



appartamenti
home & parent training

CARTA dei SERVIZI



Kairos servizi educativi soc. coop. sociale onlus

prima edizione 2021



KAIROS servizi educativi coop. soc.
Corso Vittorio Emanuele II° 212
29121 Piacenza

© riproduzione vietata



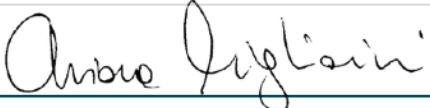
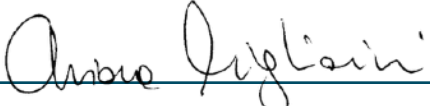
L'IMPORTANZA DEL FATTORE CASA.....4

- K Premessa.....4
- K Ospiti.....5
- K Obiettivi.....6
- K Struttura.....8
- K Ammissione9
- K Condizioni di accoglienza.....10
- K Dimissioni10
- K Allontanamento volontario.....10

IL RISPETTO DELLE NORME.....12

- K Standard di qualità.....12
- K Sicurezza13
- K Privacy13

REVISIONI

<i>Redige e verifica</i>	<i>Nome</i>	<i>Firma</i>
RSQ	Chiara Migliorini	
<i>Approva</i>	<i>Nome</i>	<i>Firma</i>
PRESIDENTE	Chiara Migliorini	



Capitolo 1

L'IMPORTANZA DEL FATTORE CASA

K PREMESSA

Home & parent training: uno strumento alternativo, in cui il *focus* si sposta dal COLLOCAMENTO IN TOTALE PROTEZIONE a un vero e proprio **TUTORING** per il **PRONTO RECUPERO DELL'AUTONOMIA**.

Nei nostri APPARTAMENTI offriamo un **SOSTEGNO EDUCATIVO TEMPORANEO, DEDICATO e PERSONALIZZATO**, a neo-maggioresni e nuclei mono genitoriali, per consolidare o recuperare alcune competenze di vita necessarie all'avvio (o al riavvio) della propria esistenza.

Proponiamo pacchetti da 10 o 20 ore di educativa settimanale "one to one": **un nucleo, un educatore**.

Giochiamo la partita sul rapporto numerico 1:1, per dare protagonismo agli ospiti, tenendo la dimensione "autonomia" al centro del progetto personalizzato. Il *dopo* conta quanto il *durante*: lavoro e casa sono un traguardo da costruire insieme per l'uscita dal progetto. Rinforzare la **genitorialità**, gestire l'**economia domestica**, fare la spesa curando la dieta corretta, tener d'occhio le utenze, rispettare il regolamento.

Nel mentre, la **ricerca del lavoro** e della futura **abitazione**, perché non sia in dubbio che la nostra presa in carico è temporanea.

Questi sono gli elementi su cui si insiste fin dall'inizio, coniugando senza soluzione di continuità l'idea che **autonomia**, senso di **responsabilità** e **adesione al contesto** sono concetti che vanno conquistati di pari passo, con sacrificio e determinazione.



K Ospiti

Il progetto si rivolge:

- ▶ alla pre-autonomia dei **neo maggiorenni** che hanno terminato il loro percorso in comunità (educative residenziali, integrate, case famiglia), attraverso due percorsi suddivisi in base all'intensità educativa:
 - CONTINUITÀ (alta intensità);
 - AUTONOMIA (bassa intensità).
- ▶ ai **nuclei mono-genitoriali** in situazione di temporanea fragilità, inviati dai servizi sociali in condizione di emergenza;

A oggi il progetto **NON** si rivolge a:

- ▶ soggetti o nuclei in presenza di **bisogni sanitari e assistenziali complessi**, che richiedono supporto socio-sanitario continuativo, ivi compresi gli utenti dichiarati in stato di dipendenza da sostanze alcoliche o psicotrope.

*"Non affrontiamo il disagio solo in ottica protettiva,
ma coinvolgente e pro-attiva,
affinché non ci si abitui
alla condizione di presa in carico
ma si agisca con energia
per superare il momento di difficoltà"*



K Obiettivi

Gli **appartamenti sociali** si connotano come progetti volti a dare una **collocazione abitativa** e un **accompagnamento educativo temporaneo** per consentire il consolidamento o il ripristino di alcune competenze di vita necessarie all'autonomia e all'avvio o al riavvio della propria esistenza.

Ci proponiamo di prevenire ulteriori stati di disagio, non solo in un'ottica protettiva, ma propositiva, coinvolgente e pro-attiva, attraverso:

- ▶ **supporto** alla **genitorialità**,
- ▶ **sostegno a nuclei** o ai **soggetti singoli**, bisognosi di essere guidati e soccorsi nella contingenza, con particolare attenzione alla sfera educativa dei minori e dei neo maggiorenti,
- ▶ **collocazione abitativa** e **accompagnamento educativo temporaneo** per consentire il consolidamento o il ripristino di alcune competenze di vita necessarie all'autonomia e all'avvio o al riavvio della propria esistenza.

