

# **“LA FONTE” COMUNITA’ FAMIGLIA ONLUS**

## **CARTA DEI SERVIZI**



## PREMESSA

La Carta dei Servizi è un patto che l'Associazione stringe con i propri destinatari: rappresenta l'impegno della Associazione a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

Con questo documento l'Associazione definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno sulla qualità dei servizi offerti, sulle modalità di funzionamento sulle attività svolte e sulle forme di partecipazione da parte degli Enti territoriali.

La Carta dei Servizi dell' Associazione è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte del Direttore di struttura, del Coordinatore di struttura, degli operatori e dei soci.

La Direzione

## Indice

### **1. CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1. Carta dei servizi “La Fonte” Comunità Famiglia Onlus
- 1.2. Profilo storico
- 1.3. Dati identificativi
- 1.4. Destinatari
- 1.5. Rapporti con Azienda Sanitaria e Comuni del territorio
- 1.6. Autorizzazione al funzionamento
- 1.7. Capacità recettiva

### **2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

- 2.1. Modalità di inserimento
- 2.2. Primo accesso
- 2.3. Accoglienza e presa in carico
- 2.4. P.E.I.
- 2.5. Modalità di dimissione
- 2.6. Giornata tipo
- 2.7. Servizi erogati
- 2.8. Rette

### **3. SERVIZI AUSILIARI**

- 3.1. Servizio di pulizia e sanificazione
- 3.2. Servizio di lavanderia, sartoria e stireria
- 3.3. Servizio cucina
- 3.4. Servizio di manutenzione ordinaria della Comunità e del giardino
- 3.5. Servizio di trasporto

## **4 .ORGANICO**

4.1. Pianta organica

4.2. Organizzazione dei Servizi

## 1. Carta dei Servizi

### 1. Carta dei Servizi “La Fonte” Comunità Famiglia Onlus

Nel 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un’efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso. Altra novità introdotta dalla normativa è il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni.

L’Utenza va posta nelle condizioni di poter valutare la qualità del servizio erogato che rappresenta l’innesco per avviare un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi. Il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull’offerta e si apre un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell’interesse reciproco. In tal modo la Carta non è un semplice strumento di comunicazione, ma diventa interfaccia tra l’organizzazione e il Cittadino, con un preciso impegno tra le parti.

Pertanto, la presente Carta dei Servizi è il documento con cui l’Associazione “**La Fonte**” Comunità Famiglia Onlus fornisce indicazioni utili ai propri utenti e ai soggetti interessati sui criteri di accesso, le modalità di funzionamento, l’organizzazione, le tariffe nonché il progetto educativo attuati da “**La Fonte**” Comunità Famiglia Onlus.

## 1.2 Profilo storico

“**La Fonte**” Comunità Famiglia ONLUS nasce come “Comunità Famiglia Opicina – SkupnostDruzinaOpicine”, con atto costitutivo dal 19 dicembre 1975, sede in Opicina (Trieste) presso la dimessa struttura residenziale Milcovich.

Successivamente nel 1991 la Comunità si trasferisce a Prosecco (Trieste), su un terreno di proprietà del Comune di Trieste, dato in concessione, insediandosi nella struttura abitativa esistente ed attualmente identificata come “**Casa Calzi**”.

Nel 1998 la “Comunità Famiglia Opicina – SkupnostDruzinaOpicine” viene iscritta nel Registro delle Organizzazioni di Volontariato, settore sociale, culturale e tutela dei diritti ed attività innovative; sempre nel 1998 la “Comunità Famiglia Opicina – SkupnostDruzinaOpicine” diventa un **Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale** (ONLUS).

Nel 2003 viene concessa l’autorizzazione al funzionamento di “Comunità Alloggio”, con conseguente adeguamento strutturale degli immobili di pertinenza. Nel 2008 iniziano i lavori del nuovo nucleo “**Casa San Giuseppe**”, che amplia l’offerta ad una soluzione abitativa.

