



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

**MAMMA MATILDE**

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email [casamammamatilde@libero.it](mailto:casamammamatilde@libero.it)

## IL PERCHÉ DI UN CARTA DEI SERVIZI..

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Oltre a ciò è nostro obiettivo "pubblicizzare" al meglio quella che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare all'interno della nostra struttura, un clima familiare ed accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dell'utenza stessa.

Questo documento è la sintesi e la fotografia di ciò che oggi possiamo offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto questo strumento è dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

### Indice:

1. Cenni storici
2. Normativa di riferimento
3. Lo stile educativo
4. Informazioni generali sulla struttura
5. Ente gestore
6. Ubicazione e accessibilità
7. Destinatari del servizio
8. Criteri e modalità di accesso
9. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento
10. L'equipe educativa
11. La vita in comunità
12. Regolamento interno
13. I servizi offerti
14. Giornata tipo
15. Rapporto con la famiglia
16. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori
17. Codice deontologico
18. Retta
19. Contatti e informazioni

## 1. Cenni storici

I Salesiani di Don Bosco sono presenti sul territorio di Torre Annunziata da oltre ottanta anni. Negli ultimi decenni l'opera ha cercato sempre più di adeguare modalità, programmi, scelte operative alle nuove esigenze del territorio alla luce di una "illuminata" normativa nazionale e di una iniziativa istituzionale locale che hanno puntato l'attenzione anche e "soprattutto" sulle attività di prevenzione e di promozione sociale. Ciò ha comportato il coinvolgimento in un processo di confronto, collaborazione ed integrazione con le altre agenzie educativo/sociali presenti nella città e con i comuni limitrofi.

L'esperienza di lavoro sociale, educativo e preventivo, sul territorio infatti ci ha messo in contatto con diversi soggetti e ha sottolineato ancora di più la necessità di crescere come comunità educativa, secondo la cultura del lavoro di rete, fino a divenire, per quanto possibile, promotori.

I ragazzi affidatici (nella Comunità-Alloggio, nei progetti territoriali attivi e attraverso i vari Progetti) sono spesso segnati dall'esperienza della violenza, dell'abbandono e dell'incuria, privati dell'affetto, frustrati e impauriti. Ragazzi nei quali la subcultura della strada tende a far assorbire modelli camorristici quali l'omertà, la "protezione", la tangente... Ragazzi che



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

## MAMMA MATILDE

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email [casamammamatilde@libero.it](mailto:casamammamatilde@libero.it)

diventano fertile humus per l'espandersi di organizzazioni delinquenziali e della droga. Ragazzi "a rischio" che già percorrono itinerari di disadattamento e di emarginazione.

### 2. Normativa di riferimento

- Legge 8 Novembre 2000 n. 328
- Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 – "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 Novembre 2000 n. 328"
- Regolamento Regione Campania n. 4 del 7 aprile 2014 – Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328) e Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007 pubblicati sul BURC del 28/4/2014
- Delibera Regionale n. 1351 di determinazione delle tariffe di cui all'art. 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006.

### 3. Lo stile educativo

L'azione educativa della nostra Comunità s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'azione e dal pensiero di don Bosco, un sacerdote torinese della metà del 1800, che spese la sua vita a favore dei giovani poveri. I "giovani poveri ed abbandonati" di don Bosco erano ragazzi che, in quel tempo, piombavano, a Torino, dalle campagne, dalle colline del Monferrato e dintorni, attratti dal mito del lavoro e del guadagno consequenziale allo sviluppo industriale dell'epoca.

Ragazzi che si trovavano sradicati dal loro ambiente, senza l'appoggio familiare, senza casa, senza lavoro, ... A questi ragazzi, veri "minori a rischio", don Bosco sentì il bisogno di offrire un tetto, di cercare loro un lavoro, di inventare un oratorio.

Su questa scia tracciata da don Bosco, i salesiani vogliono muoversi per rispondere alle nuove povertà di oggi, trovando risposte adeguate ai giovani in difficoltà di oggi. Non a caso, la Comunità di accoglienza s'inserisce all'interno di un complesso di opere per la gioventù (oratorio centro giovanile, progetti educativi territoriali, associazioni). Essa può godere dell'appoggio di famiglie, volontari, educatori che ne condividono l'ispirazione e impostazione educativa.

