



*Casa del
Sorriso*

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	16
6. I servizi garantiti all'interno ed all'esterno della comunità	17
7. Schema di svolgimento di una giornata tipo	18
8. Modalità di rapporto con le famiglie di origine dei minori accolti	19
9. Le forme della gestione organizzativa (...)	20
10. Il responsabile della comunità e le forme dell'eventuale delega ad altro operatore	24
11. Gli impegni che l'Ente gestore assume per la formazione e l'aggiornamento degli operatori	26
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	26
13. Le modalità di computo e di riscossione del contributo economico richiesto ai Servizi territoriali	27
14. Il radicamento e/o le relazioni con i soggetti del territorio	27

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

La “Casa del Sorriso”, struttura di accoglienza per minori con le loro madri, apre ufficialmente il servizio nell’estate del 2013 in seguito alla donazione, da parte dell’Associazione “Casa del Sorriso” O.N.L.U.S., del fabbricato attualmente destinato alle ospitalità, all’Associazione “Casa Famiglia Luigi Scrosoppi” E.T.S..

Si è quindi deciso di denominare il servizio con il nome dell’Ente donante, come segno di gratitudine e per il suo forte valore simbolico.

Con questo nome, infatti, chi l’ha costruita voleva che questa casa diventasse un luogo nel quale le mamme e i bambini potessero ritrovare il sorriso che avevano perso a causa di gravi difficoltà, disagio e vissuti di violenza.

Essendo geograficamente dislocata rispetto ai grossi centri abitati della Regione, offre la possibilità ai Servizi Sociali di sceglierla nei casi in cui sia richiesta una tutela particolare.

Nello specifico, il servizio prevede differenti modalità di accoglienza:

- residenziale: rivolta alle mamme e ai loro bambini in temporanea difficoltà e necessità di sostegno;
- diurna: rivolta ai figli delle mamme dimesse, come forma di supporto e risposta a temporanee situazioni problematiche.

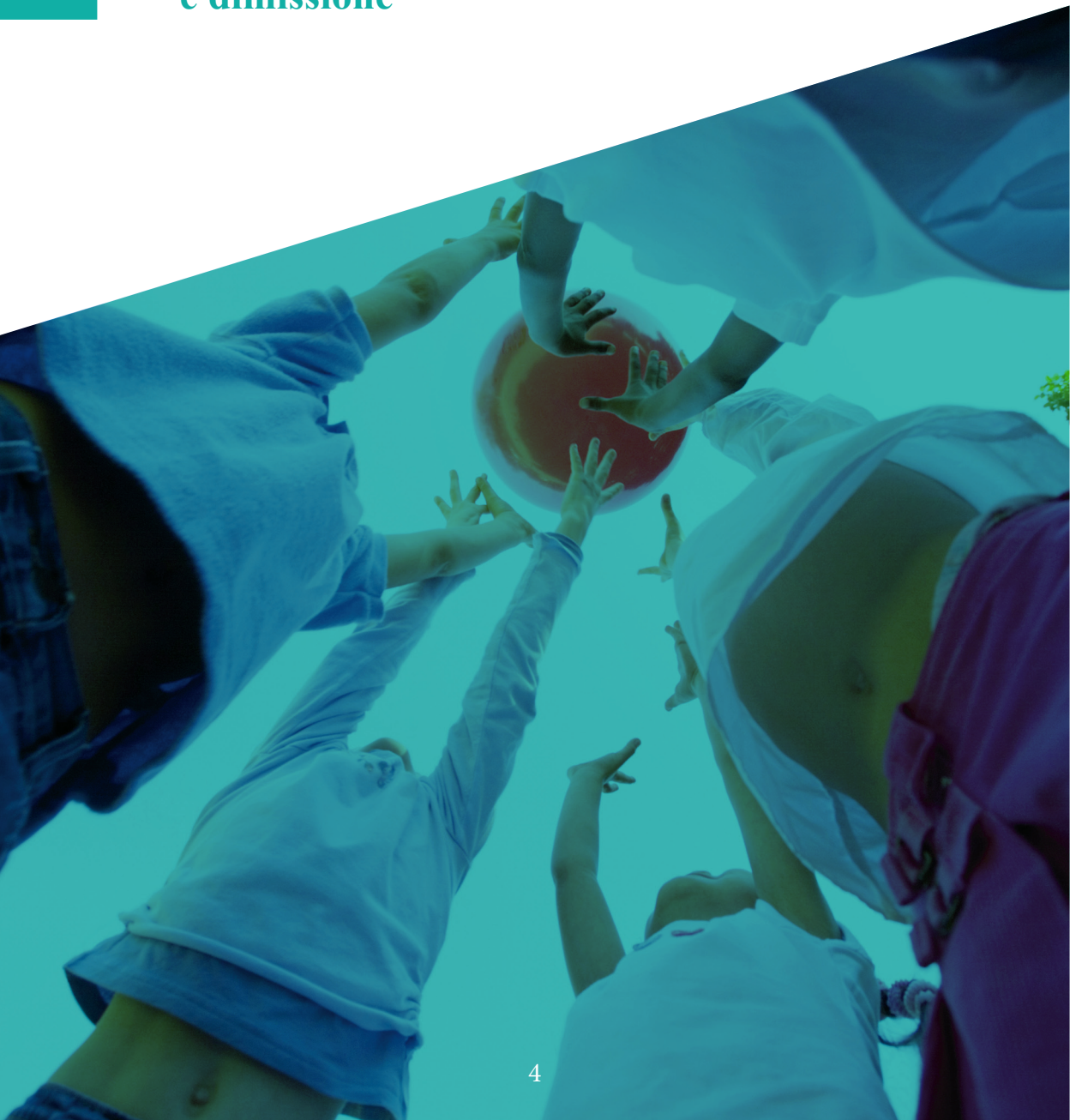
Lo sviluppo del progetto include, in ogni sua fase, un lavoro in rete e per la rete con altre agenzie del territorio, in un’ottica sistemica che consenta di studiare le difficoltà del singolo, prestando particolare attenzione ai contesti di riferimento, in una logica di funzionalità complessiva.

