

CARTA DEI SERVIZI

Gruppo appartamento
L'altra metà del cielo

CARTA DEI SERVIZI

"L'amore non è un vestito già confezionato, ma stoffa da tagliare, preparare e cucire. Non è un appartamento "chiavi in mano", ma una casa da concepire, costruire, conservare e molto spesso riparare"

M.QUOIST

La carta dei servizi, nasce da esigenze di trasparenza, di informazione e di ricerca del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio pubblico e privato nel rapporto con l'utenza.

Con questo strumento intendiamo prevedere il continuo miglioramento degli standard di qualità al fine di potenziare, semplificare e rendere più trasparente il nostro operato.

La carta dei servizi del gruppo appartamento *L'altra metà del cielo*, in particolare, intende dare più visibilità al servizio, comunicando in modo chiaro e dettagliato tutte le informazioni utili alla sua approfondita conoscenza: costituisce in sostanza un contratto tra il servizio e tutti coloro i quali, a vario titolo, sono interessati alle attività educative.

La carta dei servizi è un Patto per la Qualità che si basa su principi di:

Imparzialità *sono chiare ed eque le norme che regolano l'accesso ai servizi*

Uguaglianza *sono indicati esplicitamente i diritti e i doveri di tutti gli attori coinvolti*

Efficacia *le attività sono monitorate e la soddisfazione è percepita attraverso strumenti strutturati*

Trasparenza *la visibilità della carta e la partecipazione sono garantite*

Procedura di informazione

La carta dei servizi è:

- trasmessa al Comune e alla Regione
- esposta con la massima diffusione attraverso gli strumenti informatici
- presentata ai Servizi Sociali, alle Comunità alloggio e ai Servizi territoriali
- condivisa con le ospiti durante le procedure di accesso al Servizio
- consultabile dalle ospiti del servizio

ENTE EROGATORE

ENTE EROGATORE

La Cooperativa Sociale E.T.I.C.A. (Energy To Increase Children Assistance) ONLUS dal 1999 svolge la propria attività nel settore socio-educativo, in autonomia ed in rete con enti pubblici e privati, ponendo particolare attenzione alla tutela dei soggetti svantaggiati. Con la costituzione di una cooperativa formata da sole donne *E.T.I.C.A.* ha scommesso sulla propria capacità di declinare al femminile il lavoro sociale puntando sullo strumento della relazione e trasformando la passione in competenza.

I soci della Cooperativa sono attualmente 18 quasi tutti operanti nei servizi, da giugno 2006, la *Coopfond S.P.A.* è un socio sovventore. Alle risorse interne alla Cooperativa si associano altre professionalità esterne, indispensabili alla realizzazione delle diverse attività operative e di gestione. Gli operatori impiegati sono in possesso delle competenze specifiche e di una consolidata esperienza nell'ambito dei servizi socio-educativi.

Mission

La Cooperativa E.T.I.C.A. si impegna concretamente nella lotta contro l'esclusione sociale e promuove il benessere di bambini, adolescenti, donne e famiglie in difficoltà per valorizzarne le risorse e offrire loro opportunità di crescita.

Aree di intervento e servizi

E.T.I.C.A. propone valide esperienze educative e di accoglienza per bambini, adolescenti, donne e famiglie operando nel campo dei servizi all'infanzia, dei servizi di accoglienza residenziale, di sostegno alle famiglie, delle attività contro il maltrattamento e l'abuso.

I servizi d'accoglienza residenziale, la Comunità alloggio per minori *Imparando a volare* e il Gruppo appartamento *L'altra metà del cielo*, sono entrambi situati sul territorio della Municipalità 5 (Arenella-Vomero) del Comune di Napoli. Accolgono ragazze vittime di abbandono, maltrattamento e abuso intrafamiliare di età compresa fra i 13 e i 21 anni, collocate dai Servizi Sociali territoriali o dal Tribunale per i Minorenni. Sono dei luoghi protetti finalizzati alla tutela di ragazze adolescenti e giovani donne per la rielaborazione delle loro difficili storie familiari e ambientali in un'ottica di superamento del trauma e di avvio all'autonomia.

Sedi

La Cooperativa ha due sedi operative, situate nella Municipalità 5 (Arenella –Vomero) a Napoli, in pieno contesto urbano: la Comunità alloggio per minori *Imparando a volare* e il Gruppo appartamento *L'altra metà del cielo*. In questa struttura è presente una zona uffici, sede legale della Cooperativa.

Rete e territorio

La Cooperativa è inserita in reti sociali nazionali e territoriali: aderisce alla *Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue* e partecipa alle attività del *Settore Infanzia di Legacoopsociali Nazionale*; è partecipata dal fondo mutualistico *Coopfond SpA*; è socia del *Gruppo di imprese sociali GESCO*. È socia del *CISMAI – Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia*; è membro della *Fondazione Affidò Onlus*, per la sensibilizzazione, formazione e promozione dell'affido familiare; fa parte del *Tavolo Municipale del Terzo Settore*, istituito dalla

Municipalità 5, organismo che raccoglie i soggetti che partecipano attivamente alla costruzione del sistema locale di welfare e che sono interlocutori privilegiati dell'Ufficio di Piano Municipale. La rete territoriale legata ai servizi operativi si traduce in un lavoro quotidiano in sinergia con le altre figure istituzionali coinvolte in ogni presa in carico, come famiglie, scuole, ASL, consultori, servizi sociali, luoghi di aggregazione giovanile, forze dell'ordine.

E.T.I.C.A. ha stabilito numerosi scambi esperienziali, sanciti da convenzioni e protocolli d'intesa, con altri enti, pubblici e privati, ed è sede di stage per numerose iniziative.

Entrambe le sedi dei servizi operativi sono accreditate per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale.

INFORMAZIONI SULL'OFFERTA

IL GRUPPO APPARTAMENTO

Storia

Il gruppo appartamento *L'altra metà del cielo* nasce dalla trasformazione dell'omonima comunità alloggio per minori, autorizzata da ottobre 2000, nell'ambito dell'Avviso Pubblico per la concessione di contributi per il Potenziamento dell'offerta regionale di strutture tutelari, approvato con Decreto Dirigenziale n. 633 del 3 luglio 2009.

