

Comunità educativa a dimensione familiare

“ UPENDO “

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita - Melito
di Napoli (NA)*

CARTA DEI SERVIZI



Tel: +39 081.196.623.95 | Mail info@mondoincammino.it

Fax: +39 081.197.156.56 | Website: www.mondoincammino.it

INDICE

PARTE I

- 1.1 Presentazione della Cooperativa
- 1.2 Presentazione della Comunità educativa
- 1.3 Contatti e informazioni
- 1.4 Obiettivi e finalità
- 1.5 Ubicazione e accessibilità
- 1.6 Descrizione della Comunità

PARTE II

- 2.1 Criteri e modalità per la presa in carico
- 2.2 Documentazione interna della Comunità
- 2.3 Il personale educativo
- 2.4 I servizi offerti

PARTE III

- 3.1 Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali
- 3.2 Sistema di rilevazione della qualità percepita



Comunità educativa a dimensione familiare

“ UPENDO “

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita – Melito
di Napoli (NA)*

PARTE IV

4.1 Servizi minimi garantiti

4.2 Regole di comportamento degli ospiti della Comunità

4.3 Codice deontologico degli operatori di Comunità



Tel: +39 081.196.623.95 Mail info@mondoincammino.it

Fax: +39 081.197.156.56 Website: www.mondoincammino.it

PARTE I

1.1 Informazioni generali della Cooperativa

Mondo in Cammino è una cooperativa sociale di tipo A e B costituita il 05-06-2002 iscritta, nel registro delle imprese di Napoli dal 05-07-2002 p.iva 07914540533, il legale rappresentante è il dr. Giovanni Leonardi nato a Napoli il 15 Ottobre 1975.

La Cooperativa, nata dall'incontro di giovani professionisti con genitori di persone disabili, e dall'intento comune di impegnarsi attivamente nel difficile mondo del disagio sociale, opera nel campo dei servizi socio sanitari sin dall'inizio della sua costituzione. Nel corso degli anni ha acquisito esperienza erogando le proprie prestazioni in primis in forma privata presso i domicili delle persone bisognevoli, e successivamente in stretta collaborazione con rinomate organizzazioni, offrendo i propri servizi sia all'interno di strutture sanitarie pubbliche, private e/o accreditate, sia presso il domicilio delle persone destinatarie della nostra opera. Nel corso degli anni la compagine sociale si è sempre arricchita di nuovi professionisti implementando appropriatamente il knowhow aziendale.

Mondo in Cammino si pone come obiettivo quello di garantire ai propri soci sicurezza, vantaggi e riconoscimenti in proporzione all'apporto individuale di ognuno, improntando la vita dell'impresa sui principi di solidarietà e democrazia, e



Comunità educativa a dimensione familiare
“ UPENDO “
Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)

realizzando un bene anche a vantaggio delle generazioni future.

La Cooperativa opera da sempre nel territorio di Napoli e provincia svolgendo la sua attività secondo il principio della mutualità e senza fini di lucro. Propone servizi che tendono a considerare i bisogni delle persone che si trovano in uno stato di disagio sociale, perché diversamente abili o perché per un breve o lungo periodo della vita si trova in condizioni di svantaggio. E' possibile definire come disagio sociale la situazione, prolungata nel tempo, in cui il soggetto, per specifiche condizioni, non è in grado di utilizzare pienamente le proprie risorse e le opportunità offerte della società, e alternativamente e/o contemporaneamente si isola o suscita rigetto da parte della società stessa; si manifesta cioè come problema sociale, per la soluzione del quale è opportuno, e talvolta indispensabile, un intervento (Orml-Ciriec, 1998: 427). Mediante l'erogazione dei servizi socio assistenziali e socio sanitari, intervenendo sui bisogni e sulle necessità della comunità la cooperativa, negli anni, ha maturato grossa esperienza promuovendo interventi nel sociale, restituendo dignità a quanti, per diversi motivi, si sono trovati e si trovano in difficoltà nel corso della propria vita; contemporaneamente si adopera per far sì che il benessere del cittadino coincida con il riconoscimento dei diritti finalizzati a renderlo consapevole e protagonista di una condizione di autostima che non sia solo “generosa concessione” dell'altro. Altro concetto cardine della cooperativa Mondo in Cammino è quello di “territorialità”, le persone vanno sostenute ed aiutate nel loro contesto ambientale, considerando la loro individualità e complessità nella lettura del bisogno e non più, come accadeva in passato, intervenendo in modo diretto, modalità che genera emarginazione e distinzione tra cittadini



Comunità educativa a dimensione familiare
“ UPENDO ”
Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)

meritevoli e non. Anche in questo contesto si afferma l'opera di Mondo in Cammino, concretizzandosi nell'azione quotidiana che mira ad evitare l'emarginazione e l'istituzionalizzazione dei cittadini appartenenti alle cosiddette fasce “deboli”.

