inserimento nuovo nucleo via fax o via mail.

Dimissioni su indicazione del Tribunale per i minorenni

- Invio del decreto del Tribunale da parte dei servizi sociali.
- Contatto telefonico o incontro con il servizio sociale per coordinare l'intervento.
- Attuazione secondo le modalità concordate con il servizio sociale inviante delle indicazioni del decreto del Tribunale dei minorenni.
- Fax di dimissioni del nucleo al servizio sociale inviante e al Tribunale dei minorenni
- Comunicazione servizi centrali dimissioni nucleo e disponibilità inserimento nucleo via fax o via mail.

I Servizi Sociali e la rete di supporto sono coinvolti nella progettazione delle dimissioni.

Con il responsabile si definiscono:

- La preparazione del luogo (famiglia, alloggio protetto, ecc.) di destinazione.
- Le responsabilità reciproche.
- I tempi di passaggio.

Questo passaggio, che conclude la progettazione educativa, è formalizzato con la **Scheda di dimissioni del nucleo** firmato per accettazione dal genitore e concordato con il Servizio Sociale inviante e se possibile la rete di supporto del nucleo. Nel modulo si definiscono :

- Le modalità operative delle dimissioni
- Le tempistiche
- La presunta data delle dimissioni
- La documentazione fornita ai servizi per la conclusione dell'intervento
- Le responsabilità dell'intervento

LA GESTIONE DELLA PRIVACY

Le modalità di trattamento dei dati sono conformi a quanto previsto dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al decreto legislativo D. Lgs. 196/2003. Nello specifico i dati oggetto del trattamento sono:

- trattati in modo lecito secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento
- in termini compatibili con tali scopi
- esatti e, se necessario, aggiornati
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati
- conservati in forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Titolare del trattamento dei dati è la Cooperativa Sociale Gruppo Arco (art. 28 D.Lgs 196/03).

In sede di inserimento presso il nostro servizio all'ospite viene consegnata l'informativa ex. Art. 13 D.lgs 196/2003 e il relativo modulo per il consenso informato.

L'autorizzazione al trattamento dei dati personali viene restituita firmata agli operatori che la trattengono nella cartella del nucleo.

REV. 01 DEL 15/12/2015

Orienteering:

**“COMUNITA' CASA AURORA”
è qui:**

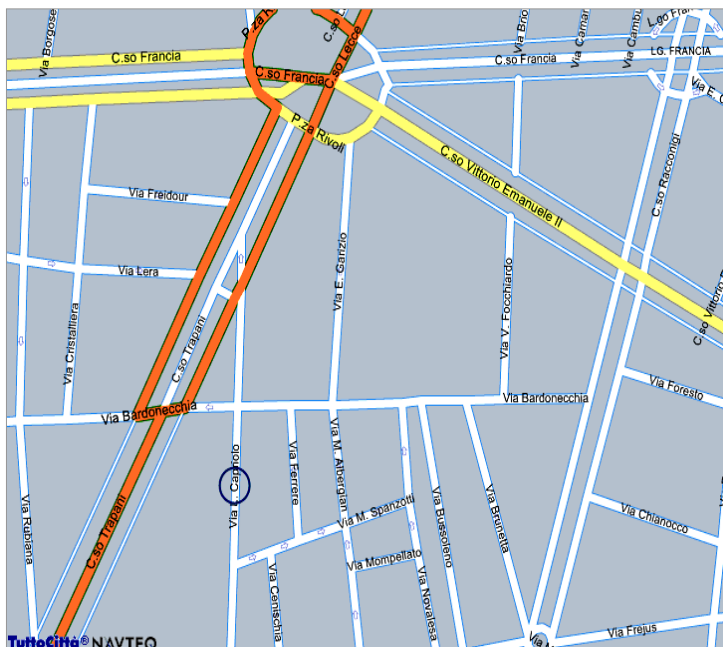
Via Luigi Capriolo, 18

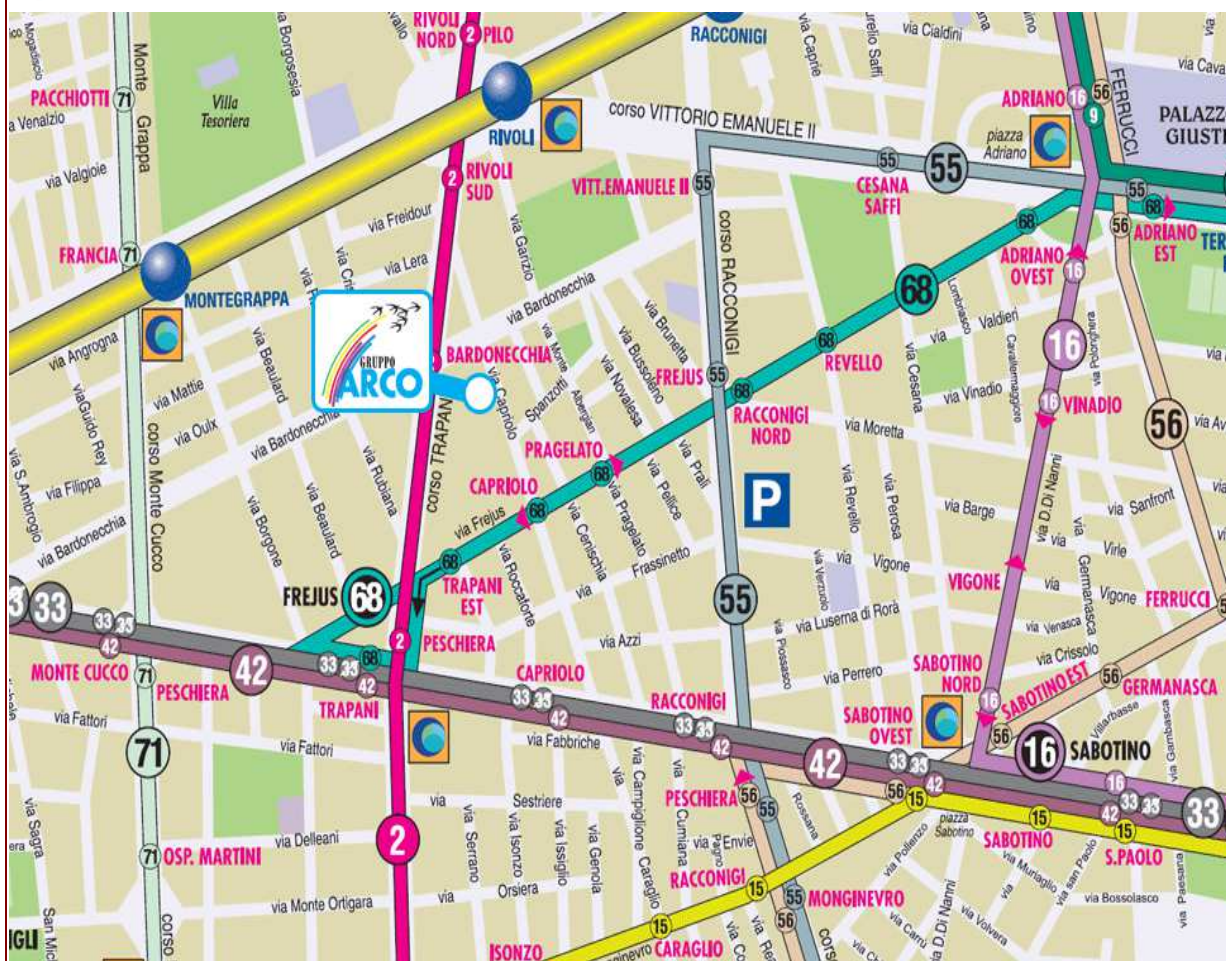
- 10139 - Torino

Mezzi pubblici:

Metropolitana: fermata P.za Rivoli

Autobus linee: 101- 2- 55 - 68 - 42 – 33





DESCRIZIONE DEI LOCALI

Casa Aurora è collocata in un edificio autonomo situato in un cortile interno di via Capriolo, 18 a Torino (Circoscrizione 3).