Nella fattispecie per ogni ospite o nucleo mono genitoriale si sottoscriverà un **progetto di vita personalizzato e limitato nel tempo**, volto a conseguire gli specifici obiettivi del collocamento e l'avvio di una proficua collaborazione, sia sul piano educativo sia sul piano lavorativo e abitativo.

Nel caso del **parent training** un ulteriore obiettivo sarà costituito dal raggiungimento o ripristino di un clima familiare positivo, in cui il/i minore/i possa/no crescere in modo adeguato.

In linea generale il progetto persegue le seguenti finalità:

- ▶ garantire la domiciliarità alternativa;
- ▶ migliorare la qualità della vita dei soggetti fruitori del servizio, sollecitando azioni quotidiane di gestione di sé, allo scopo di limitare la dipendenza da altri e di scoraggiare atteggiamenti passivi e di delega;
- ▶ prevenire l'isolamento e l'emarginazione, favorendo rapporti interpersonali e relazioni affettive, mutuo aiuto tra gli ospiti;
- ▶ garantire alla persona la permanenza nel proprio ambiente di vita, anche se in edificio differente dalla originale abitazione, con il supporto di un'assistenza educativa qualificata e il più possibile integrata con i servizi e le risorse del territorio, in ambito lavorativo e abitativo.



Agli **ospiti** sono assicurate, dalle figure professionali competenti e nel rispetto del progetto di vita di ciascuno, le seguenti prestazioni e servizi:

- ▶ interventi educativi programmati sulle effettive necessità di ogni individuo e del gruppo in generale, legati al conseguimento delle autonomie personali e di vita (abitazione-lavoro);
- ▶ organizzazione degli accessi ai servizi sociali e/o lavorativi;
- ▶ accompagnamento, laddove necessario, con personale professionale e/o con la collaborazione di volontari per incontri specifici legati al progetto di vita;
- ▶ supporto nella gestione dei rapporti con i familiari e il sostegno della rete amicale;
- ▶ organizzazione di iniziative di socializzazione, ricreative e occupazionali, interne ed esterne alla struttura, compatibilmente con le risorse a disposizione.

Le figure professionali che costituiscono l'équipe educativa sono:

- ▶ il **coordinatore pedagogico** della residenza,
- ▶ l'**educatore professionale**,
- ▶ le **figure non professionali volontarie** (per consentire un maggior collegamento con l'ambiente esterno, per offrire stimoli e opportunità diverse agli ospiti e per integrare e sostenere l'intervento dell'educatore e del coordinatore).



K Struttura

Gli **appartamenti** sono tutti a Piacenza, in zone centrali o prossime al centro città. Attualmente **i locali a nostra disposizione sono 8:**

Koinè C1		Koinè C2	
▶ 3 stanze da letto		▶ 1 stanza da letto	
▶ 1 soggiorno/cucina		▶ 1 soggiorno/cucina	
▶ 1 bagno		▶ 1 bagno	
▶ 1 lavanderia*		▶ 1 lavanderia*	
▶ 1 ripostiglio*		▶ 1 ripostiglio*	
Koinè GL13		Koinè GL18	
▶ 1 stanze da letto		▶ 1 stanze da letto	
▶ 1 soggiorno/cucina		▶ 1 soggiorno/cucina	
▶ 1 bagno		▶ 1 bagno	
▶ 1 disimpegno		▶ 1 disimpegno	
Koinè GL20		Koiné CAM	
▶ 1 stanze da letto		▶ 2 stanze da letto	
▶ 1 soggiorno/cucina		▶ 1 soggiorno/cucina	
▶ 1 bagno		▶ 1 bagno	
▶ 1 disimpegno		▶ 1 disimpegno	
Koinè TAV		Koiné TRE	
▶ 3 stanze da letto		▶ 1 stanze da letto	
▶ 1 soggiorno		▶ 1 soggiorno/cucina	
▶ 1 cucina		▶ 1 bagno	
▶ 1 bagno		▶ 1 disimpegno	
▶ 1 ripostiglio			

Gli spazi sono arredati con mobili che garantiscono confort e sicurezza e aiutano gli ospiti a percepire un ambiente domestico e accogliente.



K Ammissione

La **presa in carico** è subordinata ai seguenti requisiti:

- ▶ non presentare patologie sanitarie che necessitano di cure assistenziali complesse, fra cui problemi di alcolismo, tossicodipendenza e problemi psichiatrici.

L'ammissione presso la residenza avverrà in primo ordine mediante la valutazione del caso da parte dell'équipe di gestione formata dal:

- ▶ coordinatore pedagogico della residenza;
- ▶ l'educatore.