Tale impostazione educativa si rifà direttamente al modello educativo di don Bosco, cioè al SISTEMA PREVENTIVO che è metodo pedagogico incentrato sull'assistenza e sull'amore dimostrato. Al centro di tutto, c'è il ragazzo, considerato più per le risorse di cui è portatrice che non per il rischio di danno che può arrecare a sé ed alla società: crediamo infatti nelle risorse positive che ogni persona ha in sé.

Il termine "preventivo" va inteso come la volontà di prevenire il sorgere di esperienze negative, che potrebbero compromettere le energie del giovane oppure obbligarlo a lunghi e penosi sforzi di recupero. Ma nel termine ci sono anche precisi criteri metodologici, quali: l'arte di educare in positivo, proponendo il bene in esperienze adeguate e coinvolgenti; l'arte di far crescere i giovani "dall'interno"; l'arte di conquistare il cuore dei ragazzi per invogliarli verso il bene, correggendo le deviazioni e formandone il carattere. Ovviamente, questo messaggio pedagogico, suppone nell'educatore la convinzione che in ogni giovane, per quanto emarginato o deviato, ci sono energie di bene da stimolare ed indirizzare.

### 4. Informazioni generali sulla struttura

La casa è totalmente indipendente da altri servizi. Da una scala in comune si accede alla Comunità, essa è composta da una zona di ingresso "polifunzionale" destinato oltre che alle attività ed al tempo libero anche a salotto-soggiorno. Da questo ambiente è possibile accedere a tutti gli altri ambienti della casa: alla cucina con zona lavanderia e dispensa con annesso un locale bagno per i visitatori e gli operatori; alla quattro camerette per minori ciascuno con bagno indipendente, ed alla camera dell'operatore. Una delle quattro camerette è attrezzata per l'accoglienza di diversamente abili.

I pavimenti sono orizzontali e complanari tra loro e non sdruciolevoli.



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

## MAMMA MATILDE

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email [casamammamatilde@libero.it](mailto:casamammamatilde@libero.it)

Gli spazi a disposizione risultano molto ampi e tali da renderli molto confortevoli anche in relazione all'attività che si svolge. Sono presenti delle ampie aperture verso l'esterno, che garantiscono una sufficiente aerazione naturale dei locali e permettono un rinnovo d'aria continuo e ben distribuito.

Tali aperture assicurano altresì una buona illuminazione naturale che comunque viene integrata e sostituita nelle ore buie da una efficiente illuminazione artificiale.

E' presente un'illuminazione d'emergenza atta a garantire una illuminazione minima di sicurezza in caso di guasti o mancanza di energia da parte dell'ente erogatore.

La casa è fornita di acqua potabile mediante allacciamento alla rete dell'acquedotto comunale.

L'impianto elettrico, è stato di recente oggetto di un intervento di manutenzione straordinaria atto a migliorarne la funzionalità e soprattutto la sicurezza per gli addetti a qualunque titolo presenti nei locali.

### 5. Ente titolare ed Ente gestore

L'ente titolare dell'autorizzazione è l'Istituto Salesiano "Sacro Cuore" con sede in Napoli alla via don Bosco n. 8. Alcuni servizi sono gestiti attraverso apposita convenzione dall'Associazione A.P.S. "Piccoli Passi Grandi Sogni" ONLUS – CF 90061050630 Via Margherita di Savoia, 22 – Torre Annunziata

### 6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è nel Comune di Torre Annunziata in via Margherita di Savoia n. 22. La Comunità alloggio "Mamma Matilde" è situata nella zona centrale della città, a 400 metri dalla stazione ferroviaria "circumvesuviana", ed a 250 metri dal casello autostradale Torre Annunziata sud. I collegamenti con l'hinterland napoletano, attraverso i servizi pubblici, sono semplici molteplici e frequenti.

La Comunità è situata all'interno di un complesso più ampio, in via Margherita di Savoia n. 22, dove è allocata oltre alla Comunità, l'Oratorio-Centro Giovanile, l'appartamento dei salesiani e parte, a tutt'oggi, è destinata a sede distaccata del Tribunale di Torre Annunziata.

Tale struttura, disponendo di ampi spazi per lo svolgimento di attività ricreative e disponendo anche di realtà oratoriale ed attività laboratoriali, favorisce lo sviluppo di opportunità associative giovanili.

### 7. Destinatari del servizio

La comunità può ospitare fino ad un massimo di otto minori, italiani e stranieri di sesso maschile, affidati dal Tribunale per i Minori del Settore Civile, Penale e Amministrativo o dai Servizi Sociali, compresi nella fascia d'età 13-18 anni.