Nel 2009, con decreto n\_032/Pres. del 30/01/2009, viene modificata la denominazione dell’Associazione che passa da “Comunità Famiglia Opicina – SkupnostDruzinaOpicine” ad associazione “**La Fonte**” – **Comunità famiglia ONLUS - IzvirSkupnostDruzina ONLUS** e viene redatto il nuovo statuto dell’Associazione.

Dal 2013 la Comunità ha ampliato le sue finalità di utilità sociale facendo fronte ad una delle emergenze rivendicate dal territorio ovvero l’accoglienza di minori non accompagnati, per i quali la permanenza nella famiglia di origine risulti temporaneamente impossibile. La presa a carico dei minori avviene sulla base di provvedimenti e/o interventi disposti dall’autorità giudiziaria, o dei servizi sociali del Comune competente.

Le finalità del servizio sono di rispondere ai bisogni individuali dei soggetti in situazione di disagio sociale e privi di un ambiente familiare adeguato. La Comunità difatti si caratterizza per essere una struttura educativo assistenziale a carattere residenziale, che provvede ad assicurare livelli essenziali di prestazione educativa e riabilitativa, coordinata anche con i servizi, infrastrutture e risorse territoriali predisposti all’istruzione e alla gestione del tempo libero.

La Comunità ha ottenuto l’attestazione di idoneità al funzionamento in base al “Regolamento di esecuzione, previsto per le strutture di accoglimento residenziale per finalità assistenziali dai commi 3 e 4 dell’articolo 15 della legge regionale 19 maggio 1988, n. 33” D.P.G.R. 083/Pres. d.d. 14/02/1990.

I destinatari sono i minori stranieri non accompagnati di età compresa tra i 10 e i 18 anni di sesso esclusivamente maschile. La struttura ha una capacità ricettiva massima di 31 posti con 5 riservati per eventuali richieste in emergenza delle autorità preposte.

### **1.3 Dati identificativi**

## **1.4 Destinatari**

“**La Fonte** – Comunità famiglia ONLUS -IzvirSkupnostDruzina ONLUS”, di seguito denominata Comunità, si rivolge a minori di età compresa fra i 10 e i 18 anni collocati in struttura sulla base di un provvedimento e/o intervento disposto dall’autorità giudiziaria o dai servizi sociali competenti per territorio.

## **1.5. Rapporti con Azienda Sanitaria e Servizi del territorio**

Per quanto riguarda l’aspetto sanitario, sia per interventi di medicina di base che specialistici, il minore fa riferimento alla AAS di appartenenza presso la quale è inserita la Comunità. Dove non espressamente previsto dal Tribunale per i Minorenni o dall’eventuale convenzione con i Comuni del territorio regionale è comunque prassi della struttura proporre ai propri utenti, qualora se ne ravvisi la necessità, un percorso terapeutico seguito da uno psicologo o psicoterapeuta con lo scopo di aiutare il soggetto in un percorso di rielaborazione della propria storia di vita. L’equipe multiprofessionale ha il compito di mantenere, attraverso i suoi operatori, i rapporti con il Servizio sociale, l’assistente sociale di riferimento, la scuola o comunque l’ambiente di formazione e quanto altro riguardi il minore affidato.

## **1.6. Autorizzazione al funzionamento**

Il Comune di Trieste ha autorizzato il funzionamento previa verifica dei requisiti necessari secondo quanto stabilito dalla normativa regionale con D.P.G. 083/Pres. D.d. 14/02/1990.

## **1.7. Capacità recettiva**

L'Associazione "La Fonte" è situata a Prosecco, antico borgo di origine pre-romana posta all'interno dell'altopiano carsico triestino; questa terra rappresenta un ponte di interculturalità tra la cultura latina e quella slava, come d'altronde è anche declinato dal nome dell'Associazione, "Comunità Famiglia Opicina – SkupnostDruzinaOpicine" ad associazione "La Fonte – Comunità famiglia ONLUS - IzvirSkupnostDruzina ONLUS", che vede al suo interno rappresentanza culturale di lingua slovena e italiana.