E' composta da:

n.6 stanze con bagno per ogni coppia genitore-bambino

n.1 sala studio e attività

n.1 sala giochi interna e sala tv

n.1 area gioco per i bambini attrezzata e recintata nel cortile esterno con possibilità di accedere direttamente ad un campo sintetico di calcio

n.1 area cucina

n.1 dispensa

n.1 ufficio per gli operatori con bagno annesso

n.1 locale lavanderia

Dispone inoltre di locale separato per le visite dei familiari e attrezzato per gli incontri tutelati: gli incontri vengono monitorati da personale esterno all'equipe di Casa Aurora su richiesta del servizio sociale inviante di prestazione aggiuntiva.

ORGANICO PROFESSIONALE E COPERTURA SERVIZIO

L'equipe di Casa Aurora è così composta:

- n.1 Responsabile di servizio (educatore professionale) a tempo pieno
- n.3 educatori professionali a tempo pieno
- n.1 Oss a tempo pieno



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

- n.1 Oss part time

Il servizio si avvarrà della consulenza di uno psichiatra, qualora si presentassero esordi riconducibili all'asse 1 del ICD 10 OMS.

Il contratto applicato è C.C.N.L. Cooperative Sociali con il costo del lavoro come da tabelle del Ministero del Lavoro pubblicate nella Gazzetta Ufficiale.

Le mansioni del Responsabile sono:

E' responsabile della realizzazione tecnica del servizio da parte dell'équipe secondo quanto previsto dal progetto ed indicato dal C.d.A. ed è pertanto responsabile di:

1) Gestione dati equipe e servizio

- Articolazione e copertura dei turni (compresa programmazione delle ferie ed eventuali sostituzioni) e comunicazione dei dati relativi al Responsabile del Personale nei tempi e nei modi indicati.
- Computo mensile delle ore lavorate dai membri dell'équipe e comunicazione nei tempi e nei modi previsti dei dati relativi al Responsabile del Personale.
- Acquisto di beni e materiali necessari al servizio secondo il budget stabilito dal Responsabile Amministrativo e reperimento, conservazione e consegna della documentazione relativa al Responsabile Amministrativo.
- Vigilare sul corretto adempimento delle prestazioni lavorative da parte degli operatori.
- Vigilare costantemente sulla qualità del servizio realizzato e sulla tutela ed il benessere dell'équipe di lavoro.
- Vigilare sul corretto uso di immobili e beni di proprietà o in uso alla Cooperativa da parte di operatori e utenti.

2) Comunicazione interna ed esterna

Promozione della Cooperativa, sia all'interno che all'esterno del servizio, tramite comunicazione coerente e trasparente delle informazioni ricevute ed in particolare della qualità, secondo le modalità previste, al fine di garantire un buon livello di comunicazione interna ed un costante miglioramento dell'organizzazione e dei servizi prodotti.

3) Deleghe

Il Responsabile gode della piena autonomia decisionale per tutto quanto concerne l'ordinaria amministrazione del servizio. Può ricevere ulteriori deleghe ed incarichi dal C.d.A.

Le mansioni dell' Educatore Professionale

E' membro ed elemento costitutivo dell'équipe che, sotto la guida del Responsabile, gestisce il servizio ed in quanto tale gli competono le seguenti mansioni:

- Collabora alla gestione ed al costante miglioramento della qualità del Servizio partecipando alle riunioni di équipe, agli incontri di supervisione e formazione.
- Collabora alla definizione ed alla verifica dei P.E.I.N. per gli utenti a lui affidati. E' inoltre responsabile della realizzazione degli stessi secondo le indicazioni stabilite in sede di progettazione ed è tenuto a riferire tempestivamente al Responsabile eventuali evoluzioni, problematiche o altri elementi significativi legati al caso.
- Partecipa ad incontri con operatori degli Enti committenti o delle diverse agenzie a vario titolo coinvolte nel progetto e può svolgere colloqui con suddetti utenti o loro familiari secondo le indicazioni del Responsabile.
- Svolge le attività quotidiane previste nel progetto e definite dall'équipe e/o dal Responsabile, necessarie alla realizzazione del Servizio ed è responsabile, insieme con gli altri operatori presenti, della sicurezza degli utenti e della qualità del lavoro svolto.
- E' responsabile, insieme con gli altri membri dell'équipe, del mantenimento in stato di efficienza delle strutture e dei beni in dotazione al Servizio vigilando sul corretto utilizzo dei medesimi da parte di quanti ne fruiscono e segnalando eventuali guasti o problemi al Responsabile.
- Effettua relazioni periodiche al Responsabile sul proprio operato, in forma verbale o scritta, secondo le indicazioni del Responsabile stesso.
- Può ricevere dal Responsabile, dal Coordinatore di settore o dal C.d.A. incarichi e deleghe in relazione a particolari capacità o competenze (compresi compiti abitualmente attribuiti al Responsabile).
- Collabora, per quanto relativo alle suddette mansioni, all'attuazione del sistema qualità ed al raggiungimento degli obiettivi definiti nel piano di miglioramento.