1.2 Informazioni generali della Comunità

La Comunità educativa a dimensione familiare “Upendo” è un servizio educativo residenziale a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di minori, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento. Ospita sei minori di età compresa tra i 4 e i 13 anni.

L'accesso alle strutture può avvenire direttamente attraverso i servizi sociali, servizi socio-sanitari, socioassistenziali territoriali. Upendo è gestita dalla Cooperativa Sociale “Mondo in cammino” con sede a Giugliano in Campania (NA), sede legale Vico Pozzo 1/2 Giugliano in Campania (NA).

1.3 Contatti e informazioni

Denominazione: Comunità educativa a dimensione familiare

“Upendo” Indirizzo: viale delle Ginestre 16 – Parco Margherita

Comune: Melito di Napoli (NA)

Tel/fax: 08119662395



Comunità educativa a dimensione familiare
“ UPENDO “
Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)

mail: presidenza@mondoincammino.it

Sito internet: www.mondoincammino.it

Ubicazione: Urbana-centrale

Numero massimo di minori: 6

1.4 Obiettivi e finalita

Comunità Upendo si propone di:

- *Ospitare* i minori in un ambiente sereno e adatto ad offrire sostegno, amore ed in grado di trasmettere principi e valori idonei ,in un clima familiare positivo, affinché diventino strumentali per una vita futura stabile e serena;
- *Supportare* i minori in un percorso di crescita personale, affinché acquisiscano un'adeguata autonomia individuale e sociale, necessaria per la propria realizzazione e per l'inserimento nella società;
- *Valorizzare* la costruzione dell'identità personale e l'espressività delle proprie emozioni e vissuti;
- *Realizzare* opportunità di integrazione;
- *Favorire* la socializzazione e l'inclusione attraverso progetti individualizzati in raccordo con le realtà territoriali;
- *Predisporre* la costruzione dell'identità personale e l'espressività delle proprie emozioni e vissuti;



Comunità educativa a dimensione familiare “

UPENDO “

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

- *Agevolare* la capacità di reagire positivamente alle situazioni di disagio valorizzando e potenziando le risorse personali dei minori e l'inserimento nel mondo del lavoro.

1.5 Ubicazione e accessibilità

La struttura è sita in viale delle ginestre 16 – Melito di Napoli (NA), al centro della città e vicino ai maggiori luoghi di interesse culturale, sociale e ricreativo così da favorire la piena autonomia dei minori accolti e la partecipazione degli stessi alla vita sociale e culturale del paese.

L'ottima ubicazione della Comunità permette di raggiungere facilmente:

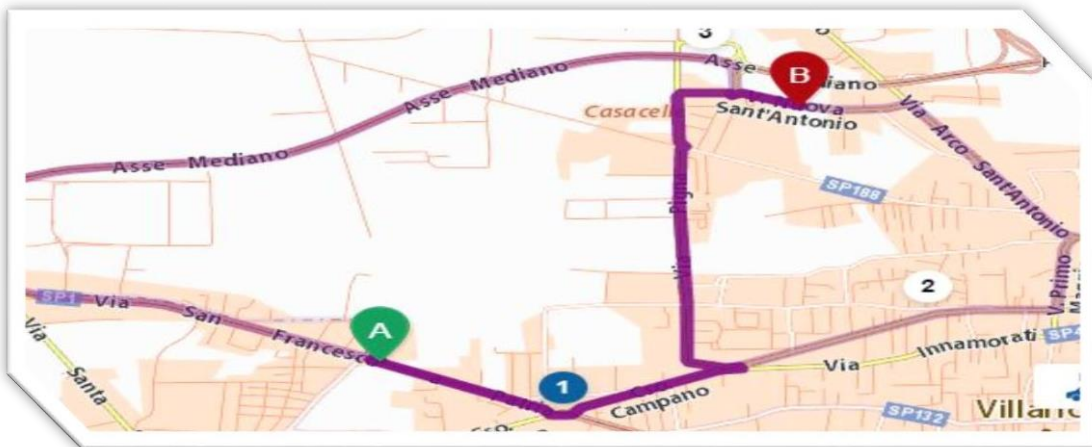
- 📍 La stazione metropolitana di Giugliano in Campania (NA) a circa 2 Km;



