



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 | 23 |
| 11. Gli impegni che l'Ente gestore assume per la formazione e l'aggiornamento degli operatori | 24 |
| 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 | 25 |
| 13. Le modalità di computo e di riscossione del contributo economico richiesto ai Servizi territoriali | 26 |
| 14. Il radicamento e/o le relazioni con i soggetti del territorio | 26 |

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

La Comunità “La Crisalide” ha origine nella casa delle Suore della Provvidenza a Udine. La sua storia ha radici antiche e si basa sugli ideali di carità e solidarietà voluti dal suo fondatore, Padre Luigi Scrosoppi (1804-1884), che scelse di farsi carico della realtà sociale della sua città e del territorio circostante e, spinto dalla forza della carità evangelica, si dedicò interamente all’educazione di ragazze orfane ed abbandonate, le più trascurate della società.

Nel corso degli anni la struttura è cresciuta e si è modificata per rispondere ai nuovi bisogni presenti sul territorio.

La Crisalide vuole essere prima di tutto un luogo di accoglienza, un ambiente familiare dove chi vi entra possa sentirsi a casa e parte di una famiglia. È il luogo dove ESSERE sè stessi, accettati con le proprie caratteristiche e peculiarità. È il tempo dove STARE, inteso come il fermarsi all’interno di una relazione, nell’incontro e nello scontro di pensieri, desideri, aspirazioni e sogni. È in questo stare e fermarsi nelle piccole questioni del quotidiano, che educatori e minori costruiscono un percorso assieme verso il DIVENIRE.

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

La Comunità socioeducativa “La Crisalide” offre un servizio di accoglienza residenziale per minori di sesso femminile che presentano situazioni di disagio familiare e sociale che potrebbero pregiudicare la loro crescita e la loro realizzazione personale. Le minori sono collocate o a seguito di provvedimento dell’Autorità Giudiziaria o in forma consensuale con la famiglia e il Servizio Sociale di riferimento. Il target d’età è 14-17 anni, con possibilità di permanenza fino ai 21 anni in caso di proseguimento amministrativo.

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

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



La Comunità è strutturata in una unità abitativa su 3 piani suddivisa in due moduli e ospita un massimo di n. 8 minori. È presente un posto per la pronta accoglienza che viene garantito compatibilmente con gli inserimenti già in essere.

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

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

La Comunità ospita in via prioritaria minori provenienti dal territorio regionale; al fine di garantire alle giovani ospiti continuità con il precedente contesto di vita, si predilige, ove non vi siano disposizioni contrarie da parte dell'Autorità Giudiziaria e dell'Ente Affidatario e compatibilmente con gli aspetti logistici, la prosecuzione dei percorsi scolastici/ricreativi già in essere.

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 della minore, la domanda viene valutata dalla Responsabile dell'Area Educativa e dalla Coordinatrice della Comunità. Una volta confermata la disponibilità, si concorda l'inserimento con l'Ente Affidatario, che si impegna a trasmettere alla Comunità la documentazione relativa alla minore (relazioni, eventuali disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, tessere e altri documenti sanitari, documenti personali, ecc.).

Avviene quindi la presentazione alla minore, e ove possibile alla famiglia, dell'ambiente comunitario e delle persone che l'accompagneranno nel percorso; quest'ultimo viene condiviso con la ragazza e l'Ente Affidatario e ove possibile con la famiglia d'origine in uno o più colloqui conoscitivi in Comunità. In tali occasioni verranno esplicitati alla minore e, ove possibile ai familiari, 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 minore e anche la famiglia d'origine, inoltre, potranno 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'ospite e l'Ente inviante, un percorso educativo personalizzato.

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

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

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

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

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

Nel caso dei neomaggiorenni 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 e di socializzazione.

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

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

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

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



4.1 Modello teorico di riferimento

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

“L'intervento di allontanamento non deve essere concepito come una rottura, ma come una “protezione” del legame, al fine di fare un utilizzo terapeutico ed educativo dei collocamenti al di fuori della famiglia per migliorare la relazione tra genitori e figli”¹.

