

il Bucaneve



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	4
3. Il numero di posti disponibili e quelli per la pronta accoglienza con specificazione degli aspetti logistici, le modalità di ammissione e dimissione	5
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	20
9. Le forme della gestione organizzativa (...)	24
10. Il responsabile della comunità e le forme dell'eventuale delega ad altro operatore	28
11. Gli impegni che l'Ente gestore assume per la formazione e l'aggiornamento degli operatori	29
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	29
13. Le modalità di computo e di riscossione del contributo economico richiesto ai Servizi territoriali	30
14. Il radicamento e/o le relazioni con i soggetti del territorio	30

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



Il centro diurno per nuclei madre-bambino “Il Bucaneve” fa capo all’Associazione “Casa Famiglia Luigi Scrosoppi” E.T.S.. Prima di diventare centro diurno e sin dal 2006, “Il Bucaneve” ha offerto un servizio di accoglienza residenziale per nuclei madre-bambino.

Il centro diurno si trova in Viale Trieste n. 110 a Udine, in un appartamento concesso in comodato d’uso gratuito dalla Parrocchia di San Paolino d’Aquileia di Udine.

La Comunità residenziale per mamma e bambino “Il Bucaneve” era nata nel 2006 per rispondere al bisogno di sostenere e aiutare le madri e i loro figli attraverso percorsi di sostegno alla genitorialità, allo scopo di salvaguardare la relazione madre figlio ed evitare separazioni traumatiche.

Nel corso degli anni le difficoltà riscontrate dalle mamme nel periodo successivo alle dimissioni dalla Comunità, hanno evidenziato i nuovi bisogni di questi nuclei, che necessitano di supporto e sostegno anche successivamente all’uscita dalla comunità.

La precarietà del mondo del lavoro, il contesto socioeconomico attuale, l’assenza di una rete familiare/sociale di supporto rendono ancora più vulnerabili questi nuclei che si ritrovano ad affrontare la quotidianità e urgono di un aiuto per essere autonomi. Il rischio è che la donna sentendosi sola, vulnerabile e priva di mezzi possa mettere sé stessa e il proprio figlio in una condizione di pericolo, riattivando comportamenti o dinamiche già vissute in precedenza.

Si ritiene inoltre che un intervento preventivo di sostegno a nuclei potenzialmente a rischio, con accompagnamento e aiuto a diversi livelli sia per la madre che per i minori, permetta di evitare futuri inserimenti comunitari residenziali.

Date queste premesse l’équipe del Bucaneve ha iniziato a pensare ad un nuovo servizio, un progetto innovativo di comunità diurna, che risponda ai bisogni delle madri e dei loro figli.

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 de “Il Bucaneve” 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



“Il Bucaneve” accoglie la mattina nuclei di madri con i loro figli, mentre nel pomeriggio segue minori in fascia d'età 6-11, anche con bisogni speciali, senza 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 consta di una unità abitativa che può accogliere fino a un massimo di 15 persone. È garantita la presenza di personale educativo qualificato durante l'orario di apertura del servizio.

Il centro diurno è aperto tutto l'anno solare dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 per i nuclei mamma-bambino o gestanti e dalle ore 13.00 alle 19.00 per i minori; rimane chiuso nei giorni festivi.

È possibile la frequenza anche solo in alcune giornate della settimana e, per particolari esigenze progettuali, può essere prevista la frequenza nella giornata del sabato nella fascia oraria 8.30 - 13.00.

I nuclei sono tendenzialmente inseriti dal Servizio Sociale in forma consensuale.

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).

Il Centro diurno 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 del Centro.

Una volta confermata la disponibilità, si concorda l'inserimento con l'Ente Affidatario, che si impegna a trasmettere alla struttura 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 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 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 che curerà, assieme all'équipe educativa, le fasi di accoglienza, permanenza e dimissione.

In seguito all'ingresso al Centro, 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; 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.

Le sopra citate Linee guida regionali determinano anche la fase della dimissione che viene solitamente preparata e disposta in collaborazione tra l'Ente Affidatario, il Centro diurno, 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 struttura 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.

