

COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI 13 – 18 ANNI “DIKE”

-La Carta dei servizi-

“Dio è giorno-notte, inverno-estate, guerra-pace, fame-sazietà: il suo mutare è come quello del fuoco, quando si mescola ai profumi e prende nome da ciascuno di essi. Per il dio tutto è bello, buono e giusto, gli uomini invece ritengono giusta una cosa, ingiusta l'altra.”
(fr. 67 Eraclito)

"Padre, perdona loro perché non sanno quello che fanno"
(Vangelo secondo Luca 23:34)

“Dike”, la Giustizia,non è tanto una categoria giuridica né tantomeno una categoria morale, ma una categoria cognitiva!



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

INDICE

1. Cos'è la carta dei servizi?	4
1.1 Principi ispiratori	4
2. Come nasce la Cooperativa	4
3. Comunità Alloggio per Minori 13-18 anni "Dike"	5
3.1 Le origini	5
3.2 La struttura	5
3.3 La nostra Mission	6
3.4 Utenza	6
3.5 Finalità del servizio	6
3.6 Il lavoro educativo: metodo e strumenti	7
3.6.1 Strumenti educativi	7
3.6.2 Il Gruppo come strumento educativo	8
3.6.3 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)	8
3.7 Organizzazione del servizio	9
3.7.1 Giornata tipo	9
3.7.2 Le nostre attività	9
3.8 Equipe educativa	10
3.9 Criteri di ammissione e dimissioni	10
3.9.1 Inserimento degli ospiti	10
3.9.2 Dimissioni	10
3.9.3 Allontanamento dalla struttura	11
3.10 Lavoro di rete	11
3.11 Il lavoro della qualità	11
3.12 Tutela della privacy	12
3.13 Come raggiungerci	12



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

1. Cos'è la carta dei servizi?

La **carta dei servizi** è un mezzo attraverso il quale l'ente erogatore di un servizio pubblico presenta il servizio offerto descrivendo le modalità di funzionamento, i criteri per l'accesso e i fattori di qualità, al fine di creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti.

La **carta dei servizi** è un documento dinamico, soggetto a verifiche ed integrazioni, utilizzato come strumento di tutela dei clienti stessi e finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato.

Il presente documento, relativo alla **Comunità Alloggio per minori "Dike"**, risponde al decreto legge n°163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici), alla legge n°328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali) e all'art. 26 legge regionale n. 11 del 31 ottobre 2007, e fornisce un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

1.1 Principi ispiratori

La presente carta si ispira ai seguenti **principi fondamentali**, che sono alla base dei servizi offerti dalla nostra Cooperativa:

- **Equità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità:** il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Efficienza ed Efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- **Tutela della privacy:** Le informazioni ed i dati di carattere personale degli utenti vengono raccolti e trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679

Con questo documento la **Cooperativa Sociale Hermes** si assume la responsabilità nei confronti degli utenti di garantire la trasparenza e il diritto di accesso e di partecipazione previsti dalle norme di legge.

2. Come nasce la Cooperativa?

La **Cooperativa Sociale Hermes** nasce a San Marcellino nel Maggio del 2018; è una cooperativa sociale di tipo misto (tipo A e B) che svolge sia attività nel settore socio-sanitario e socio-assistenziale sia attività di inserimento lavorativo, con un collegamento funzionale tra le due aree. La Cooperativa è costituita da professionisti del terzo settore, esperti in disagio giovanile, inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e pratiche educative di inclusione. Hermes nasce dall'esigenza di fornire uno spazio di assistenza e supporto ad adolescenti portatori di un disagio psico-sociale, bisognosi di un luogo sicuro e protetto. Lo scopo principale è quello di offrire ad ogni utente la possibilità di re-



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

integrarsi nella società e ri-adattarsi ad essa. La Cooperativa persegue i suddetti obiettivi attraverso la gestione di servizi residenziali e socio - assistenziali presenti sul territorio.

