



ASSOCIAZIONE KAYRÓS O.N.L.U.S.

via XV Martiri n°26 - 20055 - Vimodrone (MI)

Tel: 02-26510925

Cel: 392-9621351

Fax: 02-26510976

E-mail: segreteria@kayros.it

PEC: kayros@pec.it

Sito: <http://www.kayros.it/>

CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ KAYRÓS

AGGIORNAMENTO

REV. 14

AGOSTO 2023

INDICE

PREMESSA	04
1 – GENERALITÀ	05
1.1 – Carta dei servizi	05
1.2 – Vision	05
1.2 – Mission	05
1.3 – Storia dell’Associazione	06
1.4 – Obiettivi	06
2 – INFORMAZIONI UTILI	08
2.1 – Come raggiungere la Comunità Kayrós	08
2.2 – Struttura	08
2.3 – Articolazione della Comunità	09
2.3.1 – Corpo di fabbrica A	09
2.3.2 – Corpo di fabbrica B	09
2.3.3 – Corpo di fabbrica C	10
2.4 – Ricettività complessiva	11
2.5 – Apertura annuale e orari	11
2.6 - Requisiti strutturali, impiantistici, mobili e componenti di arredo	11
2.7 - Gestione evacuazione, emergenze e primo soccorso	12
3 – SERVIZI OFFERTI	13
3.1 - Principi fondamentali nella erogazione dei servizi	13
3.2 - A chi è rivolto il servizio	14
3.3 - Modalità di presa in carico e inserimento	15
3.4 – Ammissione	15
3.5 – Dimissione	16
3.6 - Modello relazionale	16
3.7 – Progetto della Comunità Kayrós	17
3.8 - Metodologia e strumenti di lavoro	18
3.9 - Organizzazione della giornata	19
4 – PERSONALE	21
4.1 - Articolazione degli uffici e dei servizi	21
4.2 - Dotazione e compiti del personale addetto	22
4.3 - Strumenti di lavoro	24
4.4 - Modalità di gestione della documentazione	27
5 - VALORE DELLE RISORSE ESTERNE	30
5.1 – Volontari	30
5.2 - Tirocini universitari e servizio civile	30
5.3 - La rete con il territorio	30

5.4 – Rapporti con gli Enti invianti	31
5.5 – Rapporti con le famiglie	31
6 – RETTA GIORNALIERA	32
6.1 – Prestazioni comprese nella retta	32
6.2 – Prestazioni escluse dalla retta	32
7 - STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE	33
7.1 - Sistemi per la rilevazione della soddisfazione in rapporto ai servizi offerti	33
7.2 - Come esprimere la soddisfazione	33
7.3 - Come sporgere reclamo	34
7.4 - Procedura per la gestione del reclamo	34
7.5 - Come fornire suggerimenti e osservazioni	34
7.6 - Procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni	34
7.7 – Privacy	34
8 - DIRITTI E DOVERI: UTENTI, FAMIGLIE, SERVIZI SOCIALI	36
8.1 – Diritti	36
8.2 – Doveri	36
8.3 - Carta dei Diritti del Fanciullo	36
ALLEGATO 1: STRALCIO DALLA CARTA DEI DIRITTI DEL FANCIULLO	37
ALLEGATO 2: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RAGAZZI	38
ALLEGATO 3: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIA	40
ALLEGATO 4: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ENTI INVIANTI	42
ALLEGATO 5: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PERSONALE	44
ALLEGATO 6: MODULO DI RECLAMO O DI SUGGERIMENTO	46
CONTATTI	47

PREMESSA

La Comunità Kayrós si compone di:

- quattro Case di accoglienza per minorenni e giovani adulti;
- due Alloggi per l'Autonomia;
- un appartamento per neomaggiorenni.

Nelle nostre Case i ragazzi possono avviare e portare a compimento un percorso personale graduale ed integrato.

Le quattro Case di accoglienza della Comunità Kayrós sono autorizzate al funzionamento e accreditate.

I due Alloggi per l'Autonomia sono autorizzati al funzionamento.

È stata inoltrata CPE agli uffici competenti (Comune di Vimodrone, Ufficio di Piano Distretto Sociale Est Milano, ATS Milano Città Metropolitana) per trasformare "Casa Felice" da Alloggio per l'Autonomia in Alloggio per l'Autonomia Educativo. Siamo in attesa che vengano completate le dovute verifiche.

1 - GENERALITÀ

1.1 - Carta dei servizi

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. n°13 della Legge Quadro n°328/2000, la presente Carta fornisce informazioni sull'organizzazione ed il funzionamento dei nostri servizi socioeducativi e rappresenta l'impegno che l'Associazione Kayrós O.N.L.U.S. assume nei confronti del ragazzo, del tutore o di chi esercita la potestà, di eventuali altri familiari e del servizio inviante territorialmente competente.

Questo documento è stato realizzato con il contributo partecipato del coordinamento e degli educatori e condiviso con essi: è soggetto a costante aggiornamento, tenuto conto dell'organizzazione, dell'implementazione e della definizione dei servizi erogati, in ottemperanza alle disposizioni legislative vigenti.

Il presente documento è disponibile presso la sede dell'Associazione ed è anche consultabile sul sito internet: www.kayros.it.

1.2 - Vision

L'Associazione si propone di aiutare gli adolescenti in disagio evolutivo a prendere coscienza della situazione di difficoltà nella quale si trovano ed accompagnarli verso un progetto di vita capace di determinarsi in maniera autonoma e libera nel rispetto del bene comune e di integrarsi nella società come persone libere e responsabili verso se stesse e gli altri.

1.3 - Mission

L'associazione Kayrós opera attraverso servizi residenziali e di prevenzione per adolescenti allo scopo di promuovere progetti personalizzati finalizzati al reinserimento sociale, autonomo e responsabile, dei ragazzi accolti, individuando nella qualità della relazione la risorsa primaria dell'intervento educativo.

In armonia con le finalità costitutive, la mission dell'Associazione Kayrós è quella di "affrontare e risolvere" il disagio di minorenni e giovani adulti attraverso l'offerta di servizi di accoglienza residenziale e con la progettazione di interventi mirati e percorsi educativi di crescita individuale.

L'obiettivo, al termine del percorso, è l'integrazione dei ragazzi nella società come persone libere e responsabili verso se stesse e gli altri.

Consapevoli di non poterci sostituire alla famiglia, la nostra mission delinea le finalità e lo scopo dell'intervento educativo, in armonia con le disposizioni legislative nazionale e regionale, nelle cui competenze rientrano le aree del nostro intervento, mettendo a disposizione strutture, spazi e ambienti realizzati secondo il modello relazionale di tipo familiare, considerato più idoneo e funzionale per rispondere ai bisogni di minorenni e giovani adulti allontanati per ragioni diverse dalle famiglie d'origine.

La Comunità Kayrós ha come finalità primaria quella di accogliere minorenni e giovani adulti in stato di difficoltà e/o con procedimenti penali in atto.

L'obiettivo è quello di aiutarli a prendere coscienza della loro storia pregressa e del motivo per cui sono entrati in Comunità e di condurli verso un progetto di vita capace di determinarsi in maniera autonoma e libera nel rispetto del bene comune.

Per ognuno di loro e con ognuno di loro viene definito un Progetto Educativo Individualizzato.

Il sistema di intervento della Comunità Kayrós è basato sulla personalizzazione e l'obiettivo è quello di creare una relazione educativa con ogni ragazzo accolto, basata sul loro ascolto e sul dialogo con le figure adulte.

Ne consegue che l'organizzazione e l'impianto normativo delle singole Case prendono origine, e sono subordinati, all'obiettivo di portare a compimento il progetto individuale di ogni ragazzo accolto.

Nella Comunità Kayrós viene riconosciuto ad ogni ragazzo il diritto di avere relazioni positive con tutti.

Tutta la Comunità ed ogni Casa è pensata come spazio e tempo di relazione.

Gli adulti della Comunità sono invitati e tenuti a proporre comportamenti e valori che siano per il ragazzo da stimolo per il suo processo evolutivo di crescita.

In tal senso anche gli adulti della Comunità sono invitati a prendersi cura di loro stessi (anche attraverso la libera possibilità di accedere al servizio di ascolto psicologico fornito dall'Associazione) e della qualità dei rapporti in équipe tra colleghi (anche con il supporto della supervisione di tipo sistemico relazionale prevista dall'organizzazione).

1.4 - Storia dell'Associazione

Dopo anni di lavoro e di esperienze condivise, in collaborazione con istituzioni pubbliche e private, nell'ambito del disagio giovanile, Kayrós si è costituita nel 2000 in Associazione per volontà di un solido gruppo di famiglie e privati cittadini sensibili al tema dell'accoglienza di minorenni e giovani adulti in situazioni di disagio, anche con procedimenti penali in corso, o per i quali il permanere nel proprio nucleo familiare, fosse contrastante con un armonico evolversi della personalità e dei processi di socializzazione.

Nel 2014 è stata riconosciuta come O.N.L.U.S.

1.5 - Obiettivi

Nell'ottica di mantenere costante la nostra mission e di sviluppare un adeguato livello dei nostri servizi, ci proponiamo di accogliere minorenni e giovani adulti in ambienti realizzati sul modello familiare e di garantire attraverso l'azione dell'équipe educativa spazi di relazione, con l'obiettivo di favorire la loro crescita psico-fisica e lo sviluppo delle loro abilità sociali.

Nello specifico i nostri principali obiettivi strategici sono:

- offrire ai ragazzi un alloggio con caratteristiche familiari, unitamente al soddisfacimento dei bisogni primari, e spazi affettivi e relazionali per la loro crescita psico-fisica e per lo sviluppo della loro autonomia;
- organizzare, in aggiunta ai percorsi scolastici, appositi corsi di alfabetizzazione in italiano destinati ai ragazzi stranieri, nonché l'iscrizione dei ragazzi presso una scuola o un centro di formazione ad indirizzo tecnico e/o professionale, al fine di consentire loro di potersi integrare socialmente e professionalmente;
- assicurare a ciascun ragazzo percorsi educativi capaci di stimolare e favorire lo sviluppo del valore affettivo, della fiducia e della sicurezza verso se stessi e gli altri;
- stimolare il senso di responsabilità della vita comunitaria tramite la comprensione del valore dell'integrazione e del rispetto delle culture e delle differenze;

- curare con il tutore, o con chi esercita la potestà, e con il servizio inviante di riferimento, i necessari rapporti per consentire il rientro del ragazzo, laddove possibile, nel nucleo familiare di origine;
- promuovere costantemente il dialogo e i rapporti con la rete del servizio sociale, affinché il progetto di vita del ragazzo sia il più possibile condiviso e partecipato.