In secondo ordine la domanda sarà condivisa con:

- ▶ il referente e/o coordinatore della struttura presso la quale l'utente è rimasto fino al suo diciottesimo anno di età,
- ▶ l'assistente sociale responsabile del comune di residenza del potenziale ospite/nucleo familiare.

L'autorizzazione all'ingresso nell'appartamento sarà confermata dai soggetti sopra citati attraverso la **firma del progetto abitativo e educativo di vita**, che prevede un **periodo di osservazione**.

La domanda di ammissione al progetto, redatta su apposita modulistica, deve essere presentata dal servizio sociale e sottoscritta dallo stesso servizio, oltre che dal soggetto interessato.

Alla domanda devono essere allegati tutti i documenti personali dei soggetti. La residenza si doterà anche di una specifica lista d'attesa, se necessaria, redatta in ordine prioritario di arrivo e in applicazione dei criteri di seguito indicati:

- ▶ neo maggiorenni dimessi dalle comunità educative;
- ▶ giovani e giovani adulti con una rete familiare molto debole se non quasi totalmente assente.

Nel caso di **nucleo mono genitoriale** saranno di volta in volta valutate le singole posizioni in accordo con i servizi, onde individuare le priorità socio-educative e di tutela.



K Condizioni di accoglienza

Per quanto riguarda gli appartamenti, stante la **diversa peculiarità dei singoli casi**, siano essi individuali o in nucleo, si prenderanno accordi direttamente con i servizi sociali, ai quali spetterà la corresponsione di una **retta giornaliera personalizzata** e variabile a seconda del progetto specifico (continuità, autonomia, home/parent training).

K Dimissioni

È prevista la dimissione di un ospite trascorso il periodo definito all'atto dell'inserimento, salvo diverse disposizioni da assumersi in accordo con il servizio inviante, ovvero qualora vengano meno le condizioni che ne hanno determinato l'ammissione o si riscontri il mancato rispetto di quanto contenuto nella Carta dei servizi e nel Regolamento sottoscritto.

K Allontanamento volontario

In caso di allontanamento/non rientro del familiare, incapace di sostenere il percorso educativo-genitoriale attivato, Kairos si dichiara disponibile a non interrompere la presa in carico dei minori, previa rivalutazione del caso.

Dal momento che, in caso di allontanamento non programmato del genitore o dell'intero nucleo, sino alla soluzione condivisa coi servizi, Kairos non considera i locali a disposizione per la lista d'attesa, la retta NON si intenderà in alcun modo sospesa, a prescindere dal tipo di evento occorso, se non a fronte di recesso dal contratto con disdetta scritta, la cui data farà fede per la sospensione e il conteggio dei giorni di permanenza.

In caso di problemi, creati dagli ospiti, relativamente ai punti sopracitati, sarà tempestivamente avvisato il personale educativo affinché adotti tutte le misure ritenute necessarie, a ripristinare l'ordine e l'armonia del gruppo di conviventi, compreso l'allentamento del nucleo, in accordo con il coordinatore pedagogico.



REGOLAMENTO

Gli ospiti devono rispettare le seguenti norme:

1. **ATTENERSI** alle indicazioni degli operatori responsabili;
2. **NON ALLONTANARSI** dall'alloggio;
3. **NON DIVULGARE** il luogo di accoglienza a terzi (rivolgersi sempre all'educatore di riferimento);
4. **NON CONTATTARE** il coniuge o altri soggetti esclusi dal progetto condiviso;
5. **NON FAR ACCEDERE** al servizio persone estranee al di fuori della cerchia parentale (se non specificamente autorizzati);
6. **CONSEGNARE** il/i cellulare/i (se disposto dal servizio sociale);
7. **CONSEGNARE** tutti i **DOCUMENTI** di ogni persona del nucleo;
8. **GARANTIRE** la buona convivenza con gli altri ospiti presenti;
9. **MANTENERE** rapporti di buon vicinato;
10. **SERVIRSI** dei beni e degli spazi con diligenza;
11. **PULIRE** e tenere in ordine l'alloggio;
12. **RISPETTARE** i locali e gli spazi di uso comune;
13. **NON FARE RUMORE**, in particolare dalle ore 22 alle ore 7;
14. **NON DISTURBARE** i vicini;
15. **NON DEPOSITARE** nei luoghi di passaggio materiale ingombrante;
16. **NON DETENERE** materiale infiammabile o materie comunque pericolose, sia nell'alloggio che nei locali comuni;
17. **NON FUMARE** nello stabile e nell'appartamento;
18. **NON INTRODURRE** e **NON FARE USO** di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti;
19. **NON INTRODURRE** animali domestici nei locali in cui si è ospitati;
20. **NON STENDERE** o depositare all'esterno delle finestre e negli spazi comuni biancheria, indumenti, utensili ed oggetti qualsiasi;
21. **TENERE BASSO** il volume di radio e/o televisori durante le ore di riposo pomeridiano e notturno.