Al termine del percorso, giunto a compimento o interrotto, il Centro diurno 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.

Il centro diurno prevede un servizio di trasporto per facilitare gli spostamenti dei nuclei mamma-bambino e dei minori per la piena attuazione dei progetti personalizzati.

È inoltre prevista la somministrazione della colazione, del pranzo e della merenda.

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”*.

In linea con gli indirizzi nazionali e locali, il centro diurno svolge un'azione preventiva, al fine di limitare il ricorso ad allontanamenti o collocamenti in struttura, favorendo la permanenza del minore nella propria famiglia d'origine e nel proprio contesto di vita. A tal fine, il centro socio educativo propone un'accoglienza di tipo diurno ed è destinato a madri, nuclei mamma bambino, gestanti e minori che si trovino in situazioni di vulnerabilità, mancanza di risorse personali e/o economiche; opera in stretto collegamento con i Servizi Sociali dei Comuni, i Servizi Specialistici, le istituzioni scolastiche e le altre agenzie del territorio; propone un percorso di accompagnamento integrato e partecipato che si basa sul riconoscimento, la valorizzazione e l'attivazione delle risorse personali, familiari, di contesto.

Il centro diurno socio educativo “Il Bucaneve” utilizza un modello pedagogico ancorato alle moderne scienze dell'educazione e contaminato da diversi pensieri 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 sicurezza¹. 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.

¹ Bowlby, J. (1983), *Attaccamento e perdita, la perdita della madre*; volume 3; Boringhieri, Torino.

Instaurare un positivo rapporto di attaccamento con una figura educativa può aiutare i bambini e le mamme 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 voglia.

- **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.

Il modello dell'ecologia dello sviluppo umano di Bronfenbrenner costituisce il quadro di riferimento teorico condiviso fra tutti gli operatori che partecipano al programma P.I.P.P.I., Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, risultato della collaborazione tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università degli Studi di Padova.

“Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni.”³

Il centro diurno, in seguito alla partecipazione al percorso formativo di P.I.P.P.I. 10, aderisce come dispositivo a tale programma e condivide l'utilizzo degli strumenti proposti.

Il programma *“P.I.P.P.I. propone un approccio di intervento eco-sistemico per sviluppare servizi e interventi integrati che superino il modello organizzativo-culturale che affronta la negligenza riducendola a un'aggregazione di problemi individuali dei genitori e dei bambini, piuttosto che una perturbazione che ha a che fare con l'insieme dell'organizzazione sociale dell'infanzia e della genitorialità”⁴.*

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

3. Milani P., Di Masi D., Ius M., Serbati S., Tuggia M., Zanon O. (2013), *Il quaderno di P.I.P.P.I. Teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma*, BeccoGiallo, Padova, 2013.

4. Cfr. nota 3.

4.2 Metodologie educative

L'agire educativo su cui si fonda il centro diurno socio educativo non può prescindere dal tenere in considerazione alcuni fondamentali elementi, centrali ad ogni intervento:

- **Il benessere dell'individuo**
l'intervento educativo è volto a promuovere e favorire lo sviluppo delle risorse personali e relazionali di ciascun ospite nel rispetto della dignità, della storia e del contesto familiare di ognuno, senza discriminazioni per motivi di appartenenza etnica, linguistica, religiosa e politica;
- **La famiglia come risorsa**
l'équipe educativa si impegna a rendere la famiglia protagonista dell'intervento educativo, valorizzandone i fattori protettivi e il potenziale di cambiamento, pur tenendo in considerazione i fattori di rischio. *«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**
il centro diurno è inteso come ponte verso un graduale processo di inserimento della persona nel tessuto sociale di appartenenza; l'integrazione con il territorio è lo strumento fondamentale per accompagnare le famiglie verso una ricerca autonoma di risposta ai propri bisogni.
- **Il lavoro di rete**
il progetto educativo vuole essere aperto al territorio prestando particolare attenzione all'individuazione di risorse esterne e alla collaborazione con le agenzie sociali, ricreative e scolastiche, sia per le attività di gruppo, che per i progetti individualizzati.
- **Temporaneità dell'intervento**
il centro diurno vuole essere uno spazio di passaggio per *“proteggere il minore e sostenere la famiglia evitando il pericolo di perpetuare uno stato di dipendenza e di intromissione nella famiglia”⁶.*

