



**casa
famiglia**

PADRE LUIGI SCROSPPI

CARTA
~ DEI ~
SERVIZI



INDICE

1. I riferimenti valoriali, le radici storiche e la cultura di appartenenza del servizio alla persona	2
2. Il tipo di utenza, la fascia d'età ed il genere dei soggetti che potranno essere ospitati	3
3. Il numero di posti disponibili e quelli per la pronta accoglienza con specificazione degli aspetti logistici, le modalità di ammissione e dimissione	4
4. Il modello teorico di riferimento, le metodologie educative che si intendono adottare e le modalità del sostegno psicologico, qualora previsto	8
5. Il rispetto delle esigenze culturali e religiose dei minori	14
6. I servizi garantiti all'interno ed all'esterno della comunità	15
7. Schema di svolgimento di una giornata tipo	16
8. Modalità di rapporto con le famiglie di origine dei minori accolti	17
9. Le forme della gestione organizzativa (...)	18
10. Il responsabile della comunità e le forme dell'eventuale delega ad altro operatore	22
11. Gli impegni che l'Ente gestore assume per la formazione e l'aggiornamento degli operatori	23
12. Le modalità di gestione della documentazione e della sua conservazione, in ottemperanza alle prescrizioni previste in materia di trattamento dei dati personali e privacy	18
13. Le modalità di computo e di riscossione del contributo economico richiesto ai Servizi territoriali	24
14. Il radicamento e/o le relazioni con i soggetti del territorio	24

1. I riferimenti valoriali, le radici storiche e la cultura di appartenenza del servizio alla persona



La Casa Famiglia “Padre Luigi Scrosoppi” ha iniziato la sua attività di accoglienza di minori in situazione di disagio nel gennaio 1982 a Udine in via Roma n. 35, per iniziativa della Congregazione delle Suore della Provvidenza che le ha dato il nome del loro Fondatore.

Nel 1990 la Comunità è stata trasferita in Via Santa Giustina n. 7 a Udine e successivamente, nel mese di febbraio 2008, la Casa Famiglia è stata trasferita sulle colline di Faedis, in via Lea D’Orlandi n. 70, sede legale dell’Associazione “Casa Famiglia Luigi Scrosoppi” ETS, di seguito denominata “Associazione”. L’Associazione, sul territorio Udinese, gestisce oltre alla Comunità di Faedis anche altre strutture di accoglienza.

Nel 2023, in ottemperanza al D.P.R. del 07 dicembre 2022 n. 0158/Pres., si varia la denominazione da “Casa Famiglia Padre Luigi Scrosoppi” a Comunità socio educativa “Casa Famiglia Padre Luigi Scrosoppi”.

Fin dall’inizio l’opera si è collocata nella realtà sociale, come risposta ai bisogni delle famiglie in situazioni di grave disagio, sulle orme di San Luigi Scrosoppi il quale diceva che: *“È Madre non solo chi genera e dà la vita, ma anche chi aiuta a vivere, a crescere, a promuovere la vita. È Padre chi riaccende nell’altro un germe di vita, lo rende capace di conoscere, agire, volere, amare”*¹.

2. Il tipo di utenza, la fascia d’età ed il genere dei soggetti che potranno essere ospitati

La Comunità socio educativa “Casa Famiglia Padre Luigi Scrosoppi” si offre come struttura di accoglienza per minori ambosessi inseriti a seguito di provvedimento del Tribunale Ordinario o per i Minorenni in fascia d’età 0-6 anni e 7-10 anni.

Come da Statuto dell’Associazione, la struttura può accogliere solo minori in assenza di condizioni di disabilità psicofisica.

¹ Dagli scritti di San Luigi Scrosoppi

3. Il numero di posti disponibili e quelli per la pronta accoglienza con specificazione degli aspetti logistici, le modalità di ammissione e dimissione



La Comunità è strutturata in due unità abitative, una denominata “Pettirossi” e l’altra “Scoiattoli”, ciascuna delle quali è organizzata in due moduli ove vengono ospitati minori in fascia d’età 0-6 anni e 7-10 anni, per un massimo di n. 17 minori. In ossequio a quanto previsto anche dalla norma, in presenza di fratelli possono essere inseriti nello stesso modulo minori appartenenti alle due diverse fasce d’età. È presente un posto per la pronta accoglienza che viene garantito compatibilmente con gli inserimenti già in essere.

Condizione indispensabile per l’inserimento di ogni minore è una disposizione dell’Autorità Giudiziaria o una richiesta del Servizio Sociale di riferimento.

Le modalità di inserimento fanno riferimento alle Linee Guida per la qualificazione dei percorsi di presa in carico dei minori che necessitano di accoglienza nelle strutture residenziali e semi-residenziali (cfr. Allegato A alla Delibera n. 273 del 28 febbraio 2020).

La Comunità ospita in via prioritaria minori provenienti dal territorio regionale.

Fondamentale è la fase propedeutica all’inserimento, che comprende i seguenti passaggi.

In seguito a preliminare invio della richiesta formale di inserimento comprensiva di relazione aggiornata sulla situazione del/della minore, la domanda viene valutata dalla Responsabile dell’Area Educativa e dalla Coordinatrice della Comunità. Una volta confermata la disponibilità, si concorda l’inserimento con l’Ente Affidatario, che si impegna a trasmettere alla Comunità la documentazione relativa al/alla minore (relazioni, eventuali disposizioni dell’Autorità Giudiziaria, tessere e altri documenti sanitari, documenti personali, ecc.).

Avviene quindi la presentazione al/alla minore e alla famiglia, ove possibile, dell’ambiente comunitario e delle persone che l’accompagneranno nel percorso; quest’ultimo viene condiviso con il/la minore e l’Ente Affidatario e ove possibile con la famiglia d’origine in uno o più colloqui conoscitivi in Comunità. In tali occasioni verranno esplicitati al/alla minore e, ove possibile ai familiari, i metodi e i modelli educativi adottati.

I colloqui avvengono in presenza della Coordinatrice della struttura che curerà, assieme all’equipe educativa, le fasi di accoglienza, permanenza e dimissione.

In seguito all’ingresso in Comunità, dopo un iniziale periodo di osservazione, viene concordato tra l’equipe, l’ospite e l’Ente inviante, un percorso educativo personalizzato.

Successivamente, a cadenza regolare, avvengono colloqui di aggiornamento e di verifica, tra l'Assistente Sociale, gli operatori e ove possibile il minore, degli obiettivi raggiunti in Comunità; di tali incontri viene redatto un verbale che viene inserito nel fascicolo personale del/della minore. Se opportuno e consentito alla famiglia d'origine viene garantita una restituzione periodica in collaborazione con i servizi preposti.

Ulteriori aggiornamenti riguardo variazioni, emergenze, nuovi bisogni, vengono comunicati immediatamente al Servizio Sociale tramite relazioni, e-mail o telefonate.

Per quanto concerne gli inserimenti in pronta accoglienza, si sottolinea che questi possono avere seguito solo nel caso in cui vi sia disponibilità di posto e compatibilmente con i/le minori ospiti in quello specifico momento.

Nel caso di art. 403 del Codice civile, la Responsabile dell'Area Educativa dell'Associazione e la Coordinatrice valutano la fattibilità dell'inserimento sulla base degli elementi sopra indicati. Qualora si decidesse di procedere viene data conferma al richiedente e viene allertata, per la preparazione del posto, l'operatrice in servizio, che si occuperà anche dell'accoglienza del/della minore. Sarà cura della Coordinatrice valutare la necessità di integrare il personale in servizio e di attivare tutte le risorse necessarie utili a garantire le migliori condizioni per l'inserimento in pronta accoglienza.