Pertanto, in continuità con la nostra storia, il progetto di Comunità prevede la necessaria collaborazione e le costanti relazioni con la rete dei diversi Enti e servizi pubblici e privati, nelle cui competenze rientrano le aree del nostro intervento: Regione Lombardia, comuni e servizi sociali, Tribunale per i Minorenni, Magistratura, Questura, Carabinieri, A.T.S., scuole, università, strutture sportive e associazioni del terzo settore.

2 - INFORMAZIONI UTILI

2.1 - Come raggiungere la Comunità Kayrós

La Comunità Kayrós è situata a Vimodrone (MI) in via XV Martiri ai civici 22, 26 e 28.

È raggiungibile:

- in auto, percorrendo la Strada Padana Superiore (SP 11): subito dopo Cascina Gobba, si prosegue fino alla prima rotonda che immette in Vimodrone, dove si gira a destra per via XV Martiri fino ai civici 22, 26 e 28.
- con la metropolitana MM2 (linea verde direzione Gessate) alla fermata Vimodrone: la Comunità è poco distante dal centro cittadino vimodronese.



2.2 - Struttura



Dal punto di vista strutturale le Case di accoglienza della Comunità sono tutte in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di civile abitazione e degli accorgimenti necessari per il superamento delle barriere architettoniche.

L'immobile che ospita le Case si compone di tre edifici (corpo di fabbrica A, B e C) progettati sul modello familiare, al fine di renderle più vicine e funzionali alle esigenze dei ragazzi. Tutti gli edifici sono dotati di impianto di raffrescamento.



Ogni Casa di accoglienza è dotata di autonomia strutturale ed organizzativa e la collocazione in prossimità di Vimodrone favorisce il rapporto e l'integrazione dei ragazzi nel contesto sociale cittadino, con contatti e accessi alle diverse istituzioni pubbliche e private presenti: scuola, parrocchia, oratorio, comune, biblioteca, centri sportivi, centro aggregazione giovanile e associazioni culturali, sociali, ludiche, aggregative.

2.3 - Articolazione della Comunità

Al corpo di fabbrica C si accede da via XV Martiri n°26 e n°22.

Ai corpi di fabbrica A e B si accede da via XV Martiri n°28.

L'intera area dispone di una superficie di 950 m² c.a., all'interno della quale vi sono un ampio cortile e un campo da calcio destinato alle attività quotidiane dei ragazzi.

2.3.1 - Corpo di fabbrica A

Il corpo di fabbrica si sviluppa su due piani.

- Piano terra: sono presenti una sala polifunzionale al cui interno è stato installato un impianto audio-video e sistemati tavoli, arredi e attrezzature per lo svolgimento di attività di laboratori espressivi ed un servizio igienico dotato degli accorgimenti per l'accesso delle persone disabili.
- Piano primo uffici direzionali: sono presenti l'ufficio amministrazione e contabilità, l'ufficio segreteria e coordinamento pedagogico, l'ufficio del direttore generale, un servizio igienico per il personale e un locale caldaia.
- Piano primo: ospita la comunità educativa avanzata "Casa Verde". Sono presenti locali e spazi destinati a cucina-sala-pranzo, corridoio, soggiorno tv, un ufficio per gli educatori con posto letto per l'operatore in servizio notturno, due camere per i ragazzi a 1 posto letto e due camere a 2 posti letto, un servizio igienico per l'educatore e due servizi igienici per i ragazzi di cui uno attrezzato per lavanderia. I servizi igienici sono dotati di un campanello d'allarme per la richiesta di aiuto e assistenza.

"Casa Verde" ha una capienza massima di 6 posti letto.

2.3.2 - Corpo di fabbrica B

Il corpo di fabbrica B, escluso il locale destinato al centro cottura, si sviluppa su due piani.

- Piano terra: sono presenti un locale destinato a centro cottura in corso di autorizzazione per la ristorazione del personale e per l'attuazione del progetto educativo di catering

destinato ai ragazzi e due comunità educative ad alta intensità denominate "Casa Arancione" e "Casa Gialla" che si sviluppano su due piani: piano terra e piano primo.

Comunità educativa ad alta intensità "Casa Arancione"

(accesso da via XV Martiri n°28)

- Piano terra: ingresso, ripostiglio, ufficio educatori, cucina-sala-pranzo, servizio igienico attrezzato per disabili con annessa lavanderia, soggiorno tv, area cortilizia esterna usufruibile durante la primavera e l'estate.
- Piano primo: pianerottolo, camera con posto letto per l'educatore in servizio notturno, due camere a 3 posti letto e due camere a 2 posti letto per i ragazzi, servizio igienico per l'educatore e due servizi igienici per i ragazzi, locale caldaia; i servizi igienici sono dotati di un campanello d'allarme per la richiesta di aiuto e assistenza.

"Casa Arancione" ha una capienza massima di 10 posti letto.

Comunità educativa ad alta intensità "Casa Gialla"

(accesso da via XV Martiri n°28)

- Piano terra: ingresso, ripostiglio, un ufficio educatori, cucina-sala-pranzo, un servizio igienico attrezzato per disabili con annessa lavanderia, soggiorno tv, area cortilizia esterna usufruibile durante la prima vera e l'estate.
- Piano primo: pianerottolo, camera con posto letto per l'educatore in servizio notturno, due ragazzi a 3 posti letto e due camere a 2 posti letto per i ragazzi, servizio igienico per l'educatore e due servizi igienici per i ragazzi, locale caldaia; i servizi igienici sono dotati di un campanello/allarme per la richiesta di aiuto e assistenza.

"Casa Gialla" ha una capienza massima di 10 posti letto.

2.3.3 - Corpo di fabbrica C

Ad esso si accede da via XV Martiri ai civici 26 e 22. L'intera area dispone di una superficie di 600 m² c.a., all'interno della quale c'è un ampio cortile destinato alle attività quotidiane dei ragazzi.

Comunità educativa avanzata "Casa Azzurra"

(accesso da via XV Martiri n°26)

La Casa è situata al piano primo fuori terra e si sviluppa in superficie.

- Piano primo fuori terra: ingresso, corridoio, cucina-sala-pranzo, soggiorno, ufficio per gli educatori con posto letto per l'operatore in servizio notturno, una camera a 3 posti e due camere a 2 posti letto per i ragazzi, un servizio igienico per l'educatore e due servizi igienici per i ragazzi, di cui uno con annesso servizio lavanderia; i servizi igienici sono dotati di un campanello d'allarme per la richiesta di aiuto e assistenza.

"Casa Azzurra" ha una capienza massima di 7 posti letto.

Alloggio per l'autonomia "Casa Amica"

(accesso da via XV Martiri n°26)

La Casa si sviluppa su due piani.

- Piano terra: un unico spazio che comprende ingresso, cucina, soggiorno, area cortilizia esterna usufruibile durante la primavera e l'estate.
- Piano primo: pianerottolo, una camera per ragazzi a 2 posti letto e una camera per ragazzi a 1 posto letto, servizio igienico per i ragazzi; il servizio igienico è dotato di un campanello/allarme per la richiesta di aiuto e assistenza.

"Casa Amica" ha una capienza massima di 3 posti letto.

Alloggio per l'autonomia educativo "Casa Felice"

(accesso da via XV Martiri n°22)

La Casa è situata al piano secondo e si sviluppa in superficie.

- Piano secondo: pianerottolo, cucina, sala da pranzo/soggiorno, due camere per ragazzi a 2 posti letto, servizio igienico per i ragazzi; il servizio igienico è dotato di un campanello/allarme per la richiesta di aiuto e assistenza.

"Casa Felice" ha una capienza massima di 4 posti letto.

Appartamento per neomaggiorenni

(accesso da via XV Martiri n°22)

- Piano secondo: è situato un appartamento per maggiorenni; è dotato di 2 camere da letto, cucina, sala da pranzo/soggiorno, bagno.

2.4 - Ricettività complessiva

La capacità ricettiva complessiva è di 40 posti letto.

2.5 - Apertura annuale e orari

Tutte le Case sono aperte 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

2.6 - Requisiti strutturali, impiantistici, mobili e componenti di arredo

Tutte le Case possiedono i requisiti strutturali ed organizzativi in ottemperanza alle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia ed opera in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti.

Le nostre Case sono tutte sicure, salubri, attrezzate e organizzate per il superamento delle barriere architettoniche in presenza di ragazzi in temporanea difficoltà motoria.

L'arredamento in generale è previsto di forma e dimensione adeguati ai vari ambienti e al tipo di destinazione d'uso delle Case.

I tavoli, le sedie, gli armadi, i comodini, gli scaffali, i divani, le pareti a giorno, rispettano le disposizioni di legge e le norme di buona tecnica (UNI).

Gli elementi di finitura dei mobili e dei componenti di arredo non presentano sbavature, schegge, spigoli e parti sporgenti pericolose.

Il soggiorno dei ragazzi presso le nostre Case garantisce la loro protezione da eventuali azioni e comportamenti intrusivi e violenti e gli spazi, gli arredi e gli elementi accessori sono installati, organizzati e posizionati secondo le indicazioni fornite anche nel documento di valutazione del rischio (DVR) a cura del responsabile sicurezza e prevenzione interna, in modo da eliminare e/o ridurre al minimo il rischio di farsi male.

2.7 - Gestione evacuazione, emergenze e primo soccorso

In relazione alla gestione delle emergenze, la Comunità è dotata di apposito "Piano di Emergenza ed Evacuazione", che contiene tutte le procedure per l'attuazione di rapide manovre in caso di evacuazione dei locali, nonché della segnaletica di sicurezza, delle planimetrie di evacuazione per l'indicazione dei mezzi e attrezzature antincendio, delle vie, uscite e percorsi di evacuazione in caso di emergenza fino al punto di raccolta e della procedura di emergenza contenente il numero di emergenza interno e il numero unico di emergenza per attivare i mezzi di soccorso esterni, nonché i principali comportamenti da adottare per la rapida evacuazione dei locali fino al punto di raccolta, su disposizione del responsabile dell'emergenza.