L’équipe educativa di “Casa del Sorriso” opera in stretta collaborazione con i servizi territoriali e le realtà associative culturali, formative e di socializzazione della zona, mediante l’utilizzo di modalità operative basate sull’integrazione sociale.

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

“Casa del Sorriso” accoglie nuclei di madri con i loro figli, o gestanti, anche minorenni. I minori accolti sono in fascia d’età 0-13 ma in presenza di fratelli, compatibilmente con le caratteristiche degli altri nuclei accolti, possono essere inseriti nella stessa unità minori appartenenti a diverse fasce d’età, non vi sono inoltre distinzioni di genere.

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



La residenza si estende su un piano e può accogliere fino a 4 nuclei per un totale di 10 utenti.

È presente una camera destinata alla pronta accoglienza di un nucleo che viene garantita compatibilmente con gli inserimenti già in essere.

I nuclei possono essere inseriti a seguito di dispositivo dell'Autorità Giudiziaria o anche in forma consensuale, ma su 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 con le loro madri 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 nucleo, 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 nucleo (relazioni, eventuali disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, tessere e altri documenti sanitari, documenti personali, ecc.).

Avviene quindi la presentazione al nucleo dell'ambiente comunitario e delle persone che l'accompagneranno nel percorso; quest'ultimo viene condiviso con la madre e l'Ente Affidatario e ove possibile con i figli in uno o più colloqui conoscitivi in Comunità. In tali occasioni verranno esplicitati alla madre e, ove possibile ai figli, i metodi e i modelli educativi adottati.

I colloqui avvengono in presenza della Coordinatrice della struttura e della psicologa interna che cureranno, assieme all'équipe educativa, le fasi di accoglienza, permanenza e dimissione. All'interno del progetto comunitario la madre inoltre potrà usufruire di colloqui con la psicologa interna, salvo diverse indicazioni da parte dell'Ente Affidatario.

In seguito all'ingresso in Comunità, dopo un iniziale periodo di osservazione, viene concordato tra l'équipe, l'utente e l'Ente inviante, un percorso educativo personalizzato per il nucleo.

Successivamente, a cadenza regolare, avvengono colloqui di aggiornamento e di verifica, tra l'Assistente Sociale, la madre e gli operatori, degli obiettivi raggiunti in Comunità; di tali incontri viene redatto un verbale che viene inserito nel fascicolo personale del nucleo.

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 nuclei ospitati 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 nucleo. 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, la madre, i figli 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..

La struttura, in accordo con l'Ente Affidatario, cura l'avvio del percorso all'autonomia favorendo la costruzione di legami a livello territoriale, a carattere lavorativo, formativo o di socializzazione.

Si sottolinea tuttavia che la Comunità può stabilire la dimissione di un nucleo: 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.

In casi particolarmente gravi è previsto l'allontanamento della madre con effetto immediato dalla Comunità: in queste situazioni, in presenza di decreto a tutela del minore accolto assieme alla madre se consenziente, se richiesto dall'Ente Affidatario, viene temporaneamente garantita al minore continuità nell'inserimento.

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

Per ragioni di incompatibilità con il progetto educativo, la struttura non può ospitare nuclei con problematiche legate alla dipendenza conclamata da sostanze né con diagnosi di significativi disturbi psichiatrici (ad es. psicosi).

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 assicura che *“le condizioni di indigenza dei genitori o del genitore esercente la potestà genitoriale non possono essere di ostacolo all’esercizio del diritto del minore alla propria famiglia. A tal fine a favore della famiglia sono disposti interventi di sostegno e di aiuto.”*

La tutela del minore si realizza supportando e sostenendo i suoi genitori nell’esercizio delle loro competenze genitoriali. Il benessere della famiglia nasce dunque dalla qualità delle relazioni instaurate tra genitori e figli, non dal benessere dei singoli. In ottemperanza alla legge 184/1983 e successiva 149/2001, prima di separare il nucleo familiare occorre sostenerlo.