Con il passare degli anni, infatti, l'equipe educativa ha sentito sempre più forte la necessità di offrire alle giovani ospiti un percorso di sostegno all'autonomia successivo e/o alternativo alla comunità, nei casi in cui, alla soglia della maggiore età, non si fosse ancora completato il progetto educativo individualizzato e non ci fossero ancora i giusti presupposti per il rientro in famiglia.

Area di attività

I servizi di accoglienza residenziale sono finalizzati alla cura, protezione e tutela di minori e giovani temporaneamente privi di idoneo ambiente familiare. Essi hanno prevalentemente fini riparativi in situazioni di rischio o danno evolutivo che la famiglia di origine non riesce a fronteggiare e quando non sia possibile l'affidamento familiare (art.2, comma 2, L. 149/01).

Obiettivo principale dell'intervento è garantire all'utente del servizio favorevoli opportunità di crescita e relazioni affettive, nonché riparazione degli eventuali danni subiti. Tale attività è un intervento di competenza del Comune di provenienza delle utenti da attuarsi in collaborazione con i Servizi Sociali territoriali, titolari delle funzioni di cura, protezione e tutela delle utenti residenti nel proprio territorio.

Il gruppo appartamento in particolare si rivolge a ragazze intorno alla maggiore età che provengono prevalentemente:

- dalle famiglie d'origine, o adottive, da cui sono state allontanate per accertate condizioni di disagio, e che hanno già intrapreso, o stanno intraprendendo, un percorso educativo per il raggiungimento della loro autonomia;
- da un percorso di comunità, o di affidamento familiare, e che necessitano di completare il percorso educativo per il raggiungimento della loro autonomia.

Le ragazze, secondo le normative vigenti hanno a disposizione 3 anni, dopo il raggiungimento della maggiore età, per imparare ad essere autonome e ad affacciarsi al mondo del lavoro, trovandovi una collocazione e progettando la loro vita futura.

Servizio

Il gruppo appartamento *L'altra metà del cielo*, è una struttura residenziale a dimensione familiare. Questo servizio educativo residenziale offre a ragazze, con vissuti complessi che si avvicinano, o che da poco hanno superato la maggiore età, l'opportunità di sperimentarsi autonomamente in percorsi di crescita individuale e professionale, e la possibilità di autogestirsi nel quotidiano, sulla base di regole condivise, in un ambiente tutelante e protetto e con l'accompagnamento di educatori.

Sede

Il gruppo appartamento si trova nel centro cittadino, nel quartiere Arenella (Municipalità 5), in una zona adeguatamente servita dai mezzi di trasporto pubblico. E' ubicato al secondo piano di uno stabile condominiale (servito da un ascensore) in cui risiedono numerose famiglie.

E' predisposto per accogliere 6 giovani donne, di età superiore ai 17 anni e fino ai 21 anni.
L'appartamento è così suddiviso:

Una zona comune composta da:

- ingresso;
- cucina attrezzata con angolo cottura, elettrodomestici (frigorifero, forno e fornello a microonde, lavatrice), tavolo per 6 persone (espandibile a 8), mobile dispensa;
- zona TV attrezzata con divano letto e televisore a parete, lampada;
- ampio terrazzino attrezzato con stenditoi individualizzati, congelatore, armadio contenitore da esterni, sedie e tavolino;
- corridoio che separa la zona pranzo dalla zona notte, attrezzato con un mobiletto dispensa.

La zona comune è strutturata in modo tale da creare momenti di socializzazione: l'area TV e il terrazzino sono i luoghi privilegiati per le attività di gruppo essendo luoghi "neutri" e avendo un'ampiezza maggiore. Gli spazi condivisi sono stati organizzati in modo tale che il "gruppo" potesse essere risorsa per il singolo ospite rispetto alla realizzazione del proprio progetto individualizzato. Avere delle zone di condivisione garantisce la possibilità di lavorare su un'area importante della crescita individuale: la capacità di rispettare gli altri rispettando innanzitutto se stesse, di riconoscere le proprie esigenze, soddisfacendole, ma tenendo conto anche di quelle delle persone con cui si convive.

Una zona per le giovani ospiti, ben separata dalla zona comune e composta da:

- disimpegno attrezzato con un ampio armadio dispensa e specchi a parete;
- due bagni entrambi dotati di finestra attrezzati con igienici, doccia/vasca, mobiletti e mensole, contenitori individualizzati per i panni sporchi;
- due stanze da letto doppie, dotate di finestre a tre battenti e doppi infissi attrezzate con ampi armadi, comodini, scrivania, parete attrezzata, scarpiera individualizzate;
- una stanza doppia dotata di accesso ad un ampio balcone (con armadio contenitore da esterni, stenditoi individualizzati) attrezzata con ampio armadio, scrivania, parete attrezzata, mensole, scarpiera individualizzate.

In questa zona le ospiti trascorrono la gran parte del loro tempo in casa: vivono le proprie stanze, studiano, scelgono con chi condividere momenti più privati, si dedicano alla cura di se stesse e delle proprie cose. Le stanze da letto sono abbastanza ampie da consentire un'adeguata convivenza delle ospiti che le condividono.

Una zona riservata al personale composta da:

- bagno riservato al personale educativo;
- zona uffici riservata al personale per le funzioni amministrative e per il lavoro educativo e di ricerca e sviluppo delle attività a cui si ha accesso da una porta collocata nel corridoio che garantisce la privacy delle ospiti. Le stanze di questa zona sono attrezzate con mobili da ufficio, dotati di chiusura per custodire i dati sensibili delle ospiti, scrivanie, computer.

Questa zona è ben separata dalle aree riservate alle ospiti ma resta uno spazio di riferimento anche per loro che sanno di poter rivolgersi agli operatori in qualsiasi momento.

Attività previste

La casa si propone come uno spazio in cui imparare a gestire le esigenze della quotidianità, sperimentando un primo livello di autonomia, come fare la spesa, provvedere al pagamento delle bollette, riordinare gli ambienti e renderli accoglienti.

È qui, soprattutto, che ognuna delle ragazze ospiti ha la possibilità di sperimentare, da adulta, la convivenza con altre persone, ossia imparare insieme a rispettare gli spazi e le esigenze di tutte le persone, gestendo i conflitti in modo costruttivo.

Rapporti e forme di integrazione con la comunità locale

Obiettivo principale nella scelta della struttura è stato l'integrazione nel territorio. Il gruppo appartamento è raggiungibile anche con i mezzi pubblici, e le ospiti possono accedere con facilità ai servizi presenti sul territorio, permettendo la realizzazione di un progetto di rete.