3 – SERVIZI OFFERTI

La Comunità Kayrós offre i seguenti servizi.

- Accoglienza e soggiorno dei ragazzi presso una delle Case che compongono la Comunità.
- Predisposizione del Progetto Educativo Individuale (P.E.I.):
 - la tutela del ragazzo viene esercitata attraverso l'intervento degli educatori mediante la predisposizione del P.E.I., strumento di lavoro nel percorso progettuale e fonte di conoscenza della sua storia personale;
 - nel P.E.I. si declinano gli obiettivi da raggiungere, le aree di intervento, le azioni da attuare, le metodologie, le risorse, gli strumenti, i tempi di realizzazione, le verifiche e le modalità di conclusione della permanenza.
- Mantenimento dei rapporti con le famiglie d'origine, laddove presenti, o di destinazione dei ragazzi accolti.
- Supporto nell'ambito dell'assistenza sociosanitaria presso strutture pubbliche.
- Attività di socializzazione e ricreative.
- Organizzazione di eventi culturali, ludici, sociali e sportivi anche in collaborazione con il territorio.
- Accompagnamento scolastico e cura dei rapporti con la scuola.
- Attività di avvio all'alfabetizzazione e di supporto allo studio, anche in collaborazione con il territorio.
- Accompagnamento dei ragazzi a colloqui presso i servizi invianti o altre strutture.
- Disponibilità ad effettuare incontri protetti.
- Cura dei rapporti con i servizi invianti e le Autorità Giudiziarie.
- Supporto alla genitorialità per le famiglie dei ragazzi accolti.
- Assistenza legale per l'ottenimento di documenti necessari ai ragazzi dell'Associazione, in particolari ai ragazzi stranieri.
- Informazione e formazione: l'Associazione si impegna costantemente a collaborare in modo interattivo con tutti i servizi pubblici e privati del territorio che compongono la rete di presa in carico dei ragazzi accolti.
- L'Associazione dispone di quattro mezzi di trasporto utilizzati per gli accompagnamenti dei ragazzi presso servizi sociali, A.T.S., scuole, oratori, centri sportivi, ecc.

3.1 - Principi fondamentali nella erogazione dei servizi

Nell'erogazione dei servizi Kayrós osserva i principi indicati dal D.P.C.M. del 27.01.1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nello specifico i principi considerati sono i seguenti.

- Uguaglianza e imparzialità.
Le regole relative al rapporto tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti e sono garantiti senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, credo politico o condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

I comportamenti adottati nei confronti dei ragazzi accolti rispettano pertanto i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità.**
L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni durante l'anno. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare Kayrós si impegna ad adottare misure finalizzate ad arrecare il minor disagio possibile ai ragazzi.
- **Diritto di scelta.**
Il diritto di scelta del ragazzo è sempre tenuto in considerazione e riguarda in particolare la condivisione dell'intervento individualizzato messo in atto per il raggiungimento degli obiettivi fissati.
- **Partecipazione e trasparenza.**
Il ragazzo partecipa alla formulazione del progetto che lo riguarda ed ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nei limiti e nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti.
Inoltre, ha diritto di formulare osservazioni, reclami e fornire suggerimenti o presentare istanze, anche scritte, finalizzate al miglioramento del servizio. L'Associazione acquisisce periodicamente il modulo di soddisfazione della qualità da parte di ragazzi, familiari, laddove presenti, Enti, servizi inviati e operatori e ne dà riscontro con la pubblicazione dei risultati sul proprio sito Web.
- **Efficacia ed efficienza.**
I servizi sono erogati secondo un modello in miglioramento continuo e con procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impegnate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.
- **Chiarezza, cortesia e tutela della privacy.**
Nei rapporti verbali e scritti con i ragazzi, i loro familiari, gli Enti pubblici e i servizi sociali, Kayrós è da tempo impegnata nell'adozione di un linguaggio vicino all'esperienza dei destinatari.
Ogni persona è trattata con premura, cortesia e attenzione.
Viene garantita la tutela della privacy nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti.

3.2 - A chi è rivolto il servizio

Le nostre Case accolgono minorenni e giovani adulti dai 14 ai 21 anni (estensione fino ai 25 anni per coloro che hanno procedimenti penali in corso), italiani e stranieri, provenienti da situazioni di disagio familiare, anche con procedimenti penali in corso.

Le nostre strutture educative non sono attrezzate né organizzate per accogliere ragazzi con accertati stati di dipendenza da sostanze, con certificati disturbi di tipo psichiatrico, con disabilità.

3.3 - Modalità di presa in carico e inserimento

Per gli inserimenti nelle Case (comunità e alloggi per l'autonomia) vengono prese in considerazione unicamente le segnalazioni effettuate dai servizi sociali territoriali o da quelli del Ministero della Giustizia (U.S.S.M.).

L'accoglienza avviene sulla base delle valutazioni da parte del coordinamento della Comunità, tenuto conto dei provvedimenti del Tribunale per i Minorenni, delle relazioni dei servizi sociali e degli incontri di conoscenza fissati prima dell'inserimento.

La valutazione viene effettuata soprattutto prendendo in considerazione l'effettiva rispondenza tra le caratteristiche della Comunità ed i bisogni dei ragazzi da accogliere.

La decisione per gli inserimenti e le dimissioni dalla Comunità è in capo al coordinamento, composto da: Presidente dell'Associazione, direttore generale, coordinatore pedagogico e coordinatori delle sei Case.

La fase di inserimento prevede che sia definito, laddove è possibile, un primo incontro con i servizi sociali ed il ragazzo che deve essere accolto in Comunità. Questo momento è anche occasione di conoscenza della Comunità: il ragazzo viene accompagnato da un coordinatore a visitare le Case ed a conoscere i coetanei già accolti.

Qualora ci fosse un orientamento favorevole, sia dell'interessato sia della Comunità, viene fissato il giorno dell'ingresso.

Accertata la disponibilità di posti, la presa in carico comporta l'elaborazione di un progetto in cui vengono coinvolti l'équipe educativa, il servizio inviante e altri operatori dei servizi specialisti che compongono la rete di sostegno.

Nello specifico la presa in carico prevede la presentazione della situazione da parte del servizio sociale proponente, il quale fornisce al coordinamento i seguenti dati conoscitivi:

- notizie rispetto alla storia personale del ragazzo e della sua famiglia;
- situazione giuridica;
- profilo di personalità e profilo psicologico;
- situazione sanitaria;
- difficoltà e bisogni;
- motivazioni dell'allontanamento dal nucleo familiare.

Acquisiti tutti i dati, il coordinamento individua la Casa ove sarà inserito il ragazzo, in relazione alla sua età e all'omogeneità rispetto ai coetanei già presenti.

L'équipe educativa della Casa, in collaborazione col servizio sociale, avrà cura di attuare tutte le forme atte a rendere l'accoglienza serena e meno traumatica possibile.

Il primo mese di inserimento è connotato da un lavoro attento di osservazione, conoscenza, approfondimento della situazione personale, in senso lato, del ragazzo e della sua personalità.

La finalità è innanzitutto quella di valutare se la nostra comunità è idonea a rispondere ai suoi bisogni evolutivi e secondariamente quella di confermare la sua permanenza in comunità.

3.4 - Ammissione

L'ammissione di un ragazzo in una delle nostre Case, indipendentemente dalle motivazioni che hanno determinato l'allontanamento dalla famiglia di origine, è un momento delicato.

Pertanto, nella fase dell'inserimento è importante creare un clima di accoglienza ed accettazione e, laddove possibile, la Comunità Kayrós si rende disponibile a far conoscere al ragazzo, prima del suo effettivo inserimento, la Casa e le persone che vi abitano.

In questo modo gli verrà consentito di creare una familiarità con la nuova realtà in cui verrà introdotto e di rendere meno traumatico il momento dell'inserimento.

Nel periodo di permanenza nelle nostre Case il ragazzo dovrà essere coinvolto, informato e responsabilizzato riguardo al progetto educativo appositamente elaborato per lui.

Per ciò che riguarda le linee educative comuni ed omogenee a tutela del ragazzo, è importante che il lavoro svolto anche con altre agenzie educative e istituzionali, sia preliminarmente concordato con l'équipe educativa e con il servizio sociale di riferimento.

In relazione alla documentazione occorrente per l'inserimento, l'équipe educativa avrà cura di acquisire:

- comunicazione di inserimento del ragazzo o verbale di affidamento;
- provvedimenti del Tribunale per i Minorenni e del Tribunale Ordinario;
- relazioni dell'assistente sociale;
- relazioni delle strutture precedenti;
- relazioni dei servizi specialistici;
- documenti anagrafici personali;
- dati familiari ed eventuale regolamentazione delle visite con i parenti;
- documentazione sanitaria;
- documenti scolastici.

3.5 – Dimissione

La Comunità Kayrós si riserva di dimettere un ragazzo, previa valutazione della possibilità di inserimento in un'altra delle Case di accoglienza dell'Associazione, qualora il suo percorso educativo sia concluso oppure se la Comunità non sia più in grado di rispondere ai suoi bisogni.

In generale la dimissione è disposta dal servizio inviante e comunque è sempre concordata tra il coordinatore della Casa ed il servizio sociale di riferimento, quando cessano le condizioni che hanno determinato l'inserimento del ragazzo, essendo stati raggiunti gli obiettivi previsti: rientro in famiglia; raggiungimento della maggiore età; necessità di un trasferimento presso un'altra struttura di accoglienza.

L'équipe educativa, unitamente al servizio inviante, collaborerà nell'aiutare il ragazzo nel suo reinserimento nel nucleo familiare di origine oppure ad accettare soluzioni diverse, al fine di programmare la sua dimissione in modo da proteggerne la sfera affettiva ed emotiva.

L'educatore referente del ragazzo provvede, con la supervisione del coordinatore della Casa, a redigere la relazione finale.

3.6 - Modello relazionale

Il sistema di intervento della Comunità Kayrós è basato sulla personalizzazione: l'obiettivo è quello di creare una relazione educativa individuale con ogni singolo ragazzo accolto.

Il miglior contenimento è dato dalla qualità dei rapporti con coetanei e operatori e dalla qualità del rapporto con l'ambiente.

