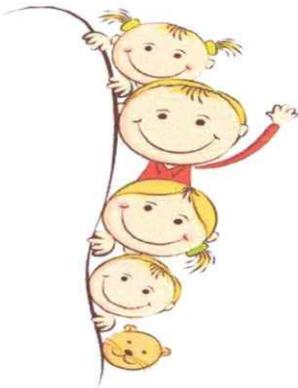


Carta dei servizi Comunità alloggio Ohana di Camilla



*Ohana significa famiglia e
Famiglia vuol dire che nessuno
Viene abbandonato o dimenticato*



R.A.

Introduzione

Nella stesura della presente Carta del Servizio abbiamo cercato di realizzare un documento di agile consultazione che potesse fornire la visione complessiva della Cooperativa e della cultura che la contraddistingue.

Nella prima parte il lettore potrà quindi trovare una presentazione in dettaglio della Comunità alloggio per minori la Ohana di Camilla mentre la seconda parte vuole invece presentare in modo breve la Cooperativa Il Girasole. La Carta del servizio ha l'obiettivo di rendere trasparente ciò che viene offerto, farlo conoscere in profondità, renderlo esigibile, nella consapevolezza che la comunicazione e l'intesa con i minori utenti, ed è essenziale per un continuo rinnovamento in senso migliorativo del Servizio stesso. Questa Carta dei Servizi perciò non vuole semplicemente assolvere ad un obbligo normativo ma, soprattutto, aprire un confronto con il territorio per la verifica del servizio erogato e l'individuazione di nuovi obiettivi da raggiungere.

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana e gli Articoli 8, 10, comma 2, 14, 20, 29, 30, 31 e 32 della Convenzione Internazionale sui diritti del Fanciullo del 20 novembre 1989, ratificata dalla Legge 27 maggio 1991 n 176 ed è stata redatta in conformità allo schema di cui alla Delibera n. 1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008, all'Art. n 26 della Legge Regionale n 11/2007, all'Art.10 del R.R. n 16 del 23 novembre 2009, al Regolamento n 4 del 7 aprile 2014. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari. Come previsto dall'articolo n 13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali) che definisce l'accesso ai Servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. La finalità della Carta dei Servizi è di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto. La Carta è quindi è uno strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori e soci. La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, l'impegno della Cooperativa sociale Il Girasole, nel definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi. Fra questi:

Agevolare l'accesso al Servizio;

Semplificare le procedure relative all'accesso ai servizi e al loro esercizio in applicazione delle disposizioni della presente legge;

Garantire omogeneità territoriale;

Tempestività delle risposte;

Accessibilità;

Correttezza e regolarità gestionale.

R.A.

La Carta dei Servizi della Cooperativa sociale Il Girasole nasce da un lavoro condiviso e di coordinamento, di riflessione e di elaborazione di valori, idee ed esperienze in cui hanno preso parte attiva il responsabile, il coordinatore, gli operatori e i soci. Essa ha una chiara natura pubblica ed è finalizzata alla costruzione e promozione di una più efficace e propositiva comunicazione sia interna. tra tutti gli operatori coinvolti nel processo di assistenza e cura alla persona. sia esterna. con gli utenti e con gli attori del territorio di riferimento.

Premessa

Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" (sono "pubblici" quei servizi svolti a garantire il godimento dei diritti della persona. costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla libertà di comunicazione, alla sicurezza della persona) si determina un grande passo in avanti rispetto alle politiche dei servizi e soprattutto alle strategie di miglioramento della qualità, in una logica di servizi più efficaci ed efficienti. Con l'emanazione di questa direttiva, tutti gli Enti erogatori di Servizi pubblici, sono tenuti a redigere la Carta dei Servizi, che diviene una sorta di guida ai servizi offerti ed un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume. Il Documento è utile sia a gli utenti, sia all'organizzazione/ istituzione che l'adotta: infatti, se da una parte essa garantisce la partecipazione e facilita l'accesso ai servizi, dall'altra consente la trasparenza delle procedure interne ed esterne, di mantenere livelli elevati di prestazioni e di adeguare i propri servizi sulla base della domanda.

Principi Fondamentali

Attraverso una chiara definizione dei servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte a gli ospiti, delle possibilità di presentare reclamo, poste a tutela dell'utenza e dei familiari e con la volontà di instaurare un rapporto trasparente, la Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni "Obiettivi di Principio" che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi della Comunità Ohana di Camilla, nell'offerta dei Servizi. La Cooperativa Sociale "Girasole" nello stilare questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi, riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI (fissati dalla Direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. definiti al titolo 1^o e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici. La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo primario della Cooperativa Il Girasole che, nell'erogazione dei servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi:

1) **uguaglianza ed imparzialità**: nell'erogazione dei servizi verrà garantito il rispetto dei diritti degli utenti ed assicurato il rispetto della privacy e l'assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. A tal scopo gli operatori svolgeranno la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli utenti;

R.A.

2) *rispetto della persona*: particolare attenzione sarà rivolta al rispetto della dignità della persona, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche, psichiche, sociali, economiche e culturali;

3) *continuità*: compatibilmente con le risorse ed i vincoli, sarà assicurata una erogazione delle prestazioni regolare e continuativa, per non creare disagi o disservizi all'utenza;

4) *partecipazione*: nell'erogazione dei servizi verrà promosso il coinvolgimento attivo degli utenti, attraverso la trasmissione di tutte le informazioni utili per il servizio e il diritto di ottenere i dati e le notizie necessarie, di presentare i documenti, di formulare i suggerimenti, di inoltrare i reclami, di richiedere gli indennizzi;

5) *efficacia ed efficienza*: attraverso il corretto utilizzo delle risorse finanziarie disponibili verrà garantito il rispetto degli standard prefissati e migliorato, in itinere, il livello di efficienza ed efficacia del servizio, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto. I soggetti erogatori definiscono standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto. Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni al soggetto erogatore e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard. I metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future. Nella relazione, i soggetti erogatori determinano, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti; forniscono una base di comparazione per raffrontare risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrivono gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati. Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti e l'equipe. L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti. Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole devono essere adottate, avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagi per gli utenti. I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi e ne semplificazione delle procedure.

6) *personalizzazione*: l'erogazione dei servizi sarà rapportata alla condizione e alle esigenze del singolo utente, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole;

7) *chiarezza e cortesia*: i cittadini/utenti saranno trattati con rispetto e cortesia e agevolati nell'esercizio dei loro fondamentali diritti. In particolare, sarà posta la massima

R.A.

attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e saranno adeguate costantemente le modalità di comunicazione con gli utenti. La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative del personale addetto e un costante monitoraggio dei servizi;

8) *trasparenza*: l'erogazione dei servizi sarà caratterizzata dalla massima trasparenza possibile, onde consentire agli utenti e ai loro familiari di ricevere le dovute informazioni sulle procedure, sulla tipologia dei servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo, con gentilezza e disponibilità da parte degli operatori preposti.

DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Cooperativa Sociale "Il Girasole", nel richiamare i principi del superiore interesse del minore e della necessità di una vita adeguata alla minore età, ha stilato la seguente Carta dei Servizi come strumento di dialogo tra l'insieme delle risorse del territorio e le prestazioni che la struttura residenziale la Comunità alloggio Ohana di Camilla offre ai suoi ospiti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono:

I minori e le famiglie;

Il Servizio Sociale di Competenza territoriale o con presa in carico del minore; Il Servizio Sociale ambito S03 ex S5 comune capofila Eboli;

LA CARTA DEI SERVIZI E' AD ACCESSIBILITA' PUBBLICA: E' pubblicata sul sito web: www.residenzialiminori.it

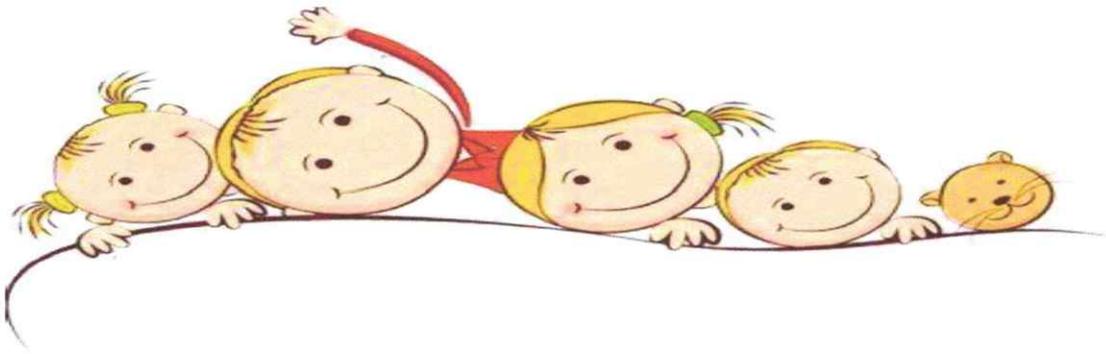
La Carta dei servizi è redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.

La Carta dei servizi, in quanto strumento flessibile e variabile, sarà soggetta ad aggiornamento periodico, ogni qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi e, comunque, annualmente.

Le modifiche relative ai servizi erogati saranno tempestivamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei.

R.A.

COMUNITA' ALLOGGIO OHANA DI CAMILLA



TIPOLOGIA di STRUTTURA E AREA DI ATTIVITA' A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI

DESCRIZIONE

La Comunità alloggio "Ohana di Camilla" è un servizio educativo residenziale per minori a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di giovani, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

ATTIVITA'

La comunità alloggio " Ohana di Camilla" assicura il funzionamento nell'arco delle 24h per tutto l'anno, accoglienza e la cura dei giovani, costante azione educativa, assistenza e tutela. gestione della quotidianità, attività socio educative volte ad un adeguato sviluppo dell'autonomia individuale, coinvolgimento dei giovani in tutte le attività di espletamento della vita quotidiana come momento a forte valenza educativa. inserimento in attività formative e di lavoro. stesura di progetti educativi individualizzati. gestione delle emergenze. socializzazione e animazione. L'equipe che opera nel servizio mette in atto azioni volte a dare risposta ai bisogni dei minori. alla realizzazione del piano individuale. al rientro nei propri contesti familiari. ovvero alla realizzazione di programmi di affido o di adozione.

REQUISITI di RICETTIVITA': 5 minori, più un minore in caso di motivate esigenze educative, come la presenza di fratelli o sorelle, di età compresa tra 13 e i 18 anni, preferibilmente omogenei per sesso. La permanenza degli ospiti può essere estesa fino al concepimento del 21 anno di età limitatamente ai casi per i quali si rende necessario il completamento del percorso educativo e di recupero. La comunità alloggio può ospitare minori sottoposti alle misure di cui al DP R 448/88, o minori diversamente abili nei limiti del quaranta per cento della ricettività massima.

AREA TERRITORIALE INTERESSATA: La comunità alloggio "Ohana di Camilla" è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

BREVE STORIA: Il Girasole Società Cooperativa Sociale. da giugno 2007. è

R.A.

stato l'Ente titolare e gestore della Casa Famiglia "Camilla", che inizialmente era situata in via Insorti Ungheresi n° 79. Felitto (SA) poi nel Comune di Aquara in località. Mercantella e poi Roccadaspide. Attualmente la società è impegnata nella gestione della Comunità alloggio Le Petit Camilla e Dolce Camilla site in Albanella. Tutti i soci della Cooperativa, con un grande bagaglio di esperienza e consapevoli dell'impegno, hanno deciso di dar vita ad una comunità alloggio per minori basando la metodologia sulla quotidianità e sulla situazione territoriale, due dimensioni in continua integrazione. La quotidianità è intesa come l'insieme delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento delle persone accolte nella vita comunitaria, del sostegno reciproco nelle piccole faccende di ogni giorno ed è organizzata in considerazione del tempo, dello spazio, del clima familiare e delle regole. Il territorio è inteso come luogo del "noi" come sistema di relazioni aperte al "mondo" e rappresenta la completezza del programma educativo.

REGOLAMENTO E LEGGI di RIFERIMENTO. La Comunità alloggio " Ohana di Camilla" è organizzata ai sensi del Regolamento n 4 del 7 aprile Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 2007, n 11 al Catalogo dei Servizi residenziali. semi-residenziali. territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, al **REGOLAMENTO PER L'AUTORIZZAZIONE E L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI** del Piano di Zona S03 ex S05 (in attuazione del regolamento regionale N. 4 del 7 aprile 2014 di attuazione della legge regionale n. 11/2007 pubblicato sul BURC n. 28 del 28/04/2014) Approvato dal Coordinamento Istituzionale con deliberazione n. 24 del 05/12/2016. Alle Leggi sui minori internazionali e nazionali e si adeguerà a tutte quelle future.

DESCRIZIONE DELLA COMUNITA'

La comunità alloggio Ohana di Camilla è sita nel comune di Eboli alla via Pezze delle Monache snc ed è ubicata all'uscita dell'autostrada a poche centinaia di metri dal centro città. Eboli frequentato fin dalla preistoria, il territorio costituisce la porzione più estesa della piana del Sele. Conosciuta in tutto il mondo grazie al titolo del famoso libro di Carlo Levi "Cristo si è fermato ad Eboli" pubblicato nel 1945. Per questo motivo il legame fra la città e l'autore torinese è stato sempre profondo. La comunità è posta al piano terra di un fabbricato con 2 appartamenti, a cui si accede attraverso un piccolo ingresso, che si affacciano sul viale di ingresso. A sinistra del vano di accesso si trova un ampio salone, suddiviso in cucina soggiorno e salotto, luogo per le attività di socializzazione dei piccoli ospiti. L'appartamento è provvisto di 2 bagni e tre camere da letto: 1 singola, 1 doppia e una con metratura superiore a 18 mq in cui è possibile inserire un terzo minore solo per motivate esigenze o con presenza di fratelli o sorelle come previsto dal catalogo delle strutture residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11 del 2007. Il disimpegno posto a destra dell'ingresso è organizzato per le attività amministrative.

R.A.

Tutti gli ambienti sono organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la riservatezza di ogni singolo minore.