Il ruolo del servizio è quello di fungere da mediatore tra i diversi attori della vita delle ragazze: famiglia, servizi socio-sanitari, scuola, istituzioni, ambiente lavorativo e altre agenzie di servizi.

Tra la struttura di accoglienza e il territorio non vi può essere una separazione: è necessario un rapporto di scambio affinché le iniziative di intervento possano essere situate nell'ambito di una reale strategia formativa a favore della giovane ospite. Ne consegue che il progetto educativo, del gruppo appartamento, è da confrontare con i progetti di altre istituzioni formative territoriali (scuola, associazioni, ecc.), ciò per promuovere rapporti di collaborazione la cui finalità sia quella di favorire l'esito positivo del percorso educativo. Il lavoro di rete è non solo lavoro di coordinamento e concertazione degli interventi, ma lavoro di progettazione e programmazione comune a tutti gli attori del progetto educativo della giovane secondo le specifiche competenze e le aree di intervento di ciascuno.

L'equipe del gruppo appartamento attiva la rete sociale all'ingresso in struttura e mantiene contatti periodici con tutti gli attori coinvolti.

È cura dell'equipe del gruppo appartamento valutare le proposte del quartiere (progetti di formazione professionale, laboratori artigianali, centri sportivi e di aggregazione, gruppi di associazione giovanile, etc.) verso cui indirizzare le ragazze nel rispetto delle loro attitudini e desideri.

Tariffe praticate

Le rette giornaliere pro-capite per l'accoglienza residenziale dei minori nella tipologia di servizio residenziale Gruppo appartamento sono quelle stabilite dalla DGR n.372 del 07/08/2015 e corrispondono a 84,62 euro al giorno. Le rette sono da intendersi al netto dell'IVA.

IL PROGETTO EDUCATIVO GENERALE

Articolazione delle modalità di costruzione dei percorsi di autonomia dei minori ospiti della struttura

Il gruppo appartamento *L'altra metà del cielo* intende offrire la possibilità di sperimentarsi autonomamente in percorsi di crescita individuale e professionale e la possibilità di AUTOGESTIRSI nel quotidiano, in un gruppo, sulla base di regole condivise, e in un ambiente tutelante e protetto.

L'elemento principale della metodologia dell'intervento educativo nel gruppo appartamento è la PARTECIPAZIONE delle utenti a tutte le fasi dell'intervento stesso: la scelta dell'accesso, la redazione del patto di permanenza, l'autovalutazione nei processi di monitoraggio, l'utilizzo di tutti gli strumenti usati dagli operatori per la comprensione e valutazione del servizio.

Il progetto educativo si fonda su azioni di accompagnamento, dal punto di vista pratico e relazionale, per consentire alle utenti di intraprendere un cammino di :

- AUTODETERMINAZIONE: tale possibilità di evoluzione è avviata e accompagnata dal fatto che l'educatore non opera forte di una verità, ma coinvolge e sostiene le ragazze ospiti in un'esperienza di cui sono protagoniste;
- AUTONOMIA, che passa anche attraverso lo sviluppo delle capacità di SVINCOLO dalle situazioni che hanno bloccato i percorsi di crescita, e in particolare dai sentimenti di impotenza, tradimento e insicurezza che finiscono per diventare il copione di ogni stato esistenziale;
- attivazione della risorsa della RESILIENZA, ossia la resistenza ai traumi e alle avversità che permette la ricostruzione di un percorso di vita positivo che non rimuove la sofferenza e le ferite, ma al contrario le utilizza come base dalla quale ripartire;
- AUTOSTIMA, imparando a pensare a se stesse in termini di BENESSERE;
- acquisizione di FIDUCIA, vivendo il passaggio dall'essere vittime all'essere cittadine attive, grazie alla consapevolezza dell'occasione di riscatto che viene loro offerta dalla società, rappresentata dagli enti pubblici, dal privato sociale e dalle forze che fanno rete per il lavoro educativo.

Gli strumenti da utilizzare sono dunque i seguenti:

- LA RELAZIONE EDUCATIVA: la filosofia della relazione come bisogno e come scelta spinge a considerare la relazione di tipo educativo una relazione privilegiata in cui i due attori, utente ed educatore, scelgono insieme un percorso comune da compiere.
- IL GRUPPO APPARTAMENTO COME SETTING: definendo il gruppo appartamento come setting di lavoro ne deriva una suddivisione di ruoli e competenze equilibrata tra utente ed educatore. Il gruppo come strumento educativo, consente l'interiorizzazione delle regole e stimola non solo al confronto ma all'assunzione di responsabilità nell'ambito della gestione della casa e della vita in comune, incoraggiando così anche il senso di appartenenza e partecipazione attiva. Il gruppo dei pari costituisce un vero e proprio "laboratorio sociale" e di sperimentazione, mentre la presenza di adulti con precisi valori di riferimento, garantisce il confronto e assicura una gestione del conflitto generazionale, funzionale alla crescita della persona. L'evasione della domanda di aiuto da parte dell'adulto e la difficoltà della ragazza di formulare una richiesta di aiuto non hanno ragion d'essere se il confronto all'interno del gruppo diviene uno scambio reciproco di esperienza, reso naturale dalla condivisione del medesimo luogo di vita.
- IL PATTO DI PERMANENZA è uno strumento indispensabile all'interno del gruppo appartamento. È un accordo sottoscritto dalla giovane ospite e dall'equipe educativa che disciplina i rapporti fra le parti indicando i limiti e le responsabilità delle stesse; perché il senso della vita comune si manifesta nell'equilibrio tra l'individualità di ciascuno e il rispetto degli altri. La giovane diventa protagonista del suo percorso di crescita verso l'autonomia in termini di motivazione ed impegno personale, mentre l'equipe funge da guida, da supporto, da facilitatore. Il *patto* tiene conto del progetto educativo ed è comprensivo del regolamento.
- IL PIANO DI FORMAZIONE CONDIVISO: nel piano di formazione ogni scelta, nel rispetto dei ruoli, è comune all'educatore e all'ospite, che insieme gestiscono le opportunità di formazione e di crescita; ne deriva l'assunzione del proprio ruolo e la capacità di scegliere la propria modalità di relazione. Il primo intervento dell'educatore sarà mirato alla valutazione del grado di gestione di sé e all'attivazione di strategie educative che consentano l'accrescimento dell'autonomia e della maturità intellettuale ed affettiva.