Spesso ci si chiede se esista un modo corretto di essere genitori, se ci si possa permettere di poter insegnare ad un genitore come crescere i propri figli, diverse sono le variabili da considerare prima di intervenire: individuali, sociali, culturali. Al contempo il concetto di essere famiglia procede di pari passo: *“non esiste un buon modo di essere famiglia se non nel rispetto di ciascuno dei suoi membri”*¹.

È proprio 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 delle persone accolte.

Da questi concetti si vuole, dunque, intervenire con le famiglie e in particolar modo con la figura materna a partire dalla sua storia e dal ruolo di genitore. La finalità è quella di accompagnare la madre nell’esercizio della propria funzione, aiutandola ad uscire dall’isolamento sociale e stabilendo legami di fiducia con il proprio ambiente, definendo obiettivi, criteri e modalità di intervento condivise.

La scoperta del proprio ruolo genitoriale consente di riflettere sui valori, modelli, vissuti e pratiche educative col fine di riuscire a gestire le criticità che l’educazione di un figlio può generare.

¹ Tutelandia, A. Vicari, L.Monicchi, - introduzione p.13

La Comunità “Casa del sorriso” utilizza un modello pedagogico contaminato da diversi pensieri, contributi e approcci:

- **Il modello dell’ecologia dello sviluppo umano di Bronfenbrenner²**
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.
- **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 soggetto³.
- **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 apprendimento⁴.
- **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;

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

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

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

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).

4.2 Metodologie educative

L’agire educativo su cui si fonda l’Associazione 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.

L’équipe educativa accompagna il percorso di integrazione e collabora con la famiglia per il perseguimento del benessere del nucleo. «*Considerando la famiglia, e non il bambino, come centro dell’intervento, si riconosce che il sistema familiare è influenzato dall’interdipendenza dei suoi membri e che attraverso il rafforzamento e il sostegno dell’intera famiglia e non solo del bambino, aumentano notevolmente le possibilità di apportare significativi cambiamenti per tutti i membri che compongono il nucleo familiare*»⁵.

- **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*”⁶.

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

5. Dunst, 1988, p. 6 in Rivista Italiana di Educazione Familiare, n. 2 - 2009, pp. 9-10

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

L'agire educativo è strettamente correlato al Progetto Educativo Individualizzato del nucleo (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 sulla relazione mamma-bambino, tenendo presente l'unicità degli individui coinvolti, con le loro caratteristiche, le loro culture, i loro bisogni, le loro evoluzioni e ricadute.

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 e di cambiamento per le madri, mentre per i loro figli si identificherà come luogo sicuro e accogliente.

*“L'educazione familiare, se realizzata tramite strategie formative qualificate, fa parte di una pedagogia di Comunità in cui l'intervento educativo con i genitori può divenire il primo punto di riferimento per mobilitare le risorse di una Comunità”*⁷.

*“È infatti muovendosi all'interno della vita quotidiana che gli educatori, insieme alle madri, esplorano le vie più efficaci per riprogettare verso un maggiore equilibrio la banalità dei piccoli gesti della vita di tutti i giorni nei quali si esprimono significati e stili di relazione essenziali per la crescita dei bambini e per lo sviluppo di legami stabili e coerenti”*⁸.

La Comunità inoltre vuole essere una “Comunità aperta” prestando 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.

7. Milani, 1998; da “Nessuno è minore” Relazione sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza nel Veneto, 2006; p. 229

8. Rivista Italiana di Educazione Familiare, n. 1 - 2018, pp. 114 - 115

Essa comprende:

• La relazione educativa

La relazione educativa (su di essa si basa l'intero intervento) 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 bisogni⁹, il contenimento normativo e la protezione: tutto questo implica presenza costante e affiancamento nella quotidianità con progressiva spinta verso la capacità di autonomia.

L'intervento educativo è volto a promuovere nelle mamme ospiti la funzione genitoriale che consiste nella “capacità di prendersi cura di un altro al di fuori di sé, intercettando i suoi bisogni e rispondendo in modo adeguato alla natura del bisogno, all'età, al livello di sviluppo, alle caratteristiche specifiche dell'altro, entro un contesto sociale e culturale specifico” (Simonelli, 2014). Nel dettaglio è possibile infine individuare 8 specifiche funzioni parentali che rientrano nel costrutto della genitorialità (Visentini, 2006): funzione protettiva, funzione affettiva, funzione regolativa, funzione normativa, funzione predittiva, funzione significante o riflessiva/mentalizzante, funzione rappresentativa (questa forse per noi andrebbe sistemata), 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.”*¹⁰

• 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 vita quotidiana in Comunità permette agli educatori di entrare in contatto profondo con madri che ad esempio faticano a giocare il proprio ruolo genitoriale e sovrastimano le competenze dei figli, anche se molto piccoli, senza riuscire a dosare le loro proposte e il loro modo di stare in contatto con i figli in funzione dell'età e delle loro reali esigenze, oppure, all'opposto, stentano ad assumere una distanza nel rapporto con i figli per svolgere un equilibrato ruolo adulto, o ancora non dispongono, o dispongono in forme incoerenti e ambigue, di criteri e riferimenti culturali per accompagnare la crescita e modificare via via le modalità di cura, facilitando la progressiva estensione degli spazi