*Comunità educativa a dimensione
familiare “ UPENDO “*

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

- 📍 L'asse mediano, uscita “ Giugliano/Parete/Villaricca “, a circa 4 Km;



- 📍 L'asse mediano uscita “ Sant'Antimo / Casandrino “, a circa 2 km;



*Comunità educativa a dimensione
familiare “ UPENDO “*

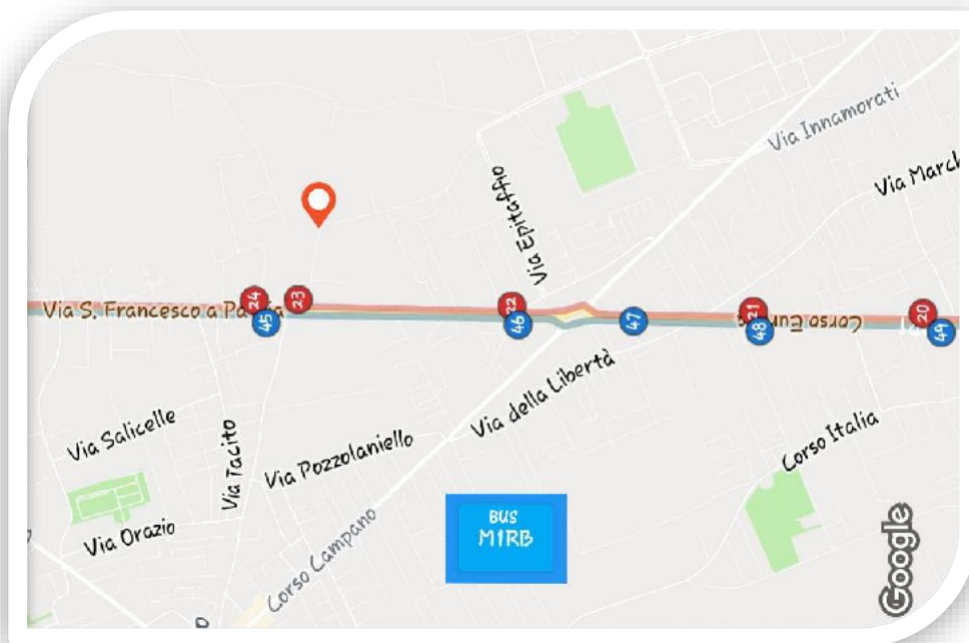
*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

Come raggiungere Comunità Upendo

- Da Caserta percorrere la SS336 uscita Sant'Antimo/Casandrino;
- Da Napoli autostrada A56 - immettersi sull'Asse Mediano uscita Sant'Antimo;

Altri luoghi d'interesse

- 📍 Municipio di Melito di Napoli a pochi km;
- 📍 Presidio Ospedaliero “ San Giuliano” a circa 4 Km.
- 📍 Arma dei carabinieri a circa 3 Km;
- 📍 La fermata del bus è situata a pochi passi dalla Comunità.



Comunità educativa a dimensione

familiare “ UPENDO “

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

1.6 Descrizione della Comunità

La struttura è composta da:

- Una cucina/salone per le attività ludico ricreative;
- quattro camere da letto;
- due bagni;

Gli spazi della struttura sono stati predisposti e suddivisi per creare ambienti destinati ad attività di socializzazione e interazione di gruppo e ambienti destinati alla propria privacy.

Il mobilio e l'arredamento creano un ambiente accogliente che comunica calore accoglienza e familiarità.

La Comunità è provvista di illuminazione di emergenza, collegamento telefonico, linea Internet, impianto riscaldamento ed ascensore.

