

## CARTA DEI SERVIZI

Comunità educativa a dimensione familiare

*"Madre Nazarena Majone"*



Istituto delle Figlie del Divino Zelo

Corso Europa 137

80020 - Casavatore NA

Tel. 081.73.12.930 - Fax. 081.57.33.797

E-mail: [fdz.casavatore@alice.it](mailto:fdz.casavatore@alice.it)

con sede Legale in Roma alla via Circonvallazione Appia, 146.

# **INDICE**

## **1. PREMESSA**

## **2. LA STRUTTURA**

## **3. A CHI SI SVOLGE IL SERVIZIO**

### **3.1. Modalità di presa in carico**

### **3.2. Ammissioni**

### **3.3. Dimissioni**

## **4. PROGETTO**

### **4.1. Obiettivi generali**

### **4.2. Obiettivi specifici**

### **4.3. Metodologie e strumenti**

### **4.4. Verifica**

## **5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1. Giornata tipo**

### **5.2. L'équipe educativa**

## **6. STRUMENTI DI LAVORO**

### **6.1. Riunione d'équipe**

### **6.2. Formazione**

### **6.3. Supervisione**

### **6.4. Incontri di rete**

## **7. DOCUMENTAZIONE**

### **7.1. Cartella del minore**

**7.2. PEI**

**7.3. Agenda**

**7.4. Quaderno delle consegne**

**7.5. Fogli terapie**

**7.6. Verbali**

**8. RETE CON IL TERRITORIO**

**8.1. Sport**

**8.2. Percorsi culturali**

**9. RECLAMI**

**9.1. Modalità di accesso ai reclami**

## 1. PREMESSA

La Comunità Educativa “*Madre Nazarena Majone*” è una **comunità di tipo familiare** che accoglie minori con situazioni di disagio personale familiare pregiudizievoli per la loro serena crescita psicofisica e la loro realizzazione.

Essa ha come **finalità** primaria quella di accogliere il minore così com’è, facendo di tutto per farlo sentire a casa propria (accoglienza incondizionata), affinché possa sentirsi accettato, ascoltato e compreso. Inoltre, attraverso un progetto educativo individuale e personalizzato, si propone di raggiungere gli obiettivi che sono stati nel frattempo indicati e programmati insieme col servizio sociale referente.

## 2. STRUTTURA DELLA CASA

La struttura abitativa si trova al secondo piano dell’Istituto Figlie del Divino Zelo di Casavatore, la porta di ingresso è adiacente a quella della Comunità Educativa di tipo familiare “*tommaso e Maria Iavarone*”

La casa è costituita da un corridoio con tre camere da letto: una per la suora educatrice e due per gli utenti (ognuna con tre letti), ciascuna stanza è provvista di bagno. La casa è poi provvista di un ulteriore bagno (per diversamente abili) e lavanderia, una stanza di svago con postazione computer e una grande cucina che funge anche da sala da pranzo. Al termine del corridoio c’è un terrazzo. La struttura è provvista di riscaldamento, rete telefonica e accesso a internet, un ampio cortile, un giardino e un teatro.

- TRE CAMERE DA LETTO
- TRE BAGNI
- UN BAGNO-LAVANDERIA
- UNA SALA COMPUTER
- UNA CUCINA SALA DA PRANZO

- UN TERRAZZO

### **3. A CHI SI SVOLGE IL SERVIZIO**

La comunità-educativa accoglie minori provenienti dal territorio cittadino in seguito a Provvedimento del Tribunale dei Minori o decreto amministrativo, 403 cc. La comunità *Madre Nazarena Majone* ospita minori di entrambi i sessi, dai 3/4 ai 13 anni di età, fino a un numero massimo di 6 bambini.

#### **3.1. Modalità di presa in carico**

La modalità di presa in carico di un minore contempla l'elaborazione di un progetto in cui vengono coinvolti gli operatori delle comunità, i Servizi Sociali del territorio, e in alcuni casi il Tribunale dei Minori e altri servizi specialistici. 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:

- notizie circa la storia della famiglia
- la situazione giuridica
- il profilo psicologico
- la situazione sanitaria
- le difficoltà e la personalità del minore
- le motivazioni dell'allontanamento.