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

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

- **La teoria dell'attaccamento**
secondo lo psicologo britannico John Bowlby, il bambino nasce con una “pre-disposizione biologica” a sviluppare un attaccamento per chi si prende cura di lui; l'attaccamento ha la funzione biologica di proteggere il bambino e la funzione psicologica di fornire sicurezza. Il legame di attaccamento con il care-giver primario ha un profondo impatto non solo nell'infanzia ma anche, e soprattutto, nella vita sociale e relazionale adulta. Instaurare un positivo rapporto di attaccamento con una figura educativa può aiutare le ragazze 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 voglia².

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

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

- **Il modello dell'ecologia dello sviluppo umano di Bronfenbrenner³**
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.
- **Teoria psicosociale dello sviluppo**
tale teoria prevede la presenza di otto stadi e ogni stadio è caratterizzato da due tendenze opposte. L'individuo deve affrontare queste due tendenze e pertanto ogni stadio rappresenterà una crisi che egli dovrà superare per proseguire nel suo ciclo di vita. Gli stadi che corrispondono all'adolescenza e alla prima età adulta sono quelli definiti dall'autore: "Identità e dispersione" e "Intimità ed isolamento"⁴.

4.2 Metodologie educative

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

- **Il benessere dell'individuo**
l'agire educativo è rivolto all'osservazione e all'ascolto dell'individuo nella sua unicità e globalità perseguendo obiettivi che si concretizzano nel rispetto della dignità, della riservatezza, della storia e contesto familiare di ognuno;
- **La famiglia come risorsa**
riconoscere alla stessa il ruolo di soggetto primario e ambito di riferimento, sia essa la famiglia d'origine o la famiglia affidataria/adottiva. L'équipe educativa accompagna il percorso di integrazione e collabora con la famiglia per il perseguimento del benessere della minore.
- **Il territorio come risorsa**
gli ambiti in cui si esplicano gli interventi educativi sono spazi reali di vita per crescere e sviluppare le capacità individuali e una sana socializzazione.
- **Il lavoro di rete**
come modalità strategico operativa volta a valorizzare le relazioni significative.

3. Bronfenbrenner, (1979) "Ecologia dello sviluppo umano" Il Mulino, Bologna.

4. Erikson, E.H., (1950) *Childhood and society*. New York, Norton.

- **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"*⁵.

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

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

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

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

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

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

L'intervento residenziale viene condiviso dai familiari (quando previsto e possibile), dai Servizi Sociali, dalle 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".

5. Maluccio, 1998; da "Nessuno è minore" Relazione sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza nel Veneto, 2006; p. 228

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

Essa comprende:

- **La relazione educativa**

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

Per l'educatore l'essere in relazione significa assolvere alcune funzioni basilari, quali l'ascolto empatico della persona nei suoi stati emotivi, l'accoglienza dei suoi bisogni⁶, il contenimento normativo e la protezione: tutto questo implica presenza costante e affiancamento nella quotidianità con progressiva spinta verso la capacità di autonomia.

Tali azioni vengono realizzate dall'educatore sviluppandole a partire da quelle che dovrebbero essere le funzioni di una relazione significativa asimmetrica adulto-ragazza ovvero: funzione protettiva, funzione affettiva, funzione regolativa, funzione normativa, funzione predittiva, funzione significativa o riflessiva/mentalizzante, funzione rappresentativa, funzione triadica.

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

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

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

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

- **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”*.⁸

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.⁹

4.3 Modalità del sostegno psicologico

L'Associazione offre un sostegno psicologico per ciascuna minore/neo maggiorenne, attraverso la presenza all'interno della comunità di una psicologa psicoterapeuta ad indirizzo sistemico, familiare e relazionale, dipendente dell'Associazione. Tale figura lavora in sinergia con l'equipe educativa durante l'arco della giornata, mettendosi a disposizione delle ospiti sia in maniera libera che programmata attraverso dei colloqui individuali e mediante un sostegno psicologico di gruppo.