La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al compimento del 21° anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero.

La comunità può ospitare minori del settore civile, amministrativo e sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88 nei limiti del quaranta per cento della ricettività massima (3 minori).

### 8. Criteri e modalità di accesso al servizio

Risulta chiara l'importanza della determinazione di un dinamico, funzionale e rispettoso percorso di ammissione del ragazzo nel servizio e sicuramente anche la programmazione delle sue dimissioni. Si ritiene, infatti, che sia impossibile il raggiungimento dei predetti obiettivi, se non tramite un idoneo studio di progettazione con l'utente attraverso osservazioni accurate ed importanti verifiche intermedie del percorso.

A seguito dell'invio della relazione sul minore e/o della compilazione della scheda fornita dalla Comunità, dopo la presentazione del ragazzo/a da parte dei Servizi Sociali, si valuterà l'eventuale accettazione, sia in base alla reali necessità del ragazzo/a che alla compatibilità dello stesso con la struttura ed il gruppo già esistente.



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

**MAMMA MATILDE**

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email [casamammamatilde@libero.it](mailto:casamammamatilde@libero.it)

Se il ragazzo è accettato, si passerà alla conoscenza del minore e della sua famiglia, attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale territoriale. In questo incontro, la Comunità di Accoglienza ha la possibilità di farsi conoscere attraverso i propri operatori e la propria strutturazione interna.

La fase ulteriore sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità di Accoglienza ed il graduale inserimento del ragazzo in essa.

Inizia quindi un periodo di vicendevole conoscenza ed osservazione, al termine del quale, grazie ai dati raccolti, sarà possibile per entrambi, rifiutarsi o scegliersi e quindi attivare l'ammissione e la compilazione del progetto educativo personalizzato.

Il progetto predisposto per ciascun minore ammesso in Comunità dovrà indicare:

- le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in Comunità;
- il periodo di presumibile durata dell'affidamento;
- le modalità di rapporto tra educatori della Comunità e genitori o tutore del minore e le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine e la regolamentazione degli eventuali rientri in famiglia.

Copia del progetto è fornita agli operatori della Comunità.

L'inserimento del minore in Comunità avviene in modo graduale, salvo casi di urgenza. Dopo un periodo iniziale di permanenza in Comunità, gli educatori ed i Servizi Sociali in collaborazione progettano e promuovono interventi specifici come risposta ai bisogni individuali rispetto all'aspetto psicologico, medico e sociale. Nel caso in cui il minore ne presenti la necessità, il Servizio Sociale di base provvede a mettere a disposizione del minore stesso il necessario supporto psico-medico, attraverso i servizi integrati. Infine, le dimissioni del minore dalla Comunità vanno adeguatamente programmate e preparate. Il Servizio Sociale, durante il periodo di permanenza del minore in Comunità, si impegna a concordare con la famiglia originaria un idoneo progetto di reinserimento.

Nel caso in cui questo non sia possibile, verranno individuate soluzioni alternative. Qualora vi siano minori adolescenti per i quali non possa realizzarsi né il rientro in famiglia, né l'affidamento familiare, né altri provvedimenti, l'impegno sarà rivolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del soggetto nell'ambiente sociale (attraverso percorsi di semiautonomia da attivare nel territorio in collaborazione con il comune).

Le modalità di rapporto con la famiglia d'origine del minore sono definite nella progettazione individuale del ragazzo e mediate dal Servizio Sociale. Gli operatori della Comunità si impegnano a rispettare le eventuali disposizioni stabilite dall'autorità affidante.

## 9. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Al momento dell'ingresso in Comunità Alloggio sono richiesti i seguenti documenti:

- fotocopia in carta semplice dello stato di famiglia;
- carta d'identità;
- fotocopia del codice fiscale;
- libretto sanitario con l'indicazione del medico curante ( se il minore proviene da Comuni fuori di Torre Annunziata si indicherà il medico della Comunità Alloggio);
- tesserino delle vaccinazioni ed eventuale altra documentazione sanitaria;
- documentazione scolastica o libretto di lavoro ;
- relazione dell'Assistente sociale del Comune di provenienza;
- copia dei decreti del Tribunale per i Minori, del decreto del Sindaco;
- recapito telefonico di un genitore o del tutore.