La struttura è dotata di acqua calda, energia elettrica, climatizzatori, telefono, postazione computer con collegamento internet a disposizione degli utenti. Ricettività non superiore a dieci utenti, equiparabile a civile abitazione per il requisito relativo all'abbattimento delle barriere architettoniche. Art. 5 Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione punto B Regolamento 7 aprile 2014, n. 4. In caso di minori diversamente abili saranno rimossi tutti i vincoli strutturali e le eventuali barriere architettoniche di accesso alla struttura conformemente al Decreto Ministeriale 14.06.1989 n 236 "Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, adattabilità, e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento delle barriere architettoniche. Trattandosi di un edificio residenziale, la norma, D.M 236/89. richiede che sia soddisfatto il solo requisito dell'adattabilità, vale a dire che è possibile per mezzo di interventi limitati e contenuti nei costi, rendere l'alloggio accessibile, cioè pienamente fruibile anche dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria. Tale requisito, in caso di minori diversamente abili sarà pienamente soddisfatto attraverso l'accessibilità condizionata. A tal scopo sul terrazzo, da cui si accede con la macchina e vi è una porta finestra, che concede di entrare nel soggiorno/salone, predisposta per l'accoglienza di persone con disabilità motoria, saranno posti i simboli di accessibilità condizionata e un campanello di cui all'art 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 384/78 (DM 236/89 ART 5 e 7). Il personale della comunità Ohana di Camilla accompagnerà e aiuterà la persona o il minore diversamente abile nell'attraversare la portafinestra per facilitare l'ingresso in struttura.

All'interno, la fruibilità degli ambienti, quali cucina e soggiorno e camera, è garantita da spazi che consentono l'uso di sedia a rotelle. Il bagno ha spazi adeguati per i movimenti delle persone, anche in carrozzina. In caso di minori diversamente abili, la porta d'accesso al bagno sarà battente con apertura verso l'esterno, per potere accedere anche in caso di cadute accidentali. Saranno previsti spazi adeguati per gli apparecchi sanitari (davanti al lavabo ed a lato del wc D.M.LL.PP 1 4 GIUGNO 1989. N 326. ART 5 E 7.

ACCESSO AL SERVIZIO La comunità Ohana di Camilla è Sita nel comune di Eboli nella contrada Pezze delle Monache facilmente raggiungibile in auto dallo svincolo di Eboli, infatti è ubicata a 200 m dall'uscita dell'autostrada Salerno - Reggio Calabria. Per chi invece volesse raggiungere la comunità Ohana di Camilla con autobus di linea, ci sono diverse corse che partono da Salerno e transitano per Eboli, ma anche diverse corse che partono da Potenza e dalla Calabria e fanno scalo ad Eboli. Per chi invece volesse raggiungere la comunità "Ohana di Camilla" in treno è possibile in quanto ad Eboli fermano tutti i treni della tratta ferroviaria Napoli-Sicignano-Potenza-Taranto. La stazione ferroviaria è vicina alla comunità, di lì è possibile raggiungere la struttura anche a piedi o con mezzi privati e pubblici. Inoltre la Cooperativa sociale "Il Girasole" ha in dotazione un'autovettura

di proprietà che consente lo spostamento dei minori e facilita le visite nella struttura stessa.

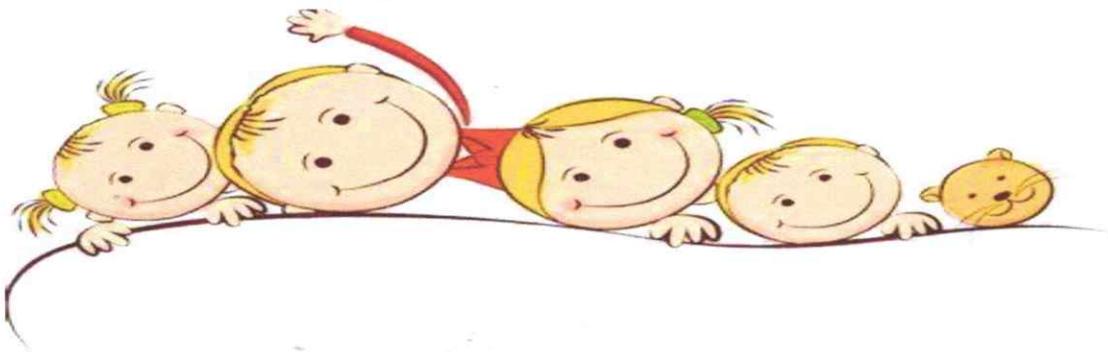
Accesso subordinato a valutazione mono professionale: Per accedere ai Servizi offerti dalla comunità è indispensabile stabilire un primo contatto telefonico con la struttura, seguito poi da un email di richiesta all'accoglienza fatta dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall'Ufficio di Piano di Zona o da altri Enti. La domanda di collocazione di un minore può avvenire nell'arco dell'intera giornata, l'operatore di turno avvisa il Coordinatore che, dopo aver accertato la disponibilità all'accoglienza, predispone la verifica della compatibilità tra progetto globale del servizio ed i bisogni del minore anche nell'ottica e nel limite del possibile di un buon clima educativo. L'ammissione in comunità di un ospite qualunque siano le motivazioni relative all'allontanamento da casa, è un momento molto delicato. L'utente viene a contatto con una realtà sconosciuta che lo intimorisce e gli crea un grande stato d'ansia. E' importante in questi momenti creare un clima d'accoglienza e accettazione della sofferenza.

Collocazione del minore: Dopo tale verifica, la disponibilità ad accogliere il minore in Comunità è comunicata tramite e-mail o P.E.C. all'Ente preposto, con il quale viene stipulato un accordo di presa in carico comune del minore, in cui viene precisata la retta giornaliera. La modalità di presa in carico di un minore contempla l'elaborazione di un progetto in cui vengono coinvolti gli operatori della comunità, i Servizi Sociali del territorio, e in alcuni casi il Tribunale dei Minori e altri servizi specialistici. Anche il minore sarà coinvolto nelle procedure di ammissione. In particolare, la presa in carico prevede la presentazione del caso da parte dei Servizi Sociali proponenti. Questi forniscono all'équipe educativa alcuni dati, quali le notizie circa la storia della famiglia e sulle condizioni del minore: la situazione giuridica, il profilo psicologico, la situazione sanitaria, le difficoltà e la personalità del minore, le motivazioni dell'allontanamento. Il minore viene accompagnato nella struttura dove trova, ad accoglierlo, gli operatori e gli educatori che lo seguiranno per tutto il tempo di permanenza. Nel momento dell'inserimento l'équipe educativa si preoccuperà di rendere tale delicato momento il più sereno e accogliente possibile, in modo da tutelare la salute psicologica del minore. Da questo iniziale momento, tutti gli operatori diventano il riferimento e il supporto nei momenti di difficoltà e di quotidianità. Nel periodo di permanenza in comunità l'utente sarà coinvolto, informato e responsabilizzato nel progetto educativo che è stato stilato per lui, nella misura in cui la sua situazione psico-intellettuale e la sua situazione giuridica lo permettano.

La lista di attesa: sarà gestita dal Coordinatore in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza ed in considerazione delle esigenze del minore e della disponibilità della struttura.

R.A.

PROGETTO EDUCATIVO GLOBALE.



La comunità per minori : prefazione

Per definizione il Progetto educativo è lo strumento che sviluppa un processo e anche varie forme di attività all'interno di un contesto comunitario. E' un progetto di lavoro che partendo dai bisogni espliciti ed impliciti di un gruppo discendente descrive un percorso atto a realizzare finalità educative mediante il raggiungimento di specifici obiettivi all'interno di una comunità. La pratica educativa, in qualsiasi ambito si espliciti scolastico o socio-assistenziale, di animazione culturale, di formazione, ha come tratto costitutivo la dimensione progettuale. Nell'infinito panorama delle concezioni di educazione emerge su tutti un carattere comune, ossia quello di educazione come attività modificatrice, fonte di metamorfosi, evoluzioni e processi tesi a promuovere lo sviluppo della personalità. In questa cornice il progetto della Comunità Educativa per Minori è un intervento di sostituzione temporanea del nucleo familiare con l'obiettivo di: Fornire al minore che si trova in situazione di abbandono familiare, di svantaggio socioculturale e/o con problemi di ordine relazionale –comportamentale - psicologico, condizioni essenziali per quanto possibile normali e gratificanti all'interno di un contesto di vita di comunitario con figure adulte di riferimento, consentire l'equilibrato sviluppo dei processi emotivi, affettivi ed intellettivi garantire un'adeguata maturazione psicologica Assicurare il soddisfacimento dei suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione ed integrazione sociale, di espressione, di autonomia e di riservatezza. Il progetto di inserimento del minore nella Comunità Educativa è un atto integrato e coerente con altri e diversi interventi di sostegno del minore effettuati all'interno del nucleo familiare d'origine; deve inoltre intendersi quale alternativa all'affido familiare qualora risulti inadeguato rispetto alle problematiche del minore o non ricorrano le condizioni per una sua realizzazione. La Comunità Educativa è caratterizzata come ambiente di vita stabile e certo, sostituto temporaneo dell'ambiente familiare con funzione psico-educativa, a carattere residenziale – assistenziale, che adotta una metodologia di lavoro centrata sulle relazioni interpersonali ed affettive, sull'accoglienza, sull'apertura al territorio. Qualora ciò non fosse possibile, gli educatori si occupano di accompagnare e sostenere il minore in un diverso percorso progettuale. Le "Linee d'indirizzo" della continuità si fondano sulle seguenti dimensioni: il significato e le implicazioni dell'accoglienza, con particolare attenzione agli aspetti del rispetto dei diritti, della risposta dei bisogni. delle relazioni significative. della progettualità di sostegno inclusivo alla crescita e. nel caso, alla progressiva acquisizione di autonomia. L'accoglienza è concepita come

A.A.

pluralità di percorsi possibili all'interno di una cornice unitaria e come necessaria risposta della società e delle sue istituzioni ai diritti dei "cittadini in crescita" che si trovano temporaneamente fuori dalla propria famiglia. La comunità si propone come un luogo fisico e relazionale caratterizzato da un clima sereno e stabile, nel quale il minore può rielaborare i propri sentimenti e le proprie esperienze e gli operatori offrono un affiancamento affettivo ed educativo che consente al minore di sviluppare una nuova identità. Essa si rivolge quindi a minori in situazioni di disagio sociale, familiare e personale, in condizioni di precarietà e fragilità affettiva e relazionale, tali da compromettere un'evoluzione personale equilibrata ed armonica. La struttura accoglie i minori che necessitano di realizzare un percorso educativo fuori dal contesto familiare, con lo scopo di avviare uno sviluppo armonico della personalità, di ripristinare equilibri e abilità, di vincere ostacoli, superare disagi psico-fisici e socio-relazionali, di creare un senso di autonomia e di dare delle basi per un futuro. Questo servizio pone al centro il minore e lo vede come persona inserita in un contesto relazionale sia interno sia esterno dal luogo di ospitalità. Da ciò si può evincere che il modello teorico di riferimento della comunità è quello sistemico relazionale, che considera il singolo come persona unica inserita in diversi sistemi di relazione: la comunità è quindi un sistema aperto, che scambia informazioni con l'ambiente circostante e con tutti gli altri servizi di cui il minore quotidianamente usufruisce. La comunità è un luogo "protetto" perché assicura al minore, protezione e tutela. La tutela del minore, come suggerisce la lettura dei punti cardine delle Convenzioni internazionali, considera elementi della vita di relazione del minore, nonché la qualità dei rapporti intra-familiari, la salute ed il benessere psicologico. La progettazione degli interventi di tutela, pertanto, deve riguardare le diverse componenti correlate ai differenti ambiti della sfera privata di un individuo, non solo della famiglia dunque ma anche del contesto sociale entro il quale egli si muove; si parla, infatti, di tutela giuridica, psicologica, sanitaria, sociale e informativa, aree inerenti ogni singola realtà del minore, compresi anche i sentimenti di appartenenza. Contesti di studio e di intervento, questi, entro i quali si inserisce il nostro operato che indaga la tipologia di supporto sociale ricevuto ed il senso di appartenenza alla comunità – alloggio da parte dei minori in essa ospitati. La dimensione individuale e la dimensione sociale sono, infatti, interdipendenti, come dimostra l'importanza dei processi di categorizzazione sociale secondo cui percepire l'ambiente circostante attraverso l'utilizzo di categorie sociali, aiuta il soggetto a comprendere se stesso, a conoscersi in relazione all'immagine stessa che esso possiede del gruppo a cui appartiene. La propria identità è radicata nelle appartenenze, nell'essere parte di un gruppo attraverso cui, nello specifico, si può avere libero accesso a quelle risorse che nell'insieme compongono il sostegno sociale, analizzabile sia attraverso il versante oggettivo, quindi il sostegno ricevuto, sia attraverso l'asse soggettiva relativa al sostegno percepito e alla soddisfazione espressa in reazione al sostegno stesso. L'individuo ha a disposizione diverse fonti cui attingere e per ottenere sostegno, in relazione al carattere e ai tempi di aiuto e di risorse scambiabili. In particolare si rileva una stretta connessione fra due differenti sistemi supportivi: il sistema informale, che comprende la rete di persone che, alle prese con un problema, decide di mobilitarsi spontaneamente per risolverlo (tra queste familiari, amici, colleghi e persone con le quali si pensa di avere interessi, valori e punti di vista comuni); ed il sistema formale, che consiste di enti, istituzioni e professionisti che hanno, per mandato istituzionale, il compito di fornire prestazioni di cura, prevenzione e riabilitazione, come psicologi, psichiatri, medici,

P.A.