IL RISPETTO DELLE NORME

K Standard di qualità

Kairos si avvale di un sistema di gestione per la qualità certificato da Ente accreditato a livello internazionale secondo Norma **UNI EN ISO 9001** al fine di:

- ▶ migliorare i processi di comunicazione esterna e interna;
- ▶ stimolare l'impegno e il coinvolgimento di tutti;
- ▶ creare un costante miglioramento di efficacia anche attraverso il continuo utilizzo delle informazioni di ritorno dal mercato;
- ▶ promuovere la cura continua del clima di collaborazione aziendale anche mediante un'adeguata politica di gestione e crescita professionale dei propri collaboratori;
- ▶ ampliare le offerte educative e sociali coerentemente con la propria mission;
- ▶ adeguare in modo continuo i contenuti educativi in base ai requisiti del cliente e alle aspettative delle parti interessate;
- ▶ fungere da efficace collegamento tra l'utenza, i soggetti pubblici di volta in volta coinvolti ed il mercato;
- ▶ rispettare la normativa cogente applicabile.

I **principi ispiratori** della certificazione sono:

- ▶ la cura del cliente e rispetto dei suoi requisiti, attraverso un corretto rapporto di fiducia con l'utenza;
- ▶ l'approccio di mutuo beneficio con fornitori di cui si avvale per l'erogazione dei servizi, per poter concertare, assieme a loro, un servizio ancor più efficace ed efficiente;
- ▶ la definizione accurata del servizio e dei metodi di monitoraggio, per garantire la massima chiarezza e cura delle informazioni date al cliente;
- ▶ la valorizzare la formazione e il confronto tra i collaboratori, ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- ▶ miglioramento continuo dei processi, dei servizi erogati e delle relative attività.



K Sicurezza

In materia di sicurezza prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/08 e s.m.i e norme ad esso correlate), **Kairos Servizi Educativi** ha effettuato la valutazione dei rischi connessi con l'erogazione dei propri servizi formativi, documentando tale attività mediante la redazione del Documento di valutazione dei rischi (DVR) aziendale, così come pure il Piano di Emergenza e di Evacuazione (ai sensi del D.M. 10 marzo 1998).

Kairos Servizi Educativi al fine di assicurare il rispetto della Normativa in tema di sicurezza nei luoghi di lavoro ha individuato e incaricato le figure atte a ricoprire i ruoli previsti dalla Normativa cogente applicabile.

Kairos Servizi Educativi organizza internamente o avvalendosi di società esterne specializzate corsi di formazione/addestramento e aggiornamento per il personale e collaboratori al fine di assicurare la rispondenza alla Normativa cogente in tema di sicurezza.

Le **nostre comunità** rispondono ai requisiti richiesti dalla normativa Regionale di riferimento. Si tratta di civili abitazioni, rese accoglienti e familiari dalla strutturazione degli spazi, dagli arredi e dalle attrezzature pensate e scelte appositamente.

Le strutture sono adeguate alle **normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e salute nei luoghi di lavoro**, in possesso delle certificazioni previste (D.lgs. 81/08 e s.m.i e in regola con le norme correlate).

Le comunità seguono procedure adeguate per la **pulizia, sanificazione e disinfestazione** di tutti i locali e delle attrezzature, periodicamente aggiornate e consultabili all'interno dell'ufficio dell'équipe pedagogica.

K Privacy

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, **Kairos Servizi Educativi** si impegna, nel proprio servizio di comunità, così come in ogni altra sua attività, ad ottemperare a quanto previsto in tema di Sicurezza secondo quanto richiesto dal D.Lgs. n.196/2003.

Kairos Servizi Educativi ha provveduto a redigere, in a base di un'adeguata "analisi dei rischi", il "proprio **Documento Programmatico Sulla Sicurezza** (DPS) che definisce le responsabilità relative al trattamento dei dati.

Il **DPS** descrive in modo formale:



- ▶ i criteri e le procedure adottati per assicurare il trattamento dei dati in conformità alla normativa cogente applicabile;
- ▶ i criteri e le procedure adottati per garantire: l'integrità e la sicurezza della trasmissione dei dati;

Tutti gli operatori e fornitori di servizi di cui si avvale Kairos sono formalmente incaricati e tenuti alla corretta gestione e trattamento dei dati personali sensibili di cui vengono a conoscenza.

Kairos Servizi Educativi adotta idonee e preventive misure di sicurezza atte a salvaguardare la riservatezza, l'integrità, la completezza, la disponibilità dei dati personali degli utenti e del committente.