PARTE II

2.1 Criteri e modalità per la presa in carico

Tutti i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali e con le modalità e nei limiti previsti dalle leggi vigenti, i cittadini dell'Unione Europea ed i loro familiari, nonché i cittadini non comunitari con regolare permesso di soggiorno, secondo quanto previsto dall'art. 2 comma 1 della Legge n. 328/2000, possono essere accolti in Comunità.



Tel: +39 081.196.623.95 | Mail info@mondoincammino.it

Fax: +39 081.197.156.56 | Website: www.mondoincammino.it

L'accesso alla Comunità può avvenire direttamente attraverso il servizio centrale Sai, su disposizione dei servizi sociali, servizi socio-sanitari, socioassistenziali territoriali.

2.2 Documentazione interna della Comunità

La documentazione degli ospiti, le cartelle personali e la documentazione della Struttura è continuamente curata e aggiornata.

Si cataloga e custodisce la documentazione riguardante:

- i progetti, i suoi aggiornamenti periodici e ogni altro documento prodotto dalla Comunità, utile alla memoria del servizio;
- i dati quantitativi del servizio (flusso delle ammissioni e delle dimissioni, presenze giornaliere delle ospiti, presenze del personale, dei volontari e dei tirocinanti);
- la cartella personale di ogni minore ospitata ;
- il progetto personalizzato e suoi aggiornamenti; il documento di dimissione;
- il diario di bordo, per le annotazioni sull'attività dell'educatore/operatore;
- i verbali delle riunioni dell'équipe educativa ;
- le relazioni con i servizi del territorio;
- schede personali di valutazione e autovalutazione degli operatori;
- quaderno delle consegne tra gli operatori.



*Comunità educativa a dimensione
familiare “ UPENDO “*

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

Ad ogni operatore vengono consegnati fascicoli di formazione ed informazione relativamente alla mansione svolta all'interno della Comunità.

Con cadenza quindicinale saranno organizzate riunioni d'equipe allo scopo di confrontarsi sull'andamento dei progetti, degli obiettivi da raggiungere, discutere sui singoli casi e verificare il buon andamento del lavoro svolto.

Con cadenza bimestrale saranno, invece, organizzate riunioni d'equipe specifiche rivolte all'autovalutazione dell'operatore attraverso la somministrazione di griglie personali (autovalutazione del proprio operato - difficoltà e mancanze) e in riferimento agli ospiti della Struttura (comportamento osservato - ipotesi - azioni - risultato atteso ed ottenuto - alternative).

La Comunità dispone di una biblioteca a carattere professionale, che mette a disposizione degli operatori libri, periodici e altro materiale cartaceo utile per il lavoro educativo, nonché la documentazione legislativa, professionale e amministrativa riguardante le Comunità residenziali.



2.3 Il personale educativo

L'équipe educativa è costituita da:

- Responsabile della comunità
- Educatori professionali
- Figure educative in possesso di qualifiche professionali riconosciute dalla Regione Campania (deliberazione n. 2843 del 08/10/2003)
- Psicologo esterno
- Avvocato (consulente esterno)
- Operatore sociale

L'équipe educativa organizza la propria attività secondo i principi della collaborazione, dell'integrazione delle funzioni e del pieno rispetto della persona.

L'équipe assicura l'attuazione del progetto della Comunità e concorre all'elaborazione, attuazione e verifica dei progetti individuali.

L'assegnazione dei compiti tra i componenti dell'équipe educativa viene assicurata dal responsabile della Comunità salvaguardando il principio della continuità delle relazioni interpersonali tra operatori e ospiti.

Il *Responsabile della Comunità* cura i rapporti, sotto il profilo giuridico, amministrativo, economico e socio-assistenziale, con gli enti che richiedono il collocamento dei minori in struttura; cura i rapporti con le autorità giudiziarie ordinarie e minorili e con le autorità di pubblica



*Comunità educativa a dimensione
familiare “ UPENDO “*

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

sicurezza; valuta l'ammissione di nuovi utenti in Comunità e si occupa degli adempimenti amministrativi relativi agli ingressi e alle dimissioni dei minori accolti. Promuove e coordina il lavoro educativo della Comunità e gestisce il gruppo degli educatori/operatori; vigila sull'attuazione corretta delle linee operative dei progetti individuali; definisce, in raccordo con lo psicologo, i programmi e gli interventi di consulenza, supervisione, aggiornamento e formazione professionale del personale educativo; indice e coordina le riunioni d'équipe.