La Comunità è strettamente connessa al tessuto sociale vista anche la sua prossimità allo svincolo autostradale di "Sgonico", dell'autostrada A4, alle strade di grande percorribilità come la SP 1 e la SP6 ed alla immediata accessibilità ai mezzi di trasporto urbano (linee 44, 42 e 46).

È composta da due distinte unità abitative, costruite secondo le norme vigenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche e con soluzioni in bio edilizia, immerse in un parco giardino ricco di fiori e di essenze, circondato dalla pineta prospiciente al ciglione carsico che costituisce la falesia del sottostante Golfo di Trieste.

Tutte le costruzioni presentano ampie superfici vetrate esposte a meridione, che accolgono al loro interno ambienti pieni di luce ed apparentemente innestati nel verde.

La struttura si erge su due piani, collegati da scale interne, scale esterne ad uso antincendio ed ascensore.

- Il **piano interrato** ospita i locali di servizi (es. lavanderia, magazzino e locali di servizio, etc.);
- Al **piano terra e piano superiore** sono siti la cucina, l'infermeria, l'ufficio del Direttore, Coordinatore di Struttura e dell'Educatore, una sala pranzo/ricreazione, camere con due o tre posti letto. Tutte le camere hanno un bagno interno attrezzato; vi è anche una sala ricreativa (Tv e lettura), un'aula studio e un locale adibito per il guardaroba.

La residenza è idonea all'erogazione di prestazioni sia di tipo socio-educativo sia di assistenza generale, in un ambito educativo affettivamente ricco e in grado di consentire legami duraturi e significativi per la vita di ogni Ospite.

Le attività ed i Servizi proposti nell'anno corrente riguardano le seguenti Aree:

### **Area di sviluppo del Sé**

- ⇒ Laboratori cittadinanza
- ⇒ Laboratori di giardinaggio
- ⇒ Laboratorio di autonomia domestica
- ⇒ Laboratorio di cucina
- ⇒ Laboratorio di musica
- ⇒ Laboratorio di lettura
- ⇒ Laboratorio di cucito
- ⇒ Corso di alfabetizzazione

### **Area relazionale**

- ⇒ Attività ludico/ricreative di vario tipo
- ⇒ Giochi di gruppo-formativi su computer
- ⇒ Gite ed escursioni
- ⇒ Laboratori espressivi
- ⇒ Laboratorio cinema

### **Area sociale**

- ⇒ Spazio volontari
- ⇒ Visite guidate ed uscite sul territorio
- ⇒ Partecipazione alle attività sul territorio organizzate dagli Enti/Servizi territoriali in collaborazione con la Comunità

### **Area affettiva**

- ⇒ Educazione all'affettività e conoscenza del proprio corpo
- ⇒ Attività educative finalizzate al miglioramento della sfera relazionale.

## 2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

## 2.1 Modalità di inserimento

Il Servizio Pubblico di riferimento contatta direttamente La Fonte Comunità Famiglia onlus e sottopongono la situazione psicologica, sociale, familiare ed eventualmente del minore attraverso un primo contatto telefonico e successivamente attraverso l'invio di una relazione e del progetto di inserimento. Altresì le FF.OO. possono contattare direttamente la Comunità per richiedere l'accoglimento di un MSNA identificato sul territorio di propria competenza e chiedere la possibilità di inserire il minore in via urgente presso la struttura comunitaria.

Da queste prime informazioni la Comunità svolge un colloquio di valutazione del minore in oggetto assieme allo psicologo in accordo con il Servizio referente in modo da definire fin da subito le modalità di intervento e di lavoro congiunto. In questa sede viene definita l'idoneità del minore in oggetto al progetto educativo e la capacità del Centro residenziale di rispondere ai reali bisogni sia psicologici sia fisici del minore.