Laddove sia possibile in tempi brevi, la ragazza ospite sarà stimolata al potenziamento delle proprie competenze e all'assunzione della propria responsabilità nella scelta di un percorso di formazione o lavorativo.

Individuazione di metodologie e strumenti per la realizzazione e la concretizzazione della partecipazione attiva dei ragazzi stessi

Ogni intervento educativo è strutturato tenendo conto dei percorsi individuali e della convivenza del gruppo in casa. Le ospiti vengono quindi coinvolte su due livelli.

Per quanto riguarda la realizzazione degli obiettivi individuali, l'equipe educativa non si sostituisce all'agire della ragazza ma cerca di affiancarla facendo emergere le sue capacità di problem solving al fine di rafforzare il senso di autoefficacia e la propria autostima. Si cerca di promuovere il suo senso di responsabilità anche laddove si verificano eventi problematici. Le ospiti sono continuamente stimolate ad attivarsi personalmente per soddisfare le proprie esigenze, pur sempre monitorate e sostenute dagli educatori.

I **colloqui individuali**, durante i quali si organizza con le ospiti il loro agire, costituiscono uno strumento privilegiato in cui poter lasciare spazio a loro di attivare le proprie risorse.

Nel percorso in Gruppo Appartamento, il *gruppo* ha una funzione fondamentale. E' in esso e attraverso di esso che procede la quotidianità in casa. È lo spazio emotivo in cui le ospiti esercitano le proprie capacità relazionali, imparano a esprimere i propri bisogni e a comprendere quelli degli altri, imparano a modulare il modo di esprimere la propria emotività e a non farsi sopraffare da quella altrui. Il gruppo diventa amplificatore di problematiche ma allo stesso tempo luogo di confronto e attivazione di resilienza.

Per facilitare questi processi l'equipe educativa organizza ogni mese riunioni di confronto con tutto il gruppo di ospiti in cui si analizzano insieme le difficoltà, i bisogni, le aspettative e ciò che già è di supporto ai loro percorsi individuali. La **riunione di gruppo** si fa espressione della partecipazione di ogni ospite come membro unico e speciale ma allo stesso tempo parte di un tutto più grande.

Descrizione delle modalità operative di coinvolgimento dei ragazzi nella definizione del P.E.I.

Le giovani che vengono accolte in gruppo appartamento dovrebbero poter essere coinvolte fin dalle prime fasi del loro collocamento. Non sempre questo è possibile in quanto il loro passaggio in struttura spesso è deciso dai Servizi Sociali del Comune che le ha in carico, essendo loro ancora minorenni. Questo elemento determina una grande differenza nella modalità con cui la giovane si approccerà al servizio e al percorso che potrà fare al suo interno. La gestione della quotidianità, l'investimento su se stesse, la convivenza meno mediata dagli operatori, l'organizzazione più autonoma dei propri tempi liberi, i progetti sul futuro, la paura di affrontare la propria vita, sono elementi complessi che necessitano di essere sostenuti da motivazione e impegno, che possono vacillare ma devono essere presenti.

Nella prima fase di accoglienza si fa in modo che la giovane possa capire, vivendolo, che cos'è il Gruppo Appartamento, essendo quest'ultima una realtà nuova e poco conosciuta da molti operatori del settore, e quindi anche e soprattutto dalle ospiti.

Entro il primo mese si compila il primo P.E.I., lo si costruisce con la ragazza e lo si condivide con la sua Assistente Sociale, ma non è ancora questo il momento in lei cui matura già un reale pensiero costruttivo rispetto ai suoi obiettivi. Ci vogliono vari mesi prima che la giovane capisca realmente il senso del percorso verso l'autonomia e inizi a chiedersi *dove voglia andare, in che modo e in quanto tempo*.

Il P.E.I., quindi, si modifica nel corso dei mesi in base all'esperienza che la giovane fa di iniziare chiedersi cosa vuole per se stessa, considerando che non è assolutamente semplice dar voce ai propri desideri e sentire che si è veramente in grado di realizzarli.

E' attraverso la costruzione di una **relazione** di fiducia e di rispetto reciproco che si costruirà, giorno dopo giorno, il suo progetto educativo, una relazione attraverso la quale si rimanda sempre alla giovane la possibilità di scegliere e di assumersi la responsabilità delle proprie scelte e in cui è possibile affrontare gli errori che si fanno e trasformarli in opportunità per imparare, .

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Modalità di affidamento e di accesso al servizio

L'affidamento al gruppo appartamento è disposto:

1. dall'Autorità Giudiziaria Minorile ai sensi degli artt. 330 – 333 e seguenti del c.c., quando ricorrono le condizioni previste dalla normativa vigente;
2. dal Dirigente del Servizio Sociale del Comune di provenienza dell'utente con decreto amministrativo.

Percorso di inserimento e figure professionali coinvolte

Il percorso di inserimento in Gruppo Appartamento prevede il coinvolgimento delle giovani ospiti fin dal primo momento.

A seguito della segnalazione da parte dei Servizi Sociali di competenza, l'equipe educativa effettua una valutazione della possibilità di inserimento in struttura confrontandosi con le Assistenti Sociali referenti e tenendo conto:

- dell'anamnesi della ragazza;
- del percorso fatto fino al momento della richiesta di inserimento;
- della possibilità che questo percorso sia rispondente alle esigenze e caratteristiche della giovane;
- della compatibilità con il gruppo di ospiti già presente in struttura, per garantire la vivibilità in appartamento.

Laddove possibile si conosce la ragazza, si esplorano le sue motivazioni e progetti, le si presenta il Gruppo Appartamento, raccontandole di cosa si tratta, come è strutturato, e si considera la possibilità di attivare un avvicinamento graduale alla struttura. Tale avvicinamento prevede la possibilità di trascorrere delle giornate in struttura, sempre in presenza di un educatore, al fine di iniziare a vivere la quotidianità, senza però esservi catapultata d'improvviso.

Ciò permette alla nuova ospite di ambientarsi lentamente al contesto di accoglienza, di iniziare ad esplicitare le sue paure, i dubbi, le aspettative, e al gruppo di ragazze già presenti e di non subire uno stravolgimento repentino degli equilibri già creatisi. Ci si è resi conto che, al fine di costruire un'alleanza iniziale con le giovani, il livello di consapevolezza e di scelta sono determinanti nell'accettazione della complessità del percorso.