Il periodo dell'adolescenza è un momento di vita molto intenso e fonte di disorientamento per i ragazzi, ma anche per le figure di riferimento che gli stanno attorno. L'adolescente infatti si ritrova in un momento di vita in cui ricerca la sua indipendenza dalla figura adulta, si avvicina al gruppo dei pari, ha una forte spinta ad esplorare il contesto e vive con molta intensità le emozioni. Il rapporto con la famiglia e con le figure di riferimento potrebbe andare incontro a delle rotture, che se gestite in maniera inadeguata potrebbero divenire fonte di allontanamento del minore e lo sviluppo di comportamenti disfunzionali.

Il contesto comunitario può fornire alla minore accolta uno spazio contenitivo sano, finalizzato a fornire un supporto psicologico per le difficoltà evolutive e per la propria storia di vita. Inoltre, tale percorso dovrà dare la possibilità di sperimentare nuove relazioni funzionali, così da poter prendere consapevolezza di quelle che, all'interno della propria famiglia, risultano disfunzionali. Lo scopo ultimo di tutto il percorso comunitario è quello di un riavvicinamento consapevole al nucleo familiare, dove possibile; oppure di favorire una autonomia emotiva e psicologica, al fine di poter vivere all'interno del contesto sociale naturale.

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

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

Nello specifico gli obiettivi del sostegno psicologico individuale sono:

- Sostenere la minore/neo maggiorenne nel suo percorso comunitario, aiutandola a prendere consapevolezza di quali possono essere i punti di forza di tale percorso.
- Supportare emotivamente la minore/neo maggiorenne attraverso una rilettura delle emozioni provate e fornendo nuove strategie di crescita.
- Promuovere l'autonomia e la crescita personale, offrendo un contesto protettivo capace di accogliere i bisogni della minore/neo maggiorenne.
- Rendere minimi i comportamenti relazionali inadeguati che rischiano di compromettere un appropriato sviluppo della minore/neo maggiorenne.
- Stimolare una comunicazione efficace con la figura adulta, consentendo di sperimentare una relazione sana e permettendo di conoscere un nuovo contesto di contenimento.
- Aiutare la minore/neo maggiorenne nelle situazioni problematiche, attraverso la presa di consapevolezza della complessità e fornendo delle strategie riparative.
- Vivere un'esperienza affettivo-educativa di presenza continua, con lo scopo di esserci sempre e trasmettere il messaggio "Io sono qui per te, ti vedo".

Oltre ad offrire uno spazio individuale, la psicologa psicoterapeuta garantisce un supporto psicologico di gruppo.

Gli obiettivi principali di tale intervento sono:

- Favorire l'armonia e il buon funzionamento del gruppo nella loro convivenza quotidiana.
- Promuovere la condivisione e la collaborazione.
- Stimolare la capacità di leggere e accogliere le esigenze dell'altro e saper esprimere le proprie, nel rispetto reciproco.
- Facilitare la gestione sana di eventuali conflitti.
- Vivere e sperimentare un contesto di gruppo, utile come risorsa per il mondo esterno.

Il tema di ciascun intervento può essere lasciato libero e individuato dalle partecipanti, così da poter approfondire aspetti della loro vita, del loro sentire o del vivere in comunità. Oppure il tema può essere individuato dalla professionista o dall'equipe educativa, che ha osservato una precisa necessità dettata dal contesto vissuto in quel momento.

Infine, la psicologa garantisce uno spazio di condivisione del percorso della minore con il genitore. In tale luogo, verranno condivisi gli obiettivi raggiunti dalla figlia e i suoi punti di forza. Inoltre ci sarà la possibilità di rendere responsabile il genitore dei cambiamenti e della crescita personale del minore.

Gli interventi e gli obiettivi prefissati sono sempre sostenuti dalla stretta collaborazione con l'equipe educativa e il continuo scambio di comunicazione, al fine di poter offrire il miglior aiuto e sostegno alla minore/neo maggiorenne.