La metodologia di intervento è intesa come la sequenza di azioni educative intenzionali che permette il raggiungimento degli obiettivi stabiliti in base al Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) attraverso l'utilizzo di diversi strumenti educativi.

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

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 bisogni, 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 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.”*⁷

- **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 condivisione e il senso 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 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.”*⁸.

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

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

- **L'osservazione continua**

L'osservazione 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”*⁹.

*“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”*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 relazionali¹¹.

4.3 Modalità del sostegno psicologico

All'interno del centro diurno il sostegno psicologico di gruppo è garantito da una psicologa/psicoterapeuta esterna, convenzionata con l'Associazione.

Il “gruppo mamme” è uno spazio di confronto e condivisione che accoglie le mamme del Centro diurno e delle Comunità residenziali dell'Associazione; gli incontri avvengono a cadenza settimanale e durano un'ora e mezza; sono aperti, in forma gratuita, anche a tutte le madri che hanno già completato il percorso comunitario.

9. “L'educatore professionale. Dalla programmazione al progetto”, Piero Zaghi, 1997.

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

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



Il Centro diurno 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 del Centro diurno

Il Centro diurno garantisce i seguenti servizi:

- assistenza tutelare qualificata diurna 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

• Accoglienza madri e nuclei mamma bambino/i

Il servizio opera 12 mesi all'anno, è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00; rimane chiuso la domenica e nelle festività.

La frequenza è possibile anche nella giornata di sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00. Gli orari sono i seguenti:

- 8.30: arrivo madre o nucleo mamma bambino/i in autonomia o con servizio di trasporto, se richiesto;
- 9.00: colazione comunitaria;
- 9.00-12.00: attività diversificate

Per le madri:

- accompagnamento a visite mediche o altri appuntamenti;
- svolgimento di pratiche burocratiche e amministrative;
- sostegno nella ricerca del lavoro o corsi di formazione;
- partecipazione ogni mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 11.00 al “gruppo mamme” condotto da una psicologa-psicoterapeuta;
- cura dell'igiene personale;
- uscite per conoscere e utilizzare i servizi del territorio;
- preparazione colazione/ pranzo;
- accompagnamento dell'operatore alla spesa comunitaria settimanale.

Per mamma bambino/i:

- sostegno alla funzione genitoriale;
- proposte di attività ludico espressive e di stimolazione sensoriale e motoria che favoriscano lo sviluppo delle capacità del bambino e la relazione con la madre;
- accompagnamento a visite mediche (pediatra di base, assistente sanitaria...) o specialistiche;
- sostegno alla madre nella cura, igiene e alimentazione del bambino;
- uscite per conoscere e utilizzare i servizi del territorio (biblioteca, ludoteca...).
- 12.00: pranzo comunitario;
- 13.00: rientro a casa, in autonomia o con servizio di trasporto se richiesto.

Giornata tipo pomeriggio:

• Accoglienza minori

Il servizio opera 12 mesi all'anno, è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 20.00; rimane chiuso la domenica e nelle festività.

