



**COMUNITÀ  
SEMI-RESIDENZIALE  
EDUCATIVO-INTEGRATA**

**K DAY**

---

# **CARTA DEI SERVIZI**

---

*Kairos servizi educativi soc. coop. sociale onlus*

*Prima edizione 2021*

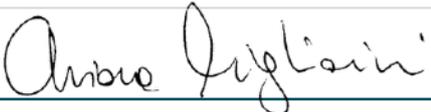
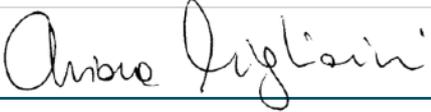
---

A solid, bright green horizontal bar spans the width of the page at the bottom.

<b>IL PUNTI DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>4</b>
0.1 progettare con uno sguardo nuovo .....	4
K il servizio .....	5
K i destinatari .....	6
<b>IL WELFARE IN STRUTTURA.....</b>	<b>7</b>
1.1 organizzazione del servizio.....	7
K fasce orarie .....	7
1.2 ammissione e dimissione.....	9
K ammissione.....	9
K dimissione.....	9
1.3 strumenti di lavoro .....	10
K cartella del minore .....	10
K progetto educativo individualizzato integrato.....	10
K relazione di aggiornamento .....	10
K agenda settimanale .....	11
K diario di comunità .....	11
K fascicolo personale del minore.....	11
K verbali .....	11
K agenda medica e terapeutica .....	11
1.4 gruppi di lavoro .....	12
K équipe educativa .....	12
1.5 servizi di base .....	13
K struttura .....	13
K retta.....	14
K servizi INCLUSI nella retta giornaliera .....	15
K servizi ESCLUSI dalla retta giornaliera .....	15
K danni a cose e persone .....	16
1.6 servizi accessori.....	16
K Accoglienza in emergenza.....	16
K Educatore individualizzato .....	16
K Mediazione relazionale .....	17
K Affiancamento alla genitorialità.....	17
K Psicoterapia individuale e di gruppo .....	17
<b>IL RISPETTO DELLE NORME.....</b>	<b>18</b>
K Standard di qualità.....	18
K Sicurezza .....	19
K Privacy .....	19



# REVISIONI

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



# I PUNTI DI RIFERIMENTO

## 0.1 progettare con uno sguardo nuovo

*"Di più. Dobbiamo fare di più. C'è tanto bisogno là fuori".*

La fortuna e la condanna di fare un lavoro che sentiamo in verità come missione è che non ci fa sentire mai arrivati, mai soddisfatti: ci sembra sempre che qualcosa sfugga alla nostra lettura.

K-day è la nuova risposta, il naturale completamento del percorso in struttura, inteso come soluzione meno impattante sulla quotidianità delle ragazze e dei ragazzi di cui ci occupiamo, più flessibile e personalizzabile sui bisogni individuali.

Poter disporre di un servizio semi-residenziale, organizzato sulla fascia diurna, collocato giusto sotto la comunità integrata "standard", ci permette di ottimizzare l'offerta, arricchendo le professionalità degli educatori e dando nuove possibilità al pacchetto di soluzioni che offriamo con tutta la passione e l'impegno di cui siamo capaci e che, ormai da anni, ci contraddistinguono.

È un'altra sfida, la prova (a noi stessi e ai nostri partner) che non intendiamo fermarci a un risultato acquisito ma esplorare strade per noi nuove, in un processo di apprendimento continuo che dalla teoria trova applicazione concreta nei servizi erogati.

*Paola e Alessandra*



## **K** IL SERVIZIO

Regolamentata dalla Direttiva Regionale 1904 del 2009 e successive modifiche, la **comunità semi-residenziale integrata** svolge in via prioritaria una funzione riparativa, analogamente alla omonima comunità residenziale, per il sostegno e il recupero delle competenze e capacità relazionali di minori in situazione di forte disagio e sofferenza.

La scelta semi-residenziale ha una doppia valenza:

- è opportuna per le situazioni nelle quali non sia stato valutato consono all'interesse del minore l'allontanamento dal nucleo e dai contesti sociali di riferimento.
- serve nel *tempo* e nello *spazio* post dimissioni dalla comunità residenziale integrata, al fine di **consolidare, supportare e proseguire** l'intervento educativo/riabilitativo del minore, sia come accompagnamento al rientro presso il nucleo familiare, sia verso una direzione di maggiore autonomia e il sostegno al suo nucleo familiare.