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

Tirocini, Servizio civile

Casa Aurora è sede di tirocinio per la Facoltà di Scienze della Formazione (Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione) e per l'Interfacoltà per Educatori Professionali, dell'Università degli Studi di Torino ed è sede di progetto approvato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

Nel corso degli anni è stata sede e la collaborazione continua tuttora, di tirocinio di scuole di arteterapia e animatori professionali.

Orari copertura lavorativa

Il personale copre le 24 ore /die con orari di base prestabiliti. Si assicura nell'arco della giornata a seconda delle esigenze del servizio e degli ospiti, con orario variabile, la compresenza degli operatori.

Gli orari sono:

- mattino: 09.00-16.00
- compresenza: 09.00-14.00
- pomeriggio 14.00-22.00
- notte: 20.00-09.00

Il sabato, la domenica ed i festivi, gli orari sono i seguenti:

- 1° turno: 09.00-21.00
- 2° turno: 21.00 -09.00

A cadenza settimanale, è prevista una riunione d'equipe che analizzerà i seguenti temi:

- analisi dei casi
- analisi di situazioni particolari
- organizzativa gestionale del Servizio
- comunicazioni organizzative e informative della cooperativa e degli enti esterni
- analisi dei bisogni di ciascun nucleo
- verifica dei PEI
- processi di ammissione e dimissione

E' prevista una supervisione di gruppo mensile a cura di personale specializzato esterno con esperienza nel campo dei minori.

Durante l'attività della comunità, è prevista una formazione permanente, che verterà sui seguenti temi:

- aspetti giuridici
- modelli educativi
- la costruzione delle reti sociali
- approfondimenti sull'età evolutiva
- tematiche inerenti l'attaccamento ed il legame genitore-bambino

INFORMAZIONI GENERALI

Il pagamento delle rette, per gli ospiti inseriti, viene effettuato da parte dei Servizi Sociali e ASL competenti che hanno in carico l'utente inserito, ai sensi delle normative vigenti in materia.

LE ATTIVITA'

Le attività educative

All'interno di Casa Aurora, si svolgono le attività educative rivolte agli adulti; attività rivolte al supporto del ruolo genitoriale, per rinforzare lo spirito solidaristico, per far riscoprire le risorse presenti nel gruppo e nelle diversità, per far decrescere gradualmente le fisiologiche diffidenze che si generano in situazioni di deprivazione.

In particolare:

- colloqui motivazionali e di sostegno, a cadenza settimanale, con l'operatore referente del progetto individuale
- momenti di condivisione in seguito ad eventi particolari, al fine di "uscire" da un'ottica personalista, imparando a conoscere la dimensione collettiva e le proprie, spesso sconosciute, risorse personali
- proposte di approfondimento, sugli aspetti psicologici, pedagogici, evolutivi, educativi, sull'accudimento dei bambini offerti dal territorio o organizzati all'interno dell'Gruppo Arco.

Le attività educative promosse dal servizio sono inoltre rivolte a sostenere azioni volte a rafforzare l'attaccamento al bambino da parte del genitore. Le esperienze affettive da cui spesso provengono i genitori inseriti in comunità,

REV. 01 DEL 15/12/2015



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

risultano compromesse (in maniera più o meno definita) sul piano emotivo ed affettivo; tale compromissione non consente lo sviluppo di naturali attitudini di accudimento, di legame e di protezione nei confronti del minore. Si aiuta quindi il genitore a riconoscere ed a comprendere i bisogni del bambino, la capacità di soddisfarli, la disponibilità a dare attenzioni materiali ed affettive tenendo ben presente che, in qualche caso, i genitori stessi sono stati deprivati nel corso della loro storia personale.