La frequenza è possibile anche nella giornata di sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

Gli orari sono i seguenti:

- Ore 13.00: arrivo al centro diurno con accompagnamento da parte del genitore o recupero a scuola da parte dell'educatrice se concordato;
- Ore 13.20: pranzo comunitario;
- Ore 14.00-14.30: riposo (in base alle necessità del bambino) o gioco libero.
- 14.30- 15.30: sostegno ed accompagnamento nello svolgimento dei compiti e alla cura del materiale scolastico;
- 15.30/16.00: recupero a scuola da parte dell'educatrice (se concordato) o accompagnamento al centro da parte del genitore
- 16.30: merenda comunitaria;
- 17.00- 18.30: attività diversificate quali:
 - proposta di attività laboratoriali o ludico espressive che favoriscano le capacità del bambino attività di lettura, laboratori creativi e di cucina;
 - accompagnamento ad attività sportive o extra scolastiche (se concordato);
 - cura dell'igiene personale (doccia o bagno) e cambio degli abiti (se concordato);
 - uscite per conoscere e utilizzare i servizi del territorio (parchi giochi, biblioteca, ludoteca, piscina comunale).
 - gioco libero, non strutturato.
- 19.00: rientro a casa con recupero da parte dei genitori o con servizio di trasporto se richiesto.

È inoltre attualmente attivo solo per i minori, ma è disponibile all'accoglienza anche di nuclei familiari, il servizio nella giornata del sabato.

La giornata del sabato è così strutturata:

- 09.00: accompagnamento al centro diurno da parte dei genitori o servizio di trasporto, se concordato;
- 09.00 – 09.30: colazione comunitaria;
- 09.30 – 11.30:
 - sostegno ed accompagnamento nello svolgimento dei compiti e alla cura del materiale scolastico per i bambini frequentanti la scuola primaria;
 - attività laboratoriali o ludico espressive che favoriscano le capacità del bambino;
 - cura dell'igiene personale (doccia o bagno) e cambio abiti;
 - uscite per conoscere e utilizzare i servizi del territorio (parchi giochi, biblioteca, ludoteca, piscina comunale).
- 11.30 – 12.00: gioco libero;
- 12.00 – 12.45: pranzo comunitario;
- 13.00 recupero dei bambini da parte dei genitori o servizio di trasporto, se concordato.

Nei mesi estivi e durante le vacanze scolastiche, nella giornata del sabato, vengono organizzate gite (mare, zoo, montagna, lago, fiume...) e laboratori di gruppo condotti sia da personale esterno (onoterapia, giocoleria...) che educatori competenti dell'equipe educativa (rilassamento, laboratori creativi, di cucina...).

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



Ciascun percorso è condiviso assieme alla famiglia e ai Servizi coinvolti che sottoscrivono un “patto” in cui si definiscono obiettivi e modalità dell’intervento. Fondamentale è la partecipazione dei genitori e dei bambini alla progettazione che riguarda la loro vita quotidiana.

Il centro diurno, in seguito alla partecipazione al percorso formativo di P.I.P.P.I. 10, aderisce, come dispositivo a P.I.P.P.I., **Programma di Intervento per la Prevenzione dell’Istituzionalizzazione** (risultato della collaborazione tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell’Università degli Studi di Padova).

“Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d’origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l’analisi e la risposta a questi bisogni. L’obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il mandato della legge 149/2001.¹²”

12. Milani P., Di Masi D., Ius M., Serbati S., Tuggia M., Zanon O., *Il quaderno di P.I.P.P.I. Teorie, metodi e strumenti per l’implementazione del programma*, BeccoGiallo, Padova, 2013

Per le madri e i nuclei mamma bambino/i

- Incontro di conoscenza della struttura: ospite/i e familiari, assistente sociale, educatrice e Coordinatrice del centro diurno;
- Firma del “patto educativo” e del contratto di accoglienza;
- Condivisione del P.E.I. e successivi aggiornamenti;
- Incontri cadenzati di aggiornamento/monitoraggio con i Servizi sociali;
- Incontri cadenzati di aggiornamento con i Servizi specialistici;
- Incontro di chiusura progetto;
- Somministrazione questionario di valutazione e gradimento del percorso.