Gli *Educatori* assicurano l'attuazione del progetto educativo generale e dei progetti individuali; concorrono all'elaborazione, attuazione e verifica dei progetti individuali; programmano, organizzano e attuano attività ludico-ricreative e sociali individuali e di gruppo e, in generale, attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità dei minori e alla promozione di processi di inserimento e partecipazione sociale e nel mondo del lavoro.

Gli *Operatori Qualificati e/o gli operatori sociali* collaborano con gli educatori all'elaborazione e all'attuazione dei progetti individuali; supportano gli educatori nell'attuazione delle attività ricreative e sociali individuali e di gruppo e nelle diverse attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità e alla promozione di processi di inserimento e partecipazione sociale.

L'*Avvocato* si occupa delle pratiche legali connesse al riconoscimento dello status giuridico per l'ottenimento della protezione internazionale.

Lo *Psicologo esterno* sostiene e supporta i minori ospitati in un percorso di crescita individuale e di gruppo; organizza e sostiene gli



*Comunità educativa a dimensione
familiare “ UPENDO “*

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

incontri individuali degli utenti e gli incontri di gruppo; definisce, in raccordo con il responsabile della Comunità, i programmi e gli interventi di consulenza, supervisione, aggiornamento e formazione professionale degli operatori.

Inoltre possono far parte della struttura e quindi collaborare con l'équipe educativa:

- ragazzi/e del servizio civile;
- volontari e tirocinanti.

L'équipe educativa organizza la propria attività secondo i principi della collaborazione, dell'integrazione delle funzioni e del pieno rispetto della persona.

L'équipe assicura l'attuazione del progetto educativo della Comunità e concorre all'elaborazione, attuazione e verifica dei progetti individuali.

L'assegnazione dei compiti tra i componenti dell'équipe educativa viene stabilita dal Responsabile della Comunità salvaguardando il principio della continuità delle relazioni interpersonali tra operatori e ospiti.

Al fine di assicurare il costante sviluppo qualitativo dei servizi, e di promuovere la crescita personale e professionale dell'équipe, con cadenza



annuale, saranno programmati e attuate iniziative di formazione e di aggiornamento del personale che opera nella Comunità.

Infine, in sintonia con le esigenze e i bisogni della Comunità, è garantito il diritto alla formazione, all'aggiornamento, alla qualificazione e alla specializzazione del personale di lavoro.

2.4 I servizi offerti

La Comunità garantisce ai minori i seguenti servizi:

- Accoglienza diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Sostegno educativo all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo;
- Sostegno nell'espletamento dei compiti quotidiani;
- Organizzazione del tempo libero;
- Supporto nel percorso di reinserimento sociale e lavorativo.

Relativamente ai Servizi Sanitari, la Comunità garantisce:

- Screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;
- Alimentazione conforme alla cultura e allo stato di salute;
- Accompagnamento per le prestazioni medico -
generiche strumentali e specialistiche;
- Supporto psicologico e/o psicoterapeutico.
- Supporto legale.



PARTE III

3.1 Rapporti con la Comunità locale ed i servizi territoriali

Al fine di favorire l'inserimento sociale dei minori accolti la Comunità Upendo collabora con associazioni di volontariato, centri di aggregazione e Cooperative Sociali presenti sul territorio.

La Comunità collabora con :

- ✓ La Cooperativa Sociale “ Nadir” ;
- ✓ La Cooperativa Sociale “ Si può fare “;
- ✓ La Cooperativa “ Idea “.

Ancora collabora con enti di formazione professionale quali:

- ✓ CFS (Centro servizi e formazione)
- ✓ ANGLIA , Ente Certificatore riconosciuto dal Miur
- ✓ Consorzio Scuola Superiore Scienze della salute (C.S.S.S.)
- ✓ SELFFORM (Ente di formazione professionale)

Infine, collabora con unità socio-sanitarie e servizi sociali territorialmente competenti.



3.2 Sistema di rilevazione della qualità percepita

Nell'ambito del sistema di qualità della Comunità è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti ospiti e degli operatori attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

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

Il reclamo può essere presentato per iscritto o via mail.

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.