L'intervento semi residenziale del minore e della famiglia di origine permette di fatto azioni di supporto educativo e psicologico, dotate di particolare intensità e continuità. Si connota per una forte integrazione delle competenze socio educative con quelle psicologiche, che favorisce la possibilità di realizzare azioni di supporto dotate di particolare intensità e continuità, aspetti determinanti nel lavoro a favore di ragazzi con le caratteristiche descritte.

Gli obiettivi sono il consolidamento di capacità relazionali già presenti e la costruzione di nuove competenze, anche attraverso l'esperienza e la sperimentazione di sé in condizioni diverse da quelle consuete.



## **K I DESTINATARI**

La comunità semi-residenziale integrata può accogliere bambini e ragazzi (dai 6 ai 17 anni) con disturbi psico-patologici:

- che non necessitano di assistenza neuro-psichiatrica in strutture terapeutiche intensive;
- che non si trovano in una condizione di post-acuzie;
- che presentano rilevanti difficoltà psicologiche e relazionali e seri problemi del comportamento in seguito a:
  - traumi e sofferenze di natura psicologica e fisica dovuti a violenze subite o assistite;
  - prolungata permanenza in contesti familiari caratterizzati da dinamiche gravemente disfunzionali;
  - situazioni di grave trascuratezza relazionale e materiale determinata da profonde insufficienze delle competenze personali e genitoriali delle figure parentali.

Lo spazio non è rivolto a minori stranieri non accompagnati né a minori con problemi penali o di tossicodipendenza.

Gli utenti del servizio possono essere minori in fase di dimissione da un percorso comunitario residenziale integrato piuttosto che minori segnalati direttamente dal Servizio di Neuropsichiatria e/o Servizio sociale che vivono in famiglia.



# IL WELFARE IN STRUTTURA

La **progettazione** e la **gestione** delle nostre **comunità per minori** (dai 6 ai 17 anni) mira a fornire agli ospiti una **struttura accogliente e sicura** per rispondere alle esigenze psico-fisiche e relazionali, garantendo un **ambiente di vita adeguato** che sostituisca il nucleo familiare in condizione di fragilità e temporaneamente incapace di assolvere le proprie responsabilità genitoriali.

Nello spazio e tempo di vita del minore in comunità sarà attivato un percorso educativo e di trasformazione della persona, attraverso lo specifico modello pedagogico e il metodo educativo adatti ad accompagnare il minore verso una presa di coscienza di sé e degli altri, per produrre una lettura differente del proprio contesto di riferimento e saper mettere in moto quella capacità di riprogettare la propria vita, senza prescindere dalla propria libertà e responsabilità.

## 1.1 organizzazione del servizio

### **K** FASCE ORARIE

Le attività della comunità semi-residenziale integrata si svolgono **dal lunedì al sabato**, nell'arco dell'intera giornata e per tutto l'anno, con orari e modalità di frequenza modulati a seconda delle esigenze degli utenti, concordate con l'équipe curante e con la famiglia del minore in carico.

Nello specifico si propongono tre differenti modalità di frequenza:

- fascia oraria compresa tra le **9:00** e le **18:30**;
- fascia oraria compresa tra le **13:00** e le **18:30**.

Lo spazio potrà accogliere fino a un **massimo di otto minori** con una presenza educativa di almeno un educatore ogni quattro ragazzi.

Le attività del sabato si alterneranno nella fascia mattutina e/o nella fascia pomeridiana, a seconda delle esigenze del gruppo.

È previsto il rientro serale dei ragazzi e delle ragazze in famiglia.



In linea generale l'organizzazione del tempo pomeridiano sarà la seguente:

- 10:00-13:00:** accoglienza, attività laboratoriali e/o di sostegno scolastico, tempo libero/ricreativo;
- 13:00-14:30:** rientro da scuola e pranzo  
(il pasto sarà preparato dagli educatori, nei locali messi a disposizione da Kairos Servizi Educativi, ad esclusione della giornata del sabato);
- 14:30-16:00:** attività guidate di sostegno scolastico e/o attività psico-educative mirate;
- 16:00-16:30:** tempo libero e merenda;
- 16:30-18:00:** attività laboratoriali programmate per l'intero gruppo e/o in piccoli gruppi alternati; attività laboratoriali programmate alternate a uscite con l'educatore e a momenti di tempo libero/ricreativo;
- 18:00-18:30:** conclusione del pomeriggio e rientro in famiglia.