La continuità del servizio di sostegno psicologico è garantita anche successivamente alla dimissione della minore/neo maggiorenne dalla struttura, per un massimo di 6 mesi.

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 ragazze 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 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 in ogni loro aspetto sanitario, utilizzando le strutture del Servizio Sanitario;
- preparazione e somministrazione di pasti che rispondano alle esigenze dietetiche e ai bisogni individuali;
- elaborazione di progetti educativi individualizzati mediante interventi volti a favorire lo sviluppo armonico nelle componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive e sociali delle minori;
- accompagnamento nel sistema scolastico e sostegno alle attività rese necessarie dagli specifici bisogni di ciascuna minore;
- organizzazione di attività per il tempo libero sia all'interno (laboratori didattico/artistici e ludico/ricreativi, gioco libero, ecc.) che all'esterno (attività sportive, ricreative e culturali). Partecipazione a campi estivi, vacanze al mare e/o in montagna, gite ed attività ludiche e sportive di vario genere. Tali attività di studio e di tempo libero vengono organizzate nel rispetto dei normali ritmi delle minori, assicurando la più ampia integrazione sociale.



7. Schema di svolgimento di una giornata tipo

Durante il periodo scolastico le minori ospiti sono regolarmente iscritte e frequentano le lezioni, sono previste eccezioni concordabili con i servizi sociali invianti. Gli orari delle attività giornaliere seguono, di conseguenza, il calendario delle lezioni.

La giornata tipo durante l'anno scolastico risulta quindi essere la seguente:

- 06.30 – 07.30 sveglia, colazione e preparazione;
- 07.30 – 08.00 trasferimenti presso gli istituti scolastici
- 08.00 – 13.00 attività scolastica
- 13.00 – 14.00 rientro e pranzo
- 14.00 – 18.00 eventuali rientri pomeridiani/attività extrascolastiche/sportive/compiti
- 18.00 – 19.00 cura personale
- 18.30 – 20.00 preparazione del pasto e cena
- 20.00 – 22.00 relax e termine della giornata
- 22.00 consegna dei dispositivi elettronici

Il tempo libero viene impegnato con attività di studio, cura dell'igiene personale e degli spazi personali e comuni, attività di gruppo (giochi, laboratori di vario genere, gite) e interventi individualizzati di supporto e potenziamento risorse alle minori.

Durante i fine settimana o nei periodi festivi vengono organizzate gite di gruppo o individualizzate a scopo educativo, ludico e ricreativo.

I pasti, momento di condivisione a forte valenza educativa, vengono preparati dalle educatrici, le ragazze vengono coinvolte nella loro preparazione, tenuto conto degli orari scolastici e delle attività extracurricolari di ciascuna.

La sera le ospiti sono libere di trascorrere il tempo nelle proprie camere o negli spazi comuni, fatta eccezione per occasionali uscite o attività programmate. Viene richiesta la consegna del telefono personale entro le ore 22.00, orario in cui termina la giornata.

Nel periodo estivo alle ragazze sono offerte occasioni di svago quali soggiorni al mare o in montagna ed esperienze ludico ricreative prediligendo quelle all'aperto.

La giornata tipo prevede momenti in cui le ragazze svolgono attività quali compiti scolastici, sistemazione degli spazi comuni, preparazione dei pasti e altri di relax libero o organizzato dall'équipe educativa.

La giornata tipo durante il periodo estivo risulta quindi essere la seguente:

- 08.30 – 09.00 sveglia, colazione e preparazione;
- 09.00 – 12.30 attività varie
- 12.30 – 14.00 preparazione del pasto e pranzo
- 14.00 – 18.00 eventuali attività sportive/uscite/compiti
- 18.00 – 19.00 cura personale
- 18.30 – 20.00 preparazione del pasto e cena
- 20.00 – 00.00 relax e termine della giornata
- 00.00 consegna dei dispositivi elettronici

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

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

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



La Comunità è strutturata in una unità abitativa suddivisa in due moduli gestita da una équipe educativa. La guida delle équipes è affidata ad una Coordinatrice che si occupa della stesura del piano di lavoro e del mantenimento delle relazioni con le Assistenti Sociali di riferimento.