PARTE IV

4.1 Servizi minimi garantiti

- a) Accoglienza materiale - l'Ente si impegna a: garantire il vitto e soddisfare le richieste e le particolari necessità in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte; fornire vestiario, biancheria per la casa, prodotti per l'igiene personale in quantità sufficiente e rispettando le esigenze individuali; fornire il materiale scolastico per i



minori;

- b) Mediazione linguistico-culturale - Il servizio di mediazione linguistico-culturale è da considerarsi trasversale e complementare agli altri servizi erogati. Gli enti locali hanno obbligo di garantire la mediazione linguistico-culturale al fine di facilitare la relazione e la comunicazione - sia linguistica (interpretariato), che culturale -tra i singoli beneficiari, il progetto di accoglienza e il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza);
- c) Orientamento e accesso ai servizi del territorio - l'Ente si impegna a: garantire le procedure di iscrizione anagrafica secondo quanto dispone la normativa vigente; orientare i beneficiari alla conoscenza del territorio, facilitandoli nell'accesso e nella fruibilità dei servizi erogati, così come previsto dal Manuale operativo; garantire l'accesso e la fruibilità del diritto alla salute;
- d) Inserimento scolastico per i minori - l'Ente si impegna a: garantire l'inserimento scolastico dei minori e l'istruzione degli adulti secondo gli obblighi di legge e monitorarne la frequenza; favorire, ove possibile, l'accesso all'istruzione secondaria e universitaria; garantire l'accesso, la fruibilità e la frequenza dei corsi di apprendimento e conseguimento dell'attestazione e/o certificazione della lingua italiana, secondo il livello di conoscenza di ciascun beneficiario, senza interruzioni nel corso dell'anno, per un numero minimo di quindici ore settimanali;
- e) Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale - l'Ente si impegna a: promuovere la realizzazione di attività di sensibilizzazione e di informazione al fine di facilitare il dialogo tra i beneficiari e la comunità cittadina; promuovere e sostenere la realizzazione di attività di



*Comunità educativa a dimensione
familiare “ UPENDO “*

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

animazione socio-culturale mediante la partecipazione attiva dei beneficiari; costruire e consolidare la rete territoriale di sostegno al progetto coinvolgendo gli attori locali interessati; promuovere la partecipazione dei beneficiari alla vita associativa e pubblica del territorio, anche in previsione di eventi interamente auto-organizzati;

- f) Tutela psico-socio-sanitaria - l'Ente si impegna a: garantire l'attivazione del sostegno psico-socio-assistenziale in base alle specifiche esigenze dei singoli beneficiari; nel caso di servizi di accoglienza in favore di minori stranieri non accompagnati garantire i servizi psico-socio-educativi; garantire l'accompagnamento al Servizio sanitario nazionale per l'attivazione dei relativi servizi di base e/o specialistici; garantire l'orientamento, l'informazione e l'accompagnamento in materia di protezione sociale e previdenza; garantire, nel caso di beneficiari con specifiche esigenze di presa in carico, l'accesso ai necessari servizi psico-socio-sanitari, accompagnando l'eventuale piano terapeutico- riabilitativo individuale con attività socio- assistenziali; garantire la flessibilità degli interventi al fine di declinarli in base all'evoluzione della condizione di vulnerabilità durante il percorso di accoglienza; costruire e consolidare la collaborazione con gli attori che, a diverso titolo, possono



partecipare ai percorsi di supporto, riabilitazione e cura dei beneficiari portatori di specifiche esigenze psico-socio-sanitarie, dipendenti anche dal loro percorso migratorio e personale, nonché dalle condizioni specifiche di riduzione in situazione di sfruttamento o di violenze e/o torture subite; costruire e consolidare, per eventuali situazioni emergenziali, la collaborazione con gli attori pubblici e privati che, a diverso titolo, possono partecipare alla complessiva gestione delle casistiche, di cui al punto precedente. Nel caso di beneficiari con disagio mentale, che necessitino di una presa in carico specialistica, se pur temporanea, le attività dei progetti di accoglienza vanno a integrare e completare l'attività di valutazione dei bisogni e di definizione del programma terapeutico-riabilitativo individuale attivato dai servizi per la salute mentale del territorio. Pertanto gli enti locali sono obbligati nello specifico a: attivare programmi di supporto e di riabilitazione in maniera concordata e continuativa con la struttura sanitaria locale preposta; programmare la presa in carico diretta da parte dei dipartimenti di salute mentale presso le proprie strutture residenziali la dove la situazione clinica lo richieda; garantire un raccordo con il servizio di salute mentale del territorio tramite protocolli di intesa che esplicitino i livelli di collaborazione operativa atti a sostenere gli specifici interventi; prevedere la presenza di una rete territoriale atta a rendere sostenibile la presa in carico in termini di prossimità e accesso ai servizi specialistici e strutturati. Nel caso di beneficiari disabili e/o con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata, l'ente locale



attiva programmi di supporto, cura e riabilitazione.

