



# EDUCOMMUNITY

## CARTA DEI SERVIZI



Comune di  
Campobasso



**SIRIO**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

## SOMMARIO

Premessa	3
Presentazione del servizio	4
I partner di progetto	4
Obiettivi di progetto	4
Il Centro Educommunity	5
Servizi	6
Modalità di accesso	8
Équipe	8
L'approccio Metodologico	10
Trattamento dei dati personali e tutela della privacy	11
Segnalazioni e reclami	11
Standard di qualità e soddisfazione degli utenti	11

## PREMESSA

La **Carta dei Servizi del Centro Educativo per Famiglie e Minori Educommunity** è uno strumento che **fornisce** agli utenti tutte le **informazioni essenziali** sui servizi offerti dal Centro, in conformità alla normativa di riferimento (D.P.C.M. del 27/01/1994, L. 328/2000).

Le informazioni contenute nella Carta permettono ai cittadini di conoscere meglio il Centro e il progetto dal quale nasce, nonché capire dove e con quali modalità poter accedere ai servizi. Si tratta di un vero e proprio strumento di sintesi che può essere considerato una sorta di patto tra utenti, famiglie, operatori ed amministratori.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso:

- la **Sirio** Società Cooperativa Sociale, in **Via Monte Grappa 50** e sul sito web **www.sirio.coop**;
- il **Comune di Campobasso**, Area 5 Politiche Sociali, Via Cavour n. 5, c/o Sportello piano terra e sul sito **www.comune.campobasso.it**;
- la **sede di Educommunity**, via G. Fortunato e sul sito web **www.educommunity.it**.

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

**Educommunity** è un **progetto sperimentale di innovazione sociale finanziato dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri**, a valere sul Fondo di Innovazione Sociale\* istituito dalla Legge di Bilancio 2018 (G.U. Serie Generale n. 32 del 7/2/2019) di cui è **beneficiario il Comune di Campobasso** e che vede la **Cooperativa Sociale Sirio** nelle vesti di **ente attuatore**.

Un progetto fondato sul contrasto al disagio e la promozione di una sempre maggiore inclusione sociale, attraverso la formazione e l'aggregazione di una nuova comunità educante che sappia fare rete attorno al Centro Educativo per Famiglie e Minori. Una struttura non solo dedicata ai minori istituzionalizzati, ma aperta a tutte le famiglie del territorio come punto di riferimento di supporto e sostegno al ruolo genitoriale, ma anche a questioni di tipo occupazionale o abitativo per i neomaggiorenni.

L'obiettivo generale del progetto Educommunity è, infatti, quello di aumentare l'inclusione sociale dei minori presenti nel Comune di Campobasso, seguendo un approccio di prevenzione, che possa ridurre sia gli interventi di tutela dell'autorità giudiziaria che gli inserimenti in comunità educative, grazie alla presenza ed incremento di attori educativi nel contesto comunitario.

Educommunity rappresenta, infatti, un progetto di comunità, in grado di rendere i cittadini produttori e fruitori al tempo stesso di servizi, mettendo a sistema le attività di singoli cittadini, imprese, associazioni e istituzioni del territorio.

## I PARTNER DI PROGETTO

Il **Comune di Campobasso** è l'ente beneficiario del progetto Educommunity. La **Sirio Società Cooperativa** è l'ente attuatore del progetto Educommunity.

## OBIETTIVI DEL PROGETTO

Le finalità del progetto, congiunte alla creazione del **Centro Educativo per Minori**, intendono far divenire tale struttura residenziale, semiresidenziale e di servizio, un vero e proprio **Centro nevralgico per una nuova comunità educante** con l'obiettivo di accogliere tutti i minori, facendo particolare attenzione a coloro che vivono in contesti familiari multiproblematici, utilizzando un approccio inclusivo e integrativo che riduca il ricorso agli allontanamenti familiari e ai conseguenti inserimenti in comunità.

