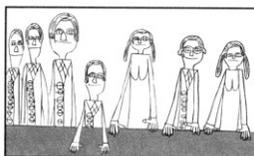


**COMUNITA' ALLOGGIO  
e di Pronto Accoglimento  
per MINORI  
VIAREGGIO (LU)**



**C.R.E.A.** COOP. SOCIALE

**CARTA DEL SERVIZIO**

## Sommario

<b>C.R.E.A. società cooperativa sociale</b>	Pag. 02
Che cosa è la <b>Comunità Alloggio per Minori</b>	Pag. 02
Destinatari	Pag. 03
Attività/servizi offerti	Pag. 03
Orari	Pag. 03
Metodologia di lavoro	Pag. 03
Rapporto con le famiglie e con il territorio	Pag. 04
Modalità di ammissione e dimissione	Pag. 04
Costo	Pag. 05
Risorse umane impegnate	Pag. 05
Impegni per la Qualità	Pag. 06

### **Comunità Alloggio per Minori**

Via della Gronda, 147 - 55049 Viareggio (LU)

tel. 0584.962702 - fax 0584.431568

[comunita@coopcrea.it](mailto:comunita@coopcrea.it)

Coordinatrice del servizio: Carla Bonetti, educatrice profess.le

## C.R.E.A società cooperativa sociale

C.R.E.A. è una cooperativa sociale attiva nella Provincia di Lucca dal 1982 nella progettazione e gestione di servizi educativi e socio assistenziali per disabili, anziani, minori e cittadini stranieri in regime residenziale, diurno e domiciliare in convenzione con Comuni, ASL, enti privati della Provincia di Lucca. La Cooperativa, al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza degli interventi, si è dotata di un Sistema Qualità certificato ISO 9001:2008 che risponde all'esigenza di mettere a sistema, tenere sotto controllo e migliorare i principali processi aziendali. L'orientamento al cliente, sia interno che esterno, si realizza attraverso l'ascolto, il confronto, il coinvolgimento degli operatori, degli utenti e dei loro familiari, dei committenti e della comunità di riferimento nei percorsi di valutazione dei servizi.

## Che cosa è la **Comunità Alloggio per Minori**

La **Comunità Alloggio per Minori** è gestita dal 1991 dalla cooperativa sociale C.R.E.A.. Dal novembre 2015 il servizio è gestito in regime di concessione su affidamento del Comune di Viareggio.

**Comune di Viareggio - Ufficio Servizi Sociali**  
Piazza Nieri e Paolini, 1 - 55049 Viareggio (LU)  
Tel. 0584.966846 Fax 0584.966858  
sociale@comune.viareggio.lu.it

**L'obiettivo principale** del servizio è il perseguire la crescita psicofisica del minore sostenendolo nell'armonica maturazione personale e sociale attraverso l'instaurarsi di una relazione di fiducia con le figure adulte rappresentate dagli educatori sotto il profilo intellettuale ed affettivo. Come espressione della rete locale dei servizi rivolti a minori con famiglie in difficoltà, la Comunità agisce integrandosi con i servizi

territoriali e partecipando attivamente alla vita dell'intera comunità sociale

La **Comunità** ospita, in forma residenziale o di pronto accoglimento, minori che si trovano temporaneamente in condizioni di disagio familiare e psicosociale in relazione alle competenze genitoriali tali da richiederne un allontanamento, anche con provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

### Destinatari

La **Comunità Alloggio** può accogliere 11 minori (maschi e femmine) in età compresa fra i 6 e i 18 anni. 2 posti sono riservati al Pronto Accoglimento.

### Attività/servizi offerti

Per il raggiungimento degli obiettivi del progetto generale si individuano quali attività generali dei servizi:

- Sostegno e accompagnamento del minore come risposta immediata ai bisogni espressi al momento dell'ingresso e nella rielaborazione del vissuto rispetto alle relazioni parentali.
- L'affiancamento del minore nelle attività scolastiche ed extrascolastiche;
- Il supporto nella partecipazione alla vita della comunità territoriale con attività di socializzazione ed integrazione;
- La presa in carico delle esigenze di cura fisica del minore anche sotto il profilo strettamente sanitario.

### Orari

Il servizio della **Comunità Alloggio** è attivo senza nessuna interruzione per tutto il corso dell'anno. Sono definiti orari di riferimento per le attività quotidiane e per le visite di parenti e amici.

### Metodologia di lavoro

La progettazione educativa individualizzata, il lavoro d'equipe,

l'integrazione con il territorio, la verifica e la valutazione degli interventi costituiscono gli strumenti indispensabili della metodologia di lavoro in Comunità.

Il complesso degli interventi è inquadrato nell'ambito del progetto generale dei servizi che individua le finalità e gli aspetti qualificanti per la gestione della comunità.

Assume particolare rilevanza nel lavoro educativo con il minore, l'intervento che il Servizio Sociale territoriale (inviante) realizza invece con la famiglia di origine, lavoro finalizzato alla valutazione e recupero delle funzioni genitoriali oppure, in alcuni casi, ad un percorso di completa autonomia del minore dal nucleo di provenienza.