Le sopra citate Linee guida regionali determinano anche la fase della dimissione che viene solitamente preparata e disposta in collaborazione tra l'Ente Affidatario, la Comunità, e laddove possibile il/la minore, la famiglia o la rete parentale. Tale fase è caratterizzata possibilmente dalla gradualità e dalla continuità degli obiettivi perseguiti durante la permanenza in struttura. I tempi e le modalità di dimissione sono definiti all'interno del P.E.I..

Si sottolinea tuttavia che, in particolari situazioni, la Comunità può stabilire la dimissione di un/una ospite: ogni grave e reiterata violazione delle norme che regolano una buona convivenza così come il riscontro di caratteristiche incompatibili con la permanenza in una struttura socioeducativa può causare l'allontanamento dalla casa. In questi casi, nell'ottica del primario interesse dell'ospite, le dimissioni vengono precedute da un lavoro di individuazione della destinazione a lui/lei più adatta e da un accompagnamento graduale verso la stessa di concerto con il Servizio Sociale. Si precisa che dalla comunicazione delle dimissioni, per l'organizzazione del trasferimento del/della minore, l'Ente Affidatario avrà a disposizione un periodo di tempo definito, che sarà stabilito a seconda di ciascuna situazione, garantendo comunque, ove possibile, un accompagnamento graduale di concerto con il Servizio Sociale.

Al termine del percorso, giunto a compimento o interrotto, la Comunità produce una relazione conclusiva di valutazione del percorso educativo.

4. Il modello teorico di riferimento, le metodologie educative che si intendono adottare e le modalità del sostegno psicologico, qualora previsto



4.1 Modello teorico di riferimento

L'art. 1 della legge 28 marzo 2001, n. 149, a conferma della precedente legge n.184 del 4 maggio 1983, afferma che *“Il minore ha diritto di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia”* inoltre, all'art. Art. 2 comma 2., prosegue *“Ove non sia possibile l'affidamento nei termini di cui al comma 1, è consentito l'inserimento del minore in una Comunità di tipo familiare o, in mancanza, in un istituto di assistenza pubblico o privato, che abbia sede preferibilmente nel luogo più vicino a quello in cui stabilmente risiede il nucleo familiare di provenienza”*.

*“L'intervento di allontanamento non deve essere concepito come una rottura, ma come una “protezione” del legame, al fine di fare un utilizzo terapeutico ed educativo dei collocamenti al di fuori della famiglia per migliorare la relazione tra genitori e figli”*².

È a partire dal rispetto alla persona e alle sue relazioni che l'Associazione cerca di individualizzare gli interventi, differenziando le risposte del proprio servizio per andar incontro alle diverse esigenze, dei bisogni e delle unicità degli ospiti accolti.

La Casa Famiglia “Padre Luigi Scrosoppi” utilizza un modello pedagogico contaminato da diversi pensieri, contributi e approcci:

- **La teoria dell'attaccamento**
secondo lo psicologo britannico John Bowlby, il bambino nasce con una “pre-disposizione biologica” a sviluppare un attaccamento per chi si prende cura di lui; l'attaccamento ha la funzione biologica di proteggere il bambino e la funzione psicologica di fornire sicurezza. Il legame di attaccamento con il care-giver primario ha un profondo impatto non solo nell'infanzia ma anche, e soprattutto, nella vita sociale e relazionale adulta. Instaurare un positivo rapporto di attaccamento con una figura educativa può aiutare il minore a migliorare la propria percezione di sé favorendo l'aumento dell'autostima e della sicurezza. L'educatore diventa quindi la “base sicura” di cui parlava Bowlby (1989) che è fondamentale per poter esplorare il mondo circostante con la consapevolezza di aver un posto sicuro in cui tornare quando se ne ha voglia³.
- **Il modello dell'ecologia dello sviluppo umano di Bronfenbrenner⁴**
secondo cui le possibilità di crescita, evoluzione e benessere dell'uomo non dipendono da una causa singola, ma sono piuttosto legate a una complessa rete di strutture che comprendono gli individui con le loro specificità biologiche e psicologiche, l'ambiente, i gruppi, la cultura, la società nel suo insieme.

2. (Cirillo, 2005) in Le Comunità per minori. Modelli di formazione e supervisione clinica, Carocci Faber, Roma, 2009, p.164

3. Bowlby, J. (1983), Attaccamento e perdita, la perdita della madre; volume 3; Boringhieri, Torino.

4. Bronfenbrenner, (1979) “Ecologia dello sviluppo umano” Il Mulino, Bologna.

- **La teoria stadiale di Piaget**

uno dei cardini della teoria dell'autore è l'assunto che la persona partecipi attivamente alla costruzione dei propri processi conoscitivi. In questa prospettiva sono diversi i fattori che concorrono allo sviluppo umano: la maturazione del sistema nervoso (necessaria, ma non unico fattore), l'esperienza acquisita intesa come esercizio e ripetizione di azioni, percezioni ed esperienze compiute sulla realtà, l'interazione sociale di cui il linguaggio è lo strumento principale e il fattore di equilibrio inteso come equilibrio tra perturbazioni esterne e attività del soggetto⁵.

- **La teoria della zona di sviluppo prossimale di Vygotskij**

secondo tale teoria vi è differenza tra ciò che può essere risolto in autonomia dal bambino e ciò che invece può essere risolto con l'aiuto dell'adulto. Il bambino sviluppa la conoscenza tramite l'esperienza dell'adulto che lo guida a soluzioni più mature. L'utilità di questo concetto è enorme: coloro che si occupano dell'educazione delle persone in età evolutiva possono modulare il proprio intervento a seconda della quantità di supporto necessario, differenziandolo in funzione della velocità di apprendimento⁶.

- **Prospettiva teorica e di ricerca dell'Infant Research**

fornisce un importante contributo alla comprensione dei meccanismi sottostanti la funzione genitoriale e il legame di attaccamento del neonato; in particolare tale filone, comprensivo di vari autori tra i quali C. Trevarthen, E. Tronick, A. Meltzoff, B. Beebe, D. Stern e K. Kaye, ha evidenziato come la spinta a creare e a mantenere relazioni, che è innata nel bambino, costituisce un aspetto centrale nell'organizzazione dell'esperienza psicologica infantile la quale deriva dalla qualità degli scambi interattivi tra il bimbo e il suo adulto di riferimento.

Di particolare interesse risultano i modelli di Tronick relativi alla regolazione reciproca e agli stati di coscienza: il caregiver e il bambino rappresentano due sottosistemi interdipendenti che attraverso le reciproche relazioni interagiscono tra di loro dando luogo a un sistema di mutua regolazione; all'interno di tale sistema la comunicazione che avviene è caratterizzata da momenti di corrispondenza, di non corrispondenza e di riparazione.

Lo stato di coscienza si verifica quando caregiver e bambino sono sintonizzati in un'esperienza di intersoggettività: per l'instaurarsi di uno stato di coscienza è necessario che l'adulto che interagisce con l'infante si mostri un partner sensibile ai suoi segnali e ai suoi bisogni (Gianino, Tronick, 1988).

5. Six études de psychologie, Gonthier, Genève, 1964 (trad. it. Lo sviluppo mentale del bambino e altri studi di psicologia, Einaudi, Torino, 1967).

6. Vygotskij, L. S. (1931). Istorij razvitiija vyssich psihicheskich funkcij (trad. it. 1974) Storia dello sviluppo delle funzioni psichiche superiori e altri scritti. Firenze, Giunti Barbera.

4.2 Metodologie educative

L'agire educativo su cui si fonda l'Associazione, inoltre, non può prescindere dal tenere in considerazione alcuni fondamentali elementi, centrali ad ogni intervento:

- **Il benessere dell'individuo**

l'agire educativo è rivolto all'osservazione e all'ascolto dell'individuo nella sua unicità e globalità perseguendo obiettivi che si concretizzano nel rispetto della dignità, della riservatezza, della storia e contesto familiare di ognuno;

- **La famiglia come risorsa**

riconoscere alla stessa il ruolo di soggetto primario e ambito di riferimento, sia essa la famiglia d'origine o la famiglia affidataria/adottiva. L'équipe educativa accompagna il percorso di integrazione e collabora con la famiglia per il perseguimento del benessere del/della minore.