La gestione diretta del Centro Educativo per Minori consente al Comune di Campobasso, soggetto beneficiario dell'intervento di innovazione sociale, di raggiungere i seguenti obiettivi:

- potenziare le reti con le agenzie educative presenti sul territorio;
- promuovere l'incremento del numero delle famiglie disponibili agli affidi;
- accrescere l'inserimento dei minori in nuove famiglie affidatarie;
- favorire il rientro dei minori nelle famiglie di origine;
- promuovere la crescita professionale e l'inclusione lavorativa e sociale dei neomaggiorenni (18-21 anni);
- supportare la genitorialità e promuovere benessere nelle famiglie.

\*Attuazione del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 2018 "Modalità di funzionamento e di accesso al Fondo di innovazione sociale, istituito dalla legge di bilancio 2018" (G.U. Serie Generale n. 32 del 7 febbraio 2019)

## IL CENTRO EDUCOMMUNITY

**Educommunity, il Centro Educativo per Famiglie e Minori è localizzato in via Fortunato a Campobasso** nella sede dell'ex scuola Giovanni Paolo II. La struttura, di proprietà del Comune, si estende su una superficie di circa 400 metri quadrati.

Nel Centro sono presenti servizi di supporto alle famiglie ed è parte integrante **dell'intera comunità educante**. La struttura opera, infatti, perseguendo obiettivi di integrazione di fragilità e solidità educativa, quindi di famiglie con disagio e famiglie di sostegno.

L'edificio è stato adeguato per poter accogliere, in due stanze da tre persone ognuna, **sei minori in regime residenziale**. Questo servizio, destinato a minori in affido temporaneo ai servizi sociali, riserva loro: mensa interna, alloggio, servizio trasporto, servizio di lavanderia, materiale didattico, nonché una serie di prestazioni connesse al supporto psicologico ed educativo del minore che può quotidianamente confrontarsi con psicologi ed esperti. Allo stesso modo al minore viene garantito il sostegno allo studio, le attività sportive, laboratori esperienziali, attività di interesse all'esterno.

**Quattordici** sono poi i **minori** con disagio e rischi potenziali che possono, invece, essere accolti **in regime semiresidenziale**. Ciò significa che essi possono trascorrere parte della giornata, come ad esempio il momento del pranzo e il pomeriggio presso il Centro Educommunity. Il servizio è erogato per 250 giorni l'anno e anche i minori in regime semiresidenziale possono fare affidamento su psicologi, esperti ed educatori che li accompagnano e li sostengono nel loro percorso. Potranno svolgere, inoltre, laboratori esperienziali.

Il Centro offre sia servizi propri o interni, che servizi esterni, ovvero in convenzione con altri enti pubblici e privati. La struttura coordina, infatti, le risorse del territorio in chiave sinergica, funzionando come **sportello unico delle proposte educative della città**.

La struttura è collegata a servizi sociali, scuole, enti del terzo settore e della società civile del territorio. Opera nella prevenzione e nel trattamento del disagio minorile, svolgendo, quindi, interventi di supporto alle famiglie. Inoltre, funge da sistema incentivante delle pratiche di affido familiare temporaneo, nonché come sistema di coordinamento di neomaggiorenni già istituzionalizzati in comunità educative per favorire l'autonomia abitativa in nuove unità immobiliari e il loro inserimento in ambito lavorativo con appositi percorsi di accompagnamento.

Il Centro Educommunity realizza e promuove un insieme di servizi che vanno ad integrare, in un comune approccio, la prevenzione primaria, secondaria e terziaria.

## SERVIZI INTERNI AL CENTRO RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE

- **Accoglienza semiresidenziale.** L'accoglienza semiresidenziale è destinata a **quattordici minori** in carico ai servizi sociali con un programma di semiresidenzialità. Questo significa che i minori possono trascorrere parte della giornata, come ad esempio il momento del pranzo e il pomeriggio, presso il Centro Educommunity.
- **Accoglienza residenziale.** L'accoglienza residenziale è destinata a **sei minori** per i quali il Tribunale per i Minorenni ha predisposto l'istituzionalizzazione. Il servizio comprende servizio mensa, alloggio, servizio lavanderia, materiale didattico, supporto psicologico ed educativo. Il Centro è fornito di due stanze triple.