Diventa importante informare ed educare i genitori, al rapporto con il bambino, rapporto costituito dal contatto fisico, emotivo e materiale. A partire da ciò, la cura di sé dell'adulto (il genitore), risulta condizione fondamentale per la cura dell'altro (il bambino). L'insieme delle azioni investono la sfera della salute, quella dei bisogni primari, quella del benessere affettivo ed emotivo del bambino.

Le attività ricreative

Viene garantito lo svolgimento di momenti ricreativi all'interno e all'esterno della comunità. Si considera importante, nel percorso evolutivo dei bambini, che gli stessi abbiano spazi di gioco, di socializzazione con altri adulti e con altri bambini, sia per sviluppare la personalità del bambino che per migliorare l'interazione genitore-bambino.

Di conseguenza, primaria attività che viene incentivata è quella del gioco libero in comunità, nello spazio esterno attrezzato e nei giardini del quartiere.

Sempre per rinforzare la diade genitore-bambino, vengono attivate attività più strutturate:

- sessioni di acquaticità presso la piscina "Aquarella" situata a poche decine di metri da Casa Aurora
- momenti di svago e di gite extra-cittadine
- frequenza a ludoteche, punti gioco e al centro ULAOP per un momento di gioco tra genitore e bambino
- corsi all'interno della struttura di arteterapia, pilates e psicomotricità.
- Corsi di aikido, rugbytots organizzati dall'ASD "Altro Sport"

Si ritiene importante salvaguardare la dimensione dello spazio personale del genitore, momento in cui possa esprimersi come persona ed essere umano unico per poter portare e investire, in seguito, le energie accumulate e scoperte all'interno del rapporto con il figlio.

A tal proposito, i genitori vengono sollecitati a partecipare alle tante opportunità culturali che la città offre con regolarità: cinema, teatro, musei, manifestazioni ed eventi culturali per aiutarli a individuare le proprie attitudini e sviluppare la propria personalità.

I genitori vengono coinvolti nei laboratori organizzati nell'ambito del progetto "Spazio d'Angolo" (cucito, disegno, uncinetto, bijoux creativo) e nelle attività sportive non agonistiche proposte dall'ASD "Altro Sport" (pilates, danza del ventre)

Le attività del quotidiano

La cura della comunità e le attività domestiche rivestono un significato educativo in quanto i genitori dovranno, nel tempo, avviare un processo di autonomia che le porterà a vivere presso una abitazione propria.

Ogni coppia genitore-bambino dispone di una stanza debitamente attrezzata con annesso il servizio igienico; ciascun adulto si occupa personalmente della pulizia quotidiana e partecipa ai turni di pulizia degli spazi comuni. Analogamente, il bucato personale e dei bambini viene effettuato con una rotazione nell'utilizzo della lavanderia di casa.

La preparazione dei cibi nella cucina della comunità, in sintonia con la DGR 41 del 15 marzo 2004 "costituisce all'interno della comunità un forte momento educativo....", soprattutto in previsione dell'autonomia futura del nucleo.

Per quanto riguarda i bambini, anch'essi, con richieste adatte alla loro età e compatibili alla loro storia, vengono coinvolti e responsabilizzati nella gestione della casa al fine di accrescere il senso di appartenenza e di luogo affettivo.

COME CONTATTARCI

Cooperativa Gruppo ARCO s.c.s.

Sito internet: www.gruppoarco.org

Telefono : 011-3835245

REV. 01 DEL 15/12/2015



Gruppo Arco s.c.s.

Via L. Capriolo 18 10139 Torino

Fax : 011-3835310

Comunità Casa Aurora

**Sede legale e operativa: Via L. Capriolo n. 18 - 10139 Torino
P.I. 07343210014**

Telefono : 011.3822778- 346.4744019

Fax : 011.3802475

E-mail: casa.aurora@gruppoarco.org

Per comunicazioni, segnalazioni e reclami:

Responsabile : Linda Meli

Telefono : 3208171444 E- mail: l.meli@gruppoarco.org