L'accoglimento di un ospite minore in Comunità richiede una adeguata valutazione della persona interessata sia sotto il profilo della situazione personale sia della valutazione socio-educativa nonché clinica, al fine di garantire le condizioni migliori di permanenza presso la struttura.

I nuovi inserimenti vengono concordati con il Servizio sociale affidatario del minore ed eseguiti in base alle modalità ed i tempi valutati dall'equipe multi professionale della struttura.

Il procedimento di ammissione può concludersi, in tempi anche molto brevi valutando l'urgenza della situazione del minore, con un progetto educativo individuale (P.E.I.) che vede coinvolti anche i Servizi Sociali comunali e i Servizi socio sanitari territorialmente competenti.

Il percorso di inserimento prevede:

- visita guidata della struttura
- compilazione di una scheda anamnestica
- strutturazione del P.E.I.

## **2.2 Primo accesso**

Al momento del primo ingresso l'ospite verrà informato delle iniziative che gli permetteranno di acquisire conoscenze di tipo linguistico, legale, amministrativo in modo da facilitare il suo inserimento sul territorio italiano.

Inoltre al primo accesso viene verificato lo stato di salute del minore attraverso il Servizio infermieristico della struttura, effettuando un'accurata anamnesi medica e valutando le cure necessarie sia in occasione di eventuali malattie specifiche che in via ordinaria allo scopo di favorire il loro normale ed armonioso sviluppo del minore.

La prassi d'accoglienza può modificarsi in base alla specifica situazione. Per rendere meno traumatico possibile l'arrivo del minore, l'accoglienza è una delle fasi che più va attenzionata. Ritenendo questo momento un passaggio importante e delicato per il ragazzo, che si ritrova in un contesto a lui estraneo, ai ragazzi accolti viene garantito l'utilizzo di oggetti personali, significativi dal punto di vista affettivo e

## 2.7 Servizi erogati



La struttura offre:

- una condivisione e un'organizzazione degli spazi e dei tempi della vita comunitaria;
- una gestione collettiva della casa attraverso le pulizie in autonomia delle camere e degli spazi comuni con particolare attenzione alla cura dell'ambiente
- lo svolgimento coordinato di attività comuni secondo modi e tempi stabiliti dall'equipe multi professionale;
- momenti di partecipazione alle riunioni periodiche svolte dall'equipe multi professionale al fine di informare i minori sull'organizzazione degli spazi comuni e delle attività proposte sia a livello collettivo che individuale. Inoltre si utilizza tali incontri per affrontare eventuali criticità individuate tra i minori oppure riscontrate ed esposte da loro stessi;
- percorsi per completare i cicli di istruzione sia obbligatori che facoltativi attraverso reinserimento e recupero scolastico presso gli istituti del territorio valutati più idonei alle risorse e alle aspirazioni del minore;
- percorsi di formazione e di eventuale avvio al lavoro dopo i 16 anni con l'eventuale utilizzo di borse di formazione/lavoro erogate dagli Enti preposti;
- svolgimento di attività ricreative, sportive e di animazione culturale rivolte sia al singolo accolto che all'intero gruppo, collegate alla rete territoriale e/o gestite internamente da personale specifico;
- supporto psicologico e psicoterapeutico individualizzato con l'intervento di un psicoterapeuta che collabora con la Comunità;

Si riporta di seguito il dettaglio di alcune attività socio-educative proposte:

**Laboratorio lettura quotidiani:** gli obiettivi specifici di questo laboratorio consistono nel creare uno spirito di gruppo durante la lettura, portare gli Ospiti ad avere un maggior rispetto e sensibilità nei confronti dell'altro, aumentare la conoscenza della lingua italiana, mantenere ed ampliare il senso critico e le funzioni cognitive.

**Laboratorio artistico:** gli obiettivi specifici di questo laboratorio consistono nel creare uno spirito di gruppo attraverso la creazione e successiva spiegazione e condivisione con gli altri dei propri lavori realizzati utilizzando svariate tecniche, mantenere ed incrementare l'abilità manuale. In questo caso è presente anche una forte componente emozionale. Rinforzare l'autostima, dal momento che alcuni dei lavori (ad esempio oggetti per la casa) verranno utilizzati nella Comunità.