3. Comunità Alloggio per Minori 13-18 anni “Dike”

3.1 Le origini

La parola "Dike" in greco antico, δίκη (díkē), significa giustizia, equità, diritto, ma anche il processo, la sentenza o la pena. Il termine deriva dalla radice deik, che significa "mostrare, indicare" ma anche "delimitare", suggerendo che Dike indica la via del giusto e stabilisce i confini tra ciò che è lecito e ciò che non lo è. In tal senso, pone l'accento sull'etica della responsabilità individuale, cioè sulla capacità di ogni persona di agire in modo giusto e di assumersi le conseguenze delle proprie azioni, attraverso il <<riconoscimento>> ovvero la <<capacità di riconoscere>> ciò che è giusto da ciò che non lo è, pertanto capace di agire secondo <<Dike>>. Questo concetto avvicina a una visione dinamica della giustizia, non legata a codici rigidi, ma alla coscienza individuale”. **Pertanto, “Dike”, la Giustizia, in tale accezione, non è tanto una categoria giuridica né tantomeno una categoria morale, ma una categoria cognitiva!**

3.2 La struttura

La Comunità “Dike” è sita in San Marcellino (CE), in Via Magellano s.n.c.

La posizione della struttura permette agli ospiti di raggiungere facilmente anche in autonomia la scuola e i luoghi di aggregazione frequentati dai ragazzi (sport, spazi verdi).

La struttura è dislocata su tre piani e così composta:

Seminterrato:

- Spazio adibito ad attività formative/laboratoriali

Piano Terra:

- Soggiorno: consente lo svolgimento delle attività collettive ed individuali;
- Cucina abitabile con ripostiglio;
- Spazio per gli operatori: l'èquipe dispone di un ufficio/segreteria per lo svolgimento di attività amministrative-burocratiche.

Piano Primo:

- Camere da letto: la struttura dispone di 4 camere doppie, organizzate in modo che ciascun ospite abbia il proprio spazio personale (letto, armadio, scrivania, comodino, libreria);
- Servizi igienici: la struttura dispone di 4 servizi igienici, di cui uno accessibile ai disabili, più uno adibito a lavanderia;
- Ascensore: la struttura dispone di un ascensore che collega i tre piani.

Gli spazi della struttura sono stati predisposti e suddivisi per creare ambienti destinati ad attività di socializzazione e interazione di gruppo e ambienti destinati alla propria privacy.

L'arredamento pensato crea un ambiente accogliente, caldo e familiare.

La Comunità è provvista di illuminazione di emergenza, collegamento telefonico, linea Internet, impianto riscaldamenti e condizionatori.



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

La struttura è aperta 365 giorni l'anno ed eroga il Servizio 24 ore su 24.

3.3 La nostra Mission

La **Comunità Alloggio per Minori "Dike"** è progettata per rispondere alle esigenze di minori con problematiche di inserimento sociale dovute a condizioni di disagio familiare, abitativo e/o socio-culturale, in conseguenza delle quali i Servizi di Tutela Minori, anche con provvedimento del Tribunale dei Minori, definiscono il collocamento in Comunità Alloggio.

3.4 Utenza

Il servizio è rivolto a minori di **entrambi i sessi** di età compresa **tra i 13 e i 18 anni** (od in prosieguo amministrativo sino ai 21 anni) segnalati dai Servizi di Tutela Minori o dall'Autorità Giudiziaria, fornendo un **servizio residenziale** attivo tutto l'anno.

La Comunità accoglie:

- Minori allontanati dalle famiglie previo decreto del TM;
- Minori sottoposti alla messa alla prova come pena alternativa al carcere su segnalazione del CGM (Centro Giustizia Minorile);
- Minori immigrati non accompagnati;
- Prosiegui Amministrativi;
- Minori in regime semi-residenziale.

Unici **criteri di esclusione** all'accoglienza sono indicati nella presenza di gravi patologie psichiatriche.

La capienza massima è di n. **7 posti** o 8 posti se presente un fratello/sorella e di n. **1 posto** di pronta accoglienza.

Il ridotto numero di ospiti accolti fornisce alla Comunità una **dimensione familiare** e consente la realizzazione di progetti individualizzati cuciti ad hoc sul singolo utente, in grado di contenere e rispondere ai diversi bisogni ed alle problematiche di questa tipologia di utenza. La professionalità e le competenze dell'equipe educativa rendono possibile anche l'accoglienza di minori che hanno subito gravi maltrattamenti ed abusi.