L'organizzazione delle attività mattutine e/o dell'intera giornata saranno definite alla luce delle frequenze specifiche e necessità dei minori.

La vicinanza fisica con la comunità Khora e con le caratteristiche funzionali degli utenti della stessa potranno favorire, nell'arco dell'anno, la realizzazione di uscite e attività condivise.

Le attività laboratoriali sono pensate con finalità di tipo educativo e riabilitativo, costruite secondo metodologie utili a favorire lo sviluppo armonico della personalità dei ragazzi, coerentemente con le funzioni fase specifiche del periodo evolutivo che stanno attraversando.

La possibilità di creare condizioni in cui possano esplorare, riconoscere ed esprimere parti di sé che non trovano spazio in altri contesti, insieme all'attenzione al loro benessere psichico e sociale, favoriscono la realizzazione di interventi in grado di sostenere e accompagnare il minore anche nel suo costante confronto con la famiglia e i contesti sociali di riferimento, da una parte riducendo il rischio di traumatiche esperienze di sradicamento, dall'altra aumentando la possibilità di vivere esperienze di continuità e coesione.

Si specifica inoltre che, stante lo stretto raccordo con i servizi territoriali dell'area sociale e sanitaria (UONPIA), la frequenza di questo servizio darà continuità ai percorsi di cura quali supporto psicologico, neuropsichiatria, logopedista, ecc.



## 1.2 ammissione e dimissione

### **K AMMISSIONE**

L'accesso avviene su richiesta del servizio di neuropsichiatria e/o del servizio sociale referente del caso, che presentano la situazione e l'ipotesi progettuale (data di avvio, obiettivi dell'inserimento, periodo di conclusione) alla coordinatrice e allo psicologo della CSI, i quali si impegnano a condividere la disponibilità o meno all'accoglienza entro una settimana, corredata da preventivo di spesa.

In caso di risposta favorevole, il soggetto inviante fornirà le relazioni, gli aggiornamenti e tutta la documentazione necessaria all'avvio dell'istanza di inserimento, che avverrà nelle modalità condivise in un ulteriore incontro tra i servizi coinvolti.

Per favorire l'avvio e lo sviluppo del progetto, è funzionale che tra la decisione di inserire il minore e il suo primo accesso trascorranò almeno 10 giorni, tempo utile a preparare l'accoglienza anche attraverso la condivisione dell'avvio del percorso con l'équipe educativa e con il gruppo dei ragazzi già inseriti.

### **K DIMISSIONE**

A partire dal progetto educativo integrato condiviso e costantemente aggiornato, anche la dimissione è una fase progettuale altrettanto delicata e significativa.

Per questo motivo, salvo cause di forza maggiore (situazioni in cui il comportamento individuale metta a rischio la propria incolumità, quella altrui o la tenuta stessa del servizio complessivamente inteso) la dimissione dovrà essere adeguatamente predisposta e assolutamente rispettosa dei tempi e delle modalità stabilite con il soggetto inviante, con il minore stesso e con la sua famiglia.

In stretta sinergia con i servizi coinvolti, sarà effettuata un'attenta valutazione delle opzioni percorribili al fine di mantenere, in un tempo congruo di post dimissione, un monitoraggio del minore e del suo nucleo familiare.



## 1.3 strumenti di lavoro

### **K CARTELLA DEL MINORE**

Per ogni minore ospite sarà predisposta una propria cartella contenente tutti i documenti che lo riguardano suddivisa in tre sezioni:

- psico educativa;
- scolastica;
- familiare.

### **K PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO INTEGRATO**

Il P.E.I.I. viene redatto a favore di ogni minore dal responsabile della struttura e dagli operatori pedagogici, valutato periodicamente ogni 4 mesi e comunque aggiornato in momenti di necessità, situazioni particolari o problematiche insorte d'improvviso.

Il P.E.I.I. è uno strumento di straordinaria importanza poiché consente di dirigere le azioni educative e psico-educative delle équipe (pedagogica e multi-professionale) in modo intenzionale e di realizzare a pieno tutti quei principi già espressi nella dimensione del soggetto, co-costruendo un significativo percorso educativo e psico educativo, non esclusivamente calato dall'alto. Questo documento viene condiviso con ogni minore in modo da promuovere una partecipazione attiva al proprio cammino di crescita e di maturità, sempre in considerazione degli specifici gradi di consapevolezza e interiorizzazione del minore. Tutte le valutazioni riferite al P.E.I.I., nelle modalità sopra descritte, possono fornire materiale utile per indicare eventuali variazioni al singolo progetto.