- **Il territorio come risorsa**

gli ambiti in cui si esplicano gli interventi educativi sono spazi reali di vita per crescere e sviluppare le capacità individuali e una sana socializzazione.

- **Il lavoro di rete**

come modalità strategico operativa volta a valorizzare le relazioni significative.

- **Temporaneità dell'intervento**

La Comunità vuole essere uno spazio di passaggio: un percorso temporaneo che fa del limite la propria principale risorsa. Temporaneità come necessità per *“proteggere il minore e sostenere la famiglia evitando il pericolo di perpetuare uno stato di dipendenza e di intromissione nella famiglia”*⁷.

Comunità, dunque, come luogo di prevenzione e protezione temporanea non istituzionalizzante.

L'agire educativo è strettamente correlato al Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) e ai valori educativi che l'équipe di lavoro persegue quotidianamente.

La proposta educativa, unitamente al modello pedagogico sopra descritto, si ispira al metodo educativo di San Luigi Scrosoppi il quale affermava che i bambini ci sono affidati dal Signore e per questo dobbiamo considerarli *“come pupilla del suo occhio”*, solo così scopriremo le risorse nascoste di ciascuno e li aiuteremo ad esprimerle.

L'intervento educativo si basa su un approccio multidisciplinare psico socioeducativo e si avvale di tutti gli interventi necessari (educativo, relazionale, psicoterapeutico, ecc.). L'intervento è centrato sul bambino nella sua unicità, con le sue caratteristiche, la sua cultura, il suo bisogno, le sue evoluzioni e ricadute.

7. Maluccio, 1998; da *“Nessuno è minore”* Relazione sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza nel Veneto, 2006; p. 228

La Comunità si fonda su un modello di accoglienza di tipo familiare, dove la convivenza nella quotidianità diventa uno strumento di condivisione, scambio, confronto e di messa in gioco; occasione per sviluppare potenzialità e individuare le proprie risorse: Comunità come casa, ambiente in cui sentirsi liberi e al sicuro.

La centratura dell'intervento ricade sulle relazioni e sulla loro qualità. La quotidianità condivisa offre un'opportunità di crescita per i minori, identificandosi come luogo sicuro e accogliente.

Il modello di lavoro è quello di una "Comunità aperta" con particolare attenzione all'individuazione di risorse esterne e alla collaborazione con le agenzie sociali, ricreative e scolastiche del territorio, sia per le attività di gruppo, che per i progetti individualizzati.

L'intervento residenziale viene condiviso dai familiari (quando previsto e possibile), dai Servizi Sociali, dagli utenti e dagli operatori, in quanto è da considerare come un "progetto in prospettiva" che prevede non solo un "prima" e un "durante", ma soprattutto un "dopo".

La metodologia di intervento è intesa come la sequenza di azioni educative intenzionali che, attraverso l'utilizzo di strumenti educativi, permette il raggiungimento degli obiettivi, stabiliti in base all'esperienza e alle risorse personali dell'ospite.

Essa comprende:

- **La relazione educativa**

Su di essa si basa l'intero intervento: la relazione educativa si fonda sulla centralità della persona, sulla salvaguardia della sua dignità e libertà e sulla promozione della diversità culturale e valoriale di ciascuno.

Per l'educatore l'essere in relazione significa assolvere alcune funzioni basilari, quali l'ascolto empatico della persona nei suoi stati emotivi, l'accoglienza dei suoi bisogni⁸, il contenimento normativo e la protezione: tutto questo implica presenza costante e affiancamento nella quotidianità con progressiva spinta verso la capacità di autonomia. Tali azioni vengono realizzate dall'educatore sviluppandole a partire da quelle che dovrebbero essere le funzioni di una relazione significativa asimmetrica adulto-bambino ovvero: funzione protettiva, funzione affettiva, funzione regolativa, funzione normativa, funzione predittiva, funzione significativa o riflessiva/mentalizzante, funzione rappresentativa, funzione triadica.

L'intervento educativo non è quindi un semplice servizio verso la persona, ma è un lavorare con il soggetto, per promuovere un cambiamento. *"Poiché tale intervento deve tener conto delle specificità del soggetto, rispetto agli obiettivi da raggiungere e ai contesti di riferimento, gli strumenti e le metodologie che l'educatore deve possedere fanno riferimento a discipline tra loro diverse. Carattere distintivo del lavoro educativo, infatti, è il prendere in considerazione la persona nella sua globalità."*⁹

8. Maslow, A. "A theory of human motivation", 1943.

9. Introduzione alla pedagogia e al lavoro educativo. A cura di S. Kanizsa e S. Tramma.

- **La vita comunitaria**

La vita di gruppo rappresenta il contesto favorevole per gli apprendimenti sociali e di comunicazione. La convivenza comunitaria è terreno fertile per la sperimentazione affettivo-emozionale, permette l'esercitazione di competenze di dialogo e confronto, l'acquisizione di regole e comportamenti socialmente condivisi, ostacola dinamiche di isolamento ed esclusione facilitando la comparsa di sentimenti di condivisione e di appartenenza.

La quotidianità vissuta in un ambiente ricco di relazioni, che accoglie diverse espressioni della personalità dei minori, consente la conoscenza di varie sfaccettature, anche non immediatamente evidenti, che possono essere valorizzate e apprezzate.

- **L'osservazione continua**

Essa è finalizzata alla necessità di comprendere l'altro e di migliorare l'interpretazione dei suoi bisogni. La pratica osservativa *"non è guidata dal senso di una ricerca di dati di verità sulle persone, sulle cose, sulle relazioni, ma è guidata dall'esigenza di costruire delle rappresentazioni delle persone, delle cose e delle relazioni che aiutino a risolvere i problemi incontrati nella pratica educativa"*¹⁰.

La relazione educativa non può non tenere conto delle difficoltà comunicativa intrinseche nel contesto comunitario e di convivenza a tal ragione è auspicabile nel quotidiano vivere le situazioni conflittuali come opportunità di cambiamento e riuscire ad utilizzare i conflitti come occasione di crescita personale e professionale, rafforzando le proprie competenze nelle criticità relazionali.¹¹

4.3 Modalità del sostegno psicologico

Nella maggior parte dei casi i minori accolti presso la Comunità possono usufruire del sostegno psicologico erogato dai Servizi specialistici del territorio, così come prescritto dal Provvedimento del Tribunale; può tuttavia capitare che, per diversi motivi, l'accessibilità di tali Servizi non sia compatibile con le contingenti necessità del minore: in queste occasioni, dopo un confronto con l'Ente Affidatario e gli altri soggetti coinvolti, c'è la possibilità che il minore, nel corso della sua permanenza in Comunità, venga seguito da un professionista interno messo a disposizione dall'Associazione.

Si precisa che non tutti i minori intraprendono un percorso di sostegno psicologico.

Carocci editore, pag.152-153

10. Cit. "L'educatore professionale. Dalla programmazione al progetto", Piero Zaghi, 1997.

11. Imparare a stare nei conflitti in Comunità: comprensione e gestione della dinamica conflittuale secondo il modello Maieutico di Daniele Novara.

5. Il rispetto delle esigenze culturali e religiose dei minori



La Comunità vive il carisma dell'accoglienza di San Luigi Scrosoppi: la struttura si caratterizza per l'accoglienza di minori di qualunque religione, senza discriminazioni o pregiudizi. Nella vita quotidiana, particolare attenzione viene data al rispetto delle consuetudini e norme dettate dalla propria religione per cui è facoltà degli/delle ospiti accedere ai servizi religiosi e/o pastorali offerti dal territorio.