3.5 Finalità del servizio

L'**obiettivo della Comunità** è quello di offrire un sostegno temporaneo che aiuti il minore nella risoluzione dei problemi che hanno determinato il suo allontanamento dalla famiglia e, quando possibile, prepararne il reinserimento.

Oltre alla soddisfazione dei bisogni primari, l'obiettivo della Comunità è quello del **contenimento affettivo**, al fine di far sperimentare al minore un clima di fiducia reciproca e di serenità. A tale scopo, il personale addetto deve operarsi con **competenza, sensibilità e umanità** nel pieno rispetto delle esigenze fisiche e psicologiche del minore.

Si considera inoltre fondamentale **perseguire e garantire**, al fine di offrire migliori condizioni di vita ai minori accolti, **i seguenti principi**:

- acquisire i valori base quali la cura di sé e dell'igiene personale, ed il rispetto degli altri e delle cose;
- sviluppare un interesse per lo studio, la professionalizzazione e il lavoro;
- imparare a socializzare e a sapersi relazionare con gli altri;
- scoprire e ri-scoprirsi, dando importanza al tempo libero, alle attività ludiche e costruttive;



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

- ricercare e mantenere un equilibrio tra studio, affetti, vita sociale e tempo libero.

3.6 Il lavoro educativo: metodo e strumenti

Il lavoro educativo operato all'interno della Comunità Alloggio "Dike" si basa su un **approccio sistemico-relazionale integrato**. Secondo tale approccio il disagio della persona è dovuto al Sistema di appartenenza, generalmente la famiglia d'origine. Questo disagio si manifesta attraverso difficoltà nelle relazioni sociali, nella comunicazione con l'altro e nel rapporto con se stessi. La Comunità ha il compito di rilevare le potenzialità e le criticità del singolo ospite e del suo Sistema di appartenenza, e fornire l'aiuto necessario affinché ognuno possa dare una nuova forma al proprio vissuto assumendo un ruolo attivo e responsabile nella società. Nel lungo percorso educativo di ciascun ospite l'operatore occupa un ruolo in prima linea.

3.6.1 Strumenti educativi

Sono 3 i principali strumenti pedagogici: l'ascolto attivo, il contenimento affettivo e l'educazione alla responsabilità e all'autonomia.

- **Ascolto attivo:** l'ascolto attivo è fondamentale per una comunicazione efficace. La **comprensione** e l'**attenzione** sono le caratteristiche principali di questa abilità.

I passi dell'ascolto attivo sono:

- Stare in silenzio, ascoltare e non interrompere;
- Comprendere e non giudicare;
- Prestare attenzione a ciò che l'altro dice e a come lo dice (linguaggio verbale e non verbale);
- Verificare la comprensione di quanto ascoltato, ovvero chiedere conferma all'altro di quanto abbiamo inteso.

- **Contenimento affettivo:** il contenimento può esistere esclusivamente all'interno di una **relazione significativa** e il ruolo dell'operatore è quello di persona consapevole di ciò che si sta compiendo all'interno di questo rapporto. Consapevole perché il contenere non si esaurisce nell'abbraccio che si offre per sentirsi uniti nel momento in cui la crisi deve essere presa in carico. La necessità di contenimento arriva principalmente nel momento del bisogno, bisogno che ogni adolescente esprime con i mezzi che ha a disposizione in quel momento: un capriccio, una sfida, un rifiuto, un pianto, delle urla. Tutti atti che producono una crisi quando si scontrano con la fermezza dell'operatore. Ogni crisi dunque contiene un bisogno. Tale bisogno va accolto, analizzato e posto all'attenzione di tutta l'Equipe.

- **Educare alla responsabilità e all'autonomia:** l'educazione alla responsabilità e all'autonomia vanno di pari passo e hanno un'incidenza fondamentale nello sviluppo degli adolescenti.

Educare alla responsabilità significa insegnare ad essere coscienti di ciò che si fa. Per favorire il senso di responsabilità è fondamentale:

- dare il buon esempio;
- evitare di impartire ordini e punizioni in continuazione, bensì lasciare la possibilità, la fiducia e la libertà di scegliere;
- aiutare a comprendere che i loro gesti, le loro azioni, le loro parole, il loro atteggiamenti hanno un peso e determinano delle conseguenze;



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

- pretendere che portino sempre a termine ciò che hanno iniziato.