**Laboratorio musicale:** gli obiettivi specifici di questo laboratorio consistono nel creare uno spirito di gruppo attraverso la scelta, la condivisione e il commento (di chi ha scelto e del gruppo) di brani musicali che verranno ascoltati e dei quali verranno letti insieme i testi. Incrementare il senso di autostima. Anche in questo caso è presente una forte componente emozionale.

**Cineforum:** gli obiettivi specifici di questa attività consistono nel creare uno spirito di gruppo attraverso la scelta condivisa dei film da guardare insieme. Favorire l'attenzione all'altro soprattutto nella fase di scelta. Incrementare il senso critico, poichè dopo il film seguirà un commento da parte di ogni persona.

### 3. SERVIZI AUSILIARI

### **3.1 Servizio di pulizia e sanificazione**

Il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti della Comunità viene fornito dal personale di una Cooperativa esterna ma parte delle attività vengono svolte in autonomia dai minori seguiti dagli operatori della struttura come attività educative.

Il servizio da parte della Cooperativa esterna prevede una erogazione di alcune ore a settimana, a cui si aggiungono 15 ore bimestrali suppletive per lavori di straordinaria pulizia (vetrate, infissi, etc); gli interventi erogati vengono controllati tramite una scheda di verifica.

Il personale della cooperativa provvede anche al rifornimento della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, copriletto, coperte, teli bagno e asciugamani).

### **3.2 Servizio di lavanderia, sartoria, stireria**

L'organizzazione della lavanderia è svolto dal personale Addetto all'Assistenza in turno che coinvolge il minore a fini educativi.

Gli operatori provvedono ad attivare le lavatrici per il lavaggio degli indumenti degli ospiti, asciugare gli indumenti, marcare gli indumenti, piccoli interventi di rammendo, stirare, piegare e sistemare gli indumenti negli armadi, segnalare le carenze.

Ogni Ospite è affiancato da un operatore di riferimento per la gestione dell'armadio/comodino/scrittoio, per eventuale riordino e pulizia e cambio stagione e per la corrispondenza dei capi personali.

### **3.3.Servizio cucina**

Tale servizio prevede la preparazione dei tre pasti principali della giornata, colazione, pranzo e cena, più due merende, una a metà mattina ed una a metà pomeriggio. Il Servizio è gestito da una Cooperativa esterna specializzata con operatori propri e prevede l'utilizzo della cucina della Comunità, con preparazione dei cibi "in loco". Il menù è settimanale ed è stato definito da una dietista/nutrizionista professionale in base al fabbisogno specifico di ciascun Ospite. Il peso ponderale degli Ospiti viene registrato settimanalmente.

Il personale addetto all'assistenza opera sia al confezionamento delle colazioni e merende, che allo sporzionamento ed alla somministrazione agli ospiti. Il riassetto della sala da pranzo è affidato al personale della Cooperativa esterna, alla quale è affidata anche l'igienizzazione e la sanificazione degli impianti di cottura e di conservazione dei cibi, compresa la pulizia degli ambienti e delle attrezzature che avviene nel rispetto del D. Lgs. 155/97.

### **3.4 Servizio di manutenzione ordinaria della Comunità e del giardino**

Il servizio di manutenzione ordinaria viene svolto da un manutentore tecnico, presente in Comunità 5 giorni alla settimana, per un totale di **38 ore/settimana**, ma reperibile al bisogno.

Un giardiniere, con contratto par-time di **16 ore/settimana**, affiancato da un volontario e da una borsa lavoro, provvedono alla manutenzione del giardino realizzata con idonea attrezzatura (decespugliatori, trattorino rasaerba, soffiatori e varia attrezzatura minuta da giardino). Tale servizio viene ampliato in occasioni di feste ed incontri

### 3.5 Servizio di trasporto

La Comunità garantisce il servizio trasporti i cui obiettivi sono in sintesi i seguenti:

- rispetto delle esigenze/necessità degli ospiti;
- soddisfazione dell'utenza;
- flessibilità dei trasporti;
- contributo alla realizzazione del progetto di vita;
- mobilità nel territorio.

