



Gruppo
incontro
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

EIDOS

Comunità educativa
a dimensione familiare
per minori

CARTA DEL SERVIZIO



PERCHÉ LA CARTA DEL SERVIZIO

Questa Carta descrive il servizio offerto dalla **Cooperativa Sociale Gruppo Incontro** presso la **Comunità Educativa** denominata **EIDOS** sita in Pistoia. La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento concreto di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nei servizi offerti, aprendo un dialogo tra il cittadino e chi, a diversi livelli, è chiamato a rispondere ai suoi bisogni. Questo documento rappresenta perciò la disponibilità della Cooperativa Gruppo Incontro a “mettersi in gioco” e presentarsi nella sua identità caratteristica, a dialogare con gli Enti Pubblici, con le agenzie del territorio, con la scuola, con tutte le risorse locali, riconoscendo a tutti gli interessati il diritto di portare contributi per il miglioramento del servizio.

LA COOPERATIVA

Gruppo Incontro è una cooperativa di tipo A, con sede in Pistoia, finalizzata alla gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, che nasce nel 2005, ereditando e proseguendo l'esperienza trentennale dell'Associazione Genitori Comunità Incontro (AGCI) di Pistoia. Alla fine del 2015 ha portato a conclusione il processo di fusione per incorporazione della Società Cooperativa Sociale Itaca, il cui ambito prevalente di intervento è il disagio mentale e nel 2020 con la Cooperativa la Fenice, il cui ambito prevalente è la disabilità.

Ad oggi, opera in cinque grandi aree:

- Dipendenze Patologiche;
- Salute Mentale;
- Intercultura e immigrazione;
- Marginalità e inclusione sociale;
- Disabilità.

La Cooperativa ha ottenuto la certificazione di qualità ai sensi dello standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015 che si concretizza nell'applicazione di procedure di controllo, verifica e valutazione nonché di costante rendicontazione.



LA STRUTTURA



La struttura si trova in una posizione ideale, in quanto il centro città e tutti i servizi sono facilmente raggiungibili sia con i mezzi pubblici che a piedi. L'immobile risponde ai requisiti di ospitalità di tipo familiare ed educativo, con spazi adeguatamente arredati ed attrezzati sia all'interno che all'esterno e garantisce i requisiti per la tutela della privacy, necessari per il servizio svolto. La struttura ha le caratteristiche distributive di una casa: lo spazio esterno è costituito da un giardino e all'interno della Comunità sono disposti spazi confortevoli per la convivenza in gruppo, ambienti di relax, ambienti protetti per i colloqui con le famiglie e per le attività psicopedagogiche. La Comunità dispone di 2 camere doppie e 2 singole che permettono di ospitare 6 minori. Al piano terra si trova l'ingresso principale, una cucina con adiacente la sala da pranzo, la dispensa, una camera da letto doppia attrezzata che permette di ospitare minori con disabilità ed una singola, un bagno attrezzato per i disabili. Al primo piano si trovano 2 camere da letto di cui una singola, l'ufficio del personale per l'attività amministrative, per incontri e colloqui protetti, un servizio igienico con antibagno e un'ampia terrazza coperta. Il piano secondo è stato pensato come spazio di relazione, è presente anche un locale per il personale con bagno adiacente riservato al personale della struttura. La Comunità è operativa 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Gli operatori, tutti qualificati secondo la normativa vigente, sono presenti nell'arco di tutta la giornata secondo un razionale sistema di turnazione.

RECETTIVITÀ



La struttura è adibita per accogliere 6 minori, di età compresa tra i 12 e i 18 anni. È anche disponibile, eventualmente, un posto per attività di pronto intervento e/o urgenza.

La comunità offre un luogo protetto d'incontro in cui, oltre a poter osservare le dinamiche comportamentali, sia possibile per il nucleo familiare sperimentare momenti di "buone relazioni" attraverso il supporto dell'educatore.

EIDOS accoglie minori che:

- sono temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo e per i quali non è proponibile o praticabile un affido familiare;
- necessitano di una collocazione extra-familiare, laddove non sia possibile elaborare e/o attivare azioni di sostegno a tutela di una adeguata permanenza del minore nel nucleo familiare di origine;
- necessitano di una collocazione extra-familiare, su provvedimento dell'autorità giudiziaria competente.