Invece, **per promuovere l'autonomia** è importante che l'operatore sappia guidare, dare consigli, **stimolare e porsi come modello di comportamento per l'ospite**. È **fondamentale l'introduzione di regole** per contenere le richieste dell'ospite ed educarlo alla socialità: non si può concedere e ottenere tutto.

3.6.2 Il Gruppo come strumento educativo

All'interno della Comunità è fondamentale il ruolo occupato dal GRUPPO, **strumento educativo per gli ospiti**, fonte di processi di conoscenza di sé e degli altri, di partecipazione attiva e di relazioni di cambiamento e di verifica. La dimensione di **Gruppo** rappresenta un'occasione per potersi pensare, all'interno di un collettivo, come un singolo individuo in grado di compiere le proprie scelte di indipendenza e autonomia. Il lavoro quotidiano all'interno della Comunità si esprime principalmente nella **relazione con l'altro** e nella **condivisione della routine**. E' significativo creare un clima, un ambiente, delle relazioni che abbiano valenze educative e che si fondano sull'accoglienza e sulla condivisione, intese come **scambio concreto e simbolico**. L'approccio educativo mira alla creazione di un ambiente ricco di stimoli necessari allo sviluppo psicologico, relazionale e sociale del minore, nonché a promuovere l'integrazione della comunità nel contesto sociale ed urbano della città. Pertanto, la comunità si avvale delle risorse pubbliche e/o private presenti sul territorio della città e nei territori limitrofi per la professionalizzazione degli ospiti presenti in struttura. I ritmi in comunità sono quelli quotidiani della famiglia: al mattino scuola o lavoro, pranzo in comune, al pomeriggio attività legate alla scuola e al tempo libero, attenzione e cura dei propri spazi (stanza e bagno), merenda (preferibilmente insieme), cura e pulizia del proprio corpo, cena e dopo cena in comune.

L'attenzione degli operatori è rivolta ad **equilibrare e garantire a tutti gli ospiti momenti comunitari e momenti personali**. I ragazzi sono coinvolti direttamente nella gestione quotidiana della casa in un'ottica di collaborazione utile ed educativa e nella prospettiva del raggiungimento dell'autonomia personale. Ogni ospite ha a disposizione uno spazio personale che può e deve gestire, personalizzare, tenere in ordine e pulito con l'aiuto dell'educatore. La vita quotidiana con i suoi gesti, la sua organizzazione, è la prima occasione che permette ai minori di rimettersi in sesto e costruire la propria identità e strutturare il proprio futuro.

3.6.3 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Il **P.E.I.** (Progetto Educativo Individualizzato) rappresenta il centro dell'intervento educativo rivolto al minore ospite e viene elaborato in base ai bisogni e alle caratteristiche del minore. Il P.E.I. è il documento nel quale vengono descritti gli interventi predisposti per il minore nel corso della permanenza in comunità e racchiude in sé i contributi di tutte le figure che ruotano intorno al minore e che stabiliscono le tappe da raggiungere nel percorso di crescita. Nel P.E.I. si stabiliscono gli obiettivi (a breve, medio, lungo termine) e le modalità di lavoro da seguire, nelle diverse aree di intervento (area personale, area familiare, area affettivo-relazione, area comportamentale, area cognitivo-psicologica, area ludico-sportiva). Il documento deve essere sottoscritto dalle parti coinvolte e deve essere costantemente monitorato e revisionato. Il punto di partenza è il minore, le sue attitudini, le sue capacità e la sua personalità.

La documentazione degli ospiti, le cartelle personali e la documentazione della Struttura è regolarmente aggiornata.

La stessa si compone di:



COPERATIVA SOCIALE HERMES

- dati quantitativi della Comunità (flusso delle ammissioni e delle dimissioni, presenze giornaliere delle ospiti, presenze del personale, dei volontari e dei tirocinanti);
- la cartella personale di ogni beneficiario; il progetto personalizzato e suoi aggiornamenti; il documento di dimissione;
- il diario di bordo, strumento utile alle annotazioni sull'attività dell'educatore/operatore;
- i verbali delle riunioni dell'equipe educativa ;
- le relazioni con i servizi del territorio;
- quaderno delle consegne tra gli operatori.