Il servizio di trasporto viene effettuato con i mezzi dell'Associazione "La Fonte" che consentono il trasporto sia di Ospiti normo-dotati che disabili. Infatti, alcuni mezzi sono attrezzati con piattaforme di elevazione per consentire il trasporto di ospiti non deambulanti su carrozzelle. L'Associazione è in grado di effettuare trasporti individuali, di piccoli gruppi o di tutti gli Ospiti.

I trasporti rispettano la programmazione stabilita dal progetto socio-educativo, che prevede gite e uscite sul territorio, ma anche per le visite ai familiari degli ospiti e per eventuali trasporti presso i Centri dove abbiano sede dei progetti condivisi.

Il servizio di trasporto viene documentato attraverso un apposito "Foglio di viaggio" sul quale si riportano orari e km percorsi, luogo di partenza e di arrivo, motivazione del percorso.

Il servizio può contare anche su personale con esperienza pluriennale nel trasporto e nell'assistenza ad utenza abile e diversamente abile; in particolare alcuni autisti hanno acquisito conoscenza dei principali ausili e tecniche di movimentazione, così come la conoscenza delle principali problematiche di autonomia personale delle persone disabili, in rapporto alla specificità dell'utenza trasportata. Questi autisti sono in possesso della patente K.

## 4. ORGANICO

### 4.1 Pianta organica

La Comunità opera con un organico composto da personale dipendente, sia a tempo indeterminato sia determinato, da collaboratori liberi professionisti e da volontari. A queste risorse umane vanno aggiunti il personale direttivo (Direttore Generale) e quello amministrativo (amministrazione e front office).

Il personale dipendente è assunto con contratto CCNL **UNEBA** (Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale).

L'**inserimento di nuovo personale** avviene attraverso numerosi canali quali: inserzioni presso Centri per l'Impiego, ordini professionali, collaborazioni con l'Agenzia Regionale del Lavoro o Agenzie Formative (ENAI, IAL), Informagiovani, annunci sui media locali e regionali. La definizione del profilo professionale da ricercare e la declinazione delle

skills necessarie definiscono il processo di reclutamento che avvia la ricerca e la selezione dei candidati.

Questi ultimi, selezionati in base al CV, vengono contattati dal Coordinatore di Struttura per il colloquio di selezione, durante il quale si valutano le competenze e l'esperienza pregressa nell'ambito della disabilità, la motivazione e la consapevolezza del candidato nella complessità del servizio rivolto alla persona disabile, illustrando nel contempo la tipologia del lavoro e le peculiarità del servizio in cui andrà ad inserirsi. A tale colloquio, od ad uno successivo, sono presenti anche il Direttore ed il Presidente od il Vicepresidente.

Se il candidato è considerato idoneo, si programma l'inserimento, che prevede l'affiancamento di ciascun nuovo operatore per complessive 14 ore (fuori turno).

Durante l'affiancamento il collega "anziano" avrà il compito di fornire al neo assunto tutte le informazioni necessarie per un buon inserimento, vigilando sul livello di apprendimento e conoscenza degli ospiti, dei progetti individualizzati, della modulistica utilizzata, dei colleghi, dei mezzi e dei presidi, sul senso di responsabilità diffusa tra gli operatori rispetto all'accoglienza dei neo assunti e alla trasmissione di informazioni uniformi.

La **formazione del personale** viene fatta seguendo il "Piano di fabbisogno Formazionale", redatto annualmente, che prevede come prima cosa l'adeguamento agli obblighi della normativa di cui il D.lgs. n.81/2008 e s.m..