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 delle ragazze accolte: sono previste quindi una turnazione mattutina, una pomeridiana ed una notturna. È sempre considerata la presenza di almeno due operatrici per turno, al fine di garantire non solo il giusto rapporto ospiti/educatrice, ma anche eventuali accompagnamenti ad impegni e/o appuntamenti di vario genere. A questo fanno eccezione il turno mattutino del periodo scolastico, dal momento che le ospiti frequentano percorsi formativi, e il turno notturno, in cui è garantita la presenza di una operatrice. Vi è inoltre la reperibilità telefonica della Coordinatrice sulle 24h, festività comprese.

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

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

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

Con cadenza quindicinale l'équipe educativa partecipa all'attività di supervisione condotta da una psicologa/psicoterapeuta esterna. Lo scopo è quello di offrire alle operatrici *“un supporto educativo di secondo livello per poter rispondere ad esigenze di meta riflessione sul proprio lavoro, esercitando funzioni di ricerca attraverso strumenti, linguaggi, riferimenti culturali omogenei con gli orientamenti professionali dell'educatore”*¹⁰, andando a ricercare, attraverso approfondimenti presenti in letteratura riferimenti teorici che hanno a che fare direttamente con l'utenza. La supervisione, inoltre, rappresenta un valido strumento per la prevenzione dei rischi connessi al burnout dell'operatore.

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

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

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

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

Nello svolgersi della vita quotidiana, inoltre, la Comunità si avvale della collaborazione del volontariato. L'attenzione ai volontari ha lo scopo di arricchire la proposta educativa rivolta ai 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 alle ospiti accolte 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 L. REGOLIOSI, G. SCARATTI (a cura di), Il consulente del lavoro socioeducativo. Formazione, supervisione, coordinamento. Carocci Faber, Roma 2002.

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

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

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

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

È compito della Coordinatrice individuare una tra le figure educative dell'équipe ed affidarle il singolo caso dell'ospite accolta. 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 alle ospiti accolte.

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

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

L'Associazione, garante della qualità del servizio erogato dal personale educativo in ciascuna delle strutture di accoglienza gestite, assicura a educatrici ed educatori frequenti occasioni di formazione proponendo eventi e corsi organizzati da istituzioni esterne o predisponendo personalmente attività formative dirette con enti accreditati. Inoltre, al fine di rispondere in maniera sempre puntuale ai bisogni dell'utenza e di mettere in atto tutto ciò che è necessario allo sviluppo delle minori ospiti, garantisce l'alternanza quindicinale di supervisioni e momenti formativi guidati dal supervisore dell'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 del personale. Tutto il personale dell'organico è quindi impegnato in continue iniziative di formazione e aggiornamento, con lo scopo di sostenere il ruolo educativo con competenza e professionalità e con la costante tensione al miglioramento della qualità del servizio offerto.

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

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

I fascicoli inerenti le minori accolte sono conservati con due modalità: in cloud, su server online, e in forma cartacea nel cartolare personale di ciascuna ospite. 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 delle 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 delle utenti medesime, 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 delle minori.

Per un'azione coordinata in loro favore è fondamentale il dialogo che si instaura tramite contatto diretto, telefonico o e-mail con realtà come la scuola e le biblioteche, il medico di base, 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 alla minore accolta, ai genitori, ad eventuali fratelli/sorelle e/o altri parenti noti; quando possibile, inoltre, viene richiesta una sintesi della situazione socio-ambientale del nucleo e dei motivi che hanno portato all'allontanamento della minore stessa.

Dopo un'iniziale fase di osservazione della durata di circa trenta giorni, si procede quindi alla prima stesura del Progetto Educativo Individualizzato, di seguito denominato "P.E.I.", di concerto con l'Ente Affidatario, la minore e, ove possibile, anche con i familiari e/o con i rappresentanti legali, all'interno del quale vengono esaminati diversi aspetti. 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"*¹¹.