4.2 Regole di comportamento delle ospiti di Comunità Upendo

L'obiettivo del presente regolamento è quello di creare un ambiente accogliente e sereno nel pieno rispetto delle esigenze individuali e comunitarie.

Le regole sono le seguenti

- All'ingresso l'equipe provvederà a fornire ad ogni ospite quanto necessario per l'igiene personale, l'igiene della propria stanza e per la pulizia dei propri capi di abbigliamento;
- Tutti i minori consumano insieme i pasti rispettando i seguenti orari:

colazione ore 7.30/8.00

pranzo ore 13.00/13.30

merenda ore 17.30

cena ore 20.30

- i minori rispettano gli orari di riposo giornaliero che va dalle 14.00 alle 16.00;
- È consentito guardare la televisione dalle 14.00 alle 15.00, dalle



*Comunità educativa a dimensione
familiare “ UPENDO “*

*Viale delle Ginestre 16 · Parco Margherita -
Melito di Napoli (NA)*

19.00 alle 20.00 e dalle 21.00 alle 23.00; è consentito guardare la televisione in orario diverso da quello indicato in caso di telegiornale o di avvenimento importante (in tal caso va concordato l'orario con l'operatore di turno);

- Le visite sono consentite solo se concordate con il responsabile e in orari che non intralcino le quotidiane attività della Comunità;
- le visite se autorizzate sono svolte negli spazi comuni;
- È vietato entrare nelle stanze delle altri ospiti e nella stanza degli operatori tranne se non espressamente invitati a farlo;
- Tutti gli ospiti della Comunità devono rispettarci a vicenda e devono aver rispetto delle usanze, delle religioni, di altre culture;
- Tutti i minori devono rispettarci a vicenda e devono rispettare gli operatori che a diverso titolo lavorano in Comunità.

Tutto quanto non espressamente indicato nel regolamento va concordato con il Responsabile della Comunità.



4.3 Codice deontologico degli operatori di “ Comunita Upendo “

Il presente Codice deontologico è uno strumento che guida gli operatori di Comunita Upendo (successivamente denominati “operatori”) che a diverso titolo operano in Struttura nello sviluppo della identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile e l'utente sui comportamenti che può attendersi dagli operatori.

Gli operatori sono tenuti alla conoscenza, alla comprensione e alla diffusione della Carta e si impegnano a rispettarla e a farla rispettare.

Tutti i collaboratori della struttura sottoscrivono il codice deontologico ed è messo a conoscenza dei servizi sociali territoriali e degli ospiti della Comunita.

I nostri principi fondamentali sono:

- ✓ **Equita** : tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutte le utenti nel pieno rispetto del principio di eguaglianza sancito dalla Costituzione (art. 3);
- ✓ **Uguaglianza**: i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutte le ospiti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica;
- ✓ **Continuità**: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo.
- ✓ **Umanità**: l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto



della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o psichiche, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

- ✓ **Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale. L'operatore deve attivare tutte le azioni di sua competenza per contribuire a garantire un'erogazione del servizio efficiente ed efficace.
- ✓ **Appropriatezza:** la definizione di appropriatezza condivisa a livello internazionale è quella secondo cui una prestazione è appropriata se oltre ad essere efficace viene erogata a quei soggetti che ne possono realmente beneficiare, con la modalità assistenziale più idonea e con le caratteristiche (di tempestività, di continuità, ecc.) necessarie a garantirne effettivamente l'utilità. L'appropriatezza va dunque valutata sia rispetto alle modalità di erogazione della prestazione stessa sia rispetto alle esigenze del destinatario della prestazione.
- ✓ **Partecipazione.** Va sempre stimolata dall'operatore la partecipazione delle ospiti alla gestione della vita comunitaria. I minori partecipano direttamente alla gestione della Comunità.