Il P.E.I.I. sarà formalmente diviso in 5 ambiti:

1. anagrafica;
2. ingresso;
3. progetto di inserimento;
4. progetto educativo individualizzato integrato;
5. progetto di dimissione.

### **K RELAZIONE DI AGGIORNAMENTO**

La prima relazione sarà effettuata a distanza di 3 mesi dall'inserimento del minore. In seguito, a cadenza semestrale, o in ogni momento dovessero insorgere eventuale particolarità, sarà cura del responsabile redarre la relazione d'aggiornamento per i servizi



inviati, contenente tutte le informazioni sull'andamento del percorso di ogni minore.

#### **K AGENDA SETTIMANALE**

Strumento in cui sono annotati tutti gli appuntamenti degli operatori e degli ospiti.

#### **K DIARIO DI COMUNITÀ**

Strumento fondamentale per la comunicazione fra il personale. Ogni educatore/operatore pedagogico è tenuto tassativamente alla compilazione giornaliera di tutte le sezioni del diario, datando e sottoscrivendo ogni comunicazione, evento, intervento, risonanza emotiva e annotazioni particolari.

#### **K FASCICOLO PERSONALE DEL MINORE**

Per ogni ospite sarà predisposto e compilato un fascicolo contenente il P.E.I.I., tutti gli interventi e gli aggiornamenti relativi al percorso del minore.

#### **K VERBALI**

Per ogni riunione tenuta dall'équipe della struttura e con i servizi esterni saranno stilati e archiviati appositi verbali, per produrre una proficua memoria storica delle riflessioni e degli interventi effettuati.

#### **K AGENDA MEDICA E TERAPEUTICA**

Sono gli strumenti utilizzati per annotare, su appositi moduli datati e controfirmati da ogni operatore che sovrintenda alla auto-somministrazione di un farmaco, con l'indicazione della relativa prescrizione medica.



## 1.4 gruppi di lavoro

### **K** ÈQUIPE EDUCATIVA

Come previsto dal documento legislativo precedentemente citato, l'équipe della comunità semi-residenziale educativo-integrata prevede la presenza esclusiva di personale educativo guidato da un coordinatore pedagogico con accanto la presenza programmata di uno psicologo. Nello specifico, lo psicologo assicura una presenza programmata nella struttura, attivando, interventi di supporto diretto al bambino, alla sua esperienza di vita in comunità, alle sue relazioni con le figure genitoriali e con la scuola; non solo sostiene gli educatori nell'analisi delle dinamiche connesse alla relazione educativa e nella definizione ed attuazione del progetto individualizzato integrato.

Data la permanenza del minore nei contesti sociali di riferimento (famiglia, scuola, gruppi amicali), le competenze dell'équipe sono caratterizzate anche da competenze utili a costruire e realizzare interventi, oltre che rivolti all'interno (quindi nella comunità), anche all'esterno, sul territorio con l'obiettivo di sostenere un significativo riaccompagnamento del minore in questi luoghi.

Sarà compito dell'équipe stendere per ciascun minore accolto il PEII - Progetto Educativo Individualizzato Integrato che sarà condiviso e supportato all'équipe integrata di riferimento.