Per entrambi sono previste le seguenti attività:

- **Sostegno allo studio.** Il servizio è destinato ai 20 minori del centro (14 in semiresidenziale e 6 in residenziale) e prevede, oltre al coinvolgimento degli educatori del Centro, la possibilità di organizzare sessioni di studio in gruppo in modalità *peer to peer*. Sono coinvolti anche giovani volontari di età 18-25 anni per il supporto ai minori.
- **Attività sportive.** Ai 20 minori del Centro (i 14 ospiti in regime semiresidenziale e i 6 ospiti in residenziale) vengono garantite attività sportive presso palestre o centri/associazioni sportive e laboratori di diversa natura orientati al benessere psicologico ed emotivo del minore.
- **Laboratori esperienziali,** attività/iniziative integrative a carattere didattico, ludico ricreativo e socializzanti, in rete con le altre risorse offerte dal territorio /associazioni di promozione sociale, culturale. In questo contesto verranno promosse e implementate attività che favoriscono lo sviluppo globale delle potenzialità espressive di bambini e adolescenti.
- **Attività di promozione dell'inserimento dei minori nell'ambiente urbano, sociale, culturale ed educativo del territorio** attraverso l'accesso ai servizi, infrastrutture, risorse e opportunità (*teatro, cinema, ecc...*).
- **Supporto alla genitorialità.** All'interno del Centro Educommunity è presente uno spazio di ascolto e di consulenza psico-socio-educativo e legale con varie figure professionali sui seguenti temi:
  - percorsi di accoglienza, ascolto, supporto e accompagnamento alla coppia, alla famiglia e ai suoi componenti nel corso dell'intero ciclo di vita;
  - orientamento alla genitorialità;
  - supporto psicologico per genitori di minori;
  - orientamento all'affido temporaneo;
  - consulenza legale.

Lo sportello è seguito da psicologi e da un legale, i quali forniscono anche orientamento e supporto multiambito (lavoro, alimentazione, salute, abitazioni, gestione economica, ecc.). Gli incontri sono gestiti su appuntamento.

- **Affidi familiari.** Il Centro Educommunity sostiene la gestione di affidi temporanei intrafamiliari ed extrafamiliari di minori istituzionalizzati e in condizioni di pregiudizio evolutivo attraverso una rete di famiglie affidatarie.

- **Inclusione lavorativa.** Educommunity supporta i neomaggiorenni nella ricerca di una occupazione oppure in percorsi di autoimpiego o nuova imprenditorialità. Il supporto è fornito attraverso un percorso formativo. Per favorire l'inserimento lavorativo, Educommunity attiva sinergie con gli altri servizi del centro (*ad esempio occupazione per il supporto allo studio dei minori in regime residenziale o semiresidenziale*) o con altri servizi e attori della comunità educante (*ad esempio per attività formative e politiche attive del lavoro*). Anche per l'inclusione lavorativa viene definito per il neomaggiorenne un piano di intervento personalizzato, da sottoporre a monitoraggio.
- **Servizio Trasporto.** Rappresenta un servizio accessorio per i minori che frequentano il centro semiresidenziale e sono impossibilitati a raggiungere il Centro. Eventuali costi aggiuntivi verranno programmati successivamente.

## MODALITA' DI ACCESSO CENTRO RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE

L'ammissione al Centro residenziale e semi-residenziale viene valutata accuratamente dal Servizio Sociale Professionale del Comune di Campobasso. Il collocamento in regime di residenzialità viene disposto con provvedimento dell'Autorità Giudiziaria Minorile, il collocamento in regime di semiresidenzialità può essere disposto anche su esclusiva valutazione del Servizio Sociale Professionale.