Si garantisce anche il rispetto delle norme alimentari e delle diete previste dalle diverse religioni.

6. I servizi garantiti all'interno ed all'esterno della Comunità

La Comunità garantisce i seguenti servizi:

- assistenza tutelare qualificata diurna e notturna in un ambiente protetto, confortevole e pulito;
- cura dell'igiene della persona, dell'abbigliamento e dell'ambiente;
- accompagnamento degli ospiti in ogni loro aspetto sanitario, utilizzando le strutture del Servizio Sanitario;
- preparazione e somministrazione di pasti che rispondano alle esigenze dietetiche dell'età e ai bisogni individuali;
- elaborazione di progetti educativi individualizzati mediante interventi volti a favorire lo sviluppo armonico nelle componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive e sociali del minore;
- accompagnamento nell'inserimento scolastico e sostegno alle attività rese necessarie dagli specifici bisogni di ciascun minore, su indicazione degli insegnanti; in particolare l'affiancamento nello svolgimento dei compiti e nello studio pomeridiano;
- organizzazione di attività per il tempo libero sia all'interno (laboratori didattico/artistici e ludico/ricreativi, gioco libero, ecc.) che all'esterno (attività sportive, ricreative e culturali). Partecipazione a campi estivi, vacanze al mare e/o in montagna, gite ed attività ludiche e sportive di vario genere. Tali attività di studio e di tempo libero vengono organizzate nel rispetto dei normali ritmi dei bambini, assicurando la più ampia integrazione sociale.

7. Schema di svolgimento di una giornata tipo

Giornata tipo nel periodo scolastico:

I minori frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, vengono svegliati intorno alle ore 07.00, consumano la colazione e si preparano per recarsi presso l'Istituto scolastico, accompagnati dalle educatrici, tra le ore 08.00 e le ore 08.30; i bambini di età inferiore dormono un po' di più e dopo aver fatto colazione trascorrono la mattinata giocando con l'operatrice presente e/o i volontari dell'Associazione.

All'ora di pranzo le operatrici preparano e consumano il pasto con i minori presenti in struttura, dopo aver mangiato i più piccoli vengono accompagnati a fare il riposino mentre i più grandi si rilassano o giocano un momento prima di dedicarsi ai compiti per casa o a qualche altra attività.

Tra le ore 16.00 e le ore 16.30 terminano le lezioni dei diversi istituti con tempo prolungato: le operatrici si recano a prendere i minori per riportarli in Comunità dove viene consumata la merenda, spazio di ritrovo comune durante il quale ci si racconta l'andamento della giornata; inoltre, i minori a turno vengono accompagnati alle proprie attività sportive.

Intorno alle ore 18.00-18.30, dopo aver preparato gli zaini per il giorno successivo, i minori si recano in bagno per lavarsi e mettersi il pigiama in preparazione alla cena che viene consumata attorno alle ore 19.00-19.30; i bambini più grandi, a turno, aiutano le educatrici ad apparecchiare e a sparecchiare il tavolo. La cena viene preparata dalle educatrici, spesso con il coinvolgimento dei minori presenti.

Dopo cena i bambini si preparano per la notte e dopo aver guardato insieme per circa mezz'ora la televisione, le educatrici li accompagnano nella propria stanza dove dedicano uno spazio alla lettura di un libro o al canto di una canzoncina della buonanotte.

L'educatrice, infine, dorme in una camera vicina a quella dei bambini; prima di coricarsi verifica nuovamente che tutti stiano riposando serenamente ed è pronta in qualsiasi momento ad intervenire in caso di necessità.

Si precisa inoltre che durante la settimana i bambini vengono accompagnati alle visite con i genitori, alle visite mediche, dagli specialisti e così via; non è possibile dunque specificarne le modalità poiché esiste un'ampia variabilità rispetto agli orari e alle giornate.

Giornata tipo del fine settimana o durante le vacanze:

I bambini generalmente si svegliano tra le 8.00 e le 9.00 quindi scendono per consumare la colazione; durante tale pasto c'è spazio per parlare di come hanno trascorso la notte e dei programmi per la giornata.

Non essendoci l'impegno scolastico, i ritmi e l'organizzazione della giornata sono più liberi: solitamente al mattino ci si dedica ai compiti per casa o per le vacanze, mentre al pomeriggio si individuano attività scelte dai bambini; in alcune giornate vengono organizzate delle gite.

Dopo la cena spesso ci si dedica alla visione di un film scelto a turno dai bambini; in particolari situazioni, infine, vengono organizzati dei "pigiamata party".

Si precisa che durante le vacanze estive i minori trascorrono anche una o due settimane di soggiorno al mare e in montagna; per alcuni di loro, inoltre, è prevista l'iscrizione ai centri estivi della zona.

Le attività correlate al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Educativo Individualizzato durante il periodo estivo non vengono sospese se non per indicazione dell'Ente Affidatario.

8. Modalità di rapporto con le famiglie di origine dei minori accolti

I minori accolti presso la Comunità incontrano i familiari secondo le disposizioni dell'Autorità Giudiziaria e in base alle programmazioni degli Enti Affidatari. Il calendario degli incontri è predisposto in accordo con la Responsabile. L'Associazione mette a disposizione una sala, approntata per le visite tra minore e genitore, in via Scrosoppi n. 2 a Udine. La disponibilità della stanza è subordinata alle programmazioni delle altre strutture dall'Associazione che la utilizzano al medesimo scopo.

9. Le forme della gestione organizzativa con particolare riferimento alle modalità operative degli operatori, al numero degli educatori dedicati a tempo pieno e a tempo parziale (parametrati al numero di ospiti presenti), alle modalità di contenimento del turn-over del personale educativo, alle funzioni del responsabile/coordinatore e alle modalità di esercizio della supervisione e l'eventuale presenza di figure di supporto (volontari e tirocinanti curricolari) e il loro coordinamento



La Comunità è strutturata in due unità abitative, aventi una propria educativa. Ogni unità abitativa è organizzata in due moduli. La guida delle équipes è affidata ad una Coordinatrice che si occupa della stesura del piano di lavoro e del mantenimento delle relazioni con le Assistenti Sociali di riferimento. Ogni équipe è composta da n. 6 educatrici e n. 1 assistente all'infanzia, tutti impegnati a tempo pieno. Ad integrazione delle educatrici professionali è prevista la presenza di personale ausiliario quale n. 1 oss e n. 1 operatore generico.

I turni di lavoro coprono l'intero arco dell'anno, festività comprese, e sono strutturati dalla Coordinatrice sulla base delle necessità di servizio derivanti dalla gestione dei minori accolti: sono previste quindi una turnazione mattutina, una pomeridiana ed una notturna. È sempre considerata la presenza di almeno due operatrici per turno, al fine di garantire non solo il giusto rapporto ospiti/educatrice, ma anche eventuali accompagnamenti ad impegni e/o appuntamenti di vario genere. A questo fanno eccezione il turno mattutino del periodo scolastico, dal momento che i/le minori ospiti frequentano percorsi formativi, e il turno notturno, in cui è garantita la presenza di una operatrice per ogni unità abitativa. Vi è inoltre la reperibilità telefonica della Coordinatrice sulle 24h, festività comprese.

Nel caso in cui vi siano problematiche di disponibilità del personale interno, per qualsivoglia motivazione, l'Associazione garantisce la copertura del servizio reperendo il personale dalle altre strutture di accoglienza da essa gestite.