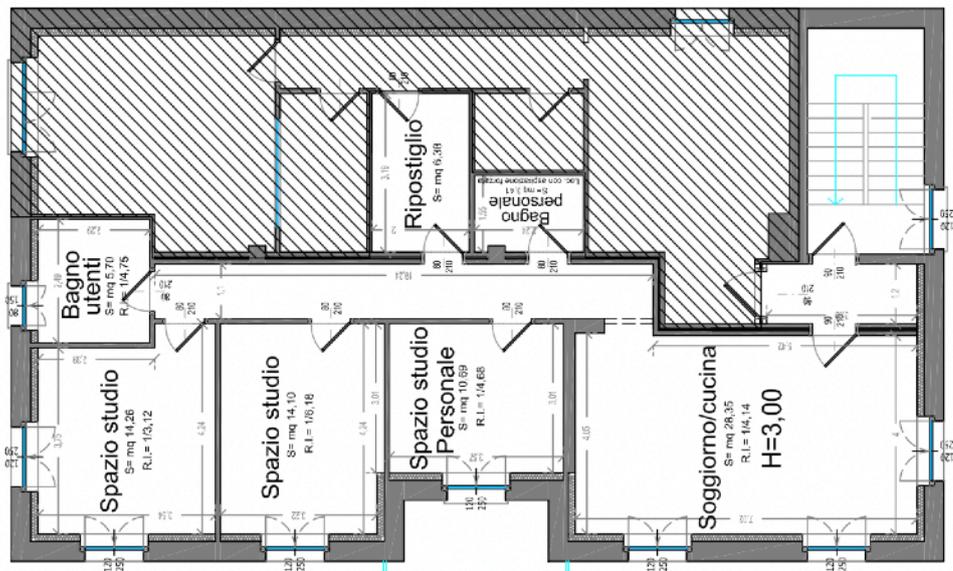
## 1.5 servizi di base

### K STRUTTURA

La comunità è situata a Piacenza, in un appartamento al primo piano di una palazzina in una via prossima al centro storico e ben servita dai mezzi pubblici, nel circuito stradale compreso tra le zone di viale Dante e via Leonardo Da Vinci.

**K-DAY** è composta da:

- ▶ 1 soggiorno/spazio di relazione,
- ▶ 1 cucina abitabile comprensiva di zona pranzo,
- ▶ 1 bagno per gli ospiti,
- ▶ 1 bagno separato dedicato al personale,
- ▶ 2 stanze studio/animazione.



- \* 2 posti letto attivabili per situazioni di emergenza di brevissima durata (massimo 7 giorni).

Il territorio piacentino, pur in uno spazio più contenuto e più a misura d'uomo, offre tutti i servizi delle grandi città: scuole e università, servizi extra-scolastici, presidi sanitari e ospedalieri, associazioni sportive, oratori, cinema e centri aggregativi.



## **K RETTA**

La retta della Comunità è a carico del servizio o ente pubblico/privato che richiede l'inserimento. A Kairos pensiamo che la retta debba prevedere un **tipo di accoglienza in grado di sgravare il più possibile i servizi invianti da ulteriori oneri e pensieri** circa il mantenimento del minore nelle sue necessità quotidiane. Per questo il pacchetto di servizi/attività contemplati è ampio, prossimo a essere onnicomprensivo.

Per ogni necessità del minore eventualmente non compresa nelle voci concordate, sarà nostra cura chiedere formale autorizzazione alle spese e definirne preventivamente l'importo. In assenza del benessere della realtà inviante, da considerarsi quale conferma e accettazione del relativo rimborso, non si provvederà ad alcuna uscita economica.

La retta unitaria indicata, al netto di I.V.A. a tariffa vigente, è da intendersi per ogni giorno di permanenza: nel computo si considerano le notti effettive, compresi comunque il giorno di accettazione e di dimissione.

La retta è da intendersi in relazione al servizio complessivo e non è modificabile in funzione dell'effettiva permanenza del minore in struttura, che può dipendere dalle singole esigenze educative e rappresenta una delle dimensioni globali del progetto individualizzato, tali, a ogni effetto, da non liberare il posto in comunità, aprendolo alla lista di attesa in essere. Per la medesima ragione, la retta giornaliera sarà corrisposta anche in caso di ricovero ospedaliero.

In caso di **allontanamento/non rientro del minore** tale da richiedere la segnalazione alle forze dell'ordine competenti e l'avvio delle pratiche per la ricerca e il recupero, la retta NON si intenderà in alcun modo sospesa, se non a fronte di formale recesso dal contratto di assegnazione del posto, con disdetta scritta rispetto al collocamento in struttura.



## **K SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA GIORNALIERA**

- ▶ pranzo e merenda  
*(diete particolari dovranno essere segnalate prima dell'ingresso in comunità. In assenza di specifica indicazione si intenderà erogabile il normale menu della comunità. In caso di **DIETA VEGANA**, è richiesta dichiarazione SCRITTA dei genitori o del soggetto responsabile e sarà applicato un **2% di extra retta giornaliera** per la gestione individualizzata dei pasti)*
- ▶ prestazioni educative e pedagogiche contenute nel progetto della comunità e descritte nella carta dei servizi
- ▶ supporto nella gestione dei rapporti familiari e rete amicale
- ▶ accompagnamento incontri specifici legati al progetto di vita (nel comune di Piacenza, con personale diretto o volontari)
- ▶ uscite sul territorio (esclusi biglietti di ingresso)
- ▶ prestazioni volontarie e di rete nel territorio
- ▶ materiale utile alla realizzazione di tutti i laboratori e le attività
- ▶ psicologo di comunità

## **K SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA GIORNALIERA**

- ▶ test sierologici e/o tampone naso-faringeo (emergenza CoVid-19)
- ▶ psicoterapia privata
- ▶ educatore individualizzato
- ▶ costo orario educatore notturno (in caso di emergenza)
- ▶ trasporti casa/comunità (a/r) e/o scuola/comunità
- ▶ trasporti extra routine fuori dal Comune di Piacenza (non rientranti nella quotidianità del progetto individuale)
- ▶ tutto quanto non espressamente indicato nella sezione SERVIZI INCLUSI.