Possono essere inseriti minori con disabilità fisica-psichica-sensoriale, disponendo di operatori qualificati e della collaborazione con i servizi specialistici dell'azienda sanitaria oltre la possibilità di specifici interventi da concordare con il servizio inviante.

La Comunità educativa "Eidos" può proseguire l'accoglienza oltre il diciottesimo anno per i ragazzi che sono già inseriti, sempre che vi sia una specifica e motivata richiesta da parte dell'Ente di prosecuzione del progetto e l'autorizzazione giuridica.

Il ridotto numero di ospiti accolti garantisce alla Comunità una connotazione familiare ed è coerente con un progetto di tutela che prevede interventi altamente individualizzati volti all'integrazione e inclusione sociale.

FINALITÀ



L'obiettivo che caratterizza l'accoglienza residenziale, è la consapevolezza e la necessità di rappresentare un intervento a termine. La comunità è un passaggio, non una sistemazione definitiva. La Comunità Educativa EIDOS pone in primo piano il benessere psicofisico del minore riproducendo un "clima familiare", senza simulare la famiglia, proponendo esperienze di appartenenza e separazione, di autonomia ed integrazione in modo da sostenere affettivamente e materialmente il percorso di crescita dell'identità personale del minore.

Si caratterizza, dunque, come ambiente di vita dove quotidianità ed attività si integrano, dove la relazione tra minore ed adulto diviene lo strumento principale per generare profondi e significativi cambiamenti sul piano della personalità, delle relazioni, delle abilità e competenze sociali, dell'affettività e della propria identità, al fine di promuovere e favorire il raggiungimento della piena autonomia. Sostiene ed incoraggia il minore nell'acquisizione di una maggiore competenza nelle scelte personali, nella sua gestione e di quant'altro utile e necessario alla propria autonomia. Offre modelli di riferimento significativi che educino al rispetto degli altri e all'accettazione di regole necessarie alla convivenza. Affianca la famiglia (laddove è previsto), la scuola e gli altri servizi in un progetto di crescita dei minori. Aiuta a mantenere e sostenere i legami con i genitori ed ottimizzare le relazioni con la famiglia (ove sia ritenuto necessario dall'Ente inviante). Supporta il minore sia sul piano degli apprendimenti e delle motivazioni che in quello delle relazioni con l'istituzione scolastica.

MODALITÀ DI ACCESSO



L'inserimento avviene su segnalazione dei Servizi Sociali, del Tribunale dei Minori, delle Forze dell'Ordine, del Centro di Giustizia Minorile, delle Strutture socio-sanitarie del territorio. L'inserimento inizia contattando il Coordinatore della struttura a cui segue l'invio di una relazione psicosociale. Successivamente viene fissato un colloquio di presentazione del caso da parte dell'Ente che ha in carico il minore e il Coordinatore della Comunità. Nell'arco della settimana l'equipe educativa valuta la compatibilità dell'inserimento con le caratteristiche della comunità e del gruppo minori già ospitati. Seguono un colloquio con il minore e/o con la famiglia/tutore, se presente, per una prima conoscenza e in accordo con il Servizio inviante e il minore, famiglia/tutore definisce la data d'ingresso.

Durante la prima fase di inserimento l'attenzione è rivolta a:

- spiegare al minore dettagliatamente, laddove le condizioni lo permettono, i motivi per cui si è reso necessario il collocamento in comunità;
- presentare ciò che avverrà nel periodo successivo all'inserimento, i tempi di permanenza, e le possibili prospettive;
- descrivere la comunità e la vita che in essa si svolge.

Dal punto di vista metodologico principio cardine di questo intervento è la trasparenza, strumento che garantisce alla persona il diritto di conoscere la verità rispetto a quanto le sta accadendo per una rielaborazione positiva degli interventi.

Dopo il periodo di inserimento viene steso, in accordo con l'Ente inviante, il Progetto Educativo Individualizzato.

IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO



In termini generali gli interventi si fondono su obiettivi educativi comuni: la crescita dell'autostima, lo sviluppo dell'autonomia e del senso di responsabilità, il riconoscimento dei propri limiti e dei ruoli sociali, il potenziamento delle capacità relazionali, la definizione di un'identità matura. All'atto dell'accoglienza, dopo un periodo di osservazione di 30 giorni, ogni ospite in collaborazione con l'Equipe e concordemente con l'Ente inviante elabora un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) all'interno del quale sono definiti gli obiettivi da raggiungere, le aree di intervento, le criticità relative alla condizione, i monitoraggi periodici.