## 10. Il personale

L'equipe educativa è costituita da:



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

## MAMMA MATILDE

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email [casamammamatilde@libero.it](mailto:casamammamatilde@libero.it)

- Responsabile dei servizi residenziali dell'associazione "Piccoli Passi Grandi Sogni"
- Direttore della casa salesiana locale
- Coordinatore della comunità
- Educatori / Operatori

Inoltre fanno parte della struttura:

- un operatore/trice polifunzionale (cuoco, pulizie, ecc.);
- ragazzi/e del servizio civile
- volontari e tirocinanti
- famiglie volontarie (ben formate) che accolgano i minori che non possono rientrare in famiglia durante i week-end e nei periodi di vacanza.

### 11. La vita in comunità

Per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata in Comunità è metodologicamente organizzata. Sono assicurate attività esterne a tutti i ragazzi, con autorizzazione dell'A.G.: innanzi tutto l'inserimento nelle scuole dell'obbligo, superiori e/o professionali o in attività lavorative di apprendistato.

Sono garantite attività sportive per favorire uno sfogo, una crescita fisica armonica ed un momento di aggregazione con i coetanei. (Palestra, piscina o calcio)

Sono proposte esperienze di volontariato al servizio dei più poveri ed in difficoltà: mensa dei poveri, associazione per disabili, esperienze come allenatori di squadre di bambini, canile, mensa dei poveri .....

E' inoltre assicurata la frequenza a corsi di tipo più culturale a chi ne ha la capacità e la passione: musica, teatro, canto, laboratori manuali e creativi attraverso la frequenza dell'Oratorio-Centro Giovanile annesso.

In ultimo è data molta importanza all'aspetto sanitario, analisi di routine, analisi specialistiche, vaccinazioni e tossicologici al fine di tutelare la salute ed il percorso giudiziario del minore e di garantire un corretto svolgimento della vita comunitaria.

Sono individuati, proposti, realizzati e valorizzati momenti atti ad abituare i ragazzi alla condivisione ed alla riconoscenza, quali ad esempio le feste in occasione di eventi particolari, uscite e gite di vario tipo (culturale, ricreativo,...) e soprattutto le vacanze insieme, quando il sentimento dell'appartenenza, dell'identità collettiva, viene rinforzato dalla dimensione dell'esplorazione, dello sperimentarsi insieme e diversamente, in un contesto umano e sconosciuto, stimolante e divertente. Precisi momenti informativi e formativi su aspetti etici, fisici, culturali, ecc., secondo le esigenze manifestate dai ragazzi, vengono organizzati per fornire loro elementi utili per un giudizio ed un corretto approccio alle diverse problematiche evidenziate.

Altro momento valorizzato quotidianamente è quello dei pasti, in particolare della cena, luogo di convivialità e di familiarità, di scambio, di riflessioni ed esperienze, dove ciascuno racconta la propria giornata e condivide con gli altri i successi e le difficoltà.

### 12. Regolamento interno

#### Tutti i ragazzi accolti nella nostra Comunità

1. Partecipano alle attività comunitarie previste nella programmazione mensile della casa;
2. Si attengono all'orario della giornata e al programma giornaliero individuale esposto;
3. Prendono parte al riordino della comunità in base all'età e al percorso educativo, provvedono alla pulizia personale;
4. Possono uscire dalla casa per: scuola, attività previste dal P.E.I., attività previste nel programma di MAP, rientro in famiglia se concordato coi Servizi Sociali e/o autorizzato dall'A.G.;
5. Il cellulare e i vari giochi elettronici non si usano nei momenti dei pasti e di studio, si consegnano alle 23.00;



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

## MAMMA MATILDE

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email [casamammamatilde@libero.it](mailto:casamammamatilde@libero.it)

6. Non possono entrare, senza permesso, nella stanza dell'operatore;
7. Non possono rispondere al telefono, al citofono e aprire la porta di casa;
8. Non possono fumare, si tollera un numero massimo di 10 sigarette da fumare in area riservata singolarmente per i maggiori di 16 anni e con permesso dei genitori;
9. Le sigarette, i soldi e gli oggetti di valore dei minori sono custoditi dagli operatori.