Il percorso per l'inserimento in **regime di residenzialità** dovrà avvenire con le seguenti modalità:

1. L'assistente sociale referente del caso contatta l'équipe di Educommunity per un incontro di rete per la condivisione del caso e la valutazione della fattibilità della presa in carico. Segue formale invio del caso (modulo invio);
2. Una volta accolto il caso, effettuali i colloqui con il minore e la famiglia, si procede con la stesura del Progetto Personalizzato Individualizzato da parte dell'équipe che opera nella struttura, con l'équipe del servizio sociale inviante, con indicazione degli obiettivi da raggiungere e le attività da svolgere.

Il percorso per l'inserimento in regime di **semi residenzialità** dovrà avvenire con le seguenti modalità:

1. L'assistente sociale referente del caso contatta l'équipe di Educommunity per un incontro di rete per la condivisione del caso e la valutazione della fattibilità della presa in carico. Segue formale invio del caso (modulo invio);
2. Incontro preliminare tra l'équipe del Centro e la famiglia e/o tutore del minore per una conoscenza reciproca tesa a instaurare un clima di fiducia e di collaborazione.
3. Primo inserimento del minore nel servizio, osservazione e, dopo un breve periodo, redazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) di concerto con il SSP, il minore e la famiglia.
4. Partecipazione del minore e della famiglia al piano delle attività previste.
5. Attuazione e documentazione degli interventi svolti; monitoraggio del PEI.

In entrambi i casi sarà consegnata la seguente documentazione:

- Regolamento interno della Struttura;
- Carta dei Servizi;
- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy.

## ÉQUIPE

È garantita la presenza, in relazione alle attività previste, all'età e al setting specifico, di una équipe multidisciplinare composta dalle seguenti figure professionali composta da:

- Psicologi, Psicoterapeuti;
- Assistente sociale;



- Educatori;
- Animatori socio educativi;
- Operatore Ausiliario.

L'équipe si avvale, inoltre, della collaborazione di tirocinanti e operatori volontari, anche del servizio civile opportunamente individuati e formati. La direzione assicura che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e dell'iscrizione all'Ordine o Albo professionale di appartenenza, ove previsto.

## L'APPROCCIO METODOLOGICO

Per favorire la riduzione dell'istituzionalizzazione, garantendo ai minori una crescita sana, adattiva e funzionale al contesto di appartenenza, è necessario partire da una logica multifattoriale dove l'individuo (sia adulto che minore) e il suo contesto (la famiglia, la società, e l'ambiente che lo circonda) sono parti di un'unica comunità, dove la persona influenza l'ambiente che la circonda e da esso a sua volta viene influenzata. Gli interventi posti a vantaggio di situazioni di disagio di minori e famiglie fondano la propria metodologia di intervento su basi scientifiche che prendono forma in una **prospettiva sistemica integrata** che tiene conto del fatto che, a **una pluralità di bisogni occorre rispondere con una pluralità di approcci e di competenze specialistiche**.

La realizzazione delle attività del Centro per Minori e Famiglie Educommunity comporta la programmazione di interventi rivolti ad un target "a rischio", ovvero esposti a situazioni familiari ed ambientali fortemente stressanti o traumatiche e che necessitano di una presa in carico istituzionale in funzione degli esiti (*variabili a seconda dei fattori protettivi di resilience*) di questa esposizione. Una risposta che tenga conto di questo presupposto non può prescindere da una chiara e condivisa definizione degli interventi di prevenzione e contrasto del disagio che possa rendere coerenza sui vari sistemi che interagiscono: familiare, giudiziario, sociale, educativo, sanitario e dei servizi in generale, in maniera integrata.

In questo senso, l'ottica multidisciplinare degli approcci **sistemico-relazionale** e **cognitivo-comportamentale** principalmente seguiti dall'équipe del centro Educommunity, evidenzia la funzione supportiva che la struttura della vita quotidiana fornisce nei diversi contesti in cui i minori crescono. In un qualunque tipo di intervento occorre prendere in considerazione, in chiave sistemica, il suo ambiente di provenienza e la qualità relazionale con la famiglia d'origine, in termini di storia e di fattori di rischio e/o di protezione.