Le aree considerate nel progetto sono: la sfera affettivo-relazionale, l'autonomia personale, il rapporto con la famiglia d'origine, la scuola, l'orientamento professionale, il lavoro, il tempo libero. La sua natura stessa, rende il PEI un documento dinamico soggetto a periodici aggiornamenti in linea con l'evolversi delle condizioni del minore oltre che uno strumento multidisciplinare che nasce e trova evoluzione nel continuo scambio e confronto non solo con gli operatori interni alla struttura ma anche nel coinvolgimento delle risorse locali del territorio con cui il minore si interfaccia.



RISPETTO DELLA PRIVACY



La Comunità Educativa EIDOS garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni giovane ospite attraverso l'applicazione puntuale della legislazione vigente (DGPR Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016). I dati sensibili, conservati sia in formato cartaceo che elettronico, sono protetti all'interno di armadi chiusi a chiave oppure con differenti password di accesso.

INTERVENTO INTEGRATO



La Comunità, come un sistema aperto, favorisce e promuove l'integrazione con tutti i servizi e le risorse presenti nel territorio, offrendo ai giovani ospiti la possibilità di vivere esperienze socializzanti ed aggregative alla pari con i loro coetanei. A tale fine è sempre favorito da parte dell'equipe l'inserimento dei ragazzi in gruppi sportivi, gruppi ispirati al volontariato e gruppo dei pari, aprendo la struttura anche a persone esterne e compagni di scuola. Tali rapporti permettono di creare una serie di legami positivi all'esterno e costruire occasioni favorevoli di crescita personale. Gli orari e le modalità di partecipazione di persone esterne è regolamentata dall'intera equipe favorendo al massimo l'integrazione.

ATTIVITÀ E SERVIZI



Nella Comunità Educativa EIDOS sono assicurati i seguenti moduli d'intervento:

- protezione, cura, accoglienza;
- vitto e alloggio;
- fornitura biancheria;
- cura del guardaroba;
- sostegno educativo;
- gestione e organizzazione quotidiana degli spazi e dei tempi;
- partecipazione alle opportunità del territorio, attività del tempo libero e socializzazione;
- sostegno nelle attività scolastiche;
- attività educative, ludiche e ricreative;
- orientamento scolastico e/o professionale;

Un'attenzione particolare viene rivolta alla costruzione di relazioni personali significative. L'educatore si pone come polo relazionale fondamentale tramite il quale il minore possa iniziare ad avere cura di sé attraverso il rispetto e l'attenzione degli altri.

I giovani ospiti sono tenuti a seguire le regole basilari dell'igiene personale e degli ambienti dove si svolge la vita comunitaria, degli orari stabiliti e del rispetto delle persone conviventi.

È compito del personale educativo assicurare una convivenza armonica e serena, favorendo il dialogo con e fra i minori e l'interiorizzazione delle regole di vita comunitaria.

Il tempo libero è organizzato tenendo conto delle attitudini e inclinazioni di ciascuno, favorendo momenti di incontro e scambio sociale con l'esterno.

VITTO E QUALITÀ ALIMENTI



La comunità garantisce l'igiene, la freschezza e la qualità dei pasti. Sia per il pranzo che per la cena è garantita varietà del menù in linea con le tabelle dietetiche predisposte dalla nutrizionista.

Vi è anche la possibilità, se richiesto, di disporre di pasti dietetici, vegetariani e/o triturati.

ALLOGGIO



I giovani ospiti alloggiano in camere singole o doppie. Hanno la possibilità di personalizzare il proprio spazio attraverso fotografie, poster ritratti e soprammobili, di appendere sulle pareti della camera o da sistemare sui comodini, nonché di detenere e di disporre di accessori secondo esigenza ed in ragione delle proprie autonomie funzionali, compatibilmente con le vie di fuga e i punti luce nonché ventilazione della stanza.