### Per i ragazzi sottoposti a misura cautelare

1. Si attengono a quanto previsto dal A. G. M. e a quanto prescritto nel "vademecum operativo per le comunità del privato sociale" del Ministero della Giustizia;
2. Svolgono un'attività scolastica/lavorativa e una di volontariato, secondo le modalità previste dall'A.G.;
3. I colloqui si effettuano una volta a settimana (genitori e fratelli);
4. Possono inviare e ricevere corrispondenza epistolare;
5. Possono ricevere telefonate dai genitori nei giorni dispari, le telefonate si effettuano dalla stanza dell'operatore e nel dopo cena;
6. Non possono usare il cellulare ed i social network;

## 13. I servizi offerti

La Comunità Alloggio garantisce i seguenti servizi e prestazioni ai minori:

- Accoglienza e assistenza tutelare diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Sostegno educativo all'inserimento sociale e lavorativo, e all'apprendimento scolastico;
- Organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali)
- Coinvolgimento e partecipazione del minore all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane.

Relativamente ai servizi sanitari, la Comunità Alloggio garantisce:

- Screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;
- Alimentazione conforme allo stato di salute;
- Accompagnamenti per le prestazioni medico - generiche strumentali e specialistiche;
- Supporti psicologici.

Per l'aspetto di convivenza relativa all'offerta di vitto e alloggio, la Comunità Alloggio assicura:

- Un'alimentazione equilibrata, varia e gradevole;
- Un arredamento sicuro e personalizzato;
- Acqua calda, riscaldamento, spazi adeguati e confortevoli;
- Lavaggio e riassetto degli indumenti personali;
- Manutenzione della casa, delle suppellettili, degli arredi.

Le attività saranno programmate in funzione al numero dei minori, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Saranno garantite tutte le attività relative allo svolgimento del percorso di studi e l'inserimento in strutture scolastiche nei vari ordini e grado.

Le attività programmate sono:

- attività di maternage e di cura della persona;
- attività ludico-motorie;
- attività di supporto scolastico, di formazione professionale e di tutoraggio nell'apprendistato;
- attività di supporto terapeutico come previsto da progetto individuale;



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

## MAMMA MATILDE

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email casamammamatilde@libero.it

- attività finalizzate al rientro del minore in ambito familiare o in famiglie affidatarie e/o adottive.

Nello specifico si prevede:

Attività all'interno della struttura:

- cura della persona (alimentazione e igiene);
- manutenzione e riordino della struttura in collaborazione con il personale addetto;
- preparazione dei pasti e riordino come sopra;
- preparazione di diete alimentari per ogni utente, se richieste;
- stesura e tenuta del registro delle consegne giornaliere e degli strumenti di osservazione per ogni minore, delle relazioni sui comportamenti, in funzione agli obiettivi predefiniti nel progetto educativo individuale;
- modalità di relazione con la famiglia di origine (orari di visite, tempi...).

Attività all'esterno della struttura:

- accompagnamento dei minori presso le strutture scolastiche, formative, lavorative e di volontariato;
- attività sportive;
- attività ludico-espressive (manuale, corporea...);
- uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico;
- accompagnamento dei minori presso le strutture socio-sanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);
- accompagnamento, dove necessario, dei minori presso le famiglie affidatarie o adottive;
- Data l'età e l'autonomia dei minori in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.

### 14. Giornata tipo

7.00 – 8.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sveglia, colazione e igiene personale</li> </ul>
7.30 – 8.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio o accompagnamento dei minori presso le scuole frequentate</li> </ul>
8.30 – 13.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività scolastica – Attività di volontariato – Attività Lavorativa</li> <li>• Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato</li> </ul>
13.30 – 14.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pranzo con gli operatori</li> <li>• Dopo Pranzo: igiene personale</li> </ul>
14.30 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Momento di relax, visione tv</li> </ul>
16.00 – 18.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di recupero scolastico – Attività di volontariato – Attività Lavorativa</li> <li>• Attività laboratoriali come da Progetto Educativo Individualizzato</li> </ul>
18.00 – 18.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Break</li> </ul>
18.00 – 20.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato, sport, palestra, passeggiate, uscite con gli operatori</li> </ul>
20.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cena con gli operatori</li> <li>• Dopocena: igiene personale</li> </ul>



COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

**MAMMA MATILDE**

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email casamammamatilde@libero.it

21.00 – 23.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visione tv, giochi, tornei</li></ul>
23.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buonanotte</li></ul>

## 15. Rapporto con la famiglia

La Comunità di accoglienza “Mamma Matilde”, in armonia con i suoi valori e la sua mission, pensa che gli interventi a favore dei nostri ospiti non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia di origine, alla quale offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi
- colloqui mirati con i diversi referenti (responsabile, coordinatore di struttura, equipe socio-psico-pedagogica)
- libero acceso alla struttura
- monitoraggio della soddisfazione generale(indagini di customersatisfaction)
- raccolta di reclami e suggerimenti

Per i minori in misura cautelare i rapporti con i familiari sono seguiti e monitorati dagli operatori. Non vi sono spazi riservati a tali incontri ma è possibile incontrarsi, chiacchierare e dialogare in piena tranquillità nell’area cucina.