assistenti sociali. E' possibile, però, collocare fra essi un terzo sistema di aiuto detto quasi formale: esso comprende organizzazioni spontanee e figure non strettamente professionali che hanno assunto per certi aspetti specifici un ruolo di prestatori di cure nella comunità: è il caso, per esempio, di gruppi volontari, di auto aiuto o anche di preti, poliziotti ed insegnanti. I ragazzi sembrano capaci di discriminare tra le figure di supporto in modo dipendente dai loro bisogni specifici; in particolare, però, se nelle condizioni migliori la struttura della rete sociale, spesso abbastanza ampia, dinnanzi ad una situazione di bisogno subisce un restringimento notevole della reale disponibilità da parte delle persone nominate per offrire supporto-lasciando ai componenti familiari uno spazio importante, e in secondo piano le reti amicali. Gli operatori diventano figure atte a fornire un aiuto per la rivalutazione e l'inibizione delle risposte disadattive, favorendo quelle positive. Il singolo operatore deve, dunque, conoscere la rete amicale entro cui si muove l'utente, poiché questo infatti non solo permetterebbe al minore la possibilità di migliorare la propria percezione del gruppo di appartenenza nonché la valorizzazione dei singoli componenti, ma darebbe anche la possibilità all'operatore di entrare in relazione con l'utente, quel tipo di relazione che offre una reciproca comprensione. Al benessere psicosociale, contribuiscono le percezioni dei rapporti tra gli individui e il loro ambiente. La percezione della similarità con gli altri, una riconosciuta interdipendenza, una disponibilità a mantenere questa interdipendenza offrendo o facendo per altri ciò che ci si aspetta da loro, la sensazione di appartenere ad una struttura pienamente affidabile e stabile". Le linee generali dell'intervento educativo derivano dall'individuazione di obiettivi e strategie. scanditi da azioni, regole e finalità ben precise: interventi strumentali; interventi normativi; chiedere e dare informazioni; azioni di disconferma, sostegno e cura, interventi che affrontano la realtà del fenomeno migratorio, al fine di rendere più sostenibile l'integrazione nella nuova realtà sociale. L "inserimento in comunità ha i seguenti obiettivi generali: rientro nella propria famiglia di origine, in vista della risoluzione dei motivi che hanno portato il minore fuori dall'ambito familiare, affidamento familiare, adozione. Accompagnamento all'autonomia in caso che nessuna delle 3 ipotesi sia percorribile. Le linee generali della comunità Ohana di Camilla derivano dall'individuazione di alcuni obiettivi specifici che rispondono ai canoni di globalità, coerenza e progettualità del minore. Essi prevedono: l'opportunità di soddisfare i bisogni primari, riguardanti la salute, la cura della persona il divertimento. secondo un'ottica proiettata verso l'autonomia del minore; Superamento sereno del disagio relazionale e delle problematiche connesse al minore, al fine di acquisire e valorizzare le proprie abilità e competenze. La prevenzione del disagio non solo con un'ottica protettiva. ma soprattutto per favorire l'autonomia nelle scelte e la progettazione individuale verso il futuro:La ristrutturazione e la rielaborazione del passato e l'eventuale creazione di una rete di rapporti affidabili e funzionali alla crescita del ragazzo. Un'attenzione particolare alla dimensione affettiva come componente fondamentale dello sviluppo umano. Protezione efficace ed immediata del minore rispetto ai rischi di ulteriore vittimizzazione; sostegno adeguato del minore nei momenti critici e nelle fasi più delicate del percorso. Osservazione e sostegno delle relazioni tra il bambino e i familiari (se non sospese dall'autorità giudiziaria) e della loro evoluzione nel tempo. Il percorso educativo inizia al momento del primo contatto con il minore e si conclude nel momento delle dimissioni. In generale, però, si possono distinguere i

R.A.

momenti del percorso educativo che sono:

Pre accoglienza: E' il momento in cui la comunità alloggio riceve la segnalazione da parte dei Servizi Sociali di competenza territoriale, e si avviano i colloqui per esaminare la compatibilità tra bisogni del minore e le risorse umane e materiali a disposizione, al fine di instaurare da subito le condizioni di dialogo e le premesse per una progettualità efficace. In questa fase si lavora al fine di acquisire delle informazioni il più possibile complete sul minore, sul nucleo familiare e sulle motivazioni che hanno determinato l'allontanamento dalla famiglia. All'interno della comunità i minori inseriti vengono informati dell'arrivo del nuovo ospite, in tal senso viene organizzato un momento di accoglienza al fine di facilitare e prevenire fornire di non accettazione.

Accoglienza: Questo momento prevede la presa in carico del minore con i suoi disagi e le sue risorse: un ragazzo che entra in comunità vive come determinate la dimensione della etero- e della auto-valutazione. Il suo allontanamento dall'ambiente familiare e l'ingresso in struttura sono stati determinati dalla valutazione effettuata da terzi per il suo eventuale comportamento trasgressivo e lesivo, ma soprattutto dalle difficoltà della famiglia d'origine. In questa prospettiva, l'educatore è la chiave di aiuto per un adattamento gradualmente alle regole della comunità e del gruppo. L'educatore può coinvolgere anche gli altri ragazzi nell'importante tentativo di farlo sentire a casa. Inizia così un periodo di osservazione durante il quale si individuano le risorse e le difficoltà del minore al fine della stesura del progetto educativo individualizzato in collaborazione con il Servizio Sociale inviante. La conoscenza del ragazzo presuppone l'avvicinamento al ragazzo per calarsi nei suoi panni e cogliere la sua visione del mondo e gli eventi che hanno caratterizzato la sua vita, intuendo quali pensieri abbia formulato sugli altri e su di sé. L'equipe educativa informa il minore sul motivo di inserimento in Comunità, lo scopo e i tempi previsti, egli viene aggiornato sulle modifiche successive. Queste comunicazioni considerano l'età e le capacità del minore. Gli obiettivi prefissati all'interno del progetto globale intendono andare oltre la provvisorietà della collocazione. Tali obiettivi sono realizzati in un clima di relazioni familiari affinché aiuti il ragazzo a superare problemi di ordine pratico, sociale e psicologico sia a livello relazionale che emotivo. La destrutturazione e ristrutturazione, momento che raggruppa gli interventi rivolti alla dimensione psicofisica del minore. Comprendono azioni rivolte al superamento di alcuni limiti che impediscono al ragazzo di esercitare la propria capacità di interagire con il mondo e la sua vita. La dilatazione del campo di esperienza è la fase in cui si concentrano tutte quelle azioni educative volte a rendere più dinamica la vita del ragazzo e che creano delle nuove esperienze che servono a sollecitare nuovi campi di interesse e di comportamenti positivi nel minore. La ristrutturazione dell'identità che porta ad un cambiamento profondo degli schemi di significato con cui il ragazzo si dirige verso un mondo possibile. L'appropriazione soggettiva è la fase in cui il minore costruisce un nuovo punto di vista su sé e sul mondo circostante. Andando ad approfondire le varie fasi del percorso educativo, il momento fondamentale è quello della conoscenza, in cui l'educatore deve mettersi dal punto di vista del ragazzo e capire quale storia di vita ha alle spalle. In questa fase è importante il primo incontro tra educatore e minore, momento in cui vi è l'inizio di una relazione basata sull'osservazione e sulla costruzione di reciproche rappresentazioni. Questo primo incontro è dominato da un senso di vulnerabilità per quanto riguarda il ragazzo, in quanto si trova in una situazione di inferiorità rispetto all'educatore poiché è all'interno di una relazione asimmetrica, quale

R.A.

quella educativa. Per questo motivo il minore inizialmente mostrerà atteggiamenti di difesa e chiusura. Compito dell'educatore sarà quello di creare un senso di fiducia nel ragazzo di modo da poter iniziare razione educativa ed è proprio a favore di questo senso di fiducia che l'educatore deve possedere uno "sguardo non pregiudicato". mettendo da parte pregiudizi e opinioni comuni. In questa prima tappa del percorso educativo esistono delle caratteristiche che riguardano il primo incontro e che non possono essere trascurate. Innanzitutto, in un primo contatto educatore- minore si può sospendere qualsiasi discorso informativo allo scopo di creare una progressiva confidenza. L'educatore dovrà ricercare uno stile comunicativo che sia caratterizzato da una reciproca osservazione e che sia rassicurante per il ragazzo, evitando la richiesta diretta di informazioni altrimenti il minore tenderà a chiudersi sempre di più.

La struttura accoglie, in regime residenziale, minori non accompagnati dai 13 ai 18 anni (salvo deroghe), fino ad un massimo di 5 ospiti, più un ragazzo in caso di motivate esigenze educative, presenza di fratelli o sorelle.

Assicura il funzionamento nell'arco delle 24 ore e garantisce servizi quali: vitto e alloggio; assistenza sanitaria, sociale e legale; consulenza psicologica; attività multiculturali; inserimento scolastico; mediazione linguistica e culturale; progetti per l'inserimento formativo; avvio al lavoro.

L'accoglienza ha la finalità di garantire misure di assistenza e di protezione del minore, favorendone il percorso verso il raggiungimento della propria autonomia. . Compito primario degli operatori è di creare un clima di fiducia e comprensione con il supporto dei consulenti linguistici e psicologici con i quali si intraprendono percorsi di mediazione. Per garantire una pacifica e costruttiva convivenza in un ambito di vita comunitaria, agli ospiti è rivolto un regolamento da intendersi come un piano di impegni responsabilità da ri spettare Il coordinatore acquisisce informazioni di base sul caso attraverso un colloquio preliminare con il Servizio o Ente inviante e valuta, con l'équipe educativa, la richiesta di accoglienza su relazione introduttiva del Servizio Sociale.

I MSNA godono degli stessi diritti in materia di protezione dei minori italiani.

OBIETTIVI GENERALI

Qualsiasi progetto educativo di Comunità per Minori è un intervento di sostituzione temporanea del nucleo familiare con l'obiettivo di: fornire al minore che si trova in situazione di abbandono familiare, di svantaggio socioculturale e/o con problemi di ordine relazionale-comportamentale-psicologico, condizioni essenziali per quanto possibile normali e gratificanti all'interno di un contesto di vita di tipo familiare.

Consentire l'equilibrato sviluppo dei processi emotivi, affettivi ed intellettivi;

Garantire un'adeguata maturazione psicologica

Assicurare il soddisfacimento dei suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione ed integrazione sociale, di espressione, di autonomia e di riservatezza.

Il progetto di inserimento del minore nella Comunità Educativa è un atto integrato e coerente con altri e diversi interventi di sostegno del minore effettuati all'interno del nucleo familiare d'origine; deve inoltre intendersi quale alternativa all'affido familiare qualora risulti inadeguato rispetto alle problematiche del minore o non ricorrano le condizioni per una sua realizzazione.

La Comunità Educativa è caratterizzata come ambiente di vita stabile e certo, sostituto temporaneo dell'ambiente familiare con funzione psico-educativa, a carattere residenziale – assistenziale, che adotta una metodologia di lavoro centrata

R.A.

sulle relazioni interpersonali ed affettive, sull'accoglienza, sull'apertura al territorio.

Azioni

La prima importante azione svolta dall'équipe psico-educativa del Servizio Comunità Educative, fin dalle prime fasi dell'inserimento, è l'osservazione e puntuale del funzionamento del minore su più assi - comportamentale, emozionale, affettivo, relazionale, cognitivo, delle routine quotidiane, ve considerare importanti le figure parentali nella crescita del minore ponendo, però, molta attenzione alle varie situazioni, per stabilire se un coinvolgimento della famiglia di origine sia possibile per favorire un recupero relazionale. La valutazione di questa possibilità è subordinata alle informazioni fornite dai Servizi Sociali, alle relazioni tra il ragazzo e la famiglia, mantenendo i contatti e interessandosi di eventuali sviluppi. Il servizio di accoglienza mira a soddisfare come già sottolineato, un bisogno sociale di carattere generale, per migliorare la qualità della vita. Ha lo scopo di offrire l'opportunità di vivere esperienze di socializzazione più complete e di stimolare al meglio il proprio sviluppo psico-fisico, la propria creatività e fantasia, i ragazzi vivranno in un ambiente nel quale saranno presenti "figure adulte" che garantiranno la loro crescita in un contesto sociale reale. Ciò agevolerà processi di integrazione sociale e promozione di relazioni interpersonali, in modo che ogni ragazzo possa sentirsi a proprio agio e con un proprio spazio personale, per collocarsi ad un livello di maggiore autonomia personale e, soprattutto, per raggiungere un adeguato sviluppo intellettuale, sociale e formativo. Si ritiene necessario individuare in modo chiaro e preciso alcuni obiettivi di ampio respiro in rapporto ai quali organizzare con modalità e tempi diversi successivi interventi specifici. Tali obiettivi che saranno specificati sulla base delle problematiche psicologiche relazionali possono essere identificate nel modo seguente: l'interiorizzazione e il rispetto delle norme e regole sociali – che consentono poi di stilare e attuare un progetto educativo individualizzato, nonché lavorare per creare un contesto gruppo-ragazzi il più possibile accogliente e coeso. Nella quotidianità, le azioni educative del lavoro con i minori sono personalizzate rispetto all'età ed alle caratteristiche di ogni ospite, nonché del gruppo di ragazzi di ogni singola struttura, ma si muovono su alcuni filoni cardine importanti come la gestione sulle 24 ore.

Scuola:

L'inserimento del minore nel contesto scolastico, lavoro con gli insegnanti o con altri attori del territorio che si occupano di questa sfera educativa (dopo-scuola, Ufficio Provinciale Territoriale), svolgimento pomeridiano dei compiti, costruzione insieme ai singoli Istituti Scolastici di progetti personalizzati contro l'abbandono scolastico o strettamente commisurati alle difficoltà ed alle risorse del soggetto;

Salute: rapporto con i Medici di Medicina Generale dei ragazzi, eventuali visite specialistiche, collaborazioni con il Consultorio ASL, Consultorio privato convenzionato Centro di Neuropsichiatria infantile privata convenzionata, affiancamento/sostegno ai minori nell'assunzione di eventuali terapie prescritte;

Tempo libero ed inserimento nel contesto sociale e relazionale territoriale: lavoro, in sintonia con le altre Agenzie del territorio, per l'inserimento dei minori in contesti con valenza ludica, ricreativa, culturale e relazionali (Oratori, Società sportive, Ludoteche, Corsi di varia natura)

R.A.

Raccordo fra i diversi servizi che, a vario titolo, agiscono sul minore (es. SAAP, Interventi di Riabilitazione Specialistica, etc.)