Venuta a conoscenza di questi dati l'équipe valuterà la possibilità dell'inserimento nel gruppo già formato, affinché sia salvaguardata, nel limite del possibile, l'omogeneità della tipologia, condizione indispensabile per un buon clima educativo.

Nel momento dell'inserimento l'équipe, in collaborazione con il Servizio Sociale, si preoccuperà di rendere tale delicato momento il più sereno e accogliente possibile in modo da tutelare la salute psicologica del minore.

### **3.2. Ammissioni**

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. È importante in questi momenti creare un clima d'accoglienza e accettazione della sofferenza.

In questo ambito gli educatori diventano per l'ospite delle nuove figure di riferimento che cercheranno di supportarlo nei momenti di difficoltà. Nel periodo di permanenza in comunità l'utente dovrà essere coinvolto, informato e responsabilizzato riguardo al progetto educativo che è stato pensato per lui, nella misura in cui la sua condizione emotiva e cognitiva e la sua situazione giuridica lo permettano. È importante inoltre che il lavoro con le altre agenzie quali scuola, ASL ecc. venga concordato dall'équipe degli educatori e dal Servizio Sociale d'appartenenza in modo che si seguano linee educative comuni per il futuro bene dell'ospite.

L'ingresso del minore in comunità è caratterizzato da questa procedura d'inserimento:

- Richiesta da parte del servizio sociale competente per l'inserimento del minore con relazione esplicativa circa le motivazioni dell'allontanamento dal nucleo d'origine, l'anamnesi familiari, le condizioni psicologiche e fisiche del minore;
- Valutazione in equipe circa la possibilità dell'inserimento nel contesto comunitario in relazione al gruppo dei minori già accolti;
- All'esito positivo della valutazione in equipe, ingresso del minore in comunità e relativo invio da parte dei servizi sociali della documentazione legale e medico sanitaria del minore, e relative autorizzazioni all'inserimento.

### **3.3. Dimissioni**

Le dimissioni dell'utente dalla Comunità dovranno essere rispettose dei tempi dello stesso e dovranno essere preparate

adeguatamente. La comunità, in collaborazione con i Servizi Sociali, cercherà di essere d'aiuto e supporto al superamento delle problematiche che hanno determinato l'allontanamento dell'ospite dal nucleo familiare d'origine.

In casi differenti gli educatori saranno attenti nell'aiutare nel miglior modo possibile il minore all'accettazione di altre soluzioni alternative al rientro in famiglia, in modo che queste possano essere vissute non come imposizioni esterne.

Le dimissioni avvengono per una o più delle seguenti circostanze:

- in seguito alla pronuncia dell'Autorità Giudiziaria
- per aver raggiunto gli obiettivi prefissati in collaborazione con le figure professionali, sanitarie e giuridiche coinvolte sul caso
- per affidamento del minore ad una famiglia o ad altra struttura
- perché sono venuti meno i presupposti per un proficuo lavoro di comunità (es. continua o palese violazione del regolamento della comunità).
- In caso di allontanamento non concordato o fuga del minore il Coordinatore della Comunità d'accoglienza è tenuto a notificarla tempestivamente alle Forze dell'Ordine e ai Servizi Socio Territoriali che hanno disposto l'inserimento del minore.
- La Comunità si è dotata di una scheda di dimissioni (dossier di dimissione) in cui sono previste:
  - Dati anagrafici minori;
  - Servizio sociale referente;
  - Motivazione delle dimissioni;
  - Prognosi sulla famiglia;
  - Eventuali misure di sostegno, supporto, vigilanza

## **4. PROGETTO EDUCATIVO**

### **4.1. o stile educativo**

L'azione educativa nel periodo di permanenza del minore nelle comunità educative s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'azione e dal pensiero di Annibale M. Di

Francia, un sacerdote messinese della metà del 1800, che si dedicò ad andare incontro alle necessità di chi è, in un modo o nell'altro, misero dalla natura, dalla vita, dagli uomini o dalla società. La vita di ogni persona, in ogni fase, è da promuovere, riscattare, difendere. Ogni dolore che tocca l'uomo tocca il suo cuore. Infaticabile nella sua opera di apostolo della carità, ha lasciato ai suoi figli l'eredità di una carità che non serra porte, che anzi le spalanca a ogni dolore, che si china con amorevole delicatezza su ogni fratello che ha bisogno.