## 16. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori

Nell’ambito del sistema di qualità della comunità è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione dei minori ospiti, delle famiglie(customer satisfaction) e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall’analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso una comunicazione iscritta agli interessati.

E’ inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento a messa a disposizione degli utenti e dei loro familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

Si ritiene che l’introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l’attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

## 17. Codice Deontologico

Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutte le figure educative della Comunità Alloggio “Mamma Matilde” che entrano in contatto con i minori ospiti (équipe educativa, volontari, personale di supporto, volontari del Servizio Civile Nazionale).

1. Nell’esercizio delle attività si rispetta la dignità ed il diritto alla riservatezza, all’autonomia dei minori, rispettandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all’età, alla condizione sociale, alla razza, al sesso, alla religione, alla minorazione mentale o fisica, o a qualsiasi altra differenza o caratteristica personale;
2. Si osserva il segreto professionale. Non si rivelano notizie, fatti od informazioni apprese anche confidenzialmente dal minore a terzi estranei al percorso educativo;
3. Non si utilizzano mezzi e strumenti di coercizione, ne si ricorre a forme di violenza verbale, psicologica e fisica;
4. Si mantiene un adeguato livello di competenza professionale;
5. Non si intrattengono relazioni interpersonali di valenza diversa dall’attività educativa nei confronti dei minori ospiti;
6. Si tiene un comportamento uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza di sorta;
7. Non si fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza;
8. Non si accettano oggetti di valore e somme di denaro dai minori ospiti e dalle loro famiglie;





COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI

## MAMMA MATILDE

Via Margherita di Savoia, 22 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Tel / Fax +39 081 8624138

email casamammamatilde@libero.it

9. Si riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. Con il termine di "équipe" s'intende la sintesi del sapere, del saper fare e del saper essere di ciascuno dei singoli che vuole trasformarsi in collettivo. Specificità e competenze diverse devono esistere ma devono compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare;
10. Si intrattengono rapporti professionali con i colleghi improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione reciproco; ci si adopera per la soluzione di possibili contrasti.

### 18. Retta

Il costo della retta prodieprocapite è di € 98,86 (novantotto euro/86).

### 19. Contatti e informazioni

**Denominazione:** Comunità Alloggio "Mamma Matilde"

**Indirizzo:** Via Margherita di Savoia, 22

**Comune:** Torre Annunziata (Na)

**Ente titolare:** Istituto Salesiano " Sacro Cuore"

**Ente gestore:** ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE "PICCOLI PASSI GRANDI SOGNI" - ONLUS

**Codice Fiscale:** 90061050630

**Responsabile servizi residenziali:** ass. soc. Antonio Carbone 331 53 78 747

**Coordinatore comunità alloggio:** ass. soc. Gennaro Balzano 393 98 08 435

**Settore amministrativo:** 081 862 41 38 [martedì e venerdì dalle 9.00 alle 15.00]

**Recapiti comunità:** Telfax 081 8624138      **e-mail:** casamammamatilde@libero.it

**Ubicazione:** Urbana-centrale

**Collegamenti:** 250 mt casello autostrada A3 Torre Annunziata Sud - 400 mt stazione circumvesuviana di Torre Annunziata/Oplonti

**Numero massimo minori che possono essere ospitati:** 8 minori di sesso maschile

**Età:** Compresa tra i 13 ed i 18 anni

**Retta prodie procapite:** euro 98,86 (novantotto euro/86).

**Autorizzazione:** Decreto Dirigenziale n. 31 del 04/06/2015 – Dirigente Ambito N30

**Accreditamento:** Decreto Dirigenziale n. 32 del 04/06/2015 – Dirigente Ambito N30

Torre Annunziata 24 giugno 2018

Il legale rappresentante