Il nostro principio ispiratore ed il punto di riferimento del nostro percorso educativo è quello di lavorare sulla qualità della relazione (tra gli adulti, tra i ragazzi e con essi) con:

- se stessi;
- gli operatori e gli adulti della Comunità o esterni ad essa (educatori, genitori, servizi sociali, insegnanti, datori di lavoro...);
- i coetanei;
- la propria dimensione interiore (cultura, religione).

Il modello di intervento relazionale è centrato sulla persona, sui suoi bisogni, sulle sue esigenze, sui suoi diritti e sul rispetto dell'individualità dell'altro.

Con un lavoro di rete, un'accurata progettazione e valutazione del progetto educativo, diventano possibili interventi flessibili, elasticità organizzativa, che rispondono ai cambiamenti evolutivi di ogni ragazzo e li favoriscono.

La relazione costituisce pertanto il nucleo fondante di Comunità, "il luogo dell'accettazione dell'altro per quello che è", della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti e lo strumento che il ragazzo può utilizzare nel cambiamento, poiché ha un costante accesso ad un contesto relazionale che si assume il rischio di costituirsi base sicura.

3.7 – Progetto della Comunità Kayrós

La Comunità Kayrós rappresenta una tappa provvisoria e di passaggio.

L'obiettivo del lavoro è quello di creare tutte le condizioni che consentano il raggiungimento degli obiettivi di autonomia dei ragazzi accolti e di evitare qualsiasi forma di dipendenza relazionale ed affettiva.

Sotto il profilo relazionale l'équipe educativa di ogni Casa supplisce, ma non si sostituisce, alle funzioni della famiglia di origine, poiché il suo compito è quello di favorire, laddove possibile, il riavvicinamento e il reinserimento in essa.

Pertanto, dal punto di vista generale, l'obiettivo primario della nostra Comunità è il benessere psico-fisico dei ragazzi accolti.

In tal senso gli educatori lavorano in accordo con i servizi competenti per favorire, quando possibile, il rientro del ragazzo presso la sua famiglia di origine. Qualora ciò non fosse possibile, gli educatori si occupano di accompagnare il ragazzo e di sostenerlo in un diverso percorso progettuale.

La Comunità Kayrós, attraverso il lavoro di rete formale (servizi sociali di riferimento, sanitari, e scolastici) e informale (servizi territoriali, sportivi, culturali, volontariato, oratorio) e l'attuazione di un progetto individuale personalizzato per ogni ragazzo, specificamente si occupa di:

- offrire uno spazio di accoglienza e un ambiente sereno in cui vivere, nel quale ognuno possa esprimere le sue esigenze ed i propri bisogni educativi;
- supportare il ragazzo nell'elaborazione del distacco dalla famiglia e sostenerlo nella costruzione e attuazione di un progetto per il suo futuro;
- garantire e mediare, in accordo con il Tribunale per i Minorenni e dei servizi sociali di riferimento, le relazioni tra il ragazzo e la sua famiglia;
- aiutare il ragazzo nell'assolvimento del suo obbligo scolastico, attraverso il lavoro di rete con i servizi scolastici e l'individuazione dell'iter formativo più adatto;

- favorire lo sviluppo delle capacità relazionali del ragazzo, attraverso la relazione diretta con l'educatore e quella mediata con i coetanei;
- stimolare il ragazzo all'accrescimento della propria autonomia personale ed al raggiungimento della completa indipendenza;
- responsabilizzare il ragazzo elaborando, a seconda delle sue inclinazioni e potenzialità, metodi di compartecipazione alla vita domestica;
- stimolare il ragazzo all'uso attivo e proficuo del tempo libero, proponendo attività ludiche, culturali e sportive e ricercando nel territorio risorse per incentivare la sua socializzazione;
- favorire lo sviluppo delle capacità e delle abilità personali e sociali del ragazzo.

3.8 - Metodologia e strumenti di lavoro

La costruzione di una relazione educativa equilibrata, in cui il ragazzo possa sentirsi accettato e compreso dagli adulti di riferimento, ma anche contenuto nelle sue ansie e sofferenze, passa attraverso tutti gli aspetti della vita quotidiana.

L'équipe educativa si muove in particolare nei seguenti ambiti.

- Costruzione dei rapporti con le figure adulte di riferimento.
- Dialogo e ascolto: incoraggiamento, valorizzazione, ascolto empatico, rimandi e feedback rispetto al percorso del ragazzo nelle nostre Case. Dare la possibilità al ragazzo, in alcuni momenti della giornata, di riflettere su di sé, su quello che gli è accaduto e di confrontarsi con gli altri coetanei e gli educatori.
- Confronto e accettazione dell'altro.
- Responsabilizzazione: partecipazione ad attività in cui il ragazzo oltre ad esprimere se stesso, possa sentirsi protagonista; coinvolgerlo al fine di rispettare gli oggetti personali e comuni.
- Attività manuali.
- Rispetto dei ritmi della giornata e delle regole comunitarie: nessuna regola viene imposta dall'educatore, ma vi sono delle forme di contrattazione e di dialogo che permettono al ragazzo di aumentare la consapevolezza del sé.
- Gestione dei conflitti e dei momenti di crisi: l'ascolto empatico del ragazzo lo aiuta a gestire i momenti in cui vive crisi emotive forti. Si cerca il giusto equilibrio tra il "sì" e il "no" da dire attraverso il confronto in équipe ed in supervisione. Si instaura un dialogo affettuoso e fermo che ha come obiettivo di focalizzare l'attenzione del ragazzo sugli atteggiamenti tenuti, per trovare con lui soluzioni diverse. Si fa comprendere che ogni azione ha delle conseguenze e che comporta assunzione di responsabilità.
- Supporto scolastico: aiutare il ragazzo ad ottenere risultati scolastici per ritrovare fiducia nelle proprie capacità; confrontarsi con gli insegnanti e i responsabili scolastici per stabilire l'approccio migliore e il miglior iter formativo; aiutarlo a considerare le proprie capacità e i propri limiti.
- Gioco: si aiuta il ragazzo ad avere fiducia nelle proprie capacità, stimolandolo a raggiungere delle mete e dei risultati; lo si incoraggia di fronte al fallimento, a gestire le frustrazioni, attraverso il dialogo; lo si stimola ad impegnarsi in attività che non sono a lui consone per un suo sviluppo armonico; lo si aiuta a scaricare le tensioni attraverso

attività di movimento; si costruiscono delle situazioni in cui sperimentare la gratificazione e il cambiamento.

- Verifica: questo approccio implica una particolare attenzione al lavoro di programmazione in équipe e a quello educativo-relazionale.

Le verifiche e le forme di valutazione collettive saranno quindi curate al fine di permettere realmente di fornire un intervento educativo organico, personalizzato e coerente con i progetti dell'équipe.

Gli strumenti che vengono utilizzati sono:

- osservazione;
- approntamento e aggiornamento dei P.E.I.;
- stesura delle relazioni;
- riunioni di équipe, curate dal coordinatore della Casa;
- riunioni con i referenti dei servizi sociali.

3.9 - Organizzazione della giornata

- Giornata tipo e orario giornaliero

Nell'ambito della Comunità le attività svolte con gli ospiti sono in breve le seguenti.

- **Mattino**
Al mattino i ragazzi si svegliano, a secondo dei loro progetti personali, entro le ore 8.00 per iniziare le loro attività quotidiane: scuola; corsi di formazione, laboratori all'interno della Comunità.
Ove previsto e necessario, l'educatore provvede al loro accompagnamento presso le scuole.
Durante la mattinata sono previste, per coloro che non hanno ancora un percorso scolastico definito, attività e laboratori interni e attività esterne.
Alcuni di loro, accompagnati dagli educatori, una volta alla settimana si recano al supermercato più vicino per provvedere alla spesa alimentare per ogni Casa.
Il pranzo, fissato per le ore 12.30, è un momento comune di condivisione a seconda degli orari e degli impegni individuali.
Terminato il pranzo è previsto un momento di riordino e pulizia della cucina.
- **Pomeriggio**
Nel pomeriggio riprendono le attività e i laboratori. Gli educatori, supportati dai volontari dell'Associazione, aiutano i ragazzi che seguono un progetto scolastico nello svolgimento dei compiti e nello studio.
È anche prevista l'attività sportiva con l'obiettivo di creare momenti di aggregazione e insegnare ai ragazzi il rispetto delle regole. È anche un momento che aiuta lo sviluppo armonioso del corpo.
- **Sera**
Durante la cena, prevista per le ore 20.00, sono presenti tutti i ragazzi della singola Casa: è un momento di scambio, condivisione e confronto rispetto alle problematiche emerse nella giornata.
Successivamente i ragazzi, a turno, sistemano e puliscono la cucina e la sala da pranzo, in modo che possano iniziare ad esercitare la loro autonomia, in

previsione della loro dimissione dalla Comunità, momento in cui dovranno essere capaci di gestire in modo autonomo gli spazi di vita personali e collettivi.

Dopo cena i ragazzi usufruiscono di momenti di svago e relax, visione di film o giochi comunitari.

Una volta alla settimana l'educatore, come da calendario programmato, riunisce i ragazzi al fine di guidare il confronto in relazione alla mediazione dei conflitti e delle conseguenti modalità idonee di dialogo e confronto per una migliore gestione della vita quotidiana.

- **Attività extrascolastiche**

Nei giorni festivi o prefestivi e nei periodi di vacanza sono organizzate varie attività culturali. Tutte le domeniche alla sera, nel salone polifunzionale dell'Associazione, i ragazzi di tutta la Comunità Kayrós partecipano all'incontro, denominato "Koine", con don Claudio Burgio, presidente dell'Associazione.

L'obiettivo è quello di creare un senso di appartenenza, di dare spunti di riflessione ai ragazzi, di far nascere in loro interrogativi.

4 – PERSONALE

In ottemperanza alle disposizioni della Regione Lombardia (Delibera Regionale n°VII/20943 del 16.02.2005 e Circolare n°18 del 14.06.2007) in materia di requisiti professionali degli operatori, tutto il personale educativo operante nelle Case è in possesso di un titolo di studio in una delle seguenti tipologie di indirizzo formativo:

- laurea in Scienze dell’Educazione;
- laurea Interfacoltà in Educazione Professionale;
- diploma di Educatore Professionale;
- altro titolo di laurea o diploma di scuola superiore con cinque anni di comprovata esperienza professionale in ambito socioeducativo ed esperienza specifica nell’area minori, non inferiore ad un anno.