Il contenimento del turn-over del personale educativo è obiettivo preminente dell'Associazione. Gli strumenti utilizzati a tale scopo sono i seguenti:

1. attenta selezione nella fase di recruitment, con analisi approfondita delle caratteristiche dei/delle candidati/e;
2. incontri periodici del personale con la Responsabile dell'Area Educativa per la raccolta di feedback relativi al benessere e alla qualità del lavoro percepiti;
3. miglioramento del clima dell'équipe con diverse proposte (occasioni di conoscenza e condivisione, momenti conviviali e ricreativi di gruppo);
4. comunicazione costante, con particolare attenzione alla circolarità delle informazioni e alla consultazione con il personale, al fine di incrementare la consapevolezza di far parte di un gruppo di lavoro attivo;
5. attenzione alla formazione al fine di far sentire il personale stimolato, dando la possibilità a ciascun membro dell'équipe educativa di crescere ed ampliare le proprie competenze;
6. cura della retribuzione e benefit a favore del personale dipendente.

Con cadenza quindicinale l'équipe educativa partecipa all'attività di supervisione condotta da una psicologa/psicoterapeuta esterna. Lo scopo è quello di offrire alle operatrici *“un supporto educativo di secondo livello per poter rispondere ad esigenze di meta riflessione sul proprio lavoro, esercitando funzioni di ricerca attraverso strumenti, linguaggi, riferimenti culturali omogenei con gli orientamenti professionali dell'educatore”*¹², andando a ricercare, attraverso approfondimenti presenti in letteratura riferimenti teorici che hanno a che fare direttamente con l'utenza. La supervisione, inoltre, rappresenta un valido strumento per la prevenzione dei rischi connessi al burnout dell'operatore.

Possono essere presenti figure di supporto quali volontari, tirocinanti e servizio civilisti.

L'Associazione ha stipulato convenzioni con diverse Università ed enti formativi del territorio Regionale e non quali:

- Università degli Studi di Padova - Rovigo;
- Università degli Studi di Trieste;
- Università degli Studi di Udine;
- Università degli Studi di Verona.

Gli studenti vengono accolti sulla base di una richiesta scritta dei Tutor delle Università o enti invianti e affiancati ad un educatore della struttura con funzioni di Tutor Aziendale. Sulla base delle specificità ed esigenze di ciascuno studente e del suo piano di studi si programma un percorso di tirocinio che risponda alle sue necessità. Il tirocinante è introdotto con scopo osservativo, formativo ed esperienziale: a livello operativo è impegnato nel sostegno alla quotidianità e partecipa in veste di osservatore alla fase di pianificazione e di gestione degli interventi educativi.

Nello svolgersi della vita quotidiana, inoltre, la Comunità si avvale della collaborazione del volontariato. L'attenzione ai volontari ha lo scopo di arricchire la proposta educativa rivolta ai/alle minori e nello stesso tempo promuovere una cultura della solidarietà. Dopo un'accurata conoscenza e selezione da parte della Coordinatrice, i volontari sono affiancati allo staff educativo ed è richiesto loro di partecipare a colloqui periodici per verificare l'andamento dell'attività di volontariato.

Attorno alla Comunità ruotano famiglie particolarmente sensibili e preparate che si pongono come risorsa, potendo offrire agli/alle ospiti accolti nella Comunità, in accordo con il Servizio inviante, la possibilità di fare valide esperienze di vita familiare in contesti educativi differenti. La loro azione si concretizza in vari modi: uscite domenicali, gite, feste, ecc. Il personale volontario affianca, non sostituisce, il personale educativo.

¹² L. REGOLIOSI, G. SCARATTI (a cura di), *Il consulente del lavoro socioeducativo. Formazione, supervisione, coordinamento*. Carocci Faber, Roma 2002.

10. Il responsabile della Comunità e le forme dell'eventuale delega ad altro operatore

La Comunità è gestita dall'Associazione “Casa Famiglia Luigi Scrosoppi”. Quest'ultima è caratterizzata dalla presenza di un Direttore e di una Responsabile dell'Area Educativa nominati dal Consiglio direttivo dell'Associazione. Il Direttore ha compiti di programmazione strategica, di riferimento verso le Istituzioni, di definizione dell'organizzazione rispetto al personale e alle modalità generali di conduzione della struttura. La Responsabile dell'Area Educativa è l'anello di congiunzione tra le équipe educative di ciascuna struttura d'accoglienza e la Direzione. La Responsabile, relativamente al personale, incontra periodicamente ciascuna operatrice per raccogliere informazioni ed eventualmente intervenire sul livello di benessere e di qualità del lavoro percepiti. Per quanto concerne le ospiti si occupa delle valutazioni sugli inserimenti, del monitoraggio dei percorsi comunitari, dei processi di dimissione; questi aspetti vengono curati in sinergia con la Coordinatrice, figura individuata dal Consiglio Direttivo tra le educatrici di ciascuna struttura.

La figura della Coordinatrice detiene inoltre compiti di responsabilità rispetto all'organizzazione di:

1. attività ed incontri d'équipe;
2. turni di servizio;
3. coordinamento del personale volontario.

È compito della Coordinatrice individuare una tra le figure educative dell'équipe ed affidarle il singolo caso dell'ospite accolto. In collaborazione quindi con l'educatrice di riferimento per il singolo caso, mantiene i rapporti con:

1. l'Ente Affidatario;
2. eventuali Servizi Specialistici;
3. il Tribunale per i Minorenni;
4. gli altri servizi del territorio.

La Coordinatrice garantisce continuità e coerenza degli interventi educativi; si occupa della gestione economica ordinaria della struttura, aggiorna la Procura della Repubblica secondo le indicazioni fornite dalla stessa rispetto agli ospiti accolti.

Nello svolgimento di queste mansioni la Coordinatrice collabora strettamente con l'équipe educativa della propria Comunità in sintonia con la Direzione e la Responsabile dell'Area educativa.

11. Gli impegni che l'Ente gestore assume per la formazione e l'aggiornamento degli operatori

L'Associazione, garante della qualità del servizio erogato dal personale educativo in ciascuna delle strutture di accoglienza gestite, assicura a educatrici ed educatori frequenti occasioni di formazione proponendo eventi e corsi organizzati da istituzioni esterne o predisponendo personalmente attività formative dirette con enti accreditati. Inoltre, al fine di rispondere in maniera sempre puntuale ai bisogni dell'utenza e di mettere in atto tutto ciò che è necessario allo sviluppo dei bambini ospiti, garantisce l'alternanza quindicinale di supervisioni e momenti formativi guidati dal/la supervisore di ciascuna équipe educativa. Il personale ha quindi la possibilità di avanzare richieste di approfondimento rispetto a particolari tematiche inerenti le molteplici situazioni accolte nella Comunità. Il/la supervisore propone documenti e/o materiale utile a rispondere alle richieste del personale. Tutto il personale dell'organico è quindi impegnato in continue iniziative di formazione e aggiornamento, con lo scopo di sostenere il ruolo educativo con competenza e professionalità e con la costante tensione al miglioramento della qualità del servizio offerto.

12. Le modalità di gestione della documentazione e della sua conservazione, in ottemperanza alle prescrizioni previste in materia di trattamento dei dati personali e privacy

In ottemperanza alla normativa attualmente in vigore in materia di privacy e protezione dei dati (art. 13 D. Lgs 196/2003 "Codice in materia dei dati personali") la modalità di gestione e conservazione della documentazione è la seguente.

I fascicoli inerenti i/le minori accolti/e sono conservati con due modalità: in cloud, su server online, e in forma cartacea nel cartolare personale di ciascun ospite. Ogni educatrice/educatore ha accesso al cloud con proprie credenziali di accesso. Ogni accesso, ogni integrazione e/o modifica apportata ai documenti salvati è registrata per cui si può verificare quale utenza sia intervenuta sul file. Il materiale cartaceo è conservato in armadio dedicato nell'ufficio riservato all'équipe educativa e la stanza, quando il personale non vi è all'interno, è chiusa a chiave.

La documentazione amministrativa è conservata in cloud, su server online, e in forma cartacea nell'ufficio amministrativo dell'Associazione.

I dati personali degli ospiti o di terzi a loro collegati sono quindi raccolti e registrati dal personale 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 in merito al trattamento dei dati personali.