Laddove non fosse possibile effettuare un ingresso graduale, si mantengono inalterati i momenti della valutazione e dell'incontro con le Assistenti Sociali referenti che fungeranno da tramite con la ragazza e prepareranno la stessa al nuovo inserimento.

L'equipe educativa prepara il gruppo delle ospiti già presenti, condividendo con loro i tempi dei nuovi ingressi e aiutandole rispetto all'accoglienza. Si accolgono le loro paure, le esigenze, i dubbi e la difficoltà a gestire i cambiamenti.

A distanza di un mese dall'accoglienza, in concomitanza con la realizzazione del P.E.I., si lavora nuovamente con la ragazza sulla scelta e si sottoscrive insieme con lei un **Patto di permanenza**, che tiene conto del progetto educativo e del regolamento, strumento che diventa metafora dell'essere protagonisti del proprio percorso di crescita verso l'autonomia in termini di motivazione e scelta personale.

Modalità di dimissioni dal servizio

L'affidamento al gruppo appartamento può concludersi quando il Centro Servizi Sociali Territoriale, in accordo con tutti gli operatori coinvolti e l'utente, constatato il perseguimento degli obiettivi prefissati, ne propone il termine all'Ente inviante per le decisioni consequenziali. Qualora sopraggiungano condizioni che rendono inattuabile il P.E.I., l'ospite può essere dimessa previa valutazione congiunta fra gli operatori sociali coinvolti e il coordinatore del gruppo appartamento, secondo modalità e tempi concordati e, comunque, garantendo la continuità del percorso della giovane.

ASSETTI ORGANIZZATIVI

Profili professionali

Le figure professionali che operano in comunità sono: un coordinatore e figure professionali di III livello (assistente sociale, psicologo) e di II livello (operatore d'infanzia). Le figure di III livello sono più del 60% sul totale degli educatori.

Organizzazione

L'organizzazione del gruppo appartamento prevede la presenza di un operatore ogni giorno nelle ore di maggiore presenza delle ospiti, consentendo alle stesse la possibilità di imparare a provvedere alle proprie esigenze anche in autonomia.

La presenza degli educatori è prevista generalmente dalle 13:30 alle 21:30, in quanto di mattina le ospiti vanno a scuola. Nel pomeriggio si svolgono insieme la gran parte delle attività relative alla cura della persona, alla cura della casa, alla gestione dei budget, allo studio e alla formazione professionale.

La coordinatrice è presente tutti i giorni dalle 9:30 alle 13:30 al fine di monitorare l'organizzazione delle giornate, provvedere alla gestione delle incombenze burocratiche, della relazione con i servizi e con la scuola e/o le aziende.

Ogni educatore copre due turni a settimana, intervallati da almeno un giorno di riposo, mentre la coordinatrice copre un turno pomeridiano a settimana. Ogni membro dell'equipe copre almeno un giorno festivo al mese.

Supervisione dell'equipe educativa

L'equipe del gruppo appartamento ha collaborato fin dalle prime fasi del suo avvio con il Consultorio Familiare dell'Istituto Toniolo di Napoli.

Una psicologa-psicoterapeuta e un'assistente sociale hanno seguito la start up del servizio, la costruzione dei modelli di intervento e delle pratiche di accoglienza. Ad oggi continuano a seguire la supervisione dell'equipe educativa.

La supervisione psicologica, che consente una rielaborazione dei vissuti che si attivano nel lavoro quotidiano con le ospiti, si affianca costantemente ad una supervisione pedagogica che si fonda sui principi della costruzione partecipata dell'intervento e dell'attivazione delle proprie

risorse interne, principi che gli educatori condividono e ripropongono nell'elaborazione dei PEI con le giovani ospiti.

Nello specifico, l'equipe educativa ha l'opportunità di riflettere sulle dinamiche che si attivano all'interno del servizio e che riguardano:

- la relazione di convivenza tra le ospiti;
- la relazione ospite/educatore, rispetto alle modalità di accompagnamento nei progetti individualizzati;
- il ruolo dell'educatore all'interno di un servizio per l'autonomia (*quale confine tra tutela e autonomia?*)
- la progettazione partecipata per la realizzazione degli incontri di gruppo con le ospiti;
- l'attivazione emotiva degli educatori nelle relazioni con le giovani .

Gli incontri di supervisione hanno una cadenza mensile ed una durata di 3 ore ciascuno. In caso di necessità è prevista la possibilità di chiedere un incontro di supervisione supplementare.

MODALITÀ DELL'EROGAZIONE E FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Modalità di apertura della struttura e di funzionamento del servizio

Il gruppo appartamento *L'altra metà del cielo* è una struttura residenziale aperta 24 ore al giorno, per 365 giorni l'anno.

Regole di comportamento delle ospiti

Il funzionamento del servizio tiene conto di due aspetti fondamentali sui quali si fondano le regole di convivenza: la gestione dell'appartamento e la vita di gruppo.

L'APPARTAMENTO: la vita della casa si fonda su di un percorso di autonomia accompagnata, per cui gli incarichi per una buona gestione dell'appartamento sono previamente suddivisi tra equipe pedagogica e ospiti del servizio.

IL GRUPPO: il gruppo di ragazze che vivono in casa stabilisce una convivenza secondo delle regole condivise: le regole costituiscono una parte fondamentale per la vita comune.

Le regole sono stabilite in modo condiviso e partecipato, tuttavia le ospiti sono tenute a rispettarne alcune basilari e prestabilite:

- è vietato introdurre in struttura e, comunque, in ogni caso, fare uso di droghe e alcol;
- le ospiti sono tenute a curare la propria igiene personale e l'ordine ed la pulizia della propria camera e degli ambienti comuni attraverso turni stabiliti per le pulizie;
- le ospiti sono tenute a trattare con cura la casa e le dotazioni degli spazi privati e comuni. Sarà obbligo di chi danneggia strutture e/o materiali risarcire le spese;
- è vietato portare all'esterno dotazioni della struttura;
- le ospiti sono tenute al rispetto di spazi e necessità delle altre persone presenti in struttura;
- le ospiti sono tenute a rispettare gli orari propri della struttura e a concordare con l'equipe le uscite straordinarie e/o oltre il limite orario previsto;
- le visite di parenti e/o amici in generale sono stabilite in accordo con il gruppo e gli educatori in servizio;
- le ospiti sono obbligate a rispettare i propri impegni lavorativi e, in generale, tutto ciò che è previsto dal progetto educativo individuale stabilito in accordo con i servizi sociali territoriali.

Criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi

Riguardo al codice deontologico a cui gli operatori devono attenersi ci si rifà alle linee del codice deontologico per gli Educatori Professionali stilato dall'Associazione Nazionale Educatori Professionali consultabile sul sito dell'ANEP¹.

RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELLA PROFESSIONE

L'Educatore Professionale, per poter esercitare questa professione deve avere una Formazione di base riconosciuta. Inoltre:

- 1. deve arricchire costantemente le proprie conoscenze e sviluppare le competenze personali e professionali attraverso l'aggiornamento permanente e la supervisione.*
- 2. deve confermare l'approccio relazionale insito nelle sue funzioni, l'indispensabilità di operare per progetti, il costante confronto e la verifica anche con altre figure professionali.*

¹ www.anep.it/anep/allegati/file/Documenti%20ANEP/CDANEP2010.pdf

3. deve programmare i suoi interventi dopo aver raccolto informazioni, osservato, valutato, confrontato dati, analizzato quanto è in suo possesso per predisporre e proporre ogni suo intervento educativo in modo obiettivo e complessivo.

4. deve essere consapevole della portata della propria funzione così come del potere di cui è investito e deve saperli assumere con piena responsabilità.

5. non abusa della propria posizione professionale e delle informazioni privilegiate ottenute grazie al suo ruolo, per ottenere vantaggi personali o di terzi.

6. deve segnalare ingiustizie e abusi riguardanti il proprio ambito professionale; non asconderà, negli ambiti preposti, le azioni a sua conoscenza esercitate da persone non qualificate che rechino danno e pregiudizio al lavoro educativo in atto.

RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DELL'UTENTE

L'Educatore Professionale, nell'ambito della sua azione educativa e nell'esercizio della propria funzione:

1. Deve rispettare la personalità e la dignità dei propri utenti e del loro ambiente di vita, evitando qualsiasi forma di discriminazione che si riferisca all'appartenenza etnica, al sesso, all'età, alla religione, allo stato civile, giuridico, alle idee politiche, ad una qualsiasi infermità o malattia e in generale alle condizioni personali e sociali.

2. Non deve utilizzare tecniche di costrizione o manipolative.

Solo nell'ambito di una programmazione interdisciplinare, può intervenire con autorevolezza e determinazione laddove l'azione della persona è auto/etero lesiva, ricorrendo a metodi e tecniche d'intervento che non danneggiano la dignità dell'utente.

3. Durante il processo educativo deve evitare tutte le relazioni personali con gli utenti che esulano dal rapporto professionale e presuppongono una dipendenza affettiva e intima a proprio vantaggio.

4. Tiene costantemente presente il diritto dell'utente all'autodeterminazione e al libero arbitrio, rispettandone la libertà d'opinione e di decisione. Tutto ciò nei limiti stabiliti dalle leggi vigenti in relazione alla sua condizione giuridica. In particolare, quando l'utente sia in condizione di incapacità legale (minore o interdetto) e soggetto, pertanto a poteri tutelari, l'E.P. è tenuto al rispetto delle direttive impartite dalle autorità competenti e da chi ne ha la rappresentanza legale, curando comunque, nell'esercizio delle proprie funzioni, che all'utente sia assicurato il rispetto della personalità e della dignità umana e, per quanto possibile, della sua autonomia.

5. I dati personali degli utenti o di terzi devono essere raccolti e registrati dall'E.P. unicamente per scopi determinati, attinenti allo svolgimento dei propri compiti professionali ed esclusivamente nell'interesse degli utenti medesimi, nel rispetto delle regole stabilite dalla vigente normativa sul trattamento dei dati personali.

- in prima istanza e di regola, si procura le informazioni necessarie presso la persona cui i dati personali si riferiscono (interessato); informazioni complementari possono essere ottenute anche presso persone diverse dall'interessato.

- al momento della raccolta delle informazioni, è tenuto ad assolvere all'obbligo d'informazione preventiva, (ai sensi e secondo le modalità di cui all'art. 10 della legge 31-12-1996 n. 6751) nei confronti dell'interessato o, in caso d'incapacità legale, del suo legale rappresentante.

E' inoltre tenuto a procurarsi il consenso dell'interessato, o del suo legale rappresentante, nei casi e nei modi previsti dalla vigente normativa e, nei successivi trattamenti dei dati, ad assolvere ad ogni altro adempimento prescritto in relazione alla natura pubblica o privata della struttura di appartenenza, nonché in relazione alla natura particolare dei dati medesimi (dati sensibili ed inerenti alla salute).

- s'impegna affinché le informazioni, i dati, le cartelle o altro in suo possesso che riguardano l'utente o terzi sia mantenuto riservato.

A tal fine, provvede alla conservazione dei dati personali del cui trattamento abbia la responsabilità mediante l'adozione delle preventive misure di sicurezza individuate, e periodicamente aggiornate, dalla vigente normativa, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita degli stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

6. Segreto Professionale

- L'Educatore Professionale è tenuto al segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui può venire a conoscenza in ragione della sua professione e del carattere fiduciario della relazione instaurata con l'utente, salve le giuste cause di rivelazione previste dalla legge e salvo il caso di rischio di grave pregiudizio all'utente, in particolare quando si tratti di minori o di incapaci, nel rispetto comunque delle norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

- L'educatore deve porre in essere ogni precauzione atta a garantire la tutela del segreto professionale e deve pretendere l'osservanza anche da parte dei soggetti con i quali collabora.

- L'obbligo di mantenere il segreto professionale permane anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro con l'ente di appartenenza o comunque al termine dell'espletamento di una singola prestazione professionale e in ogni altro caso di cessazione del rapporto con l'utente.

RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DELLE FAMIGLIE

L'E.P. deve sempre attivarsi per conoscere la situazione familiare del proprio utente.

1. deve tenere un contatto diretto e continuo con i suoi componenti e deve agire in modo coordinato con loro, tutte le volte che ciò è necessario e possibile.