Tutto il personale educativo è regolarmente assunto con Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, sottoscritto tra le parti, del comparto UNEBA, ed è assicurato presso l’INAIL e l’INPS di Milano.

4.1 - Articolazione degli uffici e dei servizi

Sulla base delle esperienze acquisite e dei raffronti operanti con altre associazioni, enti e aziende similari, si è delineata un’organizzazione interna che prevede, anche in coerenza con le disposizioni della Regione Lombardia in materia di “Requisiti minimi di esercizio e criteri regionali di accreditamento per le unità di offerta sociale” (D.G.R. 13.06.2008 n°7437), una distinzione delle due principali aree di attività svolte dall’Associazione:

- programmazione delle attività e dell’idoneità organizzativa dell’Associazione, al fine di erogare prestazioni conformi al piano di intervento regionale;
- erogazione dei servizi socioeducativi-assistenziali, comprensivi dei progetti educativi specifici, che richiedono metodologie di lavoro e conseguenti modalità di gestione del tutto peculiari.

Con l’obiettivo di erogare prestazioni conformi al piano di intervento regionale, gli uffici e i servizi interni sono così organizzati.

- **Coordinamento pedagogico**

Nello specifico il coordinamento pedagogico:

- esamina le richieste di inserimento di ragazzi presso le Case di accoglienza dell’Associazione, tenendo conto delle loro problematiche in relazione al contesto comunitario;
- programma le linee guida progettuali individuali per ogni ragazzo, avuto riguardo alle indicazioni fornite dal progetto quadro e dal P.E.I.;
- verifica gli interventi educativi stabiliti dal P.E.I.;
- valuta le dimissioni dei ragazzi dalle singole Case, su proposta dei coordinatori delle stesse.

- **Ufficio segreteria pedagogica**

Nello specifico l’ufficio segreteria pedagogica:

- provvede alla gestione e tenuta delle cartelle personali (in formato cartaceo ed elettronico) di tutti i ragazzi accolti nelle Case dell'Associazione ed alla gestione e tenuta dell'archivio storico;
- provvede a tenere aggiornata la documentazione individuale di tutti i ragazzi (passaporto, permesso di soggiorno, carta identità, tessera sanitaria ...) e di interloquire con le istituzioni italiane o straniere che rilasciano tali documenti;
- tiene i rapporti con l'ufficio di consulenza legale dell'Associazione;
- cura il protocollo di entrata e uscita della corrispondenza;
- verifica le relazioni redatte dagli operatori sul percorso dei ragazzi accolti in Comunità per i servizi sociali ed il Tribunale per i Minorenni;
- tiene aggiornati i registri di inserimento, dimissione, permanenza dei ragazzi accolti;
- tiene i documenti di programmazione annuale della privacy;
- aggiorna la situazione dei ragazzi presenti, inseriti sulla piattaforma online "Minoriweb" della Regione Lombardia;
- comunica annualmente ai servizi comunali le statistiche riferite ai ragazzi ospitati (inserimenti, dimissioni, ecc.);
- risponde a richieste di rendicontazione presentate da altri enti pubblici;
- si occupa delle procedure atte al rilascio dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento delle singole Case ed al mantenimento dei relativi requisiti.

- Ufficio del responsabile del personale

Provvede a tutti gli adempimenti organizzativi sia sotto il profilo amministrativo riferito alle risorse umane, sia alla gestione operativa dei servizi.

Nello specifico il responsabile del personale:

- provvede all'assegnazione delle dotazioni relative al personale in ottemperanza agli indirizzi emanati dal coordinamento pedagogico di cui fa parte;
- gestisce sotto il profilo amministrativo il personale, in collaborazione con l'ufficio contabilità e amministrazione.

- Ufficio contabilità e amministrazione

Provvede a tutti gli adempimenti necessari e funzionali, sia all'attività istituzionale, sia alla gestione dei servizi.

Nello specifico l'ufficio contabilità e amministrazione:

- provvede all'assegnazione delle dotazioni economiche alle Case;
- gestisce sotto il profilo fiscale, retributivo, previdenziale, ed assicurativo le incombenze amministrative e contabili del personale e dei collaboratori;
- svolge compiti di segreteria (gestione posta elettronica, ecc.);
- ha rapporti contabili ed amministrativi con gli enti invianti, fornitori, ecc.;
- collabora con il responsabile per la sicurezza (R.S.P.P.).

4.2 - Dotazione e compiti del personale addetto

L'équipe educativa di ogni Casa è composta da un coordinatore ed un numero di educatori, che varia a seconda della diversità organizzativa e che ruotano nelle 24 ore.

Gli educatori si alternano secondo una turnazione calendarizzata, garantendo la loro presenza nei turni stabiliti dal calendario: mattino-pomeriggio-notte, compresi festivi, con riposi settimanali a scalare.

- **Coordinatore**

È una figura professionale che ha la responsabilità della Casa e del personale assegnato.

In particolare, il coordinatore:

- assicura il buon funzionamento del servizio a livello educativo, economico e organizzativo;
- cura i nuovi inserimenti nella Casa;
- coordina il confronto, la discussione e la condivisione dei progetti educativi individuali e affianca gli educatori nella referenza di tutti i casi;
- garantisce la formulazione, l'aggiornamento e la verifica dei P.E.I. e la corretta compilazione degli strumenti di documentazione;
- coordina il progetto educativo di ciascun ragazzo; si assume la responsabilità di rispondere degli interventi educativi attuati;
- monitora la congruenza tra il progetto educativo dell'équipe e quello dei servizi sociali; è garante del P.E.I. e del progetto specifico della Casa;
- fa parte del coordinamento pedagogico e partecipa alla definizione dei percorsi da seguire e gli obiettivi da raggiungere in conformità agli indirizzi emanati dall'Associazione;
- è membro dell'équipe della Casa di cui è responsabile;
- si occupa del benessere dell'équipe;
- cura l'inserimento e la formazione in itinere di nuovi educatori e dei volontari all'interno della Casa;
- richiede il fabbisogno di assunzione di operatori al responsabile dell'ufficio del personale;
- organizza e gestisce riunioni settimanali d'équipe e ne redige l'ordine del giorno;
- richiede il fabbisogno annuale della formazione e dell'aggiornamento del personale afferente al suo servizio al responsabile dell'ufficio del personale, che vi provvede;
- si accerta che l'organizzazione dell'équipe sia adeguata ai bisogni dei ragazzi; pianifica gli orari degli operatori e organizza la turnazione del personale nei vari momenti della settimana;
- coordina l'adozione delle linee di intervento e di indirizzo per l'organizzazione delle attività;
- intrattiene rapporti con i servizi sociali di riferimento in relazione alle modalità di accesso, verifica, valutazione dei progetti individuali e dei tempi e modalità di dimissioni;
- riceve e aggiorna periodicamente il progetto quadro del servizio sociale di riferimento, per quanto di sua competenza;
- assolve le funzioni di preposto ai sensi dell'art. n°19 del D.Lgs. 81/2008, al fine di garantire il rispetto delle condizioni di igiene e sicurezza sul lavoro: segnalazione di eventuali necessità di manutenzione ordinaria e straordinaria, impianti, macchine,

arredi, attrezzi e utensili di lavoro ed esecuzione dell'attività in sicurezza da parte del personale comandato;

- si confronta periodicamente con i servizi di riferimento sul progetto ragazzi;
- interviene nell'ambito di un lavoro di rete: servizi sociali di riferimento, Tribunale per i Minorenni e tutti gli altri soggetti che sono coinvolti nel lavoro sul ragazzo;
- si occupa della compilazione delle relazioni per i servizi sociali e per il Tribunale per i Minorenni;
- si occupa dell'andamento generale dell'economia della Casa e ne gestisce la cassa settimanale, rendiconta per iscritto all'amministrazione le spese effettuate.

- **Educatore**

È la figura che è a diretto contatto con i ragazzi e si occupa dei loro progetti individuali.

In particolare, l'educatore:

- è responsabile della relazione educativa con i ragazzi;
- accoglie e sostiene i ragazzi durante l'intero percorso dal momento dell'inserimento a quello delle dimissioni;
- redige, aggiorna e verifica periodicamente il Progetto Educativo Individualizzato di ogni ragazzo, dopo che lo ha condiviso in équipe, con i servizi sociali e con l'interessato; fra gli educatori viene individuato un educatore di riferimento per ogni ragazzo, scegliendo la figura che, per attitudini ed esperienze, possa più efficacemente affiancarlo nel periodo di permanenza; questi si occupa della redazione e dell'aggiornamento del P.E.I.;
- è referente educativo dei ragazzi: cura i contatti e le verifiche con i servizi sociali; gestisce le relazioni con le famiglie di origine; si occupa delle relazioni con la scuola; organizza il tempo libero; monitora l'aspetto medico e sanitario (visite, vaccinazioni, ricoveri, pronto soccorso, interventi chirurgici);
- cura l'aggiornamento delle cartelle personali e delle schede personali dei ragazzi;
- compila il diario di bordo quotidiano;
- ricerca risorse disponibili sul territorio finalizzate al raggiungimento degli obiettivi;
- accompagna, ove necessario, i ragazzi nelle attività interne ed esterne;
- cura la gestione domestica ed economica della Casa e dei ragazzi: igiene personale, pulizia degli ambienti comuni, spesa settimanale;
- gestisce alcune aree generali con deleghe specifiche, in accordo con il coordinamento dell'Associazione ed il coordinatore della Casa.

4.3 - Strumenti di lavoro

- **Riunione d'équipe**

L'équipe educativa di ogni Casa si riunisce settimanalmente in un incontro della durata di tre ore durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo e dei singoli ragazzi e la metodologia di lavoro con loro.

Durante la riunione si rivedono le relazioni per i servizi sociali, i P.E.I. e il progetto della Casa.

La riunione d'équipe serve inoltre a organizzare la quotidianità, gli orari e tutti i vari aspetti e le varie linee lavorative.

- **Formazione**

La figura professionale dell'educatore fonda il suo operato sulla relazione interpersonale e il lavoro in rete con altri servizi.

Col supporto dei diversi centri di formazione, l'Associazione, assicura agli operatori della Comunità un supporto formativo in grado di favorire il consolidamento delle competenze pedagogiche, in ottemperanza alle disposizioni contenute nella circolare n°18 del 2007.