Realizzazione di vacanze, soggiorni brevi e gite

Approfondimenti psico-diagnostici, percorsi di sostegno psicologico individuale e di gruppo, psicoterapie individuali e familiari. La Cooperativa Il Girasole si avvale di tecnici psicologi-psicoterapeuti che da anni si occupano, a vario titolo, di Servizi Tutela Minori, di psico-diagnostica minori ed adulti, di abuso, maltrattamento, devianza e trauma in generale, per il trattamento dei disturbi alimentari e altri professionisti afferenti all'area privata.

Valutazioni psico-educative pre e post inserimento in comunità

Gestione di incontri protetti all'interno della comunità o presso spazi neutri appositamente individuati

Facilitazione nelle dinamiche familiari e percorsi di accompagnamento alle capacità genitoriali.

Realizzazione di attività di laboratorio per potenziare le autonomie e favorire la libera espressione emotiva. Tutti i laboratori proposti nascono nel contesto comunitario per consentire opportunità relazionali e d'apprendimenti operativi anche a quei minori che faticano ad integrarsi nei contesti esterni. Il potenziamento, delle competenze operative e relazionali garantito dalla realizzazione di laboratori, ha come obiettivo la possibilità di realizzare successivi avvicinamenti al lavoro.

Azioni volte alla formazione professionale ed avvicinamento al mondo del lavoro attraverso l'attivazione di tirocini formativi, erogazione di borse lavoro in collaborazione, accompagnamenti presso il Centro per l'Impiego ed altre Agenzie deputate.

Periodo di osservazione

L'accoglienza del minore in Comunità prevede un periodo di osservazione della durata di 30 giorni, scandito dalle seguenti fasi:

Presentazione della struttura ospitante e del Regolamento interno

Osservazione da parte dell'équipe;

Inquadramento psicodiagnostico a cura del tecnico psicologo (se ritenuto necessario)

Eventuale approfondimento neuropsichiatrico;

Restituzione del periodo di osservazione;

L'iter di osservazione si conclude con la definizione o della ammissibilità al percorso comunitario (con indicazione dei livelli di criticità) o della proposta di dimissione.

La fase di osservazione potrà essere prolungata fino ad un massimo di 6 mesi qualora l'osservazione iniziale abbia evidenziato la necessità di ulteriori approfondimenti

Trascorso con esito positivo il percorso di osservazione, il minore viene ammesso al percorso comunitario con definizione del PEI (Progetto Educativo Individuale)

Gli obiettivi generali per i minori stranieri non accompagnati sono basati su un lavoro di sostegno al percorso di integrazione, da realizzarsi all'interno e all'esterno della struttura e sono caratterizzati dall'intreccio di due particolari

R.A.

metodologie: i Programmi individualizzati di benessere e regolamentazione (PEI) e la Mediazione linguistico - culturale (NILC): entrambi sono considerati indispensabili per garantire ai minori presi in carico il diritto alla partecipazione e alla strutturazione partecipata del percorso di inserimento e di integrazione. La funzione della Mediazione linguistico culturale sarà quella di facilitare e sostenere l'accoglienza, contribuendo a risolvere le difficoltà comunicative dell'ospite nella fase di inserimento, fornendo informazioni sui riferimenti legislativi e sui modelli educativi e culturali, intervenendo in situazioni di crisi e/o di valorizzazione della cultura di provenienza del ragazzo. Le relazioni saranno centrate su atteggiamenti non giudicanti, disponibili ad accogliere l'altro nella sua complessità, tacendosi carico dei limiti e valorizzando le sue risorse. Verranno attuate tutte le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio, nonché con i servizi rivolti ai MSNA al fine di garantire una corretta realizzazione dei piani individuali dell'utente.

FASI OPERATIVE DEL PROGETTO GENERALE:

- Trascrizione nel registro degli utenti:
- Polizza assicurativa per infortuni:
- Spiegazioni ed informazioni sulle regole della vita all'interno della struttura:
- Visita medica ed analisi di laboratorio.
- Organizzazione della scheda della salute con il nome del medico ed il numero del tesserino sanitario:
- Colloqui di orientamento ed osservazione sistematica:
- Programma educativo personalizzato, organizzato dall'equipe per gli interventi educativi e formativi da attuare:
- Organizzazione della scheda degli impegni settimanali di ciascun minore, in cui saranno trascritte tutte le attività oltre ad eventuali variazioni:
- Colloqui e sostegno per lo sviluppo cognitivo.
- Sostegno nelle problematiche quotidiane e di socializzazione nei diversi ambiti, attraverso la presenza costante di un educatore professionale:
- Sostegno per i compiti scolastici, da svolgere al rientro dalla scuola, realizzato dall'educatore professionale e da personale qualificato per le materie scientifiche e letterarie.
- Incoraggiamento alla partecipazione alle attività organizzate dalla scuola e dalle associazioni presenti nel territorio:
- Incoraggiamento per la creazione di legami di amicizia attraverso l'apertura della struttura all'esterno e la partecipazione attiva alla vita sociale del territorio:
- Programmazione e realizzazione di attività formative interne ed esterne alla struttura;
- Riunione di equipe ogni mese per la verifica del lavoro svolto e per eventuali correzioni delle impostazioni:
- Riunione degli operatori con i ragazzi presenti nella struttura, prima dell'ingresso in struttura di un nuovo ospite, per raccogliere impressioni, fornire suggerimenti, comunicare le decisioni in merito alla sistemazione nella stanza del nuovo ospite.

R.A.

- Visite medica a settimanale ed in caso di necessità, visite specialistiche su indicazione del medico della struttura, trascrizione sulla scheda della salute delle visite effettuate durante la permanenza nella casa famiglia:
- Analisi di routine ogni 3 mesi, Attività di gruppo.

Attivazione di percorsi di semi autonomia per i neomaggiorenni: individuazione sul territorio della soluzione abitativa più adeguata, affiancamento educativo da parte del personale comunitario in questa delicata fase di separazione. Sentiero gestisce due alloggi per l'autonomia destinati ai ragazzi maggiorenni usciti dalla Comunità, uno in Cremona e uno nella prima periferia cittadina.

Supervisione psicologica dell'équipe educativa: a cadenza mensile gli educatori e gli operatori fruiscono di uno spazio dedicato di supervisione con uno psicoterapeuta esperto in dinamiche di gruppo per affrontare, sviscerare, rivedere i movimenti emotivi sottostanti al loro lavoro quotidiano in équipe e con i minori. Questo momento è anche occasione per riflettere sulla progettualità realizzata con i minori e sulle dinamiche di équipe.

Riunioni di équipe psico-educativa per la compilazione, il monitoraggio e la verifica dei Progetti Educativi Individualizzati, riunioni organizzative d'équipe

Organizzazione e realizzazione di percorsi formativi per il proprio personale educativo e volontario

Realizzazione di iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza locale ai temi dell'adolescenza e della devianza.

Incontro per la definizione del progetto con il Servizio sociale Inviante

Presentazione del caso al gruppo operatori che accoglierà il minore, definizione delle modalità di accoglienza.

GLI STRUMENTI

Gli strumenti principali per raggiungere gli obiettivi di fondo sono:

Aver cura dei ritmi di vita dei minori. Il rispetto dei tempi coglie due aspetti fondamentali:

Uno di tipo organizzativo ed uno legato ai bisogni originali dei giovani. Sul primo versante ciò comporta la strutturazione di giornate-tipo fondate sulla consapevolezza di leggi biologiche quali l'alternanza (tra momenti di attività più intense e momenti di attività più calme. tra situazioni più individualizzate e altre di gruppo. ecc.): sul secondo versante si tratta di valorizzare, come più volte sottolineato, le originali individualità ed i bisogni specifici di ciascun minore. In questo senso, complessivamente, la priorità per il rispetto dei ritmi di vita assume il preciso significato di organizzare l'intervento educativo non a partire da astratte "esigenze di servizio". ma al contrario, in base alla centralità dei bisogni dei minori stessi. La cura della vita quotidiana: il riposo, i pasti, l'alimentazione, la toilette, la cura del corredo dei giovani rappresentano un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire

R.A.

capacità motorie e relazionali. Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita. pensare razionalmente per una adeguata funzionalità sono elementi che favoriscono nel giovane il controllo. attraverso l'appropriazione cosciente e serena dello stesso spazio quotidiano. di fattori emotivi, spesso già messi a dura prova. Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale ruolo di mediazione. sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenzia;c anche sul piano psicologico generale. Non dimentichiamo che, molto spesso, una quotidianità mal vissuta da parte dei minori è tonte di chiaro malessere. di disturbo e disagio da superare proprio in comunità. Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto. Il coinvolgimento cosciente dei ragazzi, ma anche sulla comprensione "naturale" della necessità di una serena vita in comune. Tutto ciò connette questa sfera di relazioni con la ricerca di spazi di autogestione, di autonomia, di cooperazione non imposta da astratte normative, ma da una costante relazione "persuasiva" e coerentemente sostenuta da una "presenza" reale dell'educatore.

Praticare all'interno ed all'esterno della struttura d'accoglienza delle attività.

proposte dall'ambiente stesso e dagli educatori,che favoriscano lo sviluppo globale delle potenzialità espressive dei giovani,attraverso una dinamica progettuale che tenga conto dei loro desideri, delle loro possibilità reali. ma che proponcano anche nuove esperienze e scoperte. In ogni caso, la scelta delle attività dovrà tenere conto dell'interconnessione che esiste, a nostro avviso, tra "intelligenza cognitiva - intelligenza corporea — intelligenza relazionale" ed operare su tre dimensioni prioritarie:

attività della sfera immaginativa;

attività della sfera costruttiva;

attività della sfera ambientale;

I ragazzi in difficoltà sono stati spesso abituati alla paura di provare, alla sfiducia nelle proprie possibilità, ad una disistima. Al contrario. è fondamentale poter rinnovare il concetto di sé. Sviluppare la sfera immaginativa può essere utile per aiutare i ragazzi a domare paure ed angosce: "lasciare dei segni" attraverso delle attività costruttive, scoprendosi capaci di fare con le proprie mani realizzando oggetti di utilità pratica o di estetica può essere estremamente significativo: apprendere ad orientarsi nello spazio e nel tempo, agire in uno spazio divenuto "familiare" o in uno spazio nuovo, può aiutare a conquistare autonomie ed equilibri essenziali.

Cercare uno specifico collegamento con la scuola: sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune. sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale". E molto importante evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di interiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei giovani (oltre che negli adulti): il supporto scolastico, pur nelle sue contraddizioni, rappresenta comunque un passaggio da non sottovalutare. La ricerca di una "normalità" scolastica non è, quindi, evidentemente finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di

R.A.

ricostruzione dell'immagine di sé' . della propria auto rappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno". L'uscita da uno stato mentale di "assistiti" che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento.

Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine o di destinazione dei minori ospitati. Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché si possa ritrovare creare un suo nuovo equilibrio. In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo, sia coi servizi sociali che lo tutelano.

Va da sé che tale rapporto con i Servizi Sociali di riferimento, con le istanze del Tribunale. ecc. è prioritario per l'insieme del lavoro della comunità.

Lo scopo, oltre a quello di costruire un sistema di informazioni adatto e qualificato, è anche quello di coinvolgere tutti gli operatori nell'elaborazione, nell'attuazione e nella sfera dei progetti ipotizzati.

Al tempo stesso, la Comunità va intesa come luogo della tutela del minore; che si tratti di un minore in affidamento temporaneo, di un minore in via di adozione. La Comunità deve poter rappresentare uno spazio-tempo di protezione e di tutela del minore in quanto tale.

Da questo punto di vista e al di là dei fondamentali riferimenti deontologici, la progettazione dell'intervento deve attivare, di concerto coi Servizi implicati, tutti gli strumenti idonei a garantire tale tutela.

LE VERIFICHE.

Un metodo di lavoro di questo tipo implica, evidentemente, una particolare attenzione per il lavoro d'equipe e, più in generale, per il lavoro di gruppo. Le verifiche e le forme di valutazione collettive saranno, quindi, curate al fine di permettere realmente di intervenire "a misura dei ragazzi".

Gli strumenti che verranno utilizzati sono:

- le osservazioni sul campo,
- le riunioni d'equipe (curate dal coordinatore interno all'equipe stessa);
- le riunioni coi referenti dei Servizi di riferimento del minore;
- le riunioni di supervisione.

Il lavoro degli operatori, la loro capacità di relazionarsi ai ragazzi ha senso quando ha espressione di un gruppo di lavoro con obiettivi comuni, metodi condivisi, approcci compatibili, capaci di garantire circolazione delle idee e delle informazioni, una capacità di processo nella prospettiva di un compito educativo.

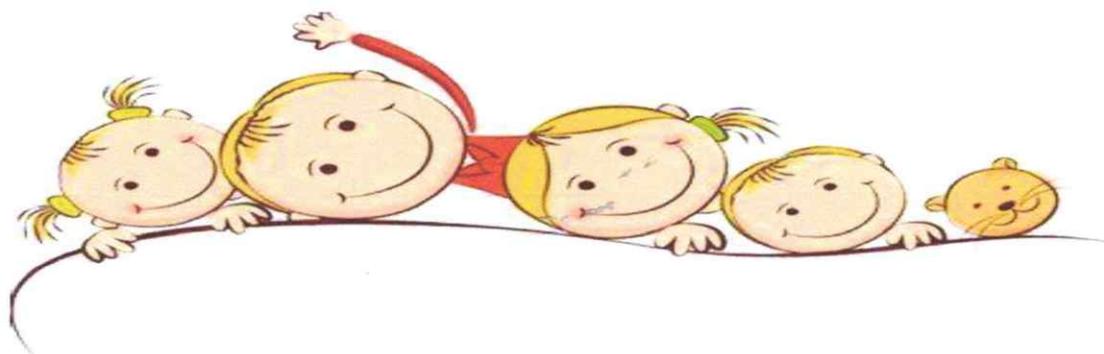
Per far ciò, è fondamentale il lavoro d'equipe che assicura:

- la garanzia della continuità che permette che assenze e turnover tra educatori non si traduca in interruzione del processo educativo;
- la pluralità degli apporti significa poter contare su un ventaglio più ampio di abilità, sensibilità, analisi, idee;
- la condivisione del carico di lavoro permette che anche un problema assunto da un singolo educatore divenga assunto da tutta una equipe.