13. Le modalità di computo e di riscossione del contributo economico richiesto ai Servizi territoriali

L'ufficio amministrativo dell'Associazione si occupa del computo di quanto dovuto per l'erogazione del servizio di accoglienza. Il documento con gli importi di retta per l'anno successivo a quello in corso viene predisposto entro la fine del mese di novembre (salvo imprevisti), al fine di garantirne la comunicazione agli uffici amministrativi degli Enti Affidatari entro i termini. La retta individuata è funzionale alla copertura dei servizi indicati al punto f).

Il foglio rette riporta inoltre alcune precisazioni in merito a particolari situazioni quali mantenimento del posto letto o analisi per eventuali integrazioni.

L'ufficio amministrativo provvede all'invio mensile delle fatture che dovranno essere liquidate sul conto corrente dedicato secondo le modalità indicate sullo stesso documento.

14. Il radicamento e/o le relazioni con i soggetti del territorio

La Comunità intreccia con le realtà che le circondano rapporti che hanno come fine l'accompagnamento personale e sociale dei minori.

Per un'azione coordinata in loro favore è fondamentale il dialogo che si instaura tramite contatto diretto, telefonico o e-mail con realtà come la scuola e le biblioteche, il medico di base e/o pediatra, Associazioni parrocchiali, sportive o ricreative, settore del volontariato.

Requisiti per l'accreditamento

a) Metodologia di costruzione, gestione e aggiornamento del Progetto Educativo Individualizzato durante le diverse fasi di accoglienza residenziale

Al momento dell'ingresso vengono raccolti i dati anamnestici relativi al/la minore accolto/a, ai genitori, ad eventuali fratelli/sorelle e/o altri parenti noti; quando possibile, inoltre, viene richiesta una sintesi della situazione socio-ambientale del nucleo e dei motivi che hanno portato all'allontanamento del/della minore stesso/a.

Dopo un'iniziale fase di osservazione della durata di circa trenta giorni, si procede quindi alla prima stesura del Progetto Educativo Individualizzato, di seguito denominato "P.E.I.", di concerto con l'Ente Affidatario, la minore e, ove possibile, anche con i familiari e/o con i rappresentanti legali, all'interno del quale vengono esaminati diversi aspetti dello sviluppo del/della minore quali le autonomie e lo sviluppo psicomotorio, la sfera affettiva, relazionale, del gioco, della comunicazione e del linguaggio; se il/la minore è in età scolare, inoltre, si annotano osservazioni relative all'inserimento nell'eventuale nuovo contesto scolastico, al rendimento e così via. Si sottolinea come nel progetto si evidenzino le risorse e le potenzialità del/la bambino/a così come le eventuali aree di fragilità esistenti. Per la messa a punto di tali osservazioni, l'équipe educativa si avvale di alcune griglie osservative autoprodotte.

Il P.E.I. rappresenta un'opportunità per stimolare e incrementare *l'empowerment* dell'utente, con l'obiettivo finale di *"ampliare le potenzialità del soggetto, in modo da aumentare le abilità personali e la possibilità di controllare attivamente la propria vita"*¹³.

Sulla base di tutte le suddette informazioni vengono stabiliti i principali filoni di intervento e definiti gli obiettivi di crescita/miglioramento, sia a breve che a medio-lungo termine; ogni obiettivo viene declinato in azioni operative per le quali si individuano indicatori e ipotetiche tempistiche di raggiungimento e/o successiva verifica. Si specifica che nel rispetto delle prescrizioni del Tribunale per i Minorenni e delle indicazioni del Servizio Sociale vengono individuati e specificati i soggetti esterni che possono essere coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

Il P.E.I. viene poi periodicamente aggiornato: la revisione in genere avviene ogni tre mesi ma possono occorrere delle particolari situazioni in cui appare opportuno anticipare tale scadenza.

¹³. C.PICCARDO, *Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*, R.Cortina, Milano 1995; A.PUTTON, *Empowerment a scuola. Metodologie di formazione nell'organizzazione educativa*, Carocci, Roma 1999.

Infine, sulla scia delle decisioni assunte dall'Autorità Giudiziaria e dal confronto con gli altri operatori coinvolti nel caso, il P.E.I. verrà integrato con l'individuazione delle modalità più consone a favorire le dimissioni del/della minore: si individueranno dunque delle tappe graduali volte al ricongiungimento familiare e/o alla creazione di relazioni con la nuova famiglia affidataria o adottiva.

b) Strumenti di monitoraggio dei percorsi educativi o educativi-riabilitativi integrati in relazione agli obiettivi definiti nel progetto personalizzato

• Osservazione

con questo termine generale si intendono tutti i dati, qualitativi e quantitativi, che le operatrici raccolgono nel loro agire educativo; tali rilevazioni riguardano la totalità degli aspetti del percorso del minore, da quelli inerenti lo sviluppo e le autonomie, a quelli relativi alla sfera emotiva e relazionale. Si sottolinea come le operatrici facciano parte dell'intero sistema considerato e pertanto le loro osservazioni ne siano inevitabilmente influenzate: è dunque fondamentale una successiva revisione delle osservazioni in équipe e/o in supervisione allo scopo di accrescere la riflessività del singolo e dell'intero gruppo di lavoro sul proprio operato; risulta imprescindibile dedicare del tempo all'analisi di tali aspetti essendo la relazione il principale strumento di lavoro dell'équipe.

• Diario di bordo

trasformato negli anni da un vero e proprio diario a un documento online, consiste nella trascrizione di alcune osservazioni e degli eventi salienti relativi al percorso comunitario di ciascun minore; gli operatori hanno la possibilità di modificarlo accedendo con le proprie credenziali in modo da rendere possibile il riconoscimento dell'autore delle modifiche. Si precisa che su tale documento non viene riportato qualsiasi evento in maniera indistinta: dopo i primi 30 giorni circa di osservazione, l'équipe individua nella prima stesura del piano educativo gli aspetti più significativi da registrare che possono naturalmente essere rivisti e modificati nel corso del tempo e in seguito al mutamento della situazione in esame.

All'interno del diario di bordo l'operatrice può annotare anche le proprie impressioni e i propri vissuti collegati all'evento riportato; ciò, infatti, potrà essere un dato utile nella fase di revisione e di riflessione di gruppo. I vissuti e le emozioni in gioco nella relazione e nell'evento in particolare possono dare informazioni preziose per approfondire le dinamiche relazionali che possono aver portato tanto l'operatrice che il minore a comportarsi in un dato modo.

• Griglie osservative

si tratta di alcune griglie autoprodotte nel corso del tempo utili a registrare in maniera sistematica alcuni aspetti di interesse come, ad esempio, il raggiungimento di una determinata autonomia; per aumentare la validità dello strumento solitamente questo viene compilato in maniera individuale da diverse educatrici. Lo strumento, infine, offre preziose informazioni sull'acquisizione o meno di una determinata abilità se compilato in diversi momenti (ad esempio dopo la prima osservazione e a distanza di 3, 6 o 9 mesi, in base alla competenza in questione).

• Riunioni d'équipe e di supervisione

durante tali incontri i dati ottenuti tramite l'osservazione, le annotazioni sui diari di bordo e le griglie osservative vengono analizzati e rivisitati sia tramite la discussione in gruppo che attraverso lo sguardo esterno del supervisore; il confronto, la riflessione e la condivisione dei diversi punti di vista offrono uno spazio nuovo in cui ripensare all'agire educativo e di conseguenza all'andamento del percorso comunitario di ciascun minore.

• Scambi con il Servizio Sociale

i costanti scambi e aggiornamenti con l'Assistente Sociale permettono di comprendere meglio alcune dinamiche osservate nella quotidianità; l'aggiornamento sull'andamento delle visite protette, ad esempio, può permettere alle operatrici di dare un senso al comportamento del bambino una volta rientrato in Comunità e allo stesso tempo la loro descrizione delle fasi antecedenti o successivi alla visita può consentire all'Ente inviante di fare delle ipotesi circa l'atteggiamento tenuto dal minore stesso.