Su questa scia tracciata da Padre Annibale, le figlie del Divino Zelo (congregazione religiosa fondata da Padre Annibale) vogliono muoversi per rispondere alle nuove povertà di oggi, trovando risposte adeguate ai bambini e giovani in difficoltà di oggi. Non a caso, la comunità educativa s'inserisce all'interno di un complesso di opere per la promozione umana e spirituale dei minori, costruite e gestite dalle Figlie del Divino Zelo. Essa può godere dell'appoggio di famiglie, volontari, educatori che ne condividono l'ispirazione e l'impostazione educativa.

#### **4.2. Obiettivi generali**

L'impostazione del nostro lavoro, in una realtà come quella della comunità per minori, è orientata verso:

- \* la valorizzazione delle potenzialità di ciascun bambino
- \* l'acquisizione di elementi di sempre maggiore autonomia
- \* l'ampliamento delle possibilità relazionali dei minori
- \* l'interazione attiva con il contesto del territorio.

La Comunità va quindi intesa non come spazio di puro contenimento, ma come struttura quotidiana capace di progettarsi a misura del bambino, proponendosi certamente come "spazio di passaggio", ma ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave evolutiva il percorso dei bambini ospitati.

#### **4.3. Obiettivi Specifici**

La struttura della comunità per minori esiste dunque per rispondere, in generale, ad un bisogno di tipo sociale, strettamente connesso ad esigenze educative: accogliere dei bambini in difficoltà che non hanno potuto trovare un contesto familiare

equilibrato in grado di tutelare la sua crescita "normale". Il ruolo della comunità è dunque molto delicato.

Le esperienze vissute da un bambino nei suoi primi anni di vita costituiscono una base affettiva/cognitiva/relazionale/espressiva che condiziona inevitabilmente la costruzione della sua personalità. In tale prospettiva, trattandosi di bambini che presentano problemi di "destrutturazione" della propria vita affettiva, o comunque il rischio di veder acuiti disagi di fondo, appare prioritario impostare il progetto complessivo della comunità verso la progressiva "ristrutturazione" delle capacità e potenzialità positive dei bambini, ponendo nuove basi per la conduzione di un'esistenza non marginale.

In altri termini, la comunità si deve organizzare attorno all'obiettivo di attivare dei profondi "cambiamenti", significativi per il bambino, sul piano delle relazioni, delle abilità sociali, della personalità, dell'equilibrio affettivo e, cosa per noi fondamentale, della propria "auto rappresentazione".

Per raggiungere tale obiettivo, nel contesto della comunità per minori, il nostro progetto tiene conto di alcuni punti di riferimento fondamentali:

- La qualità della relazione globale tra educatore e bambino: non fondata su "volontarismi", ma sulla coscienza del proprio ruolo professionale posto in costante relazione dialettica con la conoscenza dei bisogni reali dei bambini.
- La definizione di percorsi educativi personalizzati: articolando interventi mirati alle specifiche esigenze dei bambini in equilibrio con la realtà della vita comunitaria e la rete dei servizi esistente. Questi due primi elementi vanno saldati per comprendere quanto per noi sia fondamentale l'elemento della co-progettazione con i bambini, che vanno coinvolti in un processo di progressiva consapevolezza degli obiettivi da perseguire per il loro stesso benessere.
- Offrire un quadro di normalità: che sopperisca alle carenze di base (affettive, relazionali, cognitive) e prevenga l'emergere di angosce e comportamenti negativi

interiorizzati, proponendo forme di relazione e di attività fondate sulla valorizzazione del maternage e della ricerca di oggetti (e situazioni) di mediazione positiva, sulla cooperazione, l'ascolto ed il rispetto.

- Affiancare la famiglia, la scuola e gli altri servizi in un progetto di crescita del bambino ospitato. Nel caso specifico della famiglia, è chiaro che il sostegno della comunità deve essere necessariamente articolato ed in grado di affrontare le differenti realtà situazionali. Rispetto alla scuola occorre poter fornire un adeguato supporto sia sul piano degli apprendimenti e delle motivazioni, come su quello delle relazioni con l'istituzione stessa. Rispetto agli altri servizi del territorio (realtà associative, opportunità di attività, ecc.) il ruolo che la comunità dovrà assumersi è: verificare i livelli di accessibilità delle risorse, la qualità del servizio offerto, favorire il coinvolgimento di queste realtà in un progetto più specifico e significativo per l'ospite, recuperare tali esperienze in chiave di riequilibrio della stessa personalità del bambino, ecc.