R.A.

FINALITÀ.

La Comunità Ohana di Camilla vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una situazione esperienze di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del fanciullo e quello del mondo degli adulti. Ohana Camilla vuole promuovere una migliore qualità della vita attraverso la creazione di una situazione ambientale/abitativa serena e stabili (comunità alloggio). Il concetto di qualità della vita orienta un intervento che non si configura come indirizzato ad un particolare tipo di utenza ma, per la sua flessibilità e adattabilità, è utilizzabile in tutti quei contesti che si occupano di minori, in sostanza il concetto di qualità di vita sostituisce concetti quali deistituzionalizzazione, normalizzazione o integrazione sociale e ci orienta verso un approccio globale in temi della salute e del benessere.



PROGRAMMA EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

La progettazione educativa individualizzata: una metodologia partecipata

La valutazione è alla base del funzionamento dei servizi sociali, del Tribunale e delle comunità, da essa dipendono le scelte che determinano, la traiettoria dell'andamento dei minori in struttura, il loro futuro, le possibilità di via concesse. Il compito degli educatori è valutare i piccoli ospiti al fine di monitorare il loro percorso di vita, con funzioni pertinenti alle loro professioni. Lo strumento di valutazione si compone di tre elementi, l'elenco degli obiettivi educativi, l'individuazione delle azioni facilitanti, la descrizione degli atti professionali,

La definizione degli obiettivi educativi è la prima fase. A tale scopo l'educatore redige la lista degli obiettivi specifici da perseguire per ciascun ragazzo. La lista completa è il risultato dell'incontro con tutte le figure professionali. Attraverso il dialogo e il confronto con tutti gli operatori si riesce a puntualizzare e a dotare di concretezza la progettazione

Obiettivi educativi più frequenti in comunità

favorire i rapporti con la famiglia
potenziare le capacità relazionali

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials that appear to be 'R.A.'.

favorire la socializzazione all'esterno della comunità
favorire la cura personale
favorire la valorizzazione di se e delle proprie capacità
rispettare le regole della comunità
potenziare l'autocontrollo dell'aggressività
favorire l'acquisizione di abilità cognitive
migliorare il rendimento scolastico

La lista delle azioni facilitanti.

Dopo avere definito gli obiettivi educativi si procede, con l'individuazione di descrittori comportamentali, o azioni facilitanti, in grado di valutare la minore o maggiore lontananza del comportamento dei ragazzi dall'obiettivo stesso.

La lista degli atti professionali contiene, per ogni obiettivo: l'elenco dei gesti reperibili nella quotidianità, dotati di intenzionalità educativa, direttamente osservabili e rilevanti in base all'efficacia presunta

Nel PEI vengono individuati gli obiettivi da raggiungere nel periodo di frequentazione delle nostre strutture e gli strumenti e le modalità per perseguire tali obiettivi, così da coordinare i bisogni specifici di ciascun minore con le attività generali del gruppo.

Nella gestione delle nostre strutture si pone molta attenzione all'equilibrio e all'omogeneità del gruppo per favorire le relazioni tra i ragazzi, affinché grazie al buon funzionamento del gruppo si raggiungano più velocemente gli obiettivi per tutti.

Le attività di gruppo vengono proposte dagli educatori e discusse con i ragazzi, che quindi sono chiamati a partecipare attivamente e responsabilmente alla vita delle strutture.

Si promuovono le relazioni tra i ragazzi e la rete familiare e amici, in modo da ricreare, laddove possibile, l'ambiente ideale per ogni minore seguito.

Il PEI descrive, inoltre, le modalità per:

aiutare il minore a cogliere il senso della esperienza che sta vivendo all'interno della Comunità in una prospettiva evolutiva, mirata a rassicurargli una situazione familiare stabile e serena:

Curare l'integrazione del minore nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a

E strutturato in quattro parti fondamentali:

1. Valutazione multidimensionale;
2. Definizione degli obiettivi;
3. Contenuti e modalità dell'intervento;
4. Piano delle verifiche.

La verifica in itinere e il monitoraggio di quanto previsto dal progetto individualizzato verrà effettuata dall'equipe educativa attraverso:

Predisposizione del registro degli interventi;

Aggiornamento del diario personale;

Costante collegamento tra servizio inviante e coordinatore/responsabile.

R.A.

SOSTEGNO PSICOLOGICO PER MINORI

La presenza dello psicologo all'interno della struttura ha come obiettivo principale quello di fornire un sostegno psicologico ai minori ospiti. Gli ospiti presi in carico verranno seguiti attraverso l'osservazione diretta:

Osservazione in roaming in altri contesti, durante le varie attività svolte nell'arco della giornata;

Osservazione della relazione con altri ospiti e operatori presenti:

Identificazione dei casi più vulnerabili;

Presenza in carico dei casi attraverso incontri di gruppo rivolti a operatori e utenti;

Supporto psicologico di gruppo per aiutare le persone a rafforzare le risorse personali.

Tale percorso sarà finalizzato ad analizzare i bisogni psicologici, a valutare le risorse e gli interessi personali, a facilitare un riequilibrio dell'aspetto relazionale ed emotivo, seguirà sempre una restituzione degli aspetti emersi dalle osservazioni e una progettazione di intervento, mirato alla risoluzione delle problematiche emerse. L'obiettivo generale è quello di favorire relazioni positive con il minore, la struttura e gli operatori al fine di creare uno sviluppo sano e armonico attraverso un coinvolgimento attivo di tutti gli attori responsabili. Si cercheranno di riattivare le risorse interne ai nuclei familiari, promuovendo atteggiamenti positivi per una sana crescita psicofisica.

Obiettivi specifici:

Supervisione dello staff:

Valutazione del benessere complessivo del migrante tenendo conto della singola condizione dei tempi a lui necessari per ambientarsi al nuovo contesto, delle sue esigenze/bisogni più impellenti, delle sue paure e delusioni rispetto alle aspettative iniziali:

Ridurre il livello di conflitto tra gli ospiti della struttura;

Aiutare le persone a trovare un ascolto empatico (operatore/ospite) per orientarsi al nel nuovo contesto:

Dare una risposta professionale che aiuti a rendere lo spazio protetto della struttura uno spazio dove poter rivedere e ritrovare una propria identità:

Aiutare i minori a scoprire le proprie risorse, predisposizioni, potenzialità per poter progettare un futuro e affrontare l'esperienza traumatica vissuta:

Stimolare la fiducia reciproca dei ragazzi:

Aiutare i minori a lavorare attivamente al loro progetto di vita.

B.A.

Il supporto psicologico inoltre aiuterà i ragazzi a:

Riconoscere la sicurezza del contesto,

Aiutare le persone ad elaborare l'esperienza traumatica vissuta;

Rielaborare la perdita della propria terra e per la famiglia lasciata.

Lo scopo è quello di portare i minori a una maggiore cura di sé stessi, a una maggiore capacità di relazionarsi con gli altri, a ridurre, se presenti sbalzi di umore, ad una crescita del senso di protezione, ad un maggior interesse alle attività proposte e ad una migliore progettazione della propria vita futura emotiva, lavorativa e sociale

PROGETTO DIDATTICO, prevede: L'inserimento scolastico, una valutazione didattica — pedagogica, un sostegno didattico specifico, una fase di verifica.

LA SCUOLA

L'equipe educativa sceglie la scuola presente sul territorio più adatta ad accogliere il minore sulla base delle sue attitudini e delle sue problematiche. attraverso un confronto con i dirigenti scolastici. Per i MSNA importante è la mediazione linguistica, a supporto degli insegnanti a scuola e dell'insegnante di italiano in struttura, che consentirà agli stessi una più veloce comprensione della lingua italiana. Durante l'anno scolastico sono organizzati gli incontri periodici tra gli insegnanti e l'educatore per valutare i risultati, l'inserimento nel gruppo classe, l'emergere di eventuali difficoltà.

1. L'educatore partecipa ai consigli di classe esponendo i successi ottenuti o le difficoltà incontrate. Gli operatori si fanno carico di sostenere i minori da un punto di vista motivazionale e nello svolgimento dei compiti per superare gli ostacoli incontrati.

Cercare uno specifico collegamento con la scuola: sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i minori nella loro riuscita "sociale", è molto importante per evitare frustrazioni (senso di inadeguatezza, di inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei ragazzi (oltre che negli adulti): il supporto scolastico. pur nelle sue contraddizioni. rappresenta comunque un passaggio da non sottovalutare. La ricerca di una "normalità" scolastica non è quindi finalizzata ad un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé", della propria auto-rappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno". L'uscita da uno stato mentale di «assistiti» che spesso contraddistingue i ragazzi delle Comunità va combattuta anche attraverso questo tipo di strumento. Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine dei ragazzi ospitati. Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma di operare affinché il bambino possa ritrovare o creare un suo nuovo equilibrio. In questa direzione è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo. sia coi servizi sociali che lo tutelano.

INTEGRAZIONE SOCIALE

Si parte dal presupposto che in diverse situazioni ed in conseguenza delle diverse

R.A.

problematiche che hanno portato all'inserimento in Comunità. Alcuni ragazzi hanno perso i contatti con il mondo esterno e la capacità stessa di ricostruirli: l'obiettivo fondamentale della Ohana di Camilla è diretto a promuovere i rapporti positivi con i coetanei, a favorire esperienze sociali costruttive, con l'inserimento in gruppi differenti attraverso strutture scolastiche, sportive, ricreative, culturali, al fine di sostenere l'integrazione e la socializzazione. La comunità Ohana di Camilla pone un'attenzione particolare nel far emergere gli interessi e focalizzare le attività non solo all'interno della struttura, ma di sostenere e incoraggiare le relazioni esterne, secondo percorsi di autonomia e responsabilizzazione personale. Per i minori stranieri che hanno lasciato il loro paese abbandonando abitudini, famiglie e amici, il progetto proposto dalla comunità prevede una serie di incontri presso le scuole appartenenti al sistema di istruzione primaria, centri di aggregazione e altro. Alcuni MSNA presentano esigenze particolari e condizioni di vulnerabilità ulteriori rispetto a quelle derivanti dallo status di M.S.NA., quali per esempio: minori vittime di tratta, di torture, stupri o altre forme di violenza psicologica, fisica o sessuale, minori affetti da disturbi psichici o disabilità.

Il progetto di accoglienza così stilato garantisce attivazione di tutte le misure specialistiche più idonee per gestire tali fragilità, in modo da assicurare un'effettiva protezione e tutela, attraverso il coinvolgimento di figure professionali altamente specializzate (medici e psicologi con specializzazioni adeguate, anche in etnopsichiatria ecc.) e attraverso uno stretto raccordo con le strutture sanitarie di riferimento (dipartimento di salute mentale e relativo servizio di neuropsichiatria infantile, strutture sanitarie specializzate. Il progetto promuove l'integrazione sociale delle persone di diversa etnia, in un'ottica di rispetto delle differenze e di tolleranza". con i seguenti obiettivi:

Educare alla multi cultura attraverso la conoscenza di alcuni aspetti di culture extraeuropee;

Accogliere la diversità culturale attraverso i valori del rispetto e della tolleranza:

Favorire la valorizzazione della diversità culturale e della dimensione internazionale;

Facilitare l'inserimento sociale e scolastico degli studenti extracomunitari:

Promuovere l'educazione alla legalità e alla solidarietà;

Agevolare il passaggio di informazioni e lo scambio costruttivo di esperienze.

A conclusione del progetto si attendono i seguenti risultati;

Miglioramento dell'accoglienza degli alunni stranieri e accolti nella Scuola, nei centri di aggregazione e sportivi;

Intensificazione della sensibilizzazione all'interculturalità e ai valori del rispetto delle diversità;

Valorizzazione della presenza immigratoria . Scambio costruttivo di esperienze.

PROGETTO di FORMAZIONE

Il progetto di Formazione è finalizzato all'inserimento lavorativo del minore ed in genere è concordato con il Servizio Sociale di competenza territoriale. Il progetto formativo considera le inclinazioni e le attitudini del minore.

DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

Programma di sostegno per l'uscita dalla struttura:

R.A.

Tale programma aiuta il minore nel doloroso distacco dalla comunità e dalle figure adulte significative, che rimangono comunque per lui una possibilità di sostegno. L'impegno è risolto ad individuare soluzioni adeguate al reinserimento autonomo del minore attraverso percorsi di autonomia personale, documenti e la relazione finale del P.E.I. all'uscita del minore dalla struttura. In originale sono consegnati al Servizio Sociale di Competenza mentre una copia è trattenuta nell'archivio della comunità, per il periodo previsto dalla Legge. Al raggiungimento della maggiore età, la documentazione è consegnata al ragazzo all'uscita dalla casa famiglia ed è redatto un verbale con la descrizione della stessa, che viene ritirato dalla persona uscente.

PROGRAMMA SULLA GESTIONE DELLE EMERGENZE SOCIALI

La Comunità alloggio Ohana di Camilla assicura il funzionamento nell'arco delle 24 h per tutto l'anno, garantendo accoglienza e cura dei minori, costante azione educativa, assistenza e tutela, gestione della quotidianità, anche per i minori che si trovano in una condizione di emergenza. Il collocamento in emergenza è finalizzato all'accoglienza di minori in condizioni di pericolo, ai sensi dell'art 403 c.c. sul piano socio-educativo e sul piano dell'integrità fisica e psicologica, che ne richiede l'urgente collocazione in un luogo protetto. La permanenza in struttura può avere un carattere di temporaneità in vista della necessità di collocare il minore in una struttura diversa. La comunità alloggio Ohana di Camilla ha stilato un programma di accoglienza, che in modo immediato garantisce ospitalità e tutela del minore che deve essere allontanato con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti, o che, trovato, di figure adulte di riferimento quali i MSNA.

Il programma risponde alle seguenti finalità e assolve alle seguenti funzioni:

Superare la fase di bisogno improvviso:

Offrire ospitalità e assistenza qualificata sul piano educativo -relazione per il tempo necessario ad individuare e mettere in atto l'intervento più favorevole per il minore.

L'intervento è caratterizzato da relazioni interpersonali tranquille, stabili e rassicuranti e da un supporto mirato a garantire un riferimento sicuro in una situazione di emergenza.