Per i minori

- Incontro di conoscenza della struttura: ospite/i e familiari, assistente sociale, educatrice e Coordinatrice del centro diurno. Per il minore possono essere concordati più incontri per un graduale inserimento;
- Firma del “patto educativo” (sottoscritto anche dal bambino in base all’età) e del contratto di accoglienza;
- Condivisione del P.E.I. e successivi aggiornamenti;
- Accompagnamenti presso servizi specialistici assieme ai genitori;
- Incontri cadenzati di aggiornamento/monitoraggio con i Servizi sociali, i Servizi specialistici e la scuola;
- Coinvolgimento della famiglia nelle attività dei figli (es. attività sportive, musicale, laboratori creativi all’interno del centro diurno);
- Momento quotidiano di breve restituzione e scambio tra educatore e familiari sull’andamento della giornata del minore, solitamente al momento del riaccompagnamento a casa;
- Telefonate di aggiornamento, sms per comunicazioni, memo appuntamenti, invio foto bambini per condividere le attività svolte;
- Incontro di chiusura progetto;
- Somministrazione questionario di valutazione e gradimento del percorso.

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



Il Centro diurno 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.

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.

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.

Il Centro diurno è strutturato in una unità abitativa caratterizzata dalla presenza di una équipe educativa. La gestione dell'équipe 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. L'équipe è composta da n. 4 educatrici, n. 2 impegnate a tempo pieno e n. 2 a tempo parziale.

I turni di lavoro sono strutturati sulla base delle necessità di servizio derivanti dalla gestione degli ospiti accolti.

Nel caso in cui vi siano problematiche di disponibilità del personale interno, per qual-sivoglia 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”*¹³, 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.

13. 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, il Centro diurno 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.

10. Il responsabile del Centro diurno e le forme dell'eventuale delega ad altro operatore

Il Centro diurno “Il Bucaneve” è gestito dall’Associazione “Casa Famiglia Luigi Scroscoppi”. 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 struttura 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. 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 gli ospiti 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

Il Centro diurno 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, di seguito denominato "P.E.I.", di concerto con l'Ente Affidatario, l'ospite e, ove possibile, anche con i familiari, all'interno del quale vengono esaminati diversi aspetti sia personali, 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 e/o del minore 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"*¹⁴.

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.

¹⁴ 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 del Centro.
- **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”*¹⁵.

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.

15. 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”*¹⁶. 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.

Le riunioni settimanali avvengono separatamente per ognuna delle due équipe operanti nel servizio; a cadenza bimestrale vengono programmate delle riunioni condivise dalle due équipe, finalizzate alla pianificazione di aspetti comuni, all'organizzazione generale del servizio e alla definizione di compiti e ruoli.

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.

16. 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. Centro diurno, 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, 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 struttura 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)

Il Centro diurno 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 struttura 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.

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 equipe 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: 1h 30 min alla settimana (circa 80 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.

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, il Centro, il nucleo e laddove possibile la famiglia o la rete parentale. Le dimissioni vengono concordate tra l'Ente Affidatario ed équipe educativa al raggiungimento degli obiettivi del progetto e delle condizioni socio-educative prefissate. Negli inserimenti in via consensuale, tuttavia, l'ospite può decidere in qualunque momento di terminare la sua permanenza al Centro diurno, togliendosi così però l'opportunità di ricevere il sostegno utile a portare a termine gli obiettivi inizialmente prestabiliti.

Si sottolinea tuttavia che, in particolari situazioni, la struttura 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 dal Centro.

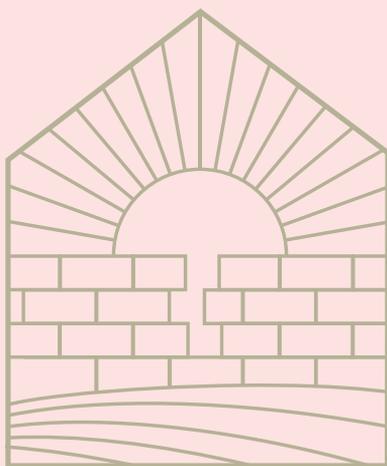
Successivamente alla dimissione del nucleo e a prescindere dalle motivazioni della dimissione stessa, l'équipe educativa stila una relazione conclusiva che verrà fornita all'Ente Affidatario.

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, 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.

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