• Incontri di restituzione con le diverse figure coinvolte

in base alle diverse situazioni, possono essere programmati degli incontri con insegnanti, allenatori sportivi o altri professionisti coinvolti nel percorso comunitario del bambino; da tali scambi è possibile osservare la stabilizzazione, i progressi o le regressioni in alcune aree di sviluppo del minore come quella della socialità, del gioco, delle autonomie e così via.

• Incontri di rete con tutti gli operatori coinvolti

periodicamente o in caso di necessità vengono richiesti dal Servizio inviante degli incontri di rete tra tutti gli operatori coinvolti nella presa in carico del minore; a queste riunioni, dunque, partecipano solitamente l'Assistente Sociale incaricato, i Servizi Specialistici coinvolti, la Comunità e il Tutore, se nominato (i partecipanti, tuttavia, possono essere vari in base alla situazione in esame). Nel corso dell'incontro ogni operatore aggiorna brevemente il gruppo di lavoro su quanto osservato, esprime le proprie richieste/riflessioni e collabora per la definizione dei nuovi obiettivi da perseguire.

c) Metodologia del lavoro in équipe

“L’operatore trova un valido supporto nel gruppo di lavoro di cui è parte, in quanto all’interno dell’équipe è possibile riflettere sulla propria attività e sulle relazioni instaurate con gli utenti”¹⁴. L’équipe trova la sua ragion d’essere nell’unicità di ciascuna educatrice; ciò rappresenta una ricchezza, che necessita però la definizione di un orizzonte di senso che trova compimento nell’unità dell’équipe stessa e nella condivisione di un linguaggio comune.

Per ciascun minore/nucleo l’équipe individua un educatore/un’educatrice di riferimento che si occuperà, assieme alla coordinatrice, di tenere le fila del caso; ciò si traduce sia nei contatti con il Servizio Sociale ed i servizi specialistici attivati, il tutore, la scuola, il pediatra e tutti i soggetti coinvolti nella partecipazione agli incontri di valutazione multidisciplinare.

Si sottolinea come l’intera situazione del minore e ciascun aspetto dell’azione educativa, tuttavia, vengono analizzati, predisposti e condivisi dall’intera équipe educativa in modo che l’intervento risulti omogeneo, coerente e partecipato.

L’équipe si riunisce settimanalmente per monitorare l’andamento del percorso comunitario di ciascun ospite e per organizzarsi sugli aspetti pratici e di gestione domestica; fondamentale è anche lo scambio relativo alle dinamiche di gruppo che si instaurano tra i minori ospiti: ciò risulta necessario soprattutto quando c’è da valutare l’ingresso di un nuovo ospite.

Durante gli incontri, inoltre, parte dello spazio viene dedicato agli operatori per confrontarsi sul proprio operato, sulle difficoltà occorse e sul livello di benessere sperimentato all’interno dell’équipe educativa.

d) Articolazione della cartella di ogni ospite in cui si evidenzino gli aspetti giuridici, sanitari, sociali, educativi e psicologici

Per ciascun/a minore viene aperto un fascicolo (cartolare) contrassegnato con un numero e ad ogni numero corrisponde un/una minore come esplicitato nell’apposita tabella affissa all’interno dello stesso armadio; i cartolari, infatti, sono riposti in ufficio (zona interdotta agli ospiti) all’interno di armadi dotati di serratura come da normativa vigente in materia di protezione dei dati sensibili.

In ogni cartolare vengono archiviati tutti i documenti relativi al/alla minore suddivisi nelle seguenti aree: documenti di identità, documenti esercenti responsabilità genitoriale e relative deleghe, rapporti con il Servizio Sociale, Decreti del Tribunale Ordinario o per i Minorenni, P.E.I., documentazione sanitaria, documenti scolastici.

¹⁴. D.SIMEONE, *La consulenza educativa, dimensione pedagogica della relazione d’aiuto*, Vita e Pensiero, Milano 2002.

Nel frontespizio di ogni cartolare, inoltre, è presente una tabella riassuntiva con le principali informazioni giuridiche, sanitarie, sociali, educative e psicologiche aggiornate.

e) Modalità e strumenti di monitoraggio e valutazione dei percorsi individualizzati

Il confronto tra operatori è lo strumento d’elezione per il monitoraggio dei percorsi educativi: durante le riunioni di équipe settimanali e/o le supervisioni quindicinali l’educatore referente del caso porta una sintesi qualitativa e/o quantitativa delle osservazioni relative a un/a singolo/a minore (o più) ottenuta tramite la rilettura dei vari strumenti utilizzati e compilati nel corso delle settimane dall’intera équipe educativa; tale attività ha lo scopo di rilevare eventuali progressi/regressioni e verificare il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati durante la stesura del P.E.I..

Allo stesso tempo l’attività di monitoraggio risulta fondamentale per rivedere di volta in volta quanto le strategie e gli interventi individuati appaiano ancora aderenti e adeguati alla situazione; qualora quanto indicato nel P.E.I. non risultasse più coerente all’evoluzione della situazione, infatti, l’équipe potrà decidere di anticipare la revisione prevista ogni tre mesi.

Infine, nel caso di minore in carico a un servizio specialistico, tutte le informazioni raccolte, gli obiettivi individuati e le strategie ipotizzate vengono condivisi con il professionista di riferimento; allo stesso modo, quando possibile, viene richiesto a quest’ultimo un rimando circa quanto osservato nell’attività con il/la minore.

f) Modalità di prevenzione e gestione di criticità interne al servizio e di disservizi mediante incontri d’équipe con cadenza almeno quindicinale e redazione di relativo verbale

Ogni settimana l’équipe educativa si riunisce per due ore e si confronta non solo sui casi ma anche sulla gestione della quotidianità e sugli aspetti legati al benessere dell’équipe. Ogni due settimane, inoltre, è prevista una riunione di supervisione della durata di due ore: entrambe le proposte hanno lo scopo di prevenire e gestire eventuali criticità interne al servizio e disservizi di vario genere.

La supervisione è affidata ad una psicologa psicoterapeuta esterna con esperienza pregressa in ambito psico-pedagogico e di coordinamento di gruppi.

Gli educatori della Comunità, in queste riunioni, hanno l’opportunità di condividere in gruppo “uno spazio per pensare” ai loro ruoli educativi in relazione agli ospiti accolti; allo stesso tempo tale spazio può essere utilizzato per confrontarsi sulle dinamiche che emergono tra gli operatori coinvolti.

È auspicabile giungere agli incontri avendo già individuato le tematiche da affrontare: le educatrici e gli educatori si alternano nella stesura del relativo verbale contenente la data, l’ordine del giorno e il contenuto della discussione.

g) Modalità di comunicazione interna che favoriscano la partecipazione degli ospiti nelle scelte relative alle iniziative e attività comuni

Nonostante la tenera età dei minori accolti vi sono alcune decisioni nelle quali essi possono essere coinvolti quali ad esempio la scelta dell'attività sportiva, la scelta dei giochi da portare all'incontro con i genitori, la destinazione di una gita e ogni altra occasione che possa renderli protagonisti del loro percorso comunitario.

h) Strumenti di analisi del clima organizzativo fra gli operatori (qualità percepita)

Il clima organizzativo tra gli operatori viene analizzato quindicinalmente attraverso un'indagine qualitativa (scambio con il supervisore). È in fase di elaborazione un questionario, allo studio dell'équipe educativa con il supervisore, utile a rilevare informazioni sul clima organizzativo e di conseguenza valutare l'efficacia degli interventi messi in atto nel corso del tempo, che verrà somministrato a intervalli regolari (ogni sei mesi circa).

i) Modalità di comunicazione nei confronti dei servizi sociali e sanitari, e di altri soggetti istituzionali (Tribunale per i Minorenni, scuola e altri)

La Comunità si interfaccia con i diversi Servizi e con i soggetti istituzionali attraverso comunicazioni formali ed informali.