Gli interventi posti in essere dal Centro Educommunity sono, pertanto, finalizzati ad attivare le risorse interne al sistema famiglia che possano agevolare la riorganizzazione verso nuovi equilibri.

La logica sottesa è quella di adottare misure multilivello orientate al lavoro multidisciplinare, che permettano di privilegiare strategie di prevenzione primaria, secondaria e terziaria.

L'approccio metodologico del Centro, mirato alla prevenzione e al contrasto del disagio giovanile è del tutto olistico, perché solo attraverso un impegno a tutti i livelli sarà possibile ridurre l'incidenza dei fenomeni negativi e proteggere i minori da situazioni di rischio.

In sintesi, dunque, il Centro Educommunity, vuole rappresentare un luogo aperto alla comunità, dove mettere le proprie competenze al servizio del benessere collettivo; dove i gruppi (*ragazzi e famiglie*) possono ritrovarsi per discutere di tematiche di interesse comune, come ad esempio le fasi di crescita dei figli, la genitorialità positiva, programmare iniziative di prevenzione in maniera coordinata e sinergica con le agenzie territoriali.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro rispetta le disposizioni in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), prestando attenzione alla dignità umana, al rispetto della volontà di ogni persona, ai valori in cui ciascuno crede, e all'intimità, riconoscendo fino all'ultimo il valore pieno e irripetibile dell'esperienza umana di ciascuno. Per ottemperare a ciò e garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni, la visione della documentazione di ogni utente viene è consentita solo a persone autorizzate.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'utente può 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:

- verbalmente o telefonicamente: presso la sede della Cooperativa SIRIO sita in Via Montegrappa 50, 86100 Campobasso, **telefono 0874/484550**;
- tramite posta elettronica all'indirizzo mail **info@sirio.coop**
- tramite posta elettronica all'indirizzo mail **educommunity@sirio.coop**
- sul sito web **www.educommunity.it** alla sezione **CONTATTI**

Il Responsabile qualità, in concerto con la Direzione, provvederà a rispondere in forma scritta entro 5 giorni dalla ricezione.

## STANDARD DI QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Cooperativa è impegnata in un processo continuo finalizzato al conseguimento di obiettivi di qualità di livello sempre più elevato. La Cooperativa Sirio inoltre vanta il riconoscimento del "**Rating di Legalità**" ★ ★ ★ (*massimo punteggio*), rilasciato dall' Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ai sensi dell'art. 7 comma 1 delibera 24075 del 14.11.2012. Tale riconoscimento attesta formalmente la valutazione del massimo livello di legalità per le attività svolte e le modalità adottate nella gestione delle attività caratteristiche statutarie.

La Cooperativa SIRIO, in considerazione delle esigenze di standardizzazione delle procedure interne e della volontà di erogare ai propri clienti/utenti, servizi di elevata Qualità, convinta del miglioramento continuo conseguibile con lo sviluppo di una cultura della Qualità, ha deciso di dare attuazione ad un Sistema per la Gestione Integrato, conforme ai requisiti degli standard internazionali UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

Gli standard di qualità, definiti contrattualmente o fissati dalla cooperativa stessa, sono verificati annualmente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono gli utenti fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni di programmazione.



educommunitycampobasso



EducommunityCampobasso

Via Fortunato - 86100 Campobasso  
educommunity@sirio.coop  
www.educommunity.it

Numero Verde  
**800-090.349**

dal lunedì al venerdì  
orario: 11,00/13,00 - 15,00/17,00



**SIRIO**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

SIRIO - Società Cooperativa Sociale  
Via Montegrappa, 50 - 86100 Campobasso  
0874.484550  
sirio.coop@pec.it  
www.sirio.coop



Comune di Campobasso  
Area 5 - Politiche Sociali  
Via Cavour, 5 - 86100 Campobasso  
0874.405598