



appartamenti
Home training

CARTA DEI SERVIZI

Kairos servizi educativi soc. coop. sociale onlus

prima edizione 2021



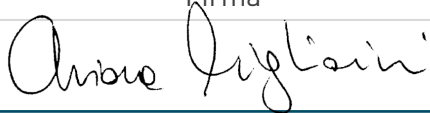
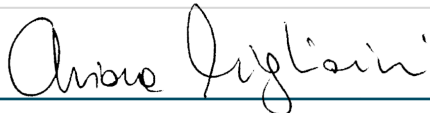
KAIROS servizi educativi coop. soc.
Corso Vittorio Emanuele II° 212
29121 Piacenza

© riproduzione vietata



L'IMPORTANZA DEL FATTORE CASA.....	4
K Premessa	4
K Ospiti	5
K Obiettivi	5
K Struttura.....	7
K Ammissione	7
K Condizioni di accoglienza.....	8
K Dimissioni.....	8
K Allontanamento volontario	8
IL RISPETTO DELLE NORME.....	10
K Gli standard di qualità.....	10
K La sicurezza sui luoghi di lavoro.....	11
K La sicurezza alimentare.....	11
K La privacy	12
K Il controllo di gestione amministrativa	12

REVISIONI

Redige e verifica	Nome	Firma
RSQ	Chiara Migliorini	
Approva	Nome	Firma
PRESIDENTE	Chiara Migliorini	



Capitolo 1

L'IMPORTANZA DEL FATTORE CASA

K PREMESSA

Home 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**.

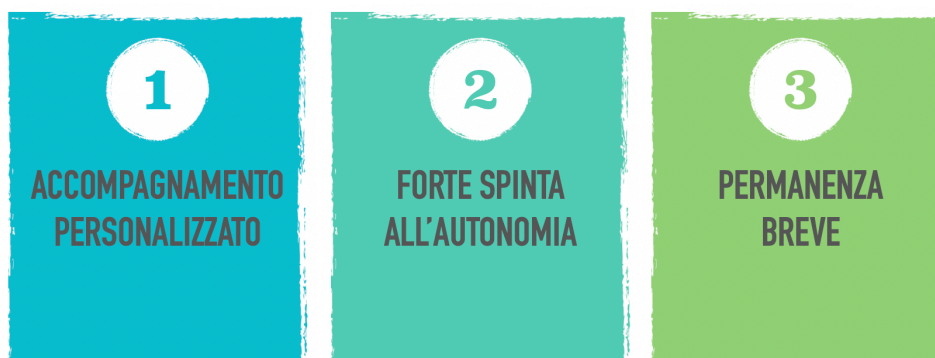
Nei nostri APPARTAMENTI offriamo un **SOSTEGNO EDUCATIVO TEMPORANEO, DEDICATO e PERSONALIZZATO**, a neo-maggiorenni, per consolidare o recuperare alcune competenze di vita necessarie all'avvio (o al riavvio) della propria esistenza.

Proponiamo pacchetti da 10 o 20 ore di educativa settimanale "one to one": **un maggiorenne, 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 **adulità**, 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).

"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 ulteriore stati di disagio, non solo in un'ottica protettiva, ma propositiva, coinvolgente e pro-attiva, attraverso:

- ▶ **supporto all'adulità,**
- ▶ **sostegno ai soggetti singoli**, bisognosi di essere guidati e soccorsi nella contingenza, con particolare attenzione alla sfera educativa dei neo maggiorenni,
- ▶ **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 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.

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 **direttore tecnico**,
- ▶ il **coordinatore pedagogico** della residenza,
- ▶ l'**educatore professionale**,
- ▶ le **figure non professionali** (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 4:**

Koinè GL	Koiné CAM
► 1 stanza da letto (2 posti)	► 2 stanze da letto (3 posti)
► 1 soggiorno/cucina	► 1 soggiorno/cucina
► 1 bagno	► 1 bagno
► 1 disimpegno	► 1 disimpegno
Koinè TAV	Koiné TRE
► 3 stanze da letto (4 posti)	► 1 stanza da letto (2 posti)
► 1 soggiorno	► 1 soggiorno/cucina
► 1 cucina	► 1 bagno
► 1 bagno	► 1 disimpegno
► 1 ripostiglio	
Koinè CAS	
► 2 stanze da letto (2 posti)	
► 1 soggiorno/cucina	
► 1 bagno	
► 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

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;
- gli educatori.

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 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.

K Condizioni di accoglienza

Per quanto riguarda gli appartamenti, stante la **diversa peculiarità dei singoli casi**, 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.

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.

Parimenti, sarà possibile l'allontanamento dalla struttura del giovane adulto in casi particolarmente gravi (incompatibilità tra gli ospiti e caratteristiche della struttura; resistenze e incongruenza del progetto educativo individuale) previa comunicazione ai servizi invianti con indicazione del preavviso, che non eccederà comunque i 15 gg.

K Allontanamento volontario

In caso di allontanamento non programmato 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, in accordo con il coordinatore pedagogico.