In particolare, con i servizi sociali, sanitari e scolastici avvengono frequenti scambi telefonici o tramite mail per aggiornamenti in merito alla situazione in oggetto; i numeri telefonici utilizzati sono quelli della Coordinatrice e/o del Gruppo Appartamento in cui è inserito il minore. L'indirizzo di posta elettronica, invece, è unico per entrambi gli appartamenti e viene utilizzato per inviare e ricevere documenti, concordare appuntamenti e/o partecipare alle riunioni online.

Infine, le comunicazioni relative a nuovi inserimenti, l'invio di documenti amministrativi o altre richieste in tal senso avvengono tramite il Direttore, dotato di un numero telefonico e indirizzo di posta diversi.

Relativamente al Tribunale per i Minorenni, i rapporti avvengono per lo più in maniera indiretta: la Comunità invia al Servizio Sociale la relazione di aggiornamento prevista dal Provvedimento del Tribunale per i Minorenni; può tuttavia capitare che gli operatori si rechino presso la sede del Tribunale per accompagnare i minori in udienza o per essere sentiti in prima persona.

La Comunità, come da normativa vigente, è in contatto con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni: ad ogni inserimento e a ogni dimissione di un minore viene inviata la scheda personale (che viene comunque aggiornata durante la permanenza del minore in struttura) con i relativi dati anagrafici e documenti di identità entro le 24 ore successive; ogni sei mesi, inoltre, (gennaio e luglio) vengono inviati gli elenchi semestrali con i nomi dei minori ospitati nel corso dei semestri.

La Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni è anche l'organo a cui vengono inviate eventuali segnalazioni circa eventi che potrebbero avere una rilevanza da un punto di vista giudiziario narrati dai bambini agli operatori; la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni viene tempestivamente informata anche relativamente a ogni vacanza o pernottamento all'esterno della Comunità svolti dai minori accolti.

Altri soggetti istituzionali quali Questura, Procura della Repubblica o altri possono inoltre convocare gli operatori della Comunità per raccogliere informazioni in merito a episodi riguardanti i minori e/o a quanto riportato nelle segnalazioni o nelle relazioni scritte.

j) Piano annuale delle ore indirette, annualmente programmato, tale da assicurare agli operatori: momenti di confronto e programmazione tra operatori e coordinatore del servizio, e partecipazione agli incontri di supervisione, alla formazione e agli incontri di équipe e di rete con gli operatori dei servizi sociosanitari competenti, con gli operatori scolastici e gli altri servizi

Per quanto riguarda le ore indirette esiste una programmazione annuale relativamente agli incontri prefissati di équipe, alle supervisioni e alle formazioni:

- Riunioni di équipe: 2 ore alla settimana (circa 100 ore annuali);
- Riunioni di supervisione: 4 ore al mese (circa 50 ore annuali);
- Formazione esterna: la durata varia a seconda del corso individuato;
- Incontri interni all'Associazione (corsi di aggiornamento, formazioni interne, riunioni inter-équipe).
- Riunioni di coordinamento: 2 ore a bimestre (circa 24 ore annuali). Il Direttore, la Responsabile dell'Area Educativa e le Coordinatrici delle strutture che fanno capo all'Associazione "Casa Famiglia Luigi Scrosoppi" E.T.S. affrontano questioni organizzative e progettuali.

- Riunioni di supervisione per Coordinatrici: 2 ore a bimestre (circa 24 ore annuali). Le Coordinatrici usufruiscono di riunioni di supervisione dedicata esclusivamente a loro, in alternanza alle riunioni di coordinamento con il Direttore. Le supervisioni sono mediate da una psicologa/psicoterapeuta individuata dall'Associazione.
- Verifica e aggiornamento del P.E.I.: 4 ore al mese (annuale variabile in base alle necessità e al numero delle minori accolte)
- Stesura e condivisione della relazione in équipe: 5 ore (annuale variabile in base alle necessità e al numero delle minori accolte).
- Compilazione strumenti operativi: 30 min/die per turno (1 ore e mezza/die, circa 550 ore annuali).
- Incontri con operatori scolastici: annuale variabile in base alle necessità e al numero delle minori accolte.
- Incontri con operatori sanitari: annuale variabile in base alle necessità e al numero delle minori accolte.
- Aggiornamenti alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni: 1 ora per l'aggiornamento semestrale e non quantificabile per la predisposizione delle schede personali.

k) Modalità di gestione delle dimissioni dei minori

Le Linee guida regionali determinano la fase della dimissione che viene solitamente preparata e disposta in collaborazione tra l'Ente Affidatario, la Comunità, il minore e laddove possibile la famiglia o la rete parentale. Tale fase è caratterizzata possibilmente dalla gradualità e dalla continuità degli obiettivi perseguiti durante la permanenza in struttura. I tempi e le modalità di dimissione sono definiti all'interno del P.E.I..

Si sottolinea tuttavia che, in particolari situazioni, la Comunità può stabilire la dimissione di un/una ospite: ogni grave e reiterata violazione delle norme che regolano una buona convivenza così come il riscontro di caratteristiche incompatibili con la permanenza in una struttura socioeducativa può causare l'allontanamento dalla casa.

Si precisa che dalla comunicazione delle dimissioni, per l'organizzazione del trasferimento della minore, l'Ente Affidatario avrà a disposizione un periodo di tempo definito, che sarà stabilito a seconda di ciascuna situazione, garantendo comunque, ove possibile, un accompagnamento graduale di concerto con il Servizio Sociale.

Al termine del percorso, giunto a compimento o interrotto, la Comunità produce una relazione conclusiva di valutazione del percorso educativo.

Entro le 24 ore dalla dimissione la Coordinatrice ne dà comunicazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni.

Si sottolinea l'auspicabilità che i minori permangano presso la Comunità per un periodo di tempo non superiore ai 30 mesi, periodo nel quale secondo l'esperienza maturata negli anni, il/la minore ha l'opportunità di trovare risposta ai propri bisogni primari ma oltre il quale si rischia un effetto di istituzionalizzazione con potenziale compromissione dello sviluppo futuro.

l) Modalità di gestione di eventuali situazioni di crisi (atti aggressivi auto/etero diretti, fughe, uso di sostanze psicoattive)

Nelle situazioni di atti aggressivi auto o etero diretti da parte del/la minore, gli operatori valutano la situazione e agiscono in due direzioni: da un lato si procede alla messa in sicurezza degli altri minori ospiti e dall'altro ci si adopera al fine di ridurre tali agiti attraverso il contenimento verbale e corporeo, se necessario.

A seconda della gravità della situazione l'operatrice ha indicazione di contattare innanzitutto il numero unico per le emergenze e in seconda battuta la Coordinatrice, la quale valuterà gli ulteriori passaggi da mettere in atto quali: contatto con la Responsabile dell'Area Educativa, con il Servizio Sociale e/o con i genitori/tutori, con eventuali figure professionali coinvolte nel Progetto Educativo Individualizzato.

Un eventuale allontanamento dalla struttura senza averlo concordato con le operatrici comporta l'immediata segnalazione alle Forze dell'Ordine e può avere ulteriori conseguenze, stabilite dall'équipe educativa. Tali conseguenze possono però anche essere diverse per ciascun ospite, in considerazione del percorso personale.

Si precisa infine che, in quanto figure non sanitarie, le educatrici non hanno facoltà di somministrare eventuali psicofarmaci prescritti dal NPI; in questi casi si valuta la ricollocazione del minore presso una struttura rispondente ai bisogni non solo educativi ma anche sanitari dello stesso.