Inoltre, è previsto per il personale educativo un piano formativo in materia di igiene, salute e sicurezza sul lavoro.

- **Supervisione pedagogica**

La presenza di un coordinatore pedagogico garantisce la continua e attenta valutazione delle situazioni individuali dei ragazzi accolti, situazioni che vengono prese in considerazione nei momenti di coordinamento pedagogico e d'équipe delle Case, dove è presente tale figura.

- **Supervisione**

A supporto del lavoro dell'educatore è attivato in ogni Casa un momento mensile di supervisione psicologica ad indirizzo sistemico-relazionale.

La supervisione è uno strumento indispensabile di lavoro.

È finalizzata a prendere in considerazione le dinamiche relazionali che gli educatori instaurano con i ragazzi, con i colleghi e con l'Associazione, intesa come istituzione.

La supervisione sostiene l'équipe nell'impegno costante ad adottare un modello di intervento relazionale centrato sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti e sul rispetto dell'individualità dell'altro.

Il supervisore è un collaboratore esperto nel campo ed è annualmente incaricato dall'Associazione per la redazione del piano della supervisione con calendario, metodi, strumenti, procedure di lavoro.

- **Supervisione dei casi**

Alla luce di un sempre più frequente e delicato fenomeno che vede l'inserimento e la presenza nei servizi dell'Associazione di ragazzi che evidenziano problematiche in esordio di natura psichiatrica (anche senza certificazioni conclamate) o con disturbi riconducibili all'area psicopatologica, si è reso necessario avviare un lavoro di accompagnamento delle équipe orientato ad approfondire continuamente la conoscenza dei ragazzi.

Si è così individuata una consulente clinico-psichiatrica specialistica esterna per rendere sempre più attenta l'osservazione di quei ragazzi che manifestano una sofferenza psichica. Con la stessa si è avviata una collaborazione stabile allo scopo di procedere ad un corretto approccio metodologico nella presa in carico di tali situazioni e successivamente di dar luogo ad azioni adeguate ai bisogni ed alle caratteristiche di ogni ragazzo.

L'obiettivo principale risulta quindi di tipo formativo rispetto a procedure, approccio e strumenti.

Sono previsti momenti di condivisione e messa a fuoco del problema con il coordinamento e successivamente incontri di supervisione sui casi con ogni singola Casa alla presenza della figura specialistica individuata.

- Servizio per le attività/laboratori interni

Integrati con l'équipe di ogni Casa ad alta intensità, sono previsti operatori/maestri d'arte, che si occupano specificamente dell'organizzazione e della gestione delle attività quotidiane dei ragazzi.

- Servizio di orientamento e inserimento formativo e lavorativo

Le équipe delle Case avanzate e degli alloggi per l'autonomia sono integrate con operatori che si occupano di:

- orientamento per individuare un'attività di lavoro, esterna alla Comunità, idonea alle peculiarità e aspirazioni del ragazzo;
- inserimento lavorativo;
- ricerca di una soluzione abitativa indipendente successiva alla permanenza in Kayrós.

- Supporto e sostegno alla genitorialità

Allo scopo di realizzare un adeguato supporto e sostegno alla relazione educativa genitori-ospiti della comunità, è previsto un servizio di accompagnamento delle famiglie nel rapporto evolutivo con i figli.

Il percorso prevede una specifica formazione degli educatori nell'individuazione dei bisogni delle famiglie, nella gestione delle relazioni con le stesse, soprattutto durante le visite dei familiari alla presenza dell'educatore, nell'utilizzo di strumenti di valutazione.

Inoltre, per il sostegno alle famiglie sono stati attivati un gruppo di mutuo aiuto e spazi di ascolto per le richieste di orientamento e di consulenza.

- Servizi sociali

Gli educatori referenti dei vari ragazzi e il coordinatore d'équipe incontrano periodicamente tutti i servizi coinvolti nella progettualità legata a un ragazzo, fra questi, gli assistenti sociali di riferimento e altri eventuali servizi educativi e di sostegno presenti sul territorio. In questi incontri si verifica il progetto personale del ragazzo, si valutano i risultati raggiunti e quelli ancora da conseguire, apportando eventuali modifiche ritenute necessarie al percorso progettuale. Queste riunioni sono inoltre l'occasione per fare una verifica intermedia anche sul nucleo familiare, laddove presente.

Nell'ottica della partecipazione e del coinvolgimento del ragazzo, nella costruzione del progetto e del percorso progettuale, gli educatori si occupano di organizzare momenti di incontro e di confronto anche fra l'interessato e i servizi di riferimento, in alcuni casi partecipando essi stessi all'incontro, in altri fornendogli la possibilità di poter avere colloqui individuali periodici con l'assistente sociale.

- Servizi scolastici

Un'altra tipologia di incontro di rete avviene fra l'équipe educativa e i servizi scolastici, per verificare l'andamento del ragazzo e discutere reciprocamente eventuali difficoltà, al fine di pianificare una linea d'azione comune, finalizzata ad un inserimento sereno e proficuo.

4.4 - Modalità di gestione della documentazione

La compilazione di una precisa documentazione legata a ciascun ragazzo ed il tenerla costantemente aggiornata costituiscono la base per un lavoro organico e organizzato.

Questi strumenti tecnici di lavoro vengono redatti e resi disponibili sia in forma cartacea, sia sotto forma d'archivio informatico protetto all'interno del computer a disposizione degli educatori.

- **Cartella del ragazzo**

La documentazione legata a ciascun ragazzo è contenuta in un apposito faldone personale, suddiviso in varie sezioni.

- Documenti personali: contiene passaporto, carta d'identità, permesso di soggiorno, tessera sanitaria, codice fiscale.
- Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria: contiene provvedimenti del Tribunale per i Minorenni (civili, amministrativi) e quelli del Tribunale Ordinario.
- Penale: contiene la documentazione che riguarda i procedimenti penali.
- Inserimento e dimissione: contiene comunicazioni ai servizi sociali e documentazione raccolta al momento dell'inserimento.
- Servizi sociali: contiene Progetto Quadro, relazioni dell'assistente sociale, regolamentazione visite, verbali degli incontri di rete, di quelli con i servizi sociali e altri enti coinvolti nel progetto del ragazzo.
- Documenti dell'Associazione Kayrós: contiene P.E.I., relazioni redatte dagli operatori, segnalazioni e comunicazioni, relazioni degli incontri in spazio neutro.
- Salute e sanità: contiene anamnesi precedente con relativa documentazione, certificato di vaccinazione, certificati medici per tutte le visite effettuate dal momento dell'inserimento in Comunità, scheda di tutte le visite e terapie seguite dal momento dell'inserimento in Comunità.
- Scuola/lavoro: contiene pagelle, relazioni degli insegnanti, comunicazioni scolastiche, verbali di colloqui con agenzie educative e formative, contratti di lavoro, buste paga, documentazione del Centro Provinciale per l'Impiego.

- **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)**

Il P.E.I. è lo strumento di lavoro che orienta l'osservazione e l'azione educativa.

Esso viene redatto dagli educatori referenti dei singoli ragazzi e rivisto nella riunione d'équipe. Viene aggiornato ogni tre mesi, effettuando una verifica e aggiornamento dei risultati raggiunti e di quelli ancora da raggiungere.

- **Relazioni**

La prima relazione con le osservazioni dell'équipe educativa su un ragazzo viene redatta dagli educatori referenti dopo 60 giorni dall'inserimento.

Successivamente gli aggiornamenti vengono compilati ogni sei mesi o in tempi più ristretti in caso di necessità.

Osservazioni sui primi giorni dopo l'inserimento:

- primi momenti dopo l'entrata in Comunità;
- comportamento;

- rilevazione sullo stato di salute e igiene;
- richieste;
- rapporto con la famiglia di origine;
- rapporto con gli educatori e con i coetanei;
- rapporto con il cibo; osservazioni sul sonno.

Osservazioni sulla vita quotidiana aggiornamenti:

- sonno;
- cura della propria persona e delle proprie cose;
- rapporto col cibo;
- osservazioni sulla fiducia in se stesso;
- reazioni davanti a frustrazioni e insuccessi;
- rapporto con le regole;
- rapporto con le figure adulte;
- rapporto con familiari e parenti;
- rapporto con i docenti delle scuole e i centri di formazione professionale;
- comportamento durante il gioco individuale e di gruppo; rapporto con l'attività fisica;
- aspettative riguardo al futuro.

- Progetto quadro

Viene compilato dall'assistente sociale e consegnato al coordinatore.

- Agenda degli appuntamenti

L'agenda è uno strumento in cui vengono segnati gli appuntamenti degli educatori e dei ragazzi, sia nel caso in cui questi vi si rechino in autonomia, sia nel caso in cui debbano essere accompagnati dall'educatore.

- Diario di bordo

Il diario di bordo è uno strumento per la comunicazione fra gli educatori. Tramite il diario, tutti gli educatori che ne prendono visione, appena entrati in turno, vengono a conoscenza di episodi e fatti quotidiani forniti dai colleghi e di comunicazioni di qualunque tipo.

Ogni educatore è tenuto alla compilazione del diario datando e sottoscrivendo ogni comunicazione inserita.

Nel diario vengono segnalate anche le terapie in corso per ogni ragazzo e vengono datati e controfirmati da ogni educatore che somministra farmaci.

- Scheda personale

Giornalmente gli educatori della Casa compilano le schede personali dei ragazzi, che sono collocate nei computer in dotazione.

In queste schede vengono annotati giornalmente tutti gli avvenimenti di rilievo legati al ragazzo: incontri, telefonate e visite, nonché tutte le osservazioni legate alla vita quotidiana.

- Registro preventivo/consuntivo ore

Il foglio preventivo pianifica la presenza, organizzata in turni, degli operatori nella Casa. Viene utilizzato per indicare la turnazione degli operatori.

Il foglio consuntivo si utilizza per segnare le ore effettive di lavoro svolte dagli operatori.

- Verbalì

Ogni riunione tenuta all'interno dell'équipe e con i servizi esterni viene verbalizzata su appositi moduli e archiviata nella documentazione personale del ragazzo.

- Gestione cassa

Ogni Casa riceve un budget settimanale per le spese da parte dell'amministrazione. Tali spese vengono annotate e certificate allegando fatture, ricevute fiscali, scontrini fiscali firmati dall'operatore che utilizza il denaro della cassa.