#### **4.4 Quali strumenti**

Lo sviluppo psicologico, sociale, affettivo, espressivo di un bambino è un fatto essenzialmente qualitativo, che si svolge attraverso trasformazioni, certamente inquadrabili in stadi e fasi successive, ma che spesso, e nel caso dei bambini accolti in comunità questo appare ancora più evidente, si presentano con ritmi e trasformazioni irregolari.

Il bambino non è dunque un vaso vuoto da riempire, nè tanto meno il risultato passivo della sua situazione. Al contrario, sin dalla sua nascita, egli è un soggetto che interagisce con il suo ambiente.

In questo senso vorremmo che la comunità sapesse, da un lato assumersi tutte quelle funzioni affettive e materiali di riferimento (che hanno anche valenza cognitiva) proprie della famiglia e del rapporto con la madre, dall'altro che la comunità sapesse utilizzare positivamente "l'anomalia istituzionale" attraverso la costante

azione di educatori coscienti ed "inquieti" e capaci di offrire ai bambini un ambiente di vita ricco sul piano delle relazioni, delle opportunità di attività e della vita quotidiana.

Gli strumenti principali ai quali faremo riferimento per raggiungere tali obiettivi di fondo sono:

- Aver cura dei ritmi di vita dei bambini. Il rispetto dei tempi coglie due aspetti fondamentali: uno di tipo organizzativo ed uno legato ai bisogni originali dei bambini.

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 bambino. In questo senso, complessivamente, la priorità per il rispetto dei ritmi di vita assume per noi 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 toelette, la cura del corredo rappresentano per i bambini un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità motorie e relazionali.

Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita, pensare razionalmente alla sua funzionalità sono elementi che favoriscono nel bambino 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 potenziale anche sul piano psicologico generale. Non dimentichiamo che, molto spesso, una

quotidianità mal vissuta da parte dei bambini è fonte 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 degli educatori.

- 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 bambini, attraverso una dinamica progettuale che tenga conto dei loro desideri, delle loro possibilità reali, ma che proponga 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:

1. attività della sfera immaginativa
2. attività della sfera costruttiva
3. attività della sfera ambientale

I bambini 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".

Manipolare 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 od 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 inferiorità) e atteggiamenti quasi fatalistici nei bambini (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 ricostruzione dell'immagine di sé", della propria autorappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno".

- Favorire, mantenere e sollecitare, laddove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine o di destinazione dei bambini 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

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 verifica 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, 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.

#### **4.5. Metodologie e strumenti**

La costruzione di una relazione educativa equilibrata, in cui il minore possa sentirsi accettato e compreso dagli adulti di riferimento, ma anche contenuto nelle sue ansie e sofferenze, passa attraverso tutti gli aspetti della vita quotidiana. L'équipe educativa si muove in particolare nei seguenti ambiti:

- il gioco
- le attività manuali
- il dialogo e l'ascolto
- il rispetto dei ritmi della giornata e delle regole comunitarie
- il “contenimento fisico” e verbale
- il confronto e l'accettazione dell'altro
- il supporto scolastico . la responsabilizzazione
- la costruzione di rapporti con figure adulte di riferimento, positive

#### **Gioco**

- si aiuta il minore ad avere fiducia nelle proprie capacità stimolandolo a raggiungere delle mete e dei risultati
- lo si incoraggia di fronte al fallimento, a gestire le frustrazioni, attraverso il dialogo
- lo si stimola ad impegnarsi in attività che non sono a lui consone per un suo sviluppo armonico
- si aiutano i ragazzi a scaricare le tensioni attraverso attività di movimento
- si costruiscono delle situazioni attraverso le quali sperimentare la gratificazione e il cambiamento

## **Attività manuali**

- si educa il minore a essere persistente e a concentrarsi su specifiche attività
- si enfatizza la gioia della realizzazione di un prodotto
- si aiuta il ragazzo ad avere una buona coordinazione pensiero azione
- lo si responsabilizza attraverso dei piccoli compiti

## **Dialogo e ascolto**

- incoraggiamento
- valorizzazione
- ascolto empatico
- rimandi e feedback rispetto al percorso che sta facendo in struttura
- si pensano dei momenti della giornata in cui dare la possibilità al minore di riflettere su di sé, su quello che gli è accaduto e a confrontarsi con gli altri ospiti ed educatori. Generalmente questo spazio di confronto avviene alla sera dopo cena.