L'inserimento del minore in comunità è caratterizzato dall'immediatezza della risposta accogliente, indipendentemente dalla possibilità di aver acquisito elementi esaurienti sulla condizione del minore.

Garantire funzione di accoglienza:

Offrire una dimensione caratterizzata da un clima sereno, stabile e positivo;

Prevedere tempestivamente una visita medica ed eventuali visite specialistiche per la rivelazione di eventuali situazioni di maltrattamento.

Comunicare tempestivamente al Servizio Sociale istituzionalmente competente qualsiasi evento rilevante che riguardi la condizione del minore.

R.A.

Tutti i nodi da sciogliere: giornata tipo

La giornata dei minori accolti ha i suoi ritmi, come quella dei coetanei; la mattina scuola, il pomeriggio compiti e attività extra, calcio, nuoto, danza. «Il nostro primo lavoro educativo è creare una routine». «Per loro non è scontato alzarsi alla stessa ora, fare colazione, essere puliti, portati a scuola. Non è scontato che qualcuno se ne occupi». Il compito degli educatori però è molto delicato «Bisogna evidenziare le “fratture”, e ricomporle. Accompagniamo i bambini a ricostruirsi, fino a quando saranno pronti per tornare a casa, o per l’affetto di una famiglia affidataria». Un ruolo importante è quello dei compagni, all’esterno: accetteranno i coetanei, invitarli alle feste, a fare merenda in casa loro costituiscono momenti significativi per l’inclusione dei minori nel tessuto sociale. **«L’allontanamento da casa è sempre traumatico, anche per i minori maltrattati: quella è la loro vita, non sanno che ce ne può essere un’altra»** «Vedono solo l’azzeramento del loro mondo, e non capiscono. Spesso i genitori naturali rimangono contro. Le comunità devono accettare questo stato del bambino e pian piano dargli il tempo di sperimentare la normalità». Il momento peggiore non è, solo l’arrivo ma anche dopo, «quando capiscono che in comunità possono esprimere la loro sofferenza. Allora parte la rabbia, o il rifiuto, o il silenzio. Hanno dentro dei nodi da sciogliere, devono essere ascoltati quando si esprimono, anche se si nascondono sotto a un letto».

Per mantenere una relazione serena e costante, necessita **Accogliere, assicurare senza svalutare gli altri, senza pensare di essere migliori dei genitori biologici**, e dire sempre la verità, con il linguaggio adatto. «Il buono che gli viene dato, il bambino lo assorbirà pian piano, e supererà il trauma».



DOTAZIONE ORGANICA

La Comunità alloggio Ohana di Camilla adotta la seguente dotazione organica ai sensi del catalogo dei servizi residenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R n 1 1/2007

La cooperativa sociale Il Girasole nella persona del Legale rappresentante assicura: che tutti gli operatori che entrano in contatto con i minori non hanno riportato

R.A.

condanne definitive per i delitti non colposi di cui al libro II, titoli I, XI e XII del codice penale, per i quali non è intervenuta la riabilitazione, ne condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori. Il servizio prevedere, durante le ore diurne, la presenza di almeno un operatore (II o III Livello) ogni 4 minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno un operatore (II o III livello). Di tali figure il 60% deve essere di II livello e il 40% di I o II livello. Responsabile Legale: Coordinatore; Educatore professionale, Figure professionali di II livello, operatori di I livello, Altro personale: Figure professionali o volontari funzionali alla realizzazione dell'oggetto sociale.

OPERATORI RUOLO E FUNZIONI.

Ogni operatore deve essere:

Un riferimento di "autorità autorevole" (relazione)

Un facilitatore di cambi psico-sociali (amplificatore)

Un riferimento affettivo e di sicurezza (contenitore)

Un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali

(mediatore). Complessivamente agli operatori che sono impegnati, la Cooperativa Il Girasole assicura un supporto formativo in grado di garantire il consolidamento di competenze:

Pedagogiche, per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione

Psicologiche, per gestire la dimensione affettiva, emotiva del lavoro

Sociologiche, per analizzare e costruire realistiche reti di intervento

Di animazione, per affrontare la relazione anche in termini di attività

Preventive, per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

1) la supervisione del servizio

2) la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro

3) la partecipazione ad attività di formazione specifiche predisposte dalla Cooperativa Il Girasole.

4) la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne". L'obiettivo di fondo resta quindi quello di attivare "dei cambiamenti nella persona attraverso l'acquisizione di nuove forme di pensiero, di comportamento, di auto-rappresentazione e relazione quotidiana". per valorizzare in questo modo il senso duraturo di una struttura fondamentale "di transizione" come la Comunità Alloggio.

OPERATORE II LIVELLO: RUOLO E FUNZIONI.

L'operatore di II livello svolge attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità di ogni minore. Favorisce i processi di inserimento e di partecipazione sociale. Progetta e gestisce in accordo con l'educatore tutte le attività di carattere

socio-educativo.

IL RESPONSABILE LEGALE: RUOLO E FUNZIONI

Partecipa alle riunioni per il buon andamento della struttura:

Cura i rapporti con gli altri Enti o con le associazioni di volontariato:

Provvede agli adempimenti amministrativi e contabili della comunità alloggio:

Svolge le funzioni di segretariato amministrativo.

Dichiara la disponibilità ad accogliere i minori in struttura.

Si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione.

COORDINATORE DEL SERVIZIO: RUOLO E FUNZIONI

Il professionista che assolve funzioni di coordinamento è responsabile dei programmi, delle attività e dell'organizzazione del servizio. redige le relazioni, gli atti ed i rapporti richiesti dal comune e dall'ufficio di Piano territorialmente competenti, dalla regione Campania. dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni e da ogni altra autorità competente. secondo le direttive proprie dell'autorità stessa. Favorisce il rispetto dei ritmi di vita di ogni ospite; garantisce contratti di lavoro e accordi integrativi, assicura la presenza nel servizio di personale qualificato. In accordo con il Responsabile legale predispone l'accoglienza dei minori. Il coordinatore deve garantire una presenza presso il servizio di almeno 12 ore settimanali.

L'EDUCATORE: OPERATORE DI III LIVELLO RUOLO E FUNZIONI.

L'educatore è una persona professionalmente preparata. aggiornata ed in grado di costruire rapporti interpersonali significativi. che stimolano l'aspetto relazionale dei minori.

L'educatore deve considerare:

Di rappresentare un modello a cui i minori fanno riferimento,

Di legittimare il proprio e l'altrui ruolo;

Di saper stabilire una valida relazione con il minore.

L'educatore si prende in carico il minore con attenzione particolare agli aspetti della vita quotidiana: egli, essendo un punto di riferimento, aiuta il minore ad acquisire conoscenze e lo stimola a migliorare le proprie capacità relazionali. Con la sua presenza quotidiana, l'educatore favorisce lo sviluppo affettivo del minore e promuove, curando e personalizzando l'ambiente di vita, il controllo degli impulsi emotivi. Egli predispone il progetto educativo individuale e fornisce informazioni, relative all'andamento educativo di ogni minore, al coordinatore che redige le relazioni. L'educatore partecipa alle riunioni con le assistenti sociali di competenza territoriali e con gli insegnanti. Cura la stesura ed è responsabile del Progetto Educativo Individuale: assicura attuazione e le verifiche con il Servizio Sociale inviante, predispone, nel quadro delle misure di riservatezza previste dalla vigente legislazione, un registro degli utenti, le cartelle personali contenente la documentazione e i progetti dei minori. Provvede alla formazione ed al sostegno dell'equipe, attraverso incontri individuali e di gruppo a cadenza mensile, al fine di monitorare il lavoro svolto con ogni singolo minore nonché di individuare e di

R. A

gestire le personali esigenze dello stesso e degli operatori.

MEDIATORE CULTURALE: RUOLO E FUNZIONI.

E' un operatore bilingue che media tra i minori monolingue ad una conversazione appartenenti a due comunità linguistiche differenti. Il suo compito è quello di facilitare la comprensione. E' informato su entrambe le culture, sia quella dei minori sia quella della realtà italiana. Dal punto di vista dell'intervento sociale, il mediatore culturale ha il compito di facilitare l'inserimento dei minori stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza, esercitando la funzione di tramite tra i bisogni dei minori e le risposte offerte dalla comunità. Il mediatore interculturale diventa l'insegnante che, con consapevolezza, si interroga e si attrezza per favorire non tanto la transizione da una cultura all'altra quanto la sintesi - dove è possibile - tra culture, allo scopo di creare momenti pedagogici capaci di andare oltre le reciproche differenze .

Il codice deontologico per gli operatori di comunità che entrano in contatto con i minori ospiti della comunità: "Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutti gli operatori della Comunità che a qualsiasi titolo entrano in contatto con i minori ospiti, (équipe educativa, volontari, personale di supporto, obiettori di coscienza, tirocinanti).

- 1) Nell'esercizio delle attività, l'operatore rispetta la dignità ed il diritto alla riservatezza, all'autonomia dei minori, rispettandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'estrazione sociale, alla nazionalità, al sesso di appartenenza, alla religione.
- 2) L'operatore non utilizzerà mezzi e strumenti di coercizione fisica, né ricorrerà a forme di violenza psicologica e fisica.
- 3) L'operatore è tenuto a mantenere un adeguato livello di competenza professionale, comunicando eventualmente al responsabile ed all'équipe educativa, l'esistenza di problematiche personali che possano inficiare una positiva azione nei confronti dei minori. Si mantiene costantemente in crescita e in formazione permanente.
- 4) L'operatore osserva un segreto professionale e pertanto non rivela notizie, fatti od informazioni apprese confidenzialmente dal minore.
- 5) L'operatore non fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza.
- 6) L'operatore riconosce che i problemi personali ed i conflitti possono interferire con l'efficacia delle sue prestazioni professionali e si astiene dall'intraprendere e dal proseguire qualsiasi attività nel caso in cui sia consapevole di conflitti che possono rendere inadeguate le stesse prestazioni.
- 7) L'operatore non intrattiene relazioni interpersonali di valenza diversa dall'attività educativa nei confronti dei minori ospiti della Comunità. Il suo comportamento deve essere uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza di sorta. Nell'eventualità di un investimento emozionale intenso nei

R.A.

confronti di minori ospiti, l'operatore deve confrontarsi immediatamente con il responsabile.

- 8) Il gruppo degli educatori riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. Con il termine di "équipe" s'intende la sintesi del sapere, del saper fare e del saper essere di ciascuno dei singoli che vuole trasformarsi in collettivo. Specificità e competenze diverse devono esistere ma devono compenetrarsi per creare la capacità collettiva e complessiva di operare. Ogni decisione presa in équipe viene fatta propria da tutti anche in presenza di un parere personale divergente.
- 9) L'operatore è tenuto alla custodia e al rispetto dei beni, degli ambienti e degli oggetti presenti nella struttura con la diligenza del buon padre di famiglia
- 10) Sono vietate fotografie e riprese dei minori con i cellulari personali degli operatori e/o la divulgazione di immagini in cui compaiono i minori all'esterno dell'azienda"

METODOLOGIA DI LAVORO

Peculiarità della struttura è un approccio integrato psico-educativo, che caratterizza tutte le fasi dell'intervento. Ciò si realizza mediante la presenza, all'interno dell'équipe della comunità Ohana di Camilla, dall'educatore professionale e lo psicologo che operano in stretta connessione costituendo, con il coordinatore del servizio, l'équipe stabile per ciascun minore.

A partire dall'inserimento del minore nel contesto comunitario si sviluppano due distinte fasi di lavoro, che procedono congiuntamente sia sotto il profilo educativo che sul versante psicologico: osservazione e valutazione della qualità della relazione tra il ragazzo e gli operatori, dove la centratura è posta sull'analisi delle caratteristiche del rapporto tra l'adulto ed il minore.

Presa in carico del ragazzo, mediante la stesura di un progetto educativo e riabilitativo individualizzato, condiviso con l'utente e con la rete di servizi coinvolti nella gestione dell'intervento. Il processo che accompagna il raggiungimento degli obiettivi delineati è sostenuto sia mediante l'accompagnamento educativo nell'agire quotidiano sia attraverso i colloqui di sostegno psicologico che supportano "il fare" con il "pensare".

Il lavoro educativo all'interno delle comunità è orientato al riconoscimento e alla valorizzazione delle risorse di ciascun accolto, in una prospettiva di autonomia. La finalità è quella di rispettare e far sperimentare al ragazzo il suo spazio di responsabilizzazione.. Elementi metodologici particolarmente rilevanti sono:

- la quotidianità: tutto quanto viene detto o fatto in comunità vuole avere una valenza educativa; il tempo di lavoro con i ragazzi è la quotidianità, in cui l'educatore propone stimoli e possibilità, pone vincoli e confini, ascolta e accoglie i bisogni e lo supporta nell'acquisire gli strumenti per affrontare il percorso di autonomia;
- i colloqui individuali: si tratta di uno spazio formale dedicato al progetto di ciascun minore, se le circostanze lo richiedono, in cui restituire quanto osservato e condividere gli obiettivi intermedi e le modalità attraverso cui è possibile perseguirli concretamente;

L'intervento educativo risponde ad elementi espressi all'interno di una Progettazione

R.A.

Educativa Individualizzata (PEI) che tiene conto di precise fasi e procedure a partire dalla presentazione dell'ospite da parte del Servizio inviante.

ARTICOLAZIONE DEI COMPITI ED ORGANIZZAZIONE.