A fine giornata l'operatore in servizio notturno effettua la chiusura cassa giornaliera.

- Procedure

Sono state stilate dal servizio di prevenzione e protezione aziendale interno, unitamente al medico competente, le seguenti procedure, consegnate agli operatori di ogni Casa:

- piano annuale delle pulizie degli ambienti comuni, di vita e soggiorno;
- piano pasti;
- piano smaltimento rifiuti.

Tutte le procedure vengono periodicamente aggiornate e sono consultabili nell'ufficio degli educatori.

5 - VALORE DELLE RISORSE ESTERNE

5.1 - Volontari

Gli educatori delle Case dedicano particolare attenzione e cura alla formazione e organizzazione delle attività svolte in collaborazione con i volontari dell'Associazione.

La presenza dei volontari è coordinata, supportata e sollecitata in quanto ritenuta preziosa: serve di supporto all'équipe educativa nella conduzione della vita comunitaria. Essa non è legata ad un compito unico, ma si esplicita in numerose azioni e attività di affiancamento ai ragazzi e agli educatori, pur nella distinzione dei rispettivi ruoli.

Tale figura non è sostitutiva delle funzioni educative in capo agli operatori, ma complementare in relazione ai bisogni sociali, scolastici, ricreativi.

I volontari rappresentano una risorsa aggiuntiva di conoscenze, abilità e competenze per l'intera Comunità.

5.2 - Tirocini universitari

Il tirocinio costituisce un raccordo valido tra il mondo degli studi e quello del lavoro.

Da qualche anno l'Associazione collabora con le università del territorio lombardo, permettendo a studenti universitari iscritti a corsi di laurea attinenti alla sfera educativa di entrare in Comunità ed interagire con gli ospiti. Si offre a questi giovani la possibilità di entrare a contatto con la vita reale della Comunità Kayrós e di maturare un'esperienza che farà sempre parte del loro bagaglio formativo.

5.3 - La rete con il territorio

La professione dell'educatore è strettamente legata al lavoro di rete col territorio in collaborazione con diversi enti (servizi sociali, Tribunale per i Minorenni, agenzie scolastiche ed educative) e con la rete informale, che costituisce un elemento fondamentale nel progetto legato ai ragazzi ospiti della Comunità: favorisce la loro crescita, la socializzazione, la capacità di partecipare ad attività strutturate ed il loro benessere psicofisico.

- Sport. Gli educatori incoraggiano tutti i ragazzi a partecipare alle attività sportive, che vengono scelte tenendo conto delle esigenze specifiche. Lo sport è utile per l'interiorizzazione di regole e modelli di comportamento, inoltre stimola lo sviluppo della competitività costruttiva, infondendo nei ragazzi stima e fiducia in se stessi e nelle proprie potenzialità.
- Laboratori espressivi. Parte integrante del percorso educativo è una serie di proposte di laboratori espressivi. Sfruttando le competenze artistiche e teatrali degli educatori o di esperti esterni, nel corso della settimana sono attive diverse attività di laboratori a cui i ragazzi scelgono di aderire in base alle loro inclinazioni. Comunque ad ognuno viene chiesto di partecipare almeno ad uno dei laboratori proposti.
- Eventi socioculturali. Sono organizzati incontri aperti alla cittadinanza, con l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica su temi educativi, di sostegno alla genitorialità, di attualità, sociali, di educazione alla legalità, giustizia, cooperazione locale ed extraterritoriale.
- Gite culturali. Gli educatori si occupano di trovare sul territorio risorse ed iniziative per l'arricchimento culturale dei ragazzi.

- Soggiorni estivi e invernali. L'Associazione, durante le vacanze natalizie e nei mesi estivi, trascorre periodi di soggiorno in montagna o al mare. Le vacanze sono organizzate per ogni singola Casa.

5.4 – Rapporti con gli Enti invianti

L'affido ed il collocamento del ragazzo accolto in Comunità sono attribuiti dal Tribunale per i Minorenni all'ente inviante territorialmente competente titolare del caso, che mediante il servizio sociale coordina gli interventi da compiere.

La collaborazione tra l'équipe educativa e il servizio inviante è indispensabile in tutte le fasi del progetto e avviene mediante:

- costanti contatti telefonici;
- incontri periodici realizzati presso la Comunità o presso gli uffici del servizio al fine di presentare l'aggiornamento del progetto individuale, le verifiche intermedie e alla conclusione del percorso, mediante registrazione degli incontri calendarizzati nel documento;
- relazioni e incontri periodici semestrali per la verifica congiunta del percorso.

5.5 – Rapporti con le famiglie

La Comunità Kayrós da sempre considera ogni ragazzo come persona connessa alla rete relazionale di appartenenza del nucleo familiare di origine, che quindi va conosciuta e riconosciuta, laddove presente, per includerla fra i destinatari dell'intervento.

Allo scopo di favorire una continuità affettiva con la famiglia gli educatori chiedono al servizio sociale di riferimento la possibilità di incontrare i genitori, al fine di offrire loro uno spazio di rielaborazione della vita quotidiana e del vissuto del ragazzo all'interno di ogni Casa, di ascoltare il loro pensiero, di chiarire il ruolo della Comunità e gli interventi che saranno realizzati.

La Comunità è inoltre disponibile ad organizzare all'interno o all'esterno di essa incontri protetti e monitorati, fra genitori e figli in base a quanto stabilito dal Tribunale per i Minorenni e dalla regolamentazione dei servizi sociali di riferimento.

L'Associazione offre inoltre un servizio di supporto alla genitorialità.

6 – RETTA GIORNALIERA

La retta per l'ammissione dei minorenni e giovani adulti presso le nostre Case di accoglienza è subordinata all'emissione di un impegno di spesa da parte degli Enti Locali invianti e del Centro di Giustizia Minorile, nella misura fissata dal consiglio direttivo dell'Associazione ed è pari a:

- **€173,00** per le comunità ad alta intensità ("Casa Gialla e "Casa Arancione");
- **€145,00** per le comunità avanzate ("Casa Azzurra" e "Casa Verde");
- **€106,00** per l'Alloggi per l'Autonomia "Casa Amica";
- **€106,00** per i maggiorenni accolti nell'Alloggio per l'Autonomia Educativo "Casa Felice";
- **€120,00** per i minorenni accolti nell'Alloggio per l'Autonomia Educativo "Casa Felice".

6.1 – Prestazioni comprese nella retta

In aggiunta ai servizi ed alle prestazioni erogate (vitto, alloggio, servizio educativo), nella retta sono anche compresi:

- abbigliamento;
- prodotti per l'igiene personale;
- biglietti o abbonamenti per il trasporto pubblico;
- ricariche telefoniche;
- mancia settimanale;
- spese scolastiche (anche acquisto di libri di testo);
- assistenza medica e sanitaria di base;
- farmaci, presidi e ausili sanitari;
- servizio parrucchiere;
- vacanze,
- attività sportive, culturali, ricreative;
- rilascio e rinnovo di documenti personali (passaporto o dichiarazioni consolari, permesso di soggiorno, carta d'identità).

6.2 – Prestazioni escluse dalla retta

Sono a carico dell'Ente inviante:

- spese sanitarie, dentistiche, protesi oculistiche non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- partecipazione a vacanze non organizzate dall'Associazione;
- servizio di supporto psicologico e di supporto alla genitorialità.

7 - STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

7.1 - Sistemi per la rilevazione della soddisfazione in rapporto ai servizi offerti

L'Associazione somministra a dicembre di ogni anno questionari di soddisfazione per la rilevazione della qualità in relazione ai servizi offerti.

- Per quanto riguarda i ragazzi accolti: somministrazione del questionario in relazione alle attività svolte con l'educatore; igiene, vitto e alloggio; alla relazione con gli educatori. Lo strumento per la rilevazione della soddisfazione è il questionario annuale allegato al presente documento col numero 2.
- Per quanto riguarda le famiglie: somministrazione del questionario in relazione alle attività svolte con l'educatore; igiene, vitto e alloggio; alla relazione con gli educatori. Lo strumento per la rilevazione della soddisfazione è il questionario annuale allegato al presente documento col numero 3.
- Per quanto riguarda gli Enti e servizi inviati: somministrazione del questionario in relazione in relazione al servizio erogato. Lo strumento per la rilevazione è il questionario annuale allegato al presente documento col numero 4.
- Per quanto riguarda il personale: somministrazione del questionario in relazione alla chiarezza degli obiettivi; all'adeguatezza dell'organizzazione; alla metodologia e gli strumenti operativi; al rapporto coi responsabili, con i ragazzi, con la direzione amministrativa; alla formazione e alla supervisione. Lo strumento per la rilevazione è il questionario annuale allegato al presente documento col numero 5.

7.2 - Come esprimere la soddisfazione

- Ragazzi: attraverso la compilazione annuale del questionario di rilevazione della soddisfazione (allegato 2).
- Famiglie o tutori: attraverso la compilazione annuale del questionario di rilevazione della soddisfazione (allegato 3).
- Servizi sociali: attraverso la compilazione annuale del questionario di rilevazione della soddisfazione (allegato 4).
- Personale: attraverso la compilazione annuale del questionario di rilevazione della soddisfazione annualmente (allegato 5).

I risultati della rilevazione della soddisfazione saranno resi noti nel corso di incontri informativi e verranno pubblicati sul sito web dell'Associazione.

È prevista inoltre la possibilità di esprimere un reclamo o un apprezzamento rispetto ai servizi erogati. A tale scopo viene messa a disposizione una scheda di reclamo e suggerimenti, che, una volta compilata, deve essere recapitata al responsabile, il quale si impegna ad accertare la mancanza rilevata nei due giorni lavorativi successivi al ricevimento del reclamo. Al termine di questo periodo, lo stesso riferisce all'interessato sull'esito dell'accertamento compiuto e sugli eventuali provvedimenti adottati.

7.3 - Come sporgere reclamo

I reclami possono essere presentati, utilizzando l'apposito modulo (allegato 6) opportunamente compilato o su carta libera:

- telefonando al coordinatore del servizio da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00;
- consegnando in busta chiusa agli educatori di riferimento;
- compilando direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

7.4 - Procedura per la gestione del reclamo

- Registrazione del reclamo.
- Comunicazione del reclamo al coordinatore del servizio.
- Analisi del reclamo e definizione dell'intervento risolutivo.
- Comunicazione scritta allo sporgente il reclamo entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.
- Risoluzione e archiviazione del reclamo.