9. Maslow, A. “A theory of human motivation”, 1943.

10. Introduzione alla pedagogia e al lavoro educativo. A cura di S. Kanizsa e S. Tramma. Carocci editore, pag.152-153

di autonomia nei loro figli”... “L’intento è quello di creare le condizioni affinché le madri e i loro bambini escano dai circuiti relazionali disfunzionali o fortemente a rischio che hanno condiviso fino a quel momento per sperimentare altri modi di stare insieme, attivando stili di interazione meno disorganizzati e intravedendo come possibile riferimento una relazione distesa ed emotivamente significativa. La permanenza in Comunità è finalizzata proprio a sostenere questo tipo di esperienze per verificarne la possibilità di tenuta e implementazione nel tempo come elementi stabili in una migliorata relazione madre-bambino”¹¹

• 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”.¹²

“Gli educatori lavorano in situazioni che costantemente li espongono al confronto con l’ambivalenza e l’incompiutezza, con il limite e, a volte, con il fallimento. Potremmo dire che la possibilità e il significato del lavoro educativo con i bambini e con le loro madri si giochi proprio nel movimento continuo tra queste polarità, richiamando costantemente ad osservare e monitorare sul campo l’evoluzione delle dinamiche relazionali nella coppia madre-bambino, per individuare nuovi ancoraggi su cui far leva verso un possibile cambiamento e miglioramento della qualità dei legami”¹³.

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.¹⁴

4.3 Modalità del sostegno psicologico

L’Associazione offre due tipologie di sostegno psicologico:

- sostegno psicologico individuale;
- sostegno psicologico di gruppo.

Il sostegno psicologico individuale è garantito da una psicologa/psicoterapeuta ad indirizzo cognitivo-comportamentale e intervento psicosociale, dipendente dell’Associa-

11. Rivista Italiana di Educazione Familiare, n. 1 – 2018 pp. 115 - 116

12. “L’educatore professionale. Dalla programmazione al progetto”, Piero Zaghi, 1997.

13. Rivista Italiana di Educazione Familiare, n. 1 - 2018, p 108

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

zione, che mette a disposizione uno spazio di ascolto e supporto settimanale per ciascuna mamma accolta. Il percorso comunitario, sia nella sua prima fase che in quella successiva finalizzata all’autonomia, dovrebbe poter essere in grado di fornire all’ospite accolta l’acquisizione (o la ri-acquisizione) di un nuovo spazio psichico di contenimento, di supporto rispetto alle difficoltà evolutive e rispetto alla propria storia di vita e la possibilità di effettuare una revisione delle relazioni familiari disfunzionali affinché sia possibile per il nucleo un riavvicinamento al contesto sociale naturale a seguito di una sana esperienza riparativa¹⁵. In un’ottica di integrazione sistemica obiettivi del sostegno individuale sono:

- Sostenere situazioni familiari-personali vulnerabili, le cui fragilità rischiano di causare o hanno determinato pregiudizio per la madre, per il minore e per il contesto¹⁶.
- Prevenire la creazione di legami di attaccamento disfunzionali, offrendo un contesto protettivo capace di sollecitare nella mamma risposte adeguate e responsabili ai bisogni del figlio e del contesto.
- Rendere minimi i comportamenti relazionali inadeguati che rischiano di compromettere un appropriato sviluppo del bambino.
- Promuovere una genitorialità sana e responsabile
- Vivere un’esperienza affettivo-educativa mediante la possibilità di accedere ad una relazione d’aiuto che consenta alla mamma di sperimentare schemi relazionali differenti da quelli esperiti in precedenza¹⁷⁻¹⁸.
- Aiutare le madri a ristrutturare il proprio stile di vita in maniera confacente ai bisogni del bambino¹⁹.
- Stimolare una presa di coscienza della propria motivazione rispetto alle responsabilità genitoriali.

Il raggiungimento degli obiettivi è sostenuto mediante la sinergia e la stretta collaborazione tra l’accompagnamento educativo nell’agire quotidiano integrando il “saper fare” con il “saper pensare”²⁰.

La continuità del servizio è garantita anche successivamente alla dimissione del nucleo dalla struttura, per un massimo di 6 mesi.

Il sostegno psicologico di gruppo è garantito da una psicologa/psicoterapeuta esterna ad orientamento psicodinamico, convenzionata con l’Associazione, che incontra le mamme ospiti della Comunità settimanalmente. Gli incontri sono aperti, in forma gratuita, anche a tutte le madri che hanno già completato il percorso comunitario.