2. deve operare per potenziare le risorse personali e sociali di tutti i membri della famiglia dell'utente perché collaborino secondo le loro possibilità alla soluzione del problema educativo.

3. ha l'obbligo di denunciare nelle sedi opportune tutti quei fatti che mettono in grave pericolo la dignità o l'integrità dei membri di una famiglia in cui si sta svolgendo l'intervento educativo.

4. deve delegare ad altre persone competenti o servizi le problematiche familiari quando queste superano le proprie competenze o interferiscono significativamente nel suo lavoro.

RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DELL'EQUIPE

1. L'E.P. deve operare in ambiti interdisciplinari collaborando con altri professionisti, rispettandone le opinioni, i valori e gli approcci teorici di riferimento.

2. L'E.P., all'interno dell'équipe, deve trasmettere tutte quelle informazioni che possono servire alla formulazione dell'intervento educativo

3. L'E.P. ha l'obbligo di non interferire nelle funzioni, nei compiti e nelle relazioni degli altri membri con gli utenti.

4. L'E.P. deve rispettare e assumere le decisioni dell'équipe una volta confrontate, condivise e approvate, facendole sue al momento d'intervenire.

5. L'E.P. ha l'obbligo di segnalare, nel proprio ambiente professionale, comportamenti di colleghi non conformi al presente C.D.

RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA'

1. L'E.P., nell'ambito della programmazione educativa, deve agevolare la partecipazione dei propri utenti alla vita sociale e perché abbiano accesso alle risorse e alle prestazioni di cui hanno bisogno.

2. L'E.P. deve collaborare con i servizi esistenti nella comunità vincolando le istituzioni ad offrire una migliore qualità dei servizi che possono influire sull'educazione sociale degli utenti.

3. L'E.P. deve rispettare e promuovere la pluralità di culture.

Coperture assicurative

Tutti i dipendenti e gli operatori, oltre che gli ospiti, sono coperti da assicurazione contro gli infortuni, la responsabilità civile e di copertura rischi mediante polizza assicurativa.

Gestione dati e privacy

Nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, l'équipe predispone un Registro degli utenti con relative cartelle personali contenenti tutta la documentazione relativa a ciascuna ospite.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali acquisiti durante il percorso di qualità, vengono seguite le indicazioni dettate dal decreto legislativo del 30 giugno 2003 n°196. Tutte le informazioni, quindi, relative agli utenti/clienti non vengono rese pubbliche, salvo consenso scritto del diretto interessato.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, forniamo le seguenti informazioni:

I dati **comuni** forniti verranno trattati per le seguenti finalità:

- accesso al servizio;
- gestione del servizio;
- adempimenti amministrativi;

Il trattamento sarà effettuato con modalità manuali e informatizzate.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per la gestione organizzativa, educativa e per la sicurezza delle utenti. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta la mancata esecuzione del servizio.

Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "**sensibili**", vale a dire dati idonei a rivelare lo stato di salute, la storia personale e lo stadio evolutivo (es.: anamnesi, notizie attestanti lo stato di salute, programmi terapeutici e di prevenzione, schede d'osservazione, etc.).

Il trattamento che sarà effettuato su tali dati sensibili, è realizzato per i seguenti fini :

- tutela della salute;
- percorsi educativi individualizzati;
- attività di sostegno ai percorsi di trattamento e cura.

Il trattamento sarà effettuato con modalità manuale.

Il titolare del trattamento è: Coop. Soc. E.T.I.C.A., Via Pigna 92, 80128 – Napoli, inserita nel registro dei trattamenti del Garante per la protezione dei dati personali con numero 2006032900127249.

METODOLOGIE DI PROGETTAZIONE, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI PERCORSI DI AUTONOMIA

Definizione dei modelli e degli strumenti di monitoraggio sui percorsi di autonomia attivati

La scelta di inserire una giovane in Gruppo Appartamento nasce dalla considerazione da parte del Servizio Sociale e dei Pubblici Tutori della necessità che ella possa sperimentarsi in un percorso di crescita diverso da quello svolto fino a quel momento. Dato che, la precarietà delle possibilità che al raggiungimento dei 18 anni i *care leavers* trovano fuori dai percorsi di “tutela” è davvero sconcertante, non si può più pensare di lasciarli impreparati a tutto ciò.

E’ evidente quanto questi giovani debbano diventare precocemente “adulti” ma fare i conti con questa realtà può fare in modo da attivare concreti percorsi di accompagnamento ad una vita autonoma, affinché essi possano diventare figure tutelanti per loro stessi

Le ragazze che ad oggi accedono al gruppo appartamento ancora non lo “scelgono”, non hanno una motivazione intrinseca al raggiungimento dell’autonomia perché spesso appaiono estremamente bisognose di quel *maternage* che non hanno ricevuto in passato ma che, per quanto doloroso, non possono ricevere oggi in maniera esclusiva.

Spesso, l’acceptare di vivere in Gruppo Appartamento è legato alla convinzione di non avere altre alternative e questa consapevolezza certe volte diventa un alibi per non cogliere l’opportunità di avere un tempo ulteriore per provare a trasformare la loro condizione di “vittime” a soggetti attivi e realmente protagonisti delle proprie vite.

A tal proposito, il primo obiettivo che l’equipe si pone è quello di lavorare con la giovane sul senso ampio dell’autonomia, sulle proprie fantasie e su quanto la percezione che ha della propria condizione di svantaggio le impedisca spesso di fare scelte adeguate ai propri bisogni. Questa fase risulta essere molto lunga e complessa e si concretizza in azioni educative che mirano a costruire con le giovani ospiti il senso di tutto ciò che avviene nella quotidianità, sia in appartamento che fuori, per far sì che possano capire l’importanza dell’assumersi le proprie responsabilità anche se piccole. Spesso questo processo è molto rallentato dal fatto che loro considerano l’intervento all’interno delle strutture di accoglienza solo di tipo assistenzialistico e quindi è necessario aiutarle a comprendere il reale senso della permanenza in Gruppo Appartamento.

Contemporaneamente, si prova a definire con loro obiettivi specifici da raggiungere rispetto a:

- formazione (promozione, diploma, conseguimento titolo formativo, analisi delle proprie competenze, etc...);
- sviluppo di abilità pratiche (pianificare le spese, fare acquisti, cucinare, occuparsi delle faccende domestiche ... accrescere senso di responsabilità verso gli spazi personali e comuni, al fine di valorizzare e curare la propria dimensione abitativa);
- sviluppare la cura di sé (igiene personale, dieta e benessere, educazione sessuale ... sviluppare il senso di responsabilità verso se stessi).
- accrescere attitudini interpersonali.