### **Rapporto con le famiglie e con il territorio**

Rispetto al nucleo familiare l'intervento è finalizzato a favorire "il rapporto educativo" sostenendo la famiglia nel recupero di un concreto e corretto esercizio delle funzioni genitoriali. Gli interventi specifici sulla famiglia rimangono comunque di competenza dei Servizi Sociali territoriali. Il lavoro con il territorio supporta e completa l'intervento individualizzato ed ha l'obiettivo di creare rapporti stabili per utilizzare, nella realizzazione del progetto, tutte le opportunità di inserimento/relazione che il territorio offre e di integrare l'intervento con i servizi e con tutte le agenzie educative presenti. Risulta poi fondamentale la sensibilizzazione del territorio alla presa in carico da parte della comunità locale delle problematiche riguardanti il disagio dei minori.

### **Modalità di ammissione e dimissione**

La presa in carico del minore avviene o in regime di Pronta Accoglienza con intervento delle Forze dell'Ordine o con la richiesta di

ammissione dei Servizi Sociali territoriali e/o in seguito ad un provvedimento del Tribunale per i Minori.

Segue un periodo di osservazione con la conseguente verifica del periodo di inserimento e decisione sull'ammissione definitiva. A questo punto si attiva la progettazione individuale, partecipata dai diversi soggetti interessati, attraverso l'individuazione di obiettivi, mezzi, tempi e modalità di verifica. Il monitoraggio del percorso è garantito da incontri periodici in comunità con il servizio sociale inviante da parte dell'èquipe educativa interna e prevede anche la ri-progettazione in itinere degli obiettivi individuali.

Trascorsa la prima metà del tempo definito nel progetto individuale di permanenza del minore, i Servizi Sociali titolari e gli operatori dei servizi predisporranno in accordo il graduale progetto di dimissioni.

I due **posti di pronto accoglimento** invece hanno una procedura accelerata che segue le modalità previste nel regolamento Regionale e in quello del servizio stesso.

## Costo

Il servizio è gratuito per l'utente. La retta giornaliera pari ad € 125,00 è a carico dei **Comuni di residenza dei minori** inseriti nella struttura.

## Risorse umane impegnate

Nella struttura, secondo quanto previsto dalla normativa e dagli accordi convenzionali, operano diverse figure professionali: educatori professionali, educatori, animatori di comunità, operatori socio-sanitari. E' prevista la presenza costante di personale in rapporto adeguato al numero di utenti ed in relazione al tipo di attività programmate. E' previsto l'impiego di un **Coordinatore**, presente lunedì e venerdì dalle 09,00 alle 14,00 e martedì, mercoledì e giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 21.00

## Impegni per la Qualità

La Cooperativa C.R.E.A., al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza della propria organizzazione e dei servizi che gestisce, si è dotata, dal 2000, di un Sistema Qualità certificato ISO 9001:2008. Si individuano quali principali indicatori della qualità del servizio:

- indice di soddisfazione degli ospiti e dei parenti;
- ampiezza delle opportunità: quantità e qualità delle attività interne proposte;
- ampiezza delle opportunità: articolazione, quantità e qualità delle occasioni esterne proposte e realizzate;
- contenimento del turn-over e iniziative di formazione/aggiornamento per il personale;
- qualità percepita dai volontari, dai servizi e dalla comunità con la quale si entra in contatto.

Coerentemente con quanto previsto dal Sistema per l'Assicurazione della Qualità la valutazione del servizio è basata sul confronto fra differenti punti di vista espressi dai diversi soggetti interessati.

### **Rilevazione della soddisfazione del cliente**

I diversi soggetti interessati saranno chiamati ad esprimere le proprie opinioni rispetto alla qualità del servizio erogato tramite la compilazione, almeno ogni due anni, di un questionario. Verrà fatta un confronto dei risultati che saranno, con opportuni strumenti, restituiti agli interessati.

### **Gestione dei reclami - suggerimenti**

In caso di rilevazione di non conformità rispetto ai principi della qualità ed alle regole di buon funzionamento del servizio possono essere inoltrati reclami che la cooperativa si impegna a gestire secondo apposita procedura. Il reclamo deve essere formulato per scritto, contenere tutte le informazioni necessarie all'individuazione del problema e deve essere inoltrato o direttamente al servizio o agli uffici della cooperativa. La cooperativa si impegna a dare risposta in forma scritta entro 30 giorni dalla data in cui è stato inoltrato il reclamo.

Possono inoltre essere avanzati suggerimenti e proposte ritenuti significativi per il miglioramento della struttura.

La cooperativa si impegna ad ascoltarli, a valutarli e a dare una risposta entro 30 giorni direttamente all'interessato o nelle sedi di riunione previste.

## **C.RE.A. società cooperativa sociale**

Uffici/amministrazione

Via Virgilio, 222 – Viareggio (LU)

Tel. 0584.384077 – Fax 0584.397773

[info@coopcrea.it](mailto:info@coopcrea.it) -- [crea@postalcert.it](mailto:crea@postalcert.it)

[www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it)

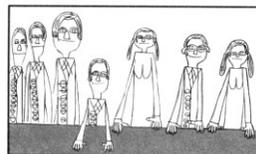
P.IVA 00985350461

Iscrizione C.C.I.A.A. n. 111954

Tribunale di Lucca n. 10313

Albo società cooperative n° A100178

Certificato ISO 9001:2008 n° 4149/00/S



**C.RE.A.** COOP SOCIALE