15. Psicoterapia cognitiva dell’infanzia e dell’adolescenza. Isola L., Mancini F. Milano: Franco Angeli.

16. Elementi di psicoterapia comportamentale. Guidano V.F., Liotti G (1979) Roma: Bulzoni editori

17. Trasformare l’eredità del trauma - Mimesis Clinica del Trauma e della dissociazione, Fisher J. 2021.

18. Principi di terapia cognitiva. Un approccio nuovo alla cura dei disturbi affettivi. A.T Beck (1984) ed. Astrolabi

19. Attaccamento e perdita. Bowlby, J vol 3 (1999). Ed. Bollati Boringhieri

20. I bambini e le loro Madri. Winnicott DW (1996) Cortina Raffaello Editor

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 nuclei 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 delle/degli 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 delle ospiti e dei loro figli in ogni loro aspetto sanitario, utilizzando le strutture del Servizio Sanitario;
- affiancamento o preparazione diretta di pasti che rispondano alle esigenze dietetiche e ai bisogni individuali;
- elaborazione di progetti educativi individualizzati dei nuclei mediante interventi volti a favorire lo sviluppo armonico nelle componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive e sociali delle ospiti e dei loro figli;
- organizzazione di attività per il tempo libero sia all'interno (laboratori didattico/artistici e ludico/ricreativi, ecc.) che all'esterno (attività sportive, ricreative e culturali). Tali attività vengono organizzate nel rispetto dei normali ritmi delle ospiti e dei loro figli, assicurando la più ampia integrazione sociale.



7. Schema di svolgimento di una giornata tipo

Durante i giorni feriali il risveglio avviene tra le ore 07.00 e le ore 08.30. Dopo la colazione le ospiti accompagnano a scuola i propri figli in autonomia o con l'educatrice a seconda delle disposizioni del Tribunale dei Minorenni. Nei giorni festivi la sveglia avviene entro le 09.00. Alcune mamme possono avere degli impegni lavorativi e/o formativi e la gestione dei minori viene concordata con il personale educativo.

Durante la settimana vengono garantite tre giornate (al mattino o nel primo pomeriggio) in cui si svolgono i colloqui individuali con la psicologa psicoterapeuta della Comunità, a cadenza settimanale o quindicinale, a seconda delle modalità concordate. Questo spazio offre alle mamme un sostegno psicologico individuale o di supporto alla genitorialità. Il mercoledì mattina le ospiti sono invitate a partecipare al "Gruppo mamme", uno spazio di confronto e condivisione condotto da una psicologa psicoterapeuta, dedicato alle ospiti accolte in Comunità o a quelle già dimesse. Al mattino vengono inoltre effettuati in genere i colloqui educativi individuali settimanali tra ospiti ed educatrici, eventuali incontri con i Servizi invianti e/o specialistici (C.S.M., Ser. T., Neuropsichiatria infantile...) ed eventuali appuntamenti di carattere sanitario e/o burocratico. Le ospiti inoltre sono invitate a dedicare le ore del mattino, in cui i bambini sono a scuola, al riordino degli spazi personali e/o comunitari.

Alle ore 12.00 le ospiti e gli operatori presenti si ritrovano per il momento del pranzo comunitario, che viene preparato seguendo un menù concordato ed in base ad una turnazione tra le ospiti e le educatrici.

Dalle ore 13.30 alle ore 16.00, vista la presenza per lo più di minori in fascia d'età 0-3 anni, non si svolgono particolari attività ma c'è il riposo pomeridiano.

Alle ore 16.30, al rientro da scuola e dall'asilo, vi è il momento della merenda.

Nel pomeriggio le educatrici possono proporre attività ludico-educative strutturate correlate all'età dei minori ospitati. In alternativa le ospiti e i bambini possono dedicarsi al gioco libero, alla lettura di libri e al gioco all'aria aperta nel cortile della struttura. Nelle ore pomeridiane vengono anche proposte uscite sul territorio quali il parco giochi o attività teatrali, biblioteca, ludoteca, ecc. Qualora i bambini siano iscritti ad un'attività sportiva le ospiti e in caso di necessità le educatrici, accompagnano i minori presso l'associazione sportiva.

Alle ore 19.00 vi è il momento della cena comunitaria, che si svolge con le stesse modalità del pranzo.

Dopo il riordino degli spazi comuni secondo le turnazioni, le ospiti e i figli si preparano al riposo notturno, limitando i rumori dopo le ore 22.00.

Nel periodo estivo alle madri e ai/alle loro figli/e sono offerte occasioni di svago quali soggiorni al mare o in montagna ed esperienze ludico ricreative prediligendo quelle all'aperto.

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

La Comunità non dispone al suo interno di uno spazio adeguato allo svolgimento di visite protette o presenziate; esistono però sul territorio dei contesti neutri adeguati a cui ricorrere, previo accordo, per permettere ai minori di incontrare i propri familiari in un luogo che risponda in modo più efficace ai mandati istituzionali. Le visite possono essere presenziate o in forma libera sulla base delle disposizioni del Tribunale per i Minorenni o agli accordi con il Servizio Sociale (nei casi di inserimenti consensuali). In accordo con i Servizi è possibile effettuare anche telefonate o video chiamate con i minori, seguendo le modalità sopra citate. Per le visite presenziate la Comunità richiede la presenza di un educatore esterno inviato dal Servizio Sociale di riferimento.