3.7 Organizzazione del servizio

3.7.1 Giornata tipo

Nel periodo scolastico, dal lunedì al venerdì, le giornate sono strutturate nel modo seguente:

Ore 6:30 Sveglia

Dalle ore 7:00 alle ore 7:20 Colazione

Ore 7:30 Accompagnamenti presso scuole/corsi di formazione/lavoro

Dalle ore 8:00 alle ore 13:00/14:00 Scuola/Lavoro

Dalle ore 13:30 alle ore 15:00 Pranzo

Dalle ore 15:00 alle ore 16:00 Relax (tv, riposo)

Dalle ore 16:00 alle ore 18:00 Studio e/o attività

Dalle ore 16:30 alle ore 17:30 Merenda

Dalle ore 18:00 alle ore 19:00/20:00 Attività sportive

Dalle ore 20:00 alle ore 21:00 Cena

Dalle ore 21:00 alle ore 22:30/23:00 Relax

Ore 23:00 Rientro nelle proprie stanze, spegnimento luci, riposo notturno

Il sabato e la domenica la sveglia è prevista per le ore 8:30/9:00. Durante il week-end sono previste escursioni/gite sul territorio, pic-nic al parco e uscite con l'operatore.

3.7.2 Le nostre attività

Presso la nostra struttura e/o di intesa con strutture presenti sul territorio, il calendario delle **attività** prevede:

- sport (calcio, palestra, corsi sportivi);
- laboratorio di teatro;
- laboratorio di lettura;
- laboratorio di cucina;
- laboratorio artistico-creativo (realizzazione di quadri dipinti su tela, cartelloni, bricolage);
- laboratorio di educazione affettiva e sessuale;
- laboratorio di informatica;
- laboratorio "Vivere e Gestire Le Emozioni";



COPERATIVA SOCIALE HERMES

- corsi di formazione, sia all'interno della struttura che all'esterno presso Enti di formazione professionale con la possibilità di attivare tirocini di inclusione sociale e/o apprendistati. Inserimento nel mondo del lavoro attraverso convenzioni con imprese presenti sul territorio di riferimento;
- uscite didattico-culturali con gli operatori (visite guidate, esplorazione del territorio);
- sostegno psicologico e psicoterapia individuale.

3.8 Equipe educativa

L'equipe degli operatori è composta da:

- **1 Responsabile/Coordinatore:** svolge funzioni di raccordo con gli enti invianti e i servizi esterni, coordina l'equipe educativa, struttura e supervisiona i progetti educativi, verifica i progetti e, previa favorevole valutazione ed in accordo con i servizi invianti, offre uno spazio di supporto individuale agli ospiti della comunità.
- **2 Educatori Professionali:** elaborano ed attuano i progetti educativi e costituiscono il punto di riferimento per i singoli ospiti.
- **1 Assistente sociale:** collabora con le altre figure professionali presenti in struttura e contribuisce alla gestione dei rapporti con gli enti invianti. Fornisce, inoltre, assistenza e supporto agli ospiti della comunità; collabora alla realizzazione di progetti educativi.
- **2-4 Assistenti Socio Ausiliari (Animatore Sociale, OPI):** affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività quotidiane della comunità.
- **1 Avvocato:** per il disbrigo delle pratiche relative ai minori presenti in struttura e rapporti con i vari enti coinvolti.
- **Altre figure:** tirocinanti, volontari e giovani in servizio civile.

L'equipe si riunisce settimanalmente e segue un percorso di formazione permanente attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, convegni, giornate di studio.

3.9 Criteri di ammissione e dimissioni

3.9.1 Inserimento degli ospiti

L'inserimento in Comunità avviene attraverso il conseguimento delle seguenti fasi:

- 1) richiesta scritta di disponibilità all'accoglienza da parte dell'Ente Affidatario del minore;
- 2) conferma di disponibilità all'accoglienza da parte del Responsabile della Comunità;
- 3) incontro tra i Servizi Sociali e il Responsabile della Comunità per la presentazione del caso;
- 4) incontro conoscitivo con il minore;
- 5) in caso di consenso all'inserimento, il Responsabile concorda con il Servizio Sociale tempi e modalità d'ingresso e lo predispone;
- 6) accoglienza: l'ingresso prevede il coinvolgimento di tutta l'equipe e degli ospiti già presenti all'interno della Comunità, che accoglieranno il "nuovo ospite" presentandogli la struttura nei suoi spazi di vita allo scopo di favorire una prima conoscenza ed un orientamento al nuovo ambiente;
- 7) entro i primi trenta giorni di permanenza in Comunità, viene definito insieme al Servizio di competenza il Progetto Educativo Individualizzato del minore, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti, ovvero legalmente tenuti ed autorizzati.