La caratteristica principale è, nella nostra prospettiva, di porsi come "ambiente di vita" dove, la quotidianità e le attività si integrano. In questo modo l'aspetto centrale è la configurazione della comunità come una struttura educativa dove la relazione quotidiana permette la manifestazione e la cura di comportamenti diversificati ed autonomi. nel quadro di progetti che investono la vita reale dei ragazzi. La vita in comunità, quindi, si organizza attorno ad "un ambiente quotidiano caldo e accogliente nel quale viene valorizzato l'aspetto strutturante delle routine quotidiana e delle regole". al fine di sostenere processi di cambiamento in quei minori ai quali è necessario offrire un'alternativa stabile e sicura. Il nodo centrale delle modalità di intervento educativo, sono le regole, non come "espressione di un potere normativo degli educatori", ma, piuttosto, come "la forma di comportamenti idonei a risolvere i problemi di tutti i giorni, condivise ed accettate da educatori e ragazzi, soprattutto quando si realizzano nella condivisione di attività affettivamente ed emotivamente coinvolgenti". Si genera una realtà condivisa di abitudini e regole che costruire un archivio di conoscenze sociali a cui i minori, nella loro evoluzione e scoperta del mondo, dove possono attingere e riferirsi". A questa realtà va aggiunto che, forse per la prima volta, i ragazzi fanno esperienza di una interazione comunicativa ed emotiva stabile e continua con gli adulti, i ragazzi imparano a costruire,insieme a degli adulti significativi, una immagine appropriata di Sé, come degni di stima, di affetto e di fiducia, nonché l'immagine di una realtà più positiva, non emarginante, nella quale la violenza non è né una forma di comunicazione, né un modo per ottenere nulla, ed infine.,un'immagine degli altri come più disponibili. La comunità alloggio Ohana di Camilla inoltre promuove l'autonomia decisionale delle parti e facilita le competenze, la motivazione al dialogo,alla stima e alla fiducia reciproca con l'obiettivo di prevenire il disagio dei minori coinvolti nelle situazioni di crisi, di conflittualità o di allontanamento. L'azione educativa, nel periodo di permanenza del minore nella Comunità fa leva sull'importanza dei rapporti educativi: relazioni educative che si caratterizzano come dinamiche (in continuo divenire), coinvolgenti (che toccano cioè il cuore dei minori intenzionali (contraddistinte non da impulsività ed emotività, ma da scelte ben ponderate in base a priorità ed obiettivi prefissati), amorevoli (contraddistinte dall'accoglienza incondizionata. dalla condivisione di gioie e dolori. capacità di tradurre in segni l'amore educativo. al fine di far capire al ragazzo di "essere amato"), l'amorevolezza è il clima, il volto, lo stile,non si ama per educare, ma si educa perché si ama. La qualità della relazione è, quindi, al centro del programma e la persona è al centro della relazione. La metodologia educativa è basata sulla quotidianità, per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata in Comunità è metodicamente organizzata,secondo ritmi a misura di minore e regole proprie di una qualunque altra famiglia. Attraverso un primo colloquio individuale viene

R.A.

analizzata insieme la proposta educativa più confacente alle sue esigenze, attitudini ed aspettative: per ogni minore è fatto obbligo la scelta tra formazione scolastica e/o formazione al lavoro. Sono assicurate attività esterne sportive e/o ludico ricreative, musica, teatro, canto, laboratori di manualità e creatività, a tutti i ragazzi, come momento di crescita fisica armonica e di aggregazione, nel rispetto reciproco, nella condivisione, nella riconoscenza. attraverso un sentimento di appartenenza, di identità collettiva, in un contesto umano stimolante e divertente.

Fulcro di tutti gli interventi attuati nel progetto.

La Comunità Alloggio Ohana di Camilla, al fine di rispondere a tali esigenze, è organizzata in modo da favorire l'incontro tra due esperienze: la terapia centrata sul sé e sulla riorganizzazione del proprio spazio psicologico e la formazione-lavoro.

In tale contesto, è possibile potenziare abilità di comunicazione e interazione sociale, incoraggiando una maggiore fiducia in sé stessi e negli altri, acquisendo anche professionalità spendibili sul mercato del lavoro.

L' impostazione educativa prevede:

Dialogo e "complicità" tra l'equipe educativa e il ragazzo;

Una vita di gruppo che permetta la costruzione di una storia comune e di un clima familiare, regolato dalla solidarietà e dalla collaborazione;

Permettere all'ospite di riconquistare la fiducia in se stesso e negli altri;

La valorizzazione del tempo libero per favorire i processi di socializzazione.

L'integrazione della vita della comunità con tutti gli enti istituzionali e informali presenti sul territorio, è di fondamentale importanza. Inoltre, far sì che i ragazzi accolti in casa mantengano un reale contatto con le famiglie di origine, non solo per comprendere il vissuto di ognuno, ma anche per aiutarli e sostenerli là dove la difficoltà abbia creato un muro e una non accettazione.

Fondamentale è la conoscenza dei ragazzi che risulta essere uno strumento importante nel lavoro di comunità.

La presa incarico verrà fatta globalmente, il che vuol dire che non ci si limita a prendere atto della situazione esistente, si cerca di coglierne l'aspetto storico (ricostruzione di quanto è avvenuto in precedenza), sociale (rapporti con genitori, coetanei. adulti. ecc.) e psicologico (ricerca delle risorse e delle potenzialità). Tale procedura dà luogo ad una conoscenza reciproca favorevole all'avvio di un processo di cambiamento che ha scopo il miglioramento della qualità della vita della comunità e di tutti i suoi componenti.

Formazione degli educatori e degli operatori.

La scelta di un cammino di formazione costante, corrisponde al riconoscimento della necessità di un continuo accompagnamento nell' appropriazione di competenze e nella riflessione sull'esperienza. Il programma annuale di formazione è discusso dall' equipe educativa, e il coordinatore si fa portavoce delle istanze formative, espresse da tutte le persone che operano nella struttura. Tale programma è reso operativo, con incontri mensili, nel rispetto dei modi e dei tempi più congeniali a tutti. Inoltre, l'equipe adotta piani per la formazione e strategie di inserimento del personale neo-assunto, attività di tutoraggio e formazione per il

RA

personale volontario nonché colloqui psicologici per la riduzione del turnover.

Gli obiettivi della formazione.

Sviluppare le competenze di progettazione orientata a progetti individualizzati di educazione, alle dinamiche relazionali e alla cura degli ambienti e delle micro - comunità di vita quotidiana;

Sviluppare le competenze degli educatori nell'ascolto e nella comunicazione con la famiglia per favorire un interscambio di esperienze. di vissuti. e per supportare la famiglia nell'osservazione e negli interventi sul proprio figlio disabile per favorire la sua autonomia e libertà di espressione.

Documenti ufficiali ed indispensabili quali strumenti di lavoro:

Il registro delle consegne o diario di bordo: per comunicare e condividere la quotidianità, documento ufficiale nel quale vanno registrate tutte le comunicazioni da passare ai colleghi in turno in materia di gestione operativa e straordinaria della comunità e dei minori; l'avvenuta realizzazione o il motivo della mancata attuazione; vanno registrate le osservazioni, le analisi delle situazioni, le strategie di intervento che riguardano i minori ed il progetto degli stessi;

Il registro dei verbali di equipe: documento ufficiale, memoria storica del lavoro svolto e del suo percorso evolutivo, in esso viene riportata la data, i presenti, gli assenti, gli operatori in turno. Nei verbali, gli operatori con il coordinatore condividono l'esperienza della settimana, predispongono i PEI e gli aspetti organizzativo; si confrontano rispetto alle osservazioni, interventi, progetti delle attività e sul territorio.

Le cartelle utenti: documento ufficiale, che attestano il percorso dell'ospite e contengono archiviati i documenti personali, amministrativi, le relazioni dei servizi sociali, della comunità, psicologiche, nonché i documenti sanitari, nonché le relazioni con la rete di servizi offerti dal territorio (le agenzie educative. la scuola, la chiesa. i gruppi scout. le società sportive. le aziende. etc.), nell'ottica del lavoro di rete in una logica di responsabilizzazione della comunità;

Registro telefonate: documento ufficiale, nel quale vanno annotati ora, destinatario e data.

Registro protocollo: documento ufficiale, nel quale vanno annotati tutti i documenti in entrata ed in uscita con numero di protocollo, data, mittente, destinatari, oggetto della comunicazione, entrate e uscite;

Cartelle per i documenti comunità: documento ufficiale, nel quale vanno conservati il Progetto Educativo Generale e Regolamento della Comunità, Autorizzazione al Funzionamento della Comunità, Circolari della Procura, documentazioni di altre Istituzioni in rete. Verbali delle visite di controllo. Protocolli di intesa con altri Enti Pubblici o del Privato Sociale, Ricevute di

trasmissione delle schede minori alla Procura:

Cartella del personale: documento ufficiale che contiene l'organigramma aggiornato, i curricula del personale, i documenti del personale; l'osservazione della partecipazione del personale alla gestione della quotidianità comunitaria.

Scheda degli impegni settimanali: è una scheda dove l'educatore riporta gli impegni settimanali di ogni minore e le eventuali variazioni. La scheda riporta gli impegni scolastici, gli orari e le ore di studio all'interno della struttura, le attività esterne alla struttura. ed eventuali partecipazioni ad attività sportive con luoghi ed orari.

Scheda della salute fisica: è una scheda compilata dal medico della struttura, in cui vengono riportate le generalità del medico curante, il numero del tesserino sanitario, le visite, le visite specialistiche, le analisi e tutte le prestazioni sanitarie in ordine cronologico.

Inoltre nella scheda vengono riportate gli interventi medici da effettuare.

Registro delle presenze del personale: è un registro dove vengono annotate le presenze degli operatori, con indicazione dei turni e delle relative mansioni.

I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI

La definizione del ruolo sociale di una struttura che accoglie dei minori è senza dubbio condizionata, da un lato, dalla specificità dei bisogni ai quali deve rispondere, e, dall'altro lato, dal tipo di rapporto che la struttura è in grado di stabilire con gli altri "attori" del territorio che ruotano attorno ai minori (famiglia, scuola. Servizi sociali) Oggi si è diffusa, positivamente, la consapevolezza che essa rappresenta, in realtà, una risorsa all'interno di una rete complementare di servizi, capace proprio per la sua interazione, di offrire ai ragazzi adeguate e risposte ai loro bisogni, in termini di coerenza globale e di specificità al tempo stesso. Occorre quindi essere consapevoli del ruolo di risorsa sociale della comunità in una sorta di "rete di reti" realmente operativa. La struttura, quindi, si impegna a mantenere rapporti con i soggetti e gli enti che operano sul territorio. L'integrazione, tra le figure che operano all'interno della struttura e le risorse del territorio adeguatamente stimolate alla continua riflessione e verifica, costituisce un elemento importante del nostro impegno. Se gli educatori della struttura sono coloro che garantiscono la professionalità dell'intervento, avendone il carico della responsabilità, dell'attuazione, della continuità e della stabilità della comunità, i volontari e le relazioni con l'esterno rappresentano la completezza per un progetto di vita, che ha come obiettivo la crescita armonica del minore, partecipe del suo tempo e del suo territorio. I volontari, le persone o le associazioni, che si impegnano a collaborare con la comunità devono affiancare il "fare" con "il pensare" e mostrare la volontà di essere coinvolti in un percorso impegnativo, riflettendo continuamente su ciò che si fa e sulla consapevolezza della complessità

R. A.

dell'intervento sociale. A tal proposito, le modalità di accoglienza di un volontario prevedono la valutazione e la gestione delle attività formative e educative da parte dello psicologo in collaborazione con le diverse figure professionali. Dopo l'iniziale valutazione e formazione, l'approccio del volontario è previsto in modo diversificato nei vari ambiti: Educativo: come supporto scolastico, Ricreativo: per attività ricreative come corsi di musica, gite o escursioni; Logistico: manutenzione della casa. Le modalità di apertura della comunità tengono in considerazione il diritto di riservatezza del minore durante alcune fasi della giornata, e la necessità degli operatori di svolgere il loro lavoro.

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA D' ORIGINE.

La valenza sostitutiva della funzione familiare, assunta dagli operatori, è caratterizzata dalla temporaneità, ed è finalizzata a creare il miglioramento delle condizioni sociali e/o economiche del nucleo familiare originario che, consentono nei tempi più breve possibili, il rientro del minore nella propria famiglia.

Conscia della propria funzione, la comunità mantiene relazioni con i genitori del minore che per ogni caso, possono consistere in:

Attivazione di alleanze educative con i genitori, valutati recuperabili e di aiuto al minore nel riconoscimento del cambiamento avvenuto.

Consenso dei genitori al progetto educativo, ad eccezione dei casi di allontanamento o per disposizione dei Servizi Sociali di Competenza:

Incontri periodici con l'educatore o il coordinatore per informarli sul percorso educativo-assistenziale.

Per i minori stranieri non accompagnati saranno attivate tutte le forme di comunicazioni, al fine di mantenere un costante rapporto con la famiglia di origine. Per evitare che i genitori o i parenti intralcino il giornaliero svolgimento delle attività.

Le visite sono consentite: in opportune fasce orario, quali dalle 16:00 alle 19.00. Nell'interesse del minore, gli altri compiti della comunità sono: esercizio attivo della vigilanza, rispetto a possibili intromissioni o interferenze di adulti pregiudizievoli, in accordo con il Servizio Sociale inviante. Monitoraggio dei contatti e delle visite tra i genitori e i figli e la loro registrazione.

RAPPORTO CON I SERVIZI SOCIALI ED AUTORITA' GIUDIZIARIA.

Ohana di Camilla, consapevole dell'importanza del concetto di "rete" e nell'espletamento del proprio servizio, si impegna a creare ed a mantenere i rapporti con i Servizi Sociali e Enti preposti, le agenzie educative territoriali e l'Autorità' Giudiziaria per:

Valutare i programmi educativi elaborati nella struttura:

Effettuare un monitoraggio del percorso compiuto insieme ai Servizi Sociali:

Produrre le schede semestrali da inviare alla Procura della Repubblica presso il tribunale per i Minorenni. entro i termini stabiliti (30 giugno/ 30 dicembre).

Produrre relazioni di verifica del progetto educativo individualizzato, le relazioni finali in sede di dimissioni ed ogni altra relazione richiesta dal servizio sociale

R.A.

inviante e dal Tribunale per i Minorenni;
Effettuare comunicazioni sull'andamento scolastico;
Comunicare le visite mediche ed eventuali situazioni di emergenza.