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 turnover 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 si caratterizza per un approccio di tipo familiare e per la presa in carico del nucleo all'interno di un contesto di condivisione della quotidianità. Le educatrici affiancano le ospiti nella gestione della vita quotidiana, che comprende innanzitutto gli aspetti di cura e di relazione con i propri figli, poi l'organizzazione e pulizia della casa e la gestione degli impegni personali, lavorativi o formativi.

L'équipe educativa è multi professionale: composta cioè da professionisti in possesso del Titolo di Laurea in Educazione Professionale o in Scienze dell'Educazione o della Formazione, Laurea in Psicologia o in Scienze sociali. La copertura dell'orario notturno è affidata ad un operatore con qualifica di Operatore Socio Sanitario ed è garantita la reperibilità notturna della Coordinatrice /educatrice.

Tutto il personale dell'organico è 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.

Generalmente ciascun nucleo è preso in carico da una educatrice che si occupa, insieme alla Coordinatrice, di raccogliere ed elaborare gli elementi emergenti, progettare l'intervento educativo, mantenere rapporti di condivisione e collaborazione con il Servizio Sociale inviante e con i Servizi territoriali coinvolti, nonché redigere relazioni di aggiornamento.

Settimanalmente le educatrici referenti del caso incontrano la madre per condividere l'andamento del percorso, evidenziare criticità e risorse e concordare le modalità per procedere nel progetto. In questo modo ella viene coinvolta in prima persona nel percorso che svolge ed è protagonista attiva del suo cammino in Comunità.

Periodicamente avvengono degli incontri di aggiornamento e verifica tra le educatrici referenti del caso e il Servizio Sociale inviante a cui partecipa anche la madre ospite.

Una volta al mese si svolge un incontro di gruppo tra educatrici e mamme: è un'occasione di scambio rispetto al vissuto e alle emozioni che la vita comunitaria suscita. Si affrontano temi legati al senso del percorso comunitario, alle relazioni tra le ospiti e questioni più organizzative legate alla gestione della casa.

Periodicamente si organizzano degli incontri formativi a favore delle madri ospiti, condotti da esperti esterni (psicologa psicoterapeuta, ostetrica, avvocato, sessuologa, ecc.). I temi affrontati variano sulla base delle necessità emerse e delle richieste delle madri.

La Comunità è caratterizzata dalla presenza di una équipe educativa affidata ad una Coordinatrice che si occupa della stesura del piano di lavoro e del mantenimento delle relazioni con le Assistenti Sociali di riferimento. L'équipe è composta da n. 3 educatrici impegnate a tempo pieno. A loro integrazione è prevista la presenza di n. 2 O.S.S. come personale ausiliario, una a tempo pieno, l'altra a tempo parziale.

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 nuclei 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 fa eccezione 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 psicologo/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”*²¹, 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.

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

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 inviati 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 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 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.

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



La Comunità “Casa del sorriso” è gestita dall’Associazione “Casa Famiglia Luigi Scrooppi”. 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, 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 gestisce, assicura allo stesso 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, garantisce l'alternanza quindicinale di supervisioni e momenti formativi guidati dal 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 supervisore propone documenti e/o materiale utile a rispondere alle richieste delle educatrici, le quali sono quindi impegnate 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 nuclei accolti sono conservati con due modalità: in cloud, su server online, e in forma cartacea nel cartolare personale degli ospiti. Ogni educatrice 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 nuclei accolti.

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 nucleo accolto e ad eventuali parenti noti; quando possibile, inoltre, viene richiesta una sintesi della situazione socio-ambientale del nucleo e dei motivi che hanno portato all'allontanamento dello stesso.

Dopo un'iniziale fase di osservazione della durata di circa trenta giorni, si procede quindi alla prima stesura del Progetto Educativo Individualizzato del nucleo, 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 sia personali delle madri e del loro contesto di vita, sia inerenti alla sfera della genitorialità e al rapporto con i figli. Si sottolinea come nel progetto si evidenzino le risorse e le potenzialità del genitore 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"*²².

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.

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 nucleo.

²². 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.