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

3.9.2 Dimissioni

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate dal Responsabile e dall'equipe assieme ai Servizi Invianti quando:

- il progetto avviato con il minore si considera concluso: sono stati raggiunti gli obiettivi previsti dal PEI;
- il minore e/o l'ente rinuncia al prosieguo del progetto in quanto non ritiene opportuno investirvi. In questo caso la comunità provvede a definire tempi e le modalità di chiusura.
- sono state individuate e consolidate condizioni abitative e di lavoro stabili. In tal caso la dimissione è preceduta da una fase di accompagnamento all'autonomia secondo un progetto concordato con l'ente inviante;
- il Tribunale dei Minori predispone il reinserimento in famiglia (riaffido ai genitori, a seguito di revoca della sospensione della genitorialità).

3.9.3 Allontanamento dalla struttura

Condizioni di allontanamento dalla comunità (comunicare tempestivamente e concordate con i servizi invianti) si possono verificare quando l'utente viola specifiche regole cardini (divieto di qualsiasi forma di violenza, divieto di uso di droga e alcool, divieto di intrattenere relazioni sessuali con altri ospiti della struttura), o trasgredisce più volte altre regole, al punto di impedire ad altri utenti di seguire in modo sereno il loro programma o agendo comportamenti che compromettono seriamente il suo percorso ed il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo. Ad ogni dimissione o chiusura, l'equipe educativa si rende disponibile ad una restituzione del lavoro svolto con tutti gli attori interessati.

3.10 Lavoro di rete

Un intervento educativo, perché sia produttivo, non può esaurirsi all'interno della Comunità ma deve costituirsi come una rete che coinvolga tutte le persone e le strutture che entrano in relazione con il minore. Pertanto, grande attenzione ed importanza vengono date alla collaborazione ed all'interazione con tutti gli stakeholders territoriali:

- **servizi invianti:** durante l'intero percorso del minore, realizzata con incontri periodici e relazioni scritte a frequenza regolare;
- **famiglie d'origine:** così come stabilito dal TM, Magistrato, Giudice e/o servizi invianti;
- **Giudici, Magistrati, Tribunali;**
- **Cooperative sociali, Associazioni no profit;**
- **Parrocchie;**
- **Istituti scolastici;**
- **Datori di lavoro;**
- **Comuni;**
- **Forze dell'Ordine;**

3.11 Il lavoro della qualità

La **Hermes Cooperativa Sociale** si impegna a garantire al proprio personale educativo ed amministrativo percorsi di formazione continua rispetto alle tematiche teoriche ed operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In



COOPERATIVA SOCIALE HERMES

particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie relative alle tematiche dell'utilizzo delle nuove tecnologie, della prevenzione delle dipendenze, sui percorsi educativi individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei progetti educativi per minori. Inoltre, al fine di garantire l'attuazione della politica per la qualità, la **Cooperativa si** prefigge di:

- assicurare il benessere delle persone, non solo con la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione da qualsiasi condizionamento verso le sue convinzioni morali, politiche e religiose;
- aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze degli individui con attenzione, versatilità e capacità di adattamento ad un contesto che cambia;
- assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, piacevoli, confortevoli e sicuri;
- mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal quale fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione, raccogliere periodicamente dati sulla soddisfazione delle persone, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;
- operare nel rispetto di tutte le norme riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente.

3.12 Tutela della privacy

Hermes, nell'unità di offerta della Comunità Alloggio per minori 13-18 anni, garantisce la tutela ed il rispetto circa il trattamento e la conservazione dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n. 675) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03). In particolare, i dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e custoditi in modo tale da evitare l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.

3.13 Come raggiungerci

La Comunità "Dike" è in San Marcellino (CE), Via Gavi s.c. (già via Magellano)



Come contattarci

Linea fissa: 081/3351795

Mobile: 335/5916551

Peo: comunitadike@gmail.com

Pec: hermescoopsoc@pec.it