REGISTRAZIONE E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

All'ingresso i dati anagrafici del minore vengono trascritti nel registro degli utenti, il numero di registrazione viene riportato nella cartella e rappresenta un codice di riferimento della struttura. Le informazioni indispensabili all'attuazione dei piani educativi generali ed individuali, alla struttura e alla vita comunitaria, consentono agli operatori di adeguare le attività ai bisogni dei minori; l'archiviazione dei dati personali, della scheda sociale, della salute, delle attività settimanali, le relazioni educative e psicologiche è fondamentale per costruire il percorso personale del minore. I dati personali e le schede, su supporto cartaceo, sono contenuti in cartelle, chiuse in un armadietto blindato, a cui possono accedere i professionisti dell'equipe. La struttura adotta la Gestione documentale, con la quale è possibile archiviare e consultare in modo facile e immediato e gestire l'intero processo di conservazione con la garanzia del pieno rispetto della normativa.

Tutela della privacy.

I documenti contenenti informazioni personali relative agli ospiti della comunità sono tutelati dall'Art. 13 del D.lgs. -196,2003.

In particolare, i professionisti dell'equipe della comunità autorizzati ad accedere ad informazioni e documenti contenenti dati sensibili dovranno osservare quanto di seguito prescritto.

I documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadietto blindato, chiuso a chiave e situato nella stanza delle attività amministrative.

Il diario di bordo, il registro delle presenze relativo agli operatori, il registro delle entrate e delle uscite dei minori sono conservati in un armadietto nella camera per le attività amministrative, chiuso a chiave ed accessibile ai soli operatori. sotto la responsabilità dell'operatore di turno.

L'accesso ai documenti relativi ai minori per controlli istituzionali, da parte di persone non facenti parte della struttura, devono essere autorizzati dall'Autorità Giudiziaria.

I documenti che vengono visionati ai fini dell'erogazione dei servizi,devono essere posti immediatamente nel fascicolo da cui sono stati prelevati e posti di nuovo sotto chiave. I registri delle consegne non possono essere lasciati in giro, devono essere utilizzati solo nel momento che si ritiene di dovervi riportare delle informazioni e devono essere sempre sotto controllo.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare costantemente l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La comunità ha predisposto una serie di misure, procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e

R.A.

dall'altra le attese degli utenti-clienti.

Per Ohana di Camilla la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impegnate

La Qualità Organizzativa assicura:

La valutazione iniziale e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio.

Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.

L'apertura di un fascicolo informatizzato e cartaceo all'entrata nel Servizio. Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento.

Le attività di raccordo tra personale educativo.

Cadenza delle riunioni d'équipe.

Presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.

La professionalità del personale è garantita da:

Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.

Formazione permanente di tutto il personale. aggiornamento annuale.

Procedure di controllo per l'assunzione del personale.

Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipe, con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.

Valutazione del personale e dei responsabili: valutati i bisogni formativi. viene programmato un piano annuale per la formazione.

La Qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:

Il Coordinatore del Servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente ed il responsabile dell'ente inviante.

Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione.

Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente.

Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza mensili.

Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche.

Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio.

La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.

Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.

La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.

Sono previste e programmate sia riunioni d'équipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'équipe.

Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i servizi. La

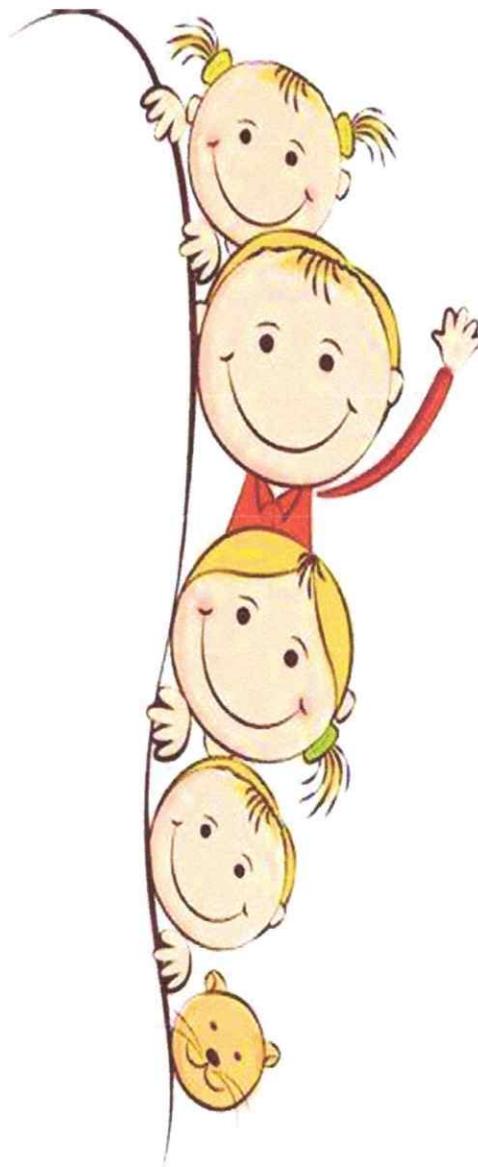
R.A

documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate. I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03

I costi dei servizi gestiti dalla Cooperativa Il Girasole per l'area interessata sono rette giornaliere per ogni minore di Euro 90,00 Iva inclusa.

Eboli 05.12.2023

IL GIRASOLE
Società Cooperativa sociale
Via Roma, 89 - Felitto (SA)
P.IVA/CF.: 04410770657
ALBO SOC. COOP. N° 177935



Procedure di Ricorso e di indennizzo

PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO

1) Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta al Legale rappresentante P.T. della società Cooperativa Sociale il Girasole Avino Rita:

2) il Reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari indicati o in struttura attraverso un incontro con il Legale rappresentante P.T della Cooperativa Il Girasole, previo accordo telefonico;

3) La comunità Ohma di Camilla ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta al Legale rappresentante della società cooperativa sociale Il Girasole,

4) il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax o e.mail ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano;

5) Non vengono presi in considerazione i Reclami presenti in forma anonima;

6) E' fatto divieto di aggravio del procedimento, la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione;

7) dopo l'acquisizione, il Reclamo viene registrato in forma cronologica nell'apposito registro dei reclami, e poi riportato nel registro del protocollo generale della struttura. All'utente che ha esposto reclamo, la risposta e la copia del Reclamo con numero di protocollo vengono consegnate con mezzo equivalente a quello usato per la presentazione.

Il reclamo come dettagliatamente descritto dal modulo di presentazione della domanda deve descrivere:

Il fatto contestato;

la difformità che si ritiene di aver riscontrato alle condizioni di servizio assicurate;

L'interesse che si intende tutelare;

Il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del Reclamo;

Gli operatori o i minori interessati dai fatti oggetto del Reclamo;

Presentato il reclamo, sarà formalizzata una copia del reclamo con numero di protocollo.

La risposta del Legale Rappresentante del Girasole S.C.S sarà consegnata nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato.

Il Legale Rappresentante P.T effettua gli approfondimenti con gli operatori e con equipe educativa. in caso di accertati motivi validi, rimuove, e. in collaborazione con la stessa le cause del reclamo. La risposta conterrà gli interventi che verranno introdotti da parte del soggetto erogatore nonché i tempi che saranno necessari per la risoluzione degli eventi. che hanno portato l'utente alla presentazione del Reclamo.

Gli utenti o i Servizi Sociali di riferimento, in caso di mancata o insufficiente risposta o di ritardo rispetto ai tempi indicati dalla presente possono indirizzare il proprio reclamo alle seguenti Autorità:

R.A.

Tribunale per i minorenni di competenza territoriale:

Procura della Repubblica per il tribunale per i minorenni di competenza territoriale;

Servizio Sociale di Competenza del minore

Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale.

La società cooperativa sociale Il Girasole nella persona del legale Rappresentante P.T. si impegna a trasmettere mensilmente, all'"Ambito Sociale S03 ex S05, l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi.

Nell' ipotesi di violazione degli Standard, a seguito di un reclamo specifico ed ove non sussistono ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, Il Girasole S.C.S Ente titolare gestore della comunità Ohama di Camilla" corrisponderà all'utente la somma di Euro 400.00 (Somma aggiornata trimestralmente ISTAT).

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI:

Responsabile della gestione dei reclami: Avino Rita

Recapiti telefonici: 0828 1994261 cell. 333 9824463 Fax 0828 1999040.

e.mail. coopsocialegirasole@libero.it

Pec. coopsocialegirasole@pec.libero.it

Recapito postale: Comunità Alloggio Ohama di Camilla via Pezze delle Monache SNC 84025 Eboli

Gli orari in cui è possibile consegnare a mano il reclamo: giovedì dalle ore 10.00 alle Ore 12.00

Eboli 05.12.2023

IL GIRASOLE
Società Cooperativa sociale
Via Roma, 89 - Felitto (SA)
P.IVA/CF.: 04410770657
ALBO SOC. COOP. N° 177935



MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Alla Cortese attenzione
Del Legale Rappresentante Avino Rita
Società cooperativa sociale Il Girasole
Ente titolare e Gestore della Comunità **Ohana di Camilla**

Dati Anagrafici della persona che intende presentare reclamo

Nome:

Cognome:

Indirizzo:

Tipo di rapporto che ha con la comunità **alloggio Ohana di Camilla**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il fatto contestato; descrizione dell'evento causa del reclamo

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

La difformità che si ritiene di aver riscontrato rispetto alle condizioni di servizio

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

L'interesse che si intende tutelare

.....
.....
.....
.....
.....

R.A.

.....
.....
Il momento in cui si sono verificati i fatti, oggetto del reclamo

.....
.....
.....
.....
.....

Gli operatori ed i minori interessati al reclamo

.....
.....
.....
.....
.....

Luogo e data

IL GIRASOLE
Società Cooperativa sociale
Via Roma, 89 - Felitto (SA)
P.IVA/CF.: 04410770657
ALBO SOC. COOP. N° 177935



STANDARD DI QUALITÀ

Il lavoro della cooperativa sociale il Girasole è orientato a concepire il servizio erogato nel rispetto dell'utenza e in garanzia dei giovani ospiti e in tale ottica sono stati individuati, nel corso degli anni, tre elementi: la relazione, il processo di erogazione, la struttura. Ciascuno di questi elementi racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per rendere coerenti la progettualità con le procedure operative. In particolare è posta attenzione sugli aspetti rilevanti al grado di soddisfazione e alla percentuale della qualità del servizio da parte degli utenti.

Componenti del servizio	Dimensioni della qualità
Relazione	Accoglienza e Rispetto
Percorso	Trasparenza, tempestività, professionalità, integrazione, continuità, adeguatezza
Struttura	Confort / accessibilità

Dalle dimensioni della qualità si possono dedurre le proporzioni che specificano ulteriormente l'impegno che la comunità Ohama di Camilla ha deciso di assumere. I criteri di qualità sono in tal modo direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente e possono essere formulati come espressioni facenti parte di un decalogo al quale il servizio deve attenersi.

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ COINVOLTA	CRITERI
Accoglienza	Al minore deve essere garantito un buon sistema di accoglienza
Rispetto della persona	Al minore deve essere garantita una relazione rispettosa
Trasparenza	Al minore deve essere garantita la trasparenza sulle decisioni e gli orientamenti
Tempestività	Al minore deve essere garantito un intervento tempestivo
Integrazione	Al minore deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	Al minore deve essere garantita la continuità assistenziale
Professionalità	Al minore deve essere garantita professionalità
Adeguatezza	Al minore deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Confort	Al minore deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	Al minore deve essere garantita

R.A.

Per controllare il livello di qualità relativo ad un criterio sono selezionati gli indicatori, cioè informazioni e dati che registrano fenomeni ritenuti indicativi di un criterio di qualità. In relazione agli indicatori reperiti presso fonti organizzate e tramite indagini sul campo (questionari di soddisfazione degli utenti, schede di accesso, schede di rivelazione del bisogno) che rappresentano quindi le variabili quantitative o i parametri qualitativi, sono fissati gli standard. Lo standard è un valore atteso per un certo indicatore, un punto di riferimento per orientare la ragione del servizio, una garanzia per l'utenza in quanto rappresenta un obiettivo che la comunità Ohama di Camilla si impegna a raggiungere.

CRITERI	INDICATORI	STANDARD
Al minore deve essere garantito un sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori	Disponibilità degli operatori con competenze tecniche e relazionali
Al minore deve essere garantita una relazione rispettosa	Esistenza di un ambiente che consente la riservatezza dei colloqui	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per i colloqui
Al minore deve essere garantita la trasparenza	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio, manifestato dalla popolazione di riferimento	Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento
Al minore deve essere garantito un interventi tempestivo	Giorni intercorrenti tra la domanda e la risposta del servizio	Il servizio è in grado di fornire risposte al bisogno presentato con tempestività
Al minore deve essere la professionalità dell'intervento	Impegno di operatori con competenze adeguate	Effettivo utilizzo di personale adeguato
Al minore deve essere garantito un sistema integrato	Gestione unitaria degli accessi, attivazione di aree di integrazione	Presenza di luoghi unificati per l'accesso e la rete territoriale per la presa in carico
Al minore deve essere garantito la continuità assistenziale	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	Assenza di interruzioni nell'erogazione del servizio
Al minore deve essere garantito un servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta del bisogno rilevato	Il grado di soddisfazione dell'utenza non deve essere inferiore a 8/10
Al minore deve essere	Collocazione della	Effettiva accessibilità

R.A.

garantita la facilità di accesso al servizio	struttura in prossimità del fermate di trasporto	della struttura a luoghi presso cui sono erogati i servizi
--	--	--

Al minore deve essere garantita una struttura confortevole	Presenza di ambienti che consentono situazioni di benessere	Effettiva presenza di ambienti che consentono situazioni di benessere
--	---	---

Infine vengono di seguito indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio:

Fattori di Qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Accessibilità dell'utenza	Ampiezza dell'orario di disponibilità all'accoglienza	24h su 24h per 365 giorni all'anno
Formazione professionale delle risorse umane	Corsi di aggiornamento specifico teorico/ pratico. Formazione costante	100% operatori coinvolti
Informazioni all'utenza	Identificazione del personale	Agevolazione con cognome, nome e funzioni visibili

Eboli 05.12.2023

IL GIRASOLE
 Società Cooperativa sociale
 Via Roma, 89 - Felitto (SA)
 P.IVA/CF.: 04410770657
 ALBO SOC. COOP. N° 177935