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

- **Osservazione partecipante/note di campo**
l'osservazione che l'educatrice effettua in riferimento alla propria interazione con l'utente nella quotidianità diviene esperienza formativa e fondante per la progettazione educativa. L'educatrice descrive e analizza, a posteriori, con una ulteriore riflessione, i comportamenti interattivi, i dettagli riportati, i fatti descritti, i comportamenti osservati e le parole dette confrontandosi con l'équipe educativa.
- **Diario personale**
viene compilato con i fatti salienti e le impressioni dell'educatrice in merito. Rappresenta la registrazione della cronistoria dell'ospite e dell'andamento del suo percorso educativo all'interno della Comunità.
- **Griglie osservative**
vengono utilizzate per costruire una conoscenza della nuova situazione, sulla base dell'esigenza di nominare eventi e comportamenti e di investire di senso ciò che emerge dall'osservazione. Le griglie di osservazione permettono di individuare gli aspetti di criticità ma soprattutto le potenzialità e i punti di forza dell'utente sui quali impostare il progetto educativo. Le griglie osservative vengono compilate ogni tre mesi dall'équipe educativa in presenza di tutte le educatrici, le quali si confrontano e discutono sui vari *item* da analizzare.
- **Colloqui individuali con l'ospite**
il colloquio è programmato ogni quindici giorni e può prevedere la presenza di una o due educatrici. Il *setting* del colloquio è l'ufficio delle operatrici; vengono predisposti i punti all'ordine del giorno da trattare, condividendoli in équipe. Durante il colloquio vengono affrontati molti aspetti della storia personale degli utenti: obiettivo primario delle educatrici è quello di *"aiutare l'ospite nel processo di auto comprensione, valutazione delle proprie esperienze, controllo delle proprie emozioni, aiutandolo a manifestare la sua capacità di cambiamento"*²³.

In fase di colloquio, l'utente viene rafforzato nei suoi punti di forza, sottolineando gli aspetti positivi del percorso comunitario ma anche i punti di debolezza, le difficoltà, i problemi emersi, gli obiettivi del P.E.I. raggiunti o da acquisire. Gli operatori, attraverso i rinforzi positivi, strategie di *prompting* e *fading*, accompagnano l'utente nel processo di acquisizione di 1) consapevolezza, 2) di competenze, 3) di *life skills*, 4) di autonomia.

²³. D.SIMEONE, *La consulenza educativa, dimensione pedagogica della relazione d'aiuto*, Vita e Pensiero, Milano 2002.

- **Incontri di équipe**

l'incontro rappresenta un momento fondamentale per verificare e analizzare il percorso di ciascun ospite. L'équipe educativa si sofferma sulle metodologie utilizzate, sul grado di efficacia delle stesse;

- **Incontri con il servizio sociale**

tra gli operatori, il servizio sociale e i servizi specialistici, se presenti, vi è un rapporto di costante aggiornamento e verifica.

- **UVDM**

l'unità di valutazione multidisciplinare, si propone di valutare in maniera integrata i bisogni del nucleo predisponendo un progetto integrato

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”²⁴. 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. L'équipe si incontra a cadenza settimanale per un tempo di due ore; partecipano all'équipe le educatrici, le O.S.S. e le tirocinanti universitarie (a partire dal terzo anno). All'interno di tale spazio si discute dei casi accolti, della progettazione e programmazione a breve e lungo termine, si condividono elementi e difficoltà incontrate, si riflette su i criteri, gli orientamenti e le metodologie relazionali.

L'équipe si fonda su relazioni di fiducia e collaborazione tra le operatrici, sulla negoziazione continua di obiettivi, metodi, ruoli e sulla condivisione delle decisioni e degli esiti del lavoro.

Prima della riunione viene predisposto un ordine del giorno con i punti da trattare e organizzare. Durante l'incontro, poi, viene redatto un verbale in risposta ai punti dell'ordine del giorno, integrato da aspetti di programmazione settimanale e suddivisione degli incarichi tra le operatrici, in base agli impegni in agenda.

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

²⁴. D.SIMEONE, *La consulenza educativa, dimensione pedagogica della relazione d'aiuto*, Vita e Pensiero, Milano 2002.

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

Per ciascun nucleo viene aperto un fascicolo (cartolare) che viene conservato 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 nucleo suddivisi nelle seguenti aree: documenti di identità, rapporti con il Servizio Sociale, Decreti del Tribunale Ordinario o per i Minorenni, P.E.I., documentazione sanitaria, documenti scolastici.

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

I percorsi individualizzati delle ospiti accolte vengono monitorati dall'équipe tramite i colloqui educativi individuali, l'utilizzo delle griglie osservative e l'osservazione partecipante. Tra le attività di monitoraggio rientrano anche i colloqui con la psicologa dell'Associazione, previo consenso fornito dall'ospite. Vi è poi una condivisione e uno scambio periodico con il Servizio inviante e/o altri Servizi specialistici coinvolti per monitorare i percorsi in maniera più ampia, guardando alla complessità della rete sociale in cui il nucleo familiare è inserito. Vengono svolti a tale scopo degli incontri di rete tra tutti gli operatori coinvolti in cui viene rimandato l'andamento dei vari percorsi in cui l'ospite è inserito (es. Comunità, consultorio familiare, Centro di Salute Mentale, ecc.) e in cui vengono integrate le varie competenze multidisciplinari dei vari professionisti. Al termine di queste riunioni viene sempre redatto un verbale, che rimane poi a disposizione degli operatori presenti.

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 quindici giorni, inoltre, è prevista una riunione di supervisione della durata di un'ora e mezza: entrambe le proposte hanno lo scopo di prevenire e gestire eventuali criticità interne al servizio e disservizi di vario genere.