Le modalità e i tempi della gestione del reclamo possono variare in funzione della natura e gravità del problema evidenziato.

7.5 - Come fornire suggerimenti e osservazioni

I suggerimenti e le osservazioni possono essere presentati in forma scritta con le seguenti modalità:

- annualmente, contestualmente alla compilazione del questionario di soddisfazione dell'utente;
- compilando l'apposito modulo (allegato 5) direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00;
- in carta libera consegnandoli in busta chiusa all'educatore di riferimento.

I suggerimenti possono anche essere presentati a voce o telefonando al coordinatore del servizio da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

7.6 - Procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni

- Comunicazione al coordinatore del servizio.
- Analisi del suggerimento.
- Valutazione di pertinenza del suggerimento.
- Impiego di suggerimenti pertinenti nella definizione del piano di miglioramento del servizio.

7.7 - Privacy

Relativamente al codice in materia di protezione dei dati personali, le informazioni relative agli utenti si svolgono nel pieno rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali degli interessati, ponendo particolare attenzione alla riservatezza, all'identità personale e al diritto di protezione dei dati personali.

Tutto il personale educativo è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni personali dell'utente in carico ed il trattamento dei suoi dati personali, sensibili e giudiziari.

Il trattamento dei dati relativi agli utenti in carico è organizzato mediante invio del documento interno denominato documento programmatico sulla privacy.

8 - DIRITTI E DOVERI: UTENTI, FAMIGLIE, SERVIZI SOCIALI

8.1 - Diritti

I ragazzi, unitamente alle loro famiglie e ai servizi sociali di riferimento, hanno il diritto di:

- essere accolti e seguiti con attenzione e competenza nel rispetto della dignità della persona e delle sue convinzioni e pensieri filosofici, politici, religiosi;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali;
- ottenere informazioni rispetto all'intervento e alle azioni educative;
- fruire di prestazioni regolari e continuative nel rispetto del P.E.I.;
- ottenere informazioni relative alle modalità di accesso al servizio comunicazione con gli educatori e il coordinatore;
- concordare i giorni e gli orari di erogazione del servizio;
- richiedere ed effettuare incontri con gli educatori e il coordinatore, oltre a quelli già pianificati;
- conoscere la Carta dei Servizi;
- conoscere le modalità di tutela e partecipazione;
- proporre suggerimenti e inoltrare reclami ed essere informati sul loro esito;
- esprimere il proprio grado di soddisfazione.

8.2 - Doveri

I ragazzi, unitamente alle loro famiglie e ai servizi sociali di riferimento, hanno il dovere di:

- rispettare e favorire l'attuazione del P.E.I. stipulato all'avvio del percorso nella Comunità Kayrós;
- rispettare le indicazioni che regolano la vita di ogni Casa della Comunità;
- informare con tempestività gli educatori in caso di assenza programmata;
- comunicare tempestivamente le assenze programmate (vacanze, ricoveri, variazioni di domicilio, ecc) e indicare la data prevista per il rientro;
- partecipare agli incontri di verifica programmati.

8.3 - Carta dei Diritti del Fanciullo

Ogni ragazzo è una persona, un cittadino e come tale viene considerato nella pienezza dei suoi diritti e doveri, così come garantito dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

L'Associazione garantisce la funzione di tutela nei confronti del ragazzo attraverso il recepimento della Carta dei Diritti del Fanciullo approvata con la Legge n°176 del 27.05.1991 (allegato 1).

ALLEGATO 1**STRALCIO DALLA CARTA DEI DIRITTI DEL FANCIULLO**

DIRITTI DEL FANCIULLO	DOVERI DELLA SOCIETÀ E DELLE ISTITUZIONI
✓ Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	✓ Svolgere ogni intervento sociale, culturale ed educativo, nel rispetto di questi principi costituzionalmente previsti.
✓ Mantenere le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	✓ Impegnarsi a svolgere ogni intervento sociale, culturale ed educativo, nel rispetto del mantenimento delle opinioni, delle credenze e dei sentimenti propri di ogni individuo.
✓ Qualità della vita.	✓ Impegnarsi affinché sia garantita la migliore qualità della vita.
✓ Sicurezza e protezione.	✓ Svolgere ogni intervento sociale, culturale ed educativo, nel rispetto di questi principi costituzionalmente previsti.
✓ Certezza della pratica educativa, a prescindere da eventuali problematiche organizzative e professionali.	✓ Svolgere ogni intervento sociale, culturale ed educativo, nel rispetto di questi principi.
✓ Trattamento come persona degna di fiducia.	✓ Trattare ogni fanciullo, come persona degna di fiducia.
✓ Differenza.	✓ Trattare ogni diversità come valore arricchente e priva di ogni forma di discriminazione o di trattamenti lesivi della dignità della persona.
✓ Decisioni.	✓ Impegnarsi affinché ogni fanciullo mantenga una propria sfera decisionale.
✓ Privacy.	✓ Rispettare nelle pratiche educative questo fondamentale diritto del fanciullo.

ALLEGATO 2**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
RAGAZZI**

Data di compilazione: _____

Casa di accoglienza: _____

Sede: _____

Nome e Cognome (facoltativo): _____

Note alla compilazione: barrare con una crocetta la Casella di interesse corrispondente ai seguenti campi.

Legenda: 1=per niente 2=poco 3=buono 4=molto 5=moltissimo.

1. Sei soddisfatto dell'organizzazione della vita comunitaria?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

2. Sei soddisfatto dell'organizzazione degli spazi per le tue attività: soggiorno e camera?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

3. Sei soddisfatto dell'organizzazione relativa alle pulizie degli ambienti?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

4. Sei soddisfatto di come sono stati organizzati i pasti nella Casa che ti accoglie?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

5. Sei soddisfatto delle attività che svolgi con l'educatore?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

6. Sei soddisfatto della comunicazione con l'educatore? È facile? È chiara?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

7. Quali suggerimenti daresti per migliorare il nostro lavoro?

COMMENTI: _____

ALLEGATO 3**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
FAMIGLIA**

Data di compilazione: _____

Casa di accoglienza: _____

Sede: _____

Nome e Cognome (facoltativo): _____

Note alla compilazione: barrare con una crocetta la Casella di interesse corrispondente ai seguenti campi**Legenda:** 1=per niente 2=poco 3=buono 4=molto 5=moltissimo.

1. È soddisfatto dei tempi di inserimento del ragazzo in comunità?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

2. È soddisfatto del numero di incontri svolti col coordinatore e l'educatore di riferimento?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

3. È soddisfatto dei tempi di avvio e delle modalità di progetto contenute nel P.E.I.?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

4. È soddisfatto del grado di coinvolgimento nella progettazione del P.E.I.?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

5. La comunicazione con il coordinatore e l'educatore è facile, comprensibile e chiara?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

6. È soddisfatto delle condizioni igienico-sanitarie degli impianti in uso alla Casa?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

7. È soddisfatto dei progetti e delle attività esterne (vacanze, sport, teatro, attività ricreative)?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

8. Quali suggerimenti darebbe per migliorare il nostro servizio?

COMMENTI: _____

ALLEGATO 4**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
ENTI INVIANI**

Data di compilazione: _____

Casa di accoglienza: _____

Sede: _____

Nome e Cognome (facoltativo): _____

Note alla compilazione: barrare con una crocetta la Casella di interesse corrispondente ai seguenti campi**Legenda:** 1=per niente 2=poco 3=buono 4=molto 5=moltissimo.

1. È soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

2. È soddisfatto della congruità dell'intervento educativo rispetto al PEI?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

3. È soddisfatto del numero di incontri realizzati col servizio?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

4. È soddisfatto della documentazione scritta: frequenza, puntualità, pertinenza?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

5. La comunicazione con l'educatore e il coordinatore è facile e chiara?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

6. È soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

7. È soddisfatto dell'organizzazione e delle condizioni igienico-sanitarie della Casa?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

8. È soddisfatto delle attività ricreative e dei progetti somministrati al ragazzo?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

9. Quali suggerimenti darebbe per migliorare il nostro servizio?

COMMENTI: _____

ALLEGATO 5**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
PERSONALE**

Data di compilazione: _____

Casa di accoglienza: _____

Sede: _____

Nome e Cognome (facoltativo): _____

Note alla compilazione: barrare con una crocetta la Casella di interesse corrispondente ai seguenti campi**Legenda:** 1=per niente 2=poco 3=buono 4=molto 5=moltissimo.

1. È soddisfatto del piano formativo/aggiornamento predisposto dall'Associazione?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

2. È soddisfatto degli strumenti operativi e gestionali messi a sua disposizione?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

3. È soddisfatto del servizio ristorazione dall'Associazione?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

4. È soddisfatto dei processi comunicativi ed informativi predisposti dall'Associazione?

Giudizio 1 2 3 4 5

COMMENTI: _____

5. Quali suggerimenti darebbe per migliorare il nostro servizio?

COMMENTI: _____

CONTATTI**TELEFONO:** 02-26510925**CELLULARE (24/24H):** 392-9621351**FAX:** 02-26510976**PEC:** kayros@pec.it**E-MAIL**

- ✓ Il Presidente: donclaudio@kayros.it
- ✓ Il Direttore generale: guidoboldrin@kayros.it
- ✓ L'Amministrazione: segreteria@kayros.it; amministrazione@kayros.it
- ✓ Per le richieste d'inserimento: giuseppina.re@kayros.it
- ✓ Le 6 Case:
 - "CASA ARANCIONE": arancione1@kayros.it
 - "CASA AMICA": amica@kayros.it
 - "CASA AZZURRA": azzurra@kayros.it
 - "CASA GIALLA": gialla@kayros.it
 - "CASA FELICE": felice@kayros.it
 - "CASA VERDE": verde@kayros.it
- ✓ I coordinatori:
 - BALDI Giuliana: giuliana.baldi@kayros.it
 - CANALI Marco: marco.canali@kayros.it
 - GEROSA Alessandra: alessandra.gerosa@kayros.it
 - KARAPEDIAN Varooj: varooj.karapedian@kayros.it
 - RE Giuseppina: giuseppina.re@kayros.it
 - SAUDELLI Giuditta: giuditta.saudelli@kayros.it
- ✓ DPO: dpo@kayros.it

SITO WEB: <http://www.kayros.it/>