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 della minore: si individueranno dunque delle tappe graduali volte al ricongiungimento familiare e/o alla creazione di relazioni con la nuova famiglia affidataria o adottiva.

¹¹ 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

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

• Diario di bordo

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

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

• Griglie osservative

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

• Riunioni d'équipe e di supervisione

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

• Scambi con il Servizio Sociale

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

• Incontri di restituzione con le diverse figure coinvolte

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

• Incontri di rete con tutti gli operatori coinvolti

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

c) Metodologia del lavoro in équipe

“L’operatore trova un valido supporto nel gruppo di lavoro di cui è parte, in quanto all’interno dell’équipe è possibile riflettere sulla propria attività e sulle relazioni instaurate con gli utenti”¹². L’équipe trova la sua ragion d’essere nell’unicità di ciascuna educatrice; ciò rappresenta una ricchezza, che necessita però la definizione di un orizzonte di senso che trova compimento nell’unità dell’équipe stessa e nella condivisione di un linguaggio comune.

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

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

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

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

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

Per ciascuna minore viene aperto un fascicolo (cartolare), che viene riposto in ufficio, zona interdotta alle ospiti.

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

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

¹² D. SIMEONE, *La consulenza educativa, dimensione pedagogica della relazione d’aiuto*, Vita e Pensiero, Milano 2002.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le minori vengono coinvolte nella scelta delle iniziative ed attività attraverso momenti di condivisione formale (riunioni) o informale (durante i pasti e i momenti di relax) e le stesse possono quotidianamente portare proposte e suggerimenti. Viene predisposta una bacheca ove poter affiggere volantini o indicazioni relative alle attività. Solitamente le iniziative proposte dall'equipe educativa nascono dal dialogo, dalla conoscenza e dalla relazione instaurata con le ospiti.

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

Il clima organizzativo tra gli operatori viene analizzato quindicinalmente attraverso un'indagine qualitativa (scambio con il supervisore). È in fase di elaborazione un questionario, allo studio dell'equipe 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 inserita la minore. 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 le minori 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 una minore viene inviata la scheda personale (che viene comunque aggiornata durante la permanenza della minore in struttura) con i relativi dati anagrafici e documenti di identità entro le 24 ore successive; ogni sei mesi, inoltre, (gennaio e luglio) vengono inviati gli elenchi semestrali con i nomi delle minori ospitate 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 dalle minori alle educatrici; la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni viene tempestivamente informata anche relativamente a ogni vacanza o pernottamento all'esterno della Comunità svolti dalle minori.

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 le minori e/o a quanto riportato nelle segnalazioni o nelle relazioni scritte.

j) Piano annuale delle ore indirette, annualmente programmato, tale da assicurare agli operatori: momenti di confronto e programmazione tra operatori e coordinatore del servizio, e partecipazione agli incontri di supervisione, alla formazione e agli incontri di 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 equipe, alle supervisioni e alle formazioni:

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

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

k) Modalità di gestione delle dimissioni dei minori

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

Nel caso dei neomaggiorenni 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 e di socializzazione.

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

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

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

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

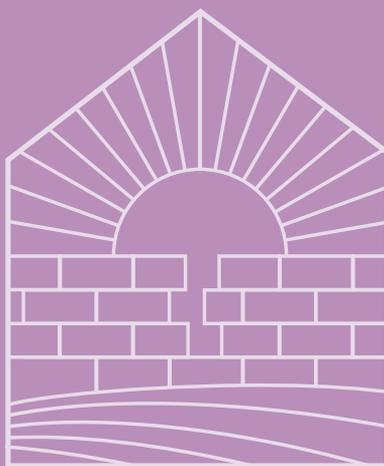
l) Modalità di gestione di eventuali situazioni di crisi (atti aggressivi auto/etero diretti, fughe, uso di sostanze psicoattive)

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

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

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

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 della minore presso una struttura rispondente ai bisogni non solo educativi ma anche sanitari della stessa.



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