Le criticità interne all'équipe che risultano di difficile gestione autonoma, vengono rimandate ad una lettura più profonda in sede di supervisione. In casi di gravi problematicità possono essere indette riunioni di équipe "straordinarie", con la presenza del Direttore dell'Associazione.

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

Le educatrici 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 le operatrici coinvolte.

È auspicabile giungere agli incontri avendo già individuato le tematiche da affrontare: le educatrici 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

Al momento dell'arrivo in Comunità viene condiviso con le ospiti il contratto di accoglienza, un documento contenente il funzionamento e le regole principali della struttura; ad ogni ospite viene chiesto di firmare tale documento, al fine di garantire il coinvolgimento delle stesse e di lavorare nella stessa direzione rendendole partecipi fin da subito della strutturazione comunitaria. È previsto inoltre il coinvolgimento delle ospiti nella scelta di alcune attività e iniziative. A tal fine vengono pianificate delle riunioni tra le ospiti e le operatrici durante le quali vengono ascoltate le richieste delle ospiti e vengono condivise le proposte delle educatrici, al fine di prendere decisioni comuni sulle attività da svolgere insieme, ad esempio gite, attività ludico-ricreative, attività educativo-formative o altre iniziative sul territorio.

Inoltre, sono previsti anche colloqui educativi individuali tra l'ospite e le educatrici, durante i quali è possibile confrontarsi anche in modo individuale rispetto ai bisogni dell'ospite e alle proposte delle educatrici.

Le ospiti vengono informate e coinvolte anche attraverso strumenti visivi quali gli avvisi nella bacheca o la condivisione di volantini riguardanti le attività presenti sul territorio.

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

Il clima organizzativo tra le operatrici 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; il numero telefonico utilizzato è quello della Comunità in cui è inserito il nucleo. L'indirizzo di posta elettronica 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 le educatrici si rechino presso la sede del Tribunale per accompagnare i nuclei in udienza o per essere sentite 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 nucleo 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 o dalle madri alle operatrici; la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni viene tempestivamente informata anche relativamente a ogni vacanza o pernottamento all'esterno della Comunità.

Altri soggetti istituzionali quali Questura, Procura della Repubblica o altri possono inoltre convocare le educatrici della Comunità per raccogliere informazioni in merito a episodi riguardanti gli ospiti 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: 3 ore al mese (circa 40 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 nucleo e laddove possibile la famiglia o la rete parentale. Le modalità di dimissioni dei nuclei sono differenti in base alla tipologia di inserimento (consensuale o con decreto del Tribunale per i Minorenni). Nel caso degli inserimenti consensuali le dimissioni vengono in genere concordate tra l'Ente Affidatario ed équipe educativa al raggiungimento degli obiettivi del progetto e delle condizioni socio-abitative necessarie al rientro nell'abitazione familiare. Negli inserimenti in via consensuale, tuttavia, l'ospite può decidere in qualunque momento di terminare la sua permanenza nella Comunità, togliendosi così però l'opportunità di ricevere il sostegno utile a portare a termine gli obiettivi inizialmente prefissati.

Nel caso sia coinvolto il Tribunale per i Minorenni le dimissioni sono regolate dalle prescrizioni statuite dal Giudice nel Decreto. Il Giudice può prescrivere le dimissioni dell'intero nucleo mamma - bambino/i, le quali verranno poi definite congiuntamente al Servizio Sociale rispetto a tempistiche e modalità. In genere si cerca, ove possibile, di favorire un passaggio graduale all'abitazione familiare per tutelare il benessere dei minori.

Si sottolinea tuttavia che, in particolari situazioni, la Comunità può stabilire la dimissione di un nucleo: 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 del nucleo, 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.

Successivamente alla dimissione del nucleo e a prescindere dalle motivazioni della dimissione stessa, l'équipe educativa della Comunità stila una relazione conclusiva che verrà fornita all'Ente Affidatario.

Si sottolinea l'auspicabilità che i nuclei permangano presso la Comunità per un periodo di tempo non superiore ai 24 mesi, periodo nel quale secondo l'esperienza maturata negli anni, il nucleo ha l'opportunità di trovare risposta ai propri bisogni primari ma oltre il quale si rischia un effetto di istituzionalizzazione.

1) 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, le operatrici valutano la situazione e agiscono in due direzioni: da un lato si procede alla messa in sicurezza degli altri ospiti e dall'altro ci si adopera al fine di ridurre tali agiti.

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, in presenza di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria con indicazioni contrarie, 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 ciascuna madre, in considerazione del percorso personale di ognuna.

La Coordinatrice poi informa il Servizio inviante e la Procura della Repubblica tramite segnalazione.

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



ASSOCIAZIONE SAN LUIGI
SCROSOPPI

VIA LEA D'ORLANDI, 70
33040 FAEDIS (UD)

TEL/FAX 0432 297206

E-MAIL: DIREZIONE@ASSOCIAZIONESCROSOPPI.ORG

C.F. 94031530309 P.IVA 01715220305

WWW.ASSOCIAZIONESCROSOPPI.ORG



ASSOCIAZIONESCROSOPPI