Per monitorare l’andamento dei percorsi di autonomia strutturati con le singole ospiti si **programmano colloqui individuali** con le stesse dove si valutano insieme i risultati raggiunti. Inoltre ci si **confronta con i servizi sociali** e con gli enti della rete formale (scuola, enti di

formazione, psicologhe di riferimento) al fine di verificare quanto il percorso fatto in Gruppo Appartamento stia avendo effetti anche rispetto alle modalità relazionali messe in campo nei contesti in cui le utenti sono impegnate.

STANDARD DI QUALITÀ

Misurazione e miglioramento della qualità delle prestazioni

La cooperativa pianifica e mette in atto processi di monitoraggio, di analisi e di miglioramento allo scopo di dimostrare la conformità dei propri servizi e adempiere agli obblighi di qualità delle prestazioni a tutela degli utenti.

Il reclamo: relative forme di tutela e garanzia

La partecipazione è garantita anche grazie alla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi, fornendo, in tal modo, utili indicazioni sul miglioramento continuo degli stessi.

Il reclamo viene riferito a voce al coordinatore, con il quale è possibile fissare un appuntamento, entro le due settimane successive alla richiesta, per un colloquio deputato ad un chiarimento e alla risoluzione, ove possibile, della questione posta all'attenzione. Il colloquio viene verbalizzato e conservato in un apposito registro.

Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il coordinatore, in collaborazione l'équipe, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del servizio o dell'ente gestore, il coordinatore risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo. Se il reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicata all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Il coordinatore è in ogni caso a disposizione delle famiglie attraverso incontri concordati su richiesta, o, per un confronto su tematiche riguardanti il servizio offerto e la proposta di idee, consigli e iniziative per favorire il rapporto nella logica del miglioramento continuo.

Dimensioni, indicatori e standard

Le dimensioni su cui si è deciso di valutare la qualità sono:

- **La struttura d'accoglienza**
- **La progettazione delle attività**
- **I requisiti di qualità per l'accoglienza dell'utenza specifica**

Area: La struttura d'accoglienza

Dimensione	Indicatori e Standard
Rispondenza con la normativa	Possesso Autorizzazione al funzionamento ai sensi del R.R. 4/2014 rilasciata dal Comune di Napoli
	Possesso del titolo di accreditamento rilasciato dal Comune di Napoli
Accessibilità / Centralità/ raggiungibilità	Presenza di almeno <i>tre</i> collegamenti di mezzi pubblici e vicinanza con strade importanti del quartiere e con il varco della tangenziale
	E' possibile raggiungere la struttura a piedi, in auto, in autobus e il quartiere è raggiungibile con la metropolitana
	Agevole accesso a piedi almeno al 50% dei servizi pubblici e privati del quartiere e il quartiere stesso è centrale ben collegato ad altri servizi in città e provincia

Cura e gradevolezza degli ambienti	Lo staff educativo e tutte le utenti partecipano alle attività di cura della casa (quale parte integrante del progetto educativo)
	Presenza di un operatore dedicato all'organizzazione e alla cura della casa
	La casa è arredata con attenzione ai particolari
	Gli spazi sono suddivisi, definiti e riconoscibili
	Le utenti possono personalizzare i loro spazi e decidere insieme abbellimenti per gli spazi comuni

Area: La progettazione delle attività

Dimensione	Indicatori e Standard
Capacità di individuazione e definizione dei bisogni nel dettaglio (ex ante).	Gli obiettivi sono dettagliati e precisi (numero medio di items da analizzare per redigere la progettazione educativa superiore a 20)
	Presenza di numerosi e diversificati strumenti per il monitoraggio (superiore a 10).
Partecipazione e condivisione della progettazione	Presenza di riunioni di equipe e di mini-equipe psicosociali
	Sono previsti incontri con le utenti per la progettazione individualizzata.
Attenzione ai bisogni delle utenti e flessibilità nella progettazione in itinere	Previsione di strumenti di raccolta del bisogno del singolo utente (colloqui individuali da realizzare nel corso dell'anno e quadernino individuale)
	Presenza nell'équipe di professionisti competenti nella lettura dei bisogni (educatori, assistenti sociali, psicologi, operatori d'infanzia)
	Le riunioni d'equipe sono periodiche e regolari (almeno 1 incontro ogni settimana)
	Presenza di PEI aggiornati (ogni 6 mesi)
Valutazione ex post dell'efficacia dei risultati	Presenza di un sistema di monitoraggio e valutazione dei risultati
	Esistenza di un sistema di rilevazione dei cambiamenti avvenuti all'atto della dimissione dell'utente (realizzazione di almeno 1 cambiamento migliorativo significativo).

Area: Requisiti di qualità per l'accoglienza dell'utenza specifica

Dimensione	Indicatori e Standard
Formazione	analisi delle competenze e abilità (scelta del percorso più adatto alle proprie attitudini)
	frequenza regolare (almeno 3 vv a settimana per 3 settimane al mese)
	superamento degli step formativi specifici
	conseguimento del titolo
Sviluppo di abilità pratiche	capacità di pianificare le spese (non sfioramento del limite del pocket money, corrispondenza tra esigenza e soddisfacimento dell'esigenza)
	capacità di fare acquisti
	capacità di cucinare
	capacità di occuparsi della casa (spazi personali ordinati,

	rispetto del proprio turno di pulizia e riordino degli spazi comuni)
	valorizzazione degli spazi (spazi personalizzati, rispetto per gli spazi comuni)
Cura di sé	igiene personale quotidiana
	dieta e benessere (variazione della dieta giornaliera e settimanale, utilizzo di verdure e frutta nella dieta quotidiana)
	educazione sessuale (conoscenza e uso dei sistemi di contraccezione, pianificazione di visite di controllo)
	educazione alla salute (presenza di un piano individuale di prevenzione e cura, attività fisica regolare)
	sviluppare il senso di responsabilità verso se stessi (disponibilità ad un accompagnamento e sostegno psicoterapeutico)
Attitudini interpersonali	capacità di analisi delle proprie attitudini
	capacità di mettersi in discussione
	capacità di condivisione
	capacità di gestire le situazioni negative