Questa partecipazione vuole avere un duplice obiettivo: vuole favorire da un lato l'instaurarsi di un clima familiare e sereno tra gli utenti ospiti della Casa dall'altro vuole porre le basi per il processo di emancipazione e di crescita personale e sociale degli stessi.



Gli operatori s'impegnano, infine, a favorire la collaborazione dei servizi sociali, socio-sanitari e di altre agenzie socio-educative del territorio, dei centri antiviolenza in vista della conoscenza, della programmazione e della verifica del servizio.

- ✓ **Segretezza e riservatezza.** Per la tutela delle ospiti i dati personali sono trattati essenzialmente al fine di impostare e attuare il progetto individuale e al fine di collaborare con i servizi sociali, con le aziende sanitarie locali, con i presidi ospedalieri, con le autorità giudiziarie ordinarie e minorili, con le autorità di pubblica sicurezza e con i centri antiviolenza territoriali.

L'operatore incaricato, nel pieno rispetto dei diritti e della dignità degli interessati, trasmette agli enti e uffici citati coinvolti a diverso titolo nei programmi d'intervento a favore delle persone accolte secondo le esigenze del caso, segnalazioni, relazioni informative e di proposta finalizzate all'adozione di decisioni e di provvedimenti utili per assicurare agli interessati condizioni di vita idonee ad un equilibrato sviluppo personale e ad una positiva integrazione sociale.

Nel rispetto della normativa vigente in materia di Privacy, l'operatore deve osservare il diritto/dovere di mantenere il segreto sull'attività prestata e su tutte le informazioni che siano fornite dalla parte assistita o di cui si sia venuto a conoscenza in dipendenza della propria attività professionale.



Lealtà, correttezza, trasparenza e volontarietà dell'azione.

L'attività professionale dell'operatore è svolta con diligenza, lealtà e correttezza, senza assumere iniziative che possono portare a compiere consapevolmente azioni contrarie all'interesse dell'utente o nei confronti dei colleghi, false dichiarazioni e manipolazione di documenti e di dati.

Rapporti con l'utente

Il centro del lavoro dell'operatore è l'utente, in quanto soggetto che esprime richieste che nascono da bisogni ed interessi.

Fondamentale è mettere al centro la persona per l'erogazione di prestazioni che possano valorizzare l'individuo, con le sue esigenze, le sue potenzialità e risorse.

Al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e consentire all'assistito di esprimere le proprie scelte, l'operatore ascolta, informa, coinvolge la persona e valuta con la stessa i bisogni.

Diritti e doveri delle persone.

La promozione della tutela dei diritti personali e la conoscenza dei propri doveri sono le azioni che gli operatori attuano per raggiungere gli obiettivi, al fine di permettere lo sviluppo di un individuo capace di esprimersi nel pieno rispetto della comunità in cui vive.

Di fondamentale importanza è l'opinione della donna in riferimento all'elaborazione del Progetto Individualizzato.



Responsabilità.

Aderendo alla presente Carta l'operatore agisce in coerenza con i principi, i valori, le norme, anche non scritte, su cui si fonda la propria professione.

L'accettazione di un incarico professionale presuppone adeguate competenze, accertabili e documentabili, per cui l'operatore ha l'obbligo morale di non accettare incarichi che sappia di non poter svolgere o che competano ad altre figure professionali.

L'operatore che svolge mansioni direttive deve avvalersi di ogni metodologia utile alla verifica e all'accertamento della professionalità e delle competenze degli operatori che coordina.

Colleghi e altre figure professionali.

L'operatore collabora con i colleghi di cui riconosce e rispetta lo specifico apporto all'interno dell'équipe.

Tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà. Si impegna affinché la diversità di opinione non ostacoli il progetto educativo.

L'autovalutazione e la verifica del proprio operato sono fondamentali ai fini dello sviluppo professionale.

E' tenuto a segnalare al Responsabile della Comunità ogni abuso o comportamento contrario alla deontologia attuato dai colleghi.

In relazione alle proprie mansioni, l'operatore non solo deve impostare il proprio contegno in base al rispetto ed alla comprensione dell'utente, ma deve anche cercare di attenersi alle direttive ed alle regole del suo gruppo lavoro, osservando in modo scrupoloso i propri doveri.