PERSONALE



Nella Comunità EIDOS opera un'equipe multidisciplinare, che prevede la presenza di un Coordinatore della struttura. Il Coordinatore ha il compito di indirizzo e di sostegno al lavoro degli operatori. Tiene i rapporti con le varie figure tecniche di riferimento dell'Ente con i quali condivide gli obiettivi generali e specifici degli interventi educativi. All'interno del servizio sono presenti Educatori Professionali, Animatori/Educatori e Addetti di base alla persona. Viene assicurato personale in compresenza in momenti particolari della giornata e viene garantita la sostituzione per ferie e malattia. L'organico della Cooperativa gruppo Incontro comprende anche altre figure socio-sanitarie che possono essere coinvolte al bisogno.



PROCEDURA PER GESTIONI RECLAMI



Coloro che usufruiscono del servizio, autonomamente o in convenzione, possono sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento. Il servizio di FRONT OFFICE - n. tel. 0573/50431, fornisce le indicazioni necessarie ad un corretto ed efficace inoltro del reclamo o della segnalazione, attraverso strumenti quali fax (n.0573/975388) o posta elettronica (info@incontro.coop o segreteria@incontro.coop) nonché la modulistica predisposta per il reclamo stesso. Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato. In ogni caso verrà fornita risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 gg. dalla ricezione.

TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO



La mobilità sul territorio dei giovani ospiti costituisce un importante elemento in grado di incidere positivamente sull'integrazione e recupero. La possibilità di raggiungere agevolmente le sedi degli enti e istituzioni, impegnate sul versante educativo, sanitario, ricreativo è pertanto garantita attraverso la costante disponibilità di un mezzo di trasporto dedicato.

GESTIONE DELLE EMERGENZE



Nei casi in cui si verificano situazioni di emergenza, sono previsti specifici protocolli d'intervento che prevedono i seguenti passaggi:

- messa in sicurezza del minore tramite presidi sanitari presenti sul territorio provinciale;
- tempestiva comunicazione della situazione di emergenza al Coordinatore del servizio (sempre reperibile tramite cellulare di servizio), ai fini di valutare il da farsi e concordare le modalità di intervento da seguire nell'immediato;
- tempestiva comunicazione ai referenti giuridici e socio-sanitari dell'ospite.

All'interno del servizio sono attive le procedure e le istruzioni operative a cui il personale impiegato fa riferimento, per la gestione di situazioni o eventi particolari che possono manifestarsi.

La dimissione

La dimissione avviene su disposizione del Servizio inviante, in collaborazione e accordo con l'Equipe della Comunità, e comunque avviene:

- al raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale;
- al mutamento dei bisogni e delle caratteristiche personali del minore tali da suggerire la necessità di individuare una struttura alternativa, compatibilmente con l'interesse del minore e nell'intento di ridurre al minimo il danno emotivo;
- alla variazione del progetto individuale da parte del Servizio inviante;
- al raggiungimento della maggiore età.

STANDARD DI QUALITÀ



Il Sistema Qualità adottato dalla Cooperativa Sociale Gruppo Incontro permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno.

All'inizio di ogni anno infatti l'Equipe educativa con il supporto dell'Ufficio Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal Responsabile del servizio in collaborazione con gli Educatori; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti ad inizio anno. Tutto questo viene condiviso nella equipe educativa e relazionato a CDA della Cooperativa che ne è il garante.

Gli indicatori valutano la tempestività e l'efficacia nella realizzazione dei PEI, la realizzazione delle attività previste e programmate, la continuità della presenza dei ragazzi in comunità nel perseguimento del percorso previsto individualmente ecc. Inoltre si pone particolare attenzione alla rilevazione della soddisfazione dei minori rispetto alla esperienza di vita in Comunità.

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

COME CONTATTARCI



Gruppo Incontro Società Cooperativa Sociale

SEDE LEGALE

Via San Biagio in Cascheri 114 - 51100 Pistoia

Tel: 0573/50431 Fax: 0573/975388

Email: info@incontro.coop

www.incontro.coop

SEDE OPERATIVA

EIDOS

Comunità Educativa a dimensione familiare

Via G. Mazzini 29 - 51100 Pistoia

Tel: 0573/367583 - 335 6707904

Email: eidos@incontro.coop

Responsabile: Dott. Luciano Mocchi

Email: luciano.mocchi@incontro.coop

Tel: +39 338 7370929