REGOLAMENTO

⚠ È OBBLIGO DELL'OSPITE:

1. **ATTENERSI** alle indicazioni degli operatori responsabili;
2. **GARANTIRE** la buona convivenza con gli altri ospiti presenti;
3. **MANTENERE** rapporti di buon vicinato;
4. **SERVIRSI** dei beni e degli spazi con diligenza poiché in caso di danneggiamento e/o smarrimento l'ospite sarà ritenuto direttamente responsabile e pertanto chiamato al risarcimento;
5. **CHIEDERE** il permesso al proprio educatore di riferimento l'opportunità di introdurre nell'abitazione beni e oggetti personali dei quali, in ogni caso, l'ospite risponderà in prima persona senza nulla pretendere dalla Cooperativa ospitante;
6. **PULIRE** e tenere in ordine l'alloggio, gli arredi, gli elettrodomestici;
7. **CURARE** l'igiene dei locali, con particolare attenzione a cucina e bagno;
8. **CONSERVARE** il cibo non oltre la data di scadenza, controllando periodicamente il frigorifero;
9. **RISPETTARE** i locali e gli spazi di uso comune;
10. **ESSERE RESPONSABILE** delle chiavi dell'abitazione consegnate dal personale educativo di riferimento al momento dell'ingresso;
11. **TENERE BASSO** il volume di radio e/o televisori durante le ore di riposo pomeridiano e notturno;
12. **CONSENTIRE** l'accesso ai locali, anche senza preavviso, 24/24h, al responsabile pedagogico del progetto, al coordinatore o al personale delegato, purché muniti di tesserino di riconoscimento.

🚫 È VIETATO ALL'OSPITE:

13. **INSTALLARE** nei locali temporaneamente assegnati telecamere, allarmi, sistemi vari di rilevamento da remoto delle presenze;
14. **FAR ACCEDERE** al servizio persone estranee o familiari senza specifica autorizzazione;
15. **FARE RUMORE**, in particolare dalle ore 22 alle ore 7;
16. **DISTURBARE** i vicini;
17. **DEPOSITARE** nei luoghi di passaggio materiale ingombrante;
18. **DETENERE** materiale infiammabile o comunque pericoloso, sia nell'alloggio che nei locali comuni;
19. **FUMARE** nello stabile e nell'appartamento;
20. **INTRODURRE** nei locali e/o **FARE USO** di bevande alcoliche, superalcoliche e sostanze stupefacenti;
21. **INTRODURRE** animali domestici nei locali in cui si è ospitati;
22. **STENDERE** alle finestre e/o depositare negli spazi comuni biancheria, indumenti, utensili e oggetti.



Capitolo 2

IL RISPETTO DELLE NORME

K Gli 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:

- ▶ rispondere ai requisiti (cogenti, espliciti e intrinseci applicabili ai propri servizi educativi);
- ▶ migliorare i processi e le performance;
- ▶ stimolare l'impegno e il coinvolgimento di tutti;
- ▶ garantire l'adeguatezza dei propri servizi educativi in un'ottica del miglioramento continuo;
- ▶ 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 in recepimento delle più moderne metodologie pedagogiche;
- ▶ fungere da efficace collegamento tra l'utenza, i soggetti pubblici di volta in volta coinvolti e il territorio;
- ▶ recepire e attuare le norme applicabili.

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 le parti interessate per l'erogazione dei servizi, per poter concertare in rete 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 valorizzazione della formazione e il confronto tra i collaboratori, ai fini di garantirne la massima professionalità, competenza e interdisciplinarietà;
- ▶ il miglioramento continuo dei processi, dei servizi erogati e delle relative attività.



K La sicurezza sui luoghi di lavoro

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. 2 settembre 2021). **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.

K La sicurezza alimentare

In materia di sicurezza alimentare e di igiene ai sensi del Regolamento n. 852/2004/CE e del D.lgs. 193/2007 **Kairos** Servizi Educativi ha adottato un sistema di autocontrollo igienico sanitario. Tale piano di autocontrollo è definito nell'apposito manuale di autocontrollo igienico sanitario- piano HACCP, che prevede procedure operative che riguardano i seguenti ambiti:

- pulizia, disinfezione e santificazione
- igiene ambientale
- formazione del personale
- igiene del personale
- manutenzione ordinaria e straordinaria
- gestione dei rifiuti e dei prodotti non conformi.

Il sistema di autocontrollo è periodicamente monitorato a garanzia della corretta applicazione di quanto definito.

Kairos ha incaricato società esterne specializzate per:

- pulizia e santificazione
- Controllo e monitoraggio degli infestanti.



K La 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, a ottemperare a quanto previsto in tema di Sicurezza secondo il REGOLAMENTO (UE) 2016/679 e dal D.Lgs 196/0 novellato dal D.Lgs 101/2018. Kairos Servizi Educativi ha provveduto a redigere, in base di un'adeguata "analisi dei rischi", il "proprio **regolamento interno** una modulistica creata ad hoc che definisce le responsabilità e le modalità del trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati dei minori.

Tali documenti descrivono 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 a garanzia della sicurezza dei dati conservati e trasmessi.

Tutti gli operatori sono istruiti e formalmente incaricati dal titolare al fine della corretta gestione e trattamento dati personali 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.

K Il controllo di gestione amministrativa

Come sopra Kairos attua la propria attività in conformità al D.Lgs 231/01 riguardante la gestione e controllo amministrativo delle organizzazioni. A tal fine la cooperativa si avvale di un organismo di vigilanza di tipo collegiale misto.

In recepimento dei requisiti normativi Kairos ha provveduto a definire e attuare uno strumento di comunicazione diretta e anonima attraverso cui le parti interessate possono comunicare segnalazioni e reclami anche direttamente dal sito aziendale (Whistleblowing).