Gli Operatori che svolgono l'attività lavorativa all'interno della Comunità dovranno quindi essere formati su: addestramento uso attrezzature, dispositivi di protezione individuale (DPI) e collettiva (DPC), sostanze pericolose e istruzioni lavorative, corso antincendio ad alto rischio, corso Primo Soccorso, Formazione rischi specifici (biologico, movimentazione carichi, psico-sociali) ed interferenziali, Formazione sulle procedure per la gestione delle emergenze e prova di evacuazione, HACCP, ASR.

Le valutazioni del personale sono condotte all'interno di un incontro programmato condotto dal Direttore e il Coordinatore di Struttura coinvolgendo, formando ed informando l'Operatore; mentre la "scheda dei Comportamenti Organizzativi" viene redatta con il Direttore che coinvolge, analizza e definisce con l'Operatore la **modalità** con cui svolge il proprio lavoro nei confronti del ruolo, dei Colleghi e degli Ospiti.

Il monitoraggio nella fase di start up ha una cadenza **trimestrale**, laddove il secondo anno sarà **semestrale** per poi raggiungere la maturità d'esercizio con l'autovalutazione annuale da parte dell'operatore stesso, alla presenza dei valutatori, nel terzo anno dal lancio del sistema.

L'analisi delle schede tecniche, gestionali e dei Comportamenti Organizzativi consente l'individuazione dei **gap formativi** nelle diverse aree di valutazione e della costruzione di percorsi di crescita di formazione professionale personalizzati.

## 4.2 Organizzazione dei Servizi

La presenza del personale operante all'interno della Comunità è pianificata settimanalmente, prevedendo una giornata o più giornate di riposo ogni settimana.

**Il Direttore Generale** coordina l'equipe multiprofessionale ed ha una reperibilità h24/7 ai seguenti recapiti:

- direttoregenerale@lafontefvg.it
- cell. 392/9165694

per i casi d'urgenza sia nei confronti dell'equipe della struttura, che nei confronti del servizio sociale, della AAS, delle Autorità giudiziarie e delle Istituzioni.

Risponde alla Procura Minori e alle Autorità Giudiziarie del profilo giuridico di ciascun minore, della tutela dei suoi diritti, della redazione e realizzazione del PEI in coordinamento con lo psicologo, della gestione e delle buone prassi dell'equipe.

Tiene i collegamenti con gli Organi di Polizia Giudiziaria e con le Istituzioni competenti. Inoltre si occupa di:

- a) elaborazione la turnazione mensile sulle 24 ore con indicazione dei nominativi, da conservare all'interno della struttura;
- b) trasmissione dei tabulati con le presenze degli operatori;
- c) segnalazione del verificarsi di guasti al sistema antincendio, riscaldamento, energia elettrica, telefono e impianti vari agli uffici competenti;
- d) sostegno della motivazione al lavoro degli operatori e della formazione del personale;
- e) cura dei rapporti con i servizi territoriali e con l'Autorità giudiziaria;
- f) coordinamento degli operatori, delle attività svolte e adozione degli strumenti idonei alla verifica dei programmi individuali;
- g) cura dell'attuazione dei piani individualizzati ed è garante della qualità, della privacy, dell'assistenza e del benessere dei minori accolti;
- h) coordinamento, pianificazione, organizzazione e controllo delle attività;
- i) convocazione equipe operativa.

Inoltre definisce e coordina le riunioni di equipe:

- a) di norma ogni mese, per verificare l'andamento generale della struttura (punti di forza, problemi, criticità);
- b) all'occorrenza, per valutare il profilo dei nuovi ingressi e delle avvenute dimissioni;
- c) ogni qualvolta, ciascuno dei suoi membri, ne ravvisi la necessità per questioni urgenti.

L'equipe è composta da personale multiprofessionale:

- coordinatore,
- educatori e animatori,
- addetti all'assistenza di base,
- docenti di lingua italiana,
- psicoterapeuta,
- psichiatra e infermiere professionale (se necessario)

**Il Coordinatore** presiede la selezione, assunzione, formazione e sostituzione del