\* i servizi esclusi potranno essere quotati a parte in caso di bisogno/emergenza.



## **K DANNI A COSE E PERSONE**

**Kairos** é regolarmente assicurata per danni a cose o persone. Qualora l'ospite agisca comportamenti tali da pregiudicare mobili, arredi o attrezzature della struttura, pertinenze, parti comuni o altre voci rientranti nella responsabilità civile, ovvero causi ferite o lesioni alle persone in seguito ad azioni aggressive o violente (per sé e per gli altri), sarà nostra cura denunciare l'accaduto e sottoporre a perizia per la quantificazione del/i danno/i conseguente/i.

Al servizio inviante, che avrà la facoltà di prendere visione dello stato dei fatti, saranno **addebitati i costi delle franchigie e di eventuali spese eccedenti la copertura riconosciuta** dalla compagnia assicurativa per ripristinare la precedente dotazione e condizione strutturale dei locali.

## **1.6 servizi accessori**

È possibile, a discrezione dell'ente/servizio pubblico o privato inviante, attivare i seguenti percorsi attraverso l'équipe pedagogica della comunità. Questi servizi, non compresi nella retta giornaliera, sono preventivati in base a un monte ore ritenuto idoneo dal responsabile di comunità e dai servizi invianti, con i quali si definirà, in stretta sinergia, l'intervento più adeguato nel completo interesse del minore e della sua famiglia.

### **K Accoglienza in emergenza**

Come previsto dalla normativa di riferimento avente come oggetto "*Requisiti strutturali per le comunità semi-residenziali*", all'interno della struttura, saranno garantiti n.2 posti letto attivabili per permettere al minore di essere accolto con un educatore h24 per una durata massima di 7 giorni in situazione di emergenza.

La valutazione del grado di emergenza sarà formulata in maniera congiunta dall'équipe di coordinamento della struttura e dal servizio inviante, titolare del caso.

### **K Educatore individualizzato**

Supplemento di sostegno educativo personalizzato, dedicato ai collocamenti residenziali che presentano un quadro generale con particolari complessità.



## **K Mediazione relazionale**

All'interno della cooperativa Kairos è possibile riservare uno **spazio adeguato agli incontri fra minori ospiti e famiglia**, in forma libera o protetta. Il professionale lavoro pedagogico di rielaborazione e di mediazione relazionale crea una nuova opportunità di confronto e di ripresa della relazione fra il minore e la sua famiglia.

In quest'ottica l'intervento del pedagogo/educatore professionale:

- ▶ media la comunicazione;
- ▶ consente di esprimere i propri pensieri e le proprie emozioni in un luogo senza pregiudizi;
- ▶ favorisce la ricostruzione e la riformulazione delle dinamiche conflittuali;
- ▶ rielabora e rigenera la relazione educativa e affettiva.

## **K Affiancamento alla genitorialità**

Programmiamo interventi legati all'**accompagnamento familiare** realizzati da un componente dell'équipe pedagogica, durante l'inserimento del minore in comunità.

In quest'ottica l'intervento del pedagogo/educatore professionale:

- ▶ guida un percorso per la ripresa delle funzioni genitoriali;
- ▶ motiva e supporta la partecipazione della famiglia del progetto educativo individualizzato definito in comunità, così indispensabile per creare quelle sinergie di intenti e di azioni educative fra tutti gli adulti significativi nella vita del minore;
- ▶ rende coeso l'ambiente educativo agevolando il rientro in famiglia del minore stesso.

## **K Psicoterapia individuale e di gruppo**

La psicoterapia favorisce l'elaborazione della storia di vita e l'attraversamento di ostacoli al cambiamento della persona, garantisce uno spazio di ascolto e condivisione in cui poter sperimentare ed esprimere il proprio mondo interno, supporta il percorso del singolo e, eventualmente, del gruppo.

In caso di situazioni traumatiche ed emergenziali, lo psicoterapeuta può garantire un primo intervento utile ad una successiva ripresa del funzionamento più rapida e meno compromessa.



# 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.