## **Rispetto dei ritmi della giornata e delle regole comunitarie**

- le regole non vengono imposte dall'educatore, ma vi sono delle forme di contrattazione e di dialogo che permettono al minore di aumentare la consapevolezza del sé

## **Contenimento fisico e verbale**

- in taluni casi l'abbraccio e il “contenimento fisico” aiutano il minore a sentirsi accettato e capito nel suo disagio
- si ascolta empaticamente il ragazzo specie nei momenti in cui è chiamato a gestire momenti emotivamente forti
- si trova il giusto equilibrio tra i sì e i no da dire attraverso il confronto in équipe e in supervisione
- si instaura un dialogo affettuoso e fermo che ha come obiettivo il focalizzare l'attenzione del minore su gli

atteggiamenti tenuti, per trovare con lui delle soluzioni diverse

- si cerca di essere il limite cercato dal ragazzo
- si fa comprendere al minore che ogni azione ha delle conseguenze e che comporta assunzione di responsabilità

### **Confronto e accettazione dell'altro**

- attraverso il gioco
- attraverso la cooperazione (attività comuni)
- attraverso la promozione del dialogo

### **Supporto scolastico**

- aiutare il minore ad avere dei risultati scolastici per ritrovare la fiducia nelle proprie capacità
- confrontarsi con gli insegnanti e i responsabili scolastici per stabilire l'approccio migliore e il miglior iter formativo
- aiutare il minore a fare delle considerazioni sulle proprie capacità e sui propri limiti

### **Responsabilizzazione**

- partecipazione ad attività in cui il ragazzo oltre ad esprimere se stesso, possa sentirsi protagonista (es. teatro)
- coinvolgimento del minore al fine di rispettare le cose personali e comuni

### **Costruzione di modelli di figure adulte di riferimento positive**

- affettivamente
- nella costruzione della relazione e nella realizzazione di legami
- nella condivisione dei momenti importanti

### **4.6. Verifica**

Questo tipo di approccio al lavoro implica una particolare attenzione al lavoro di programmazione in équipe e al lavoro più prettamente educativo-relazionale.

Le verifiche e le forme di valutazione collettive saranno quindi curate al fine di permettere realmente di fornire un intervento educativo quanto più possibile organico, personalizzato e coerente con i progetti dell'équipe.

Gli strumenti che vengono utilizzati sono:

- le osservazioni sul campo
- la revisione dei PEI
- la stesura delle relazioni
- le riunioni d'équipe (curate dal coordinatore interno all'équipe stessa)
- le riunioni coi referenti dei Servizi di riferimento del minore
- le riunioni di supervisione

## **5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **5.1 Giornata tipo**

#### **Periodo scolastico, lunedì-venerdì**

- Ore 6.50 - Sveglia dei ragazzi. L'educatore in servizio prepara la colazione .
- Ore 7.30 - Colazione, igiene e riordino spazi personali .
- Ore 8.10 - Accompagnamento a scuola
- Ore 09.00 - Riunione d'équipe degli operatori (ogni 15 giorni)
- Ore 13.00/13.30 - Rientro dei minori da scuola
- Ore 13.30 - Pranzo .
- Ore 14.00/15.00 - Tempo libero
- Ore 15.00/16.30 - Studio e/o attività didattico-formative
- Ore 16.30 - Rientro dei minori da scuola (tempo pieno)
- Ore 17.00 - Merenda
- Ore 17.30 - Attività sportive, laboratori, gioco, pet therapy, eventuali incontri con i familiari
- Ore 18.30 - Igiene personale e riordino spazi, preparazione cena
- Ore 19.00 - Cena .

- Ore 20.00 - Tempo libero (televisione, lettura, giochi individuali o di gruppo)
- Ore 21.00/21.30 - Riposo

### **Sabato, domenica e periodi di vacanza**

- Ore 8.30 - Sveglia dei ragazzi
- Ore 9.00 - Colazione, igiene personale e riordino spazi personali. Rientro in famiglia (per i minori per cui è previsto)
- Ore 9.30 - Tempo libero
- Ore 10.30 - Studio e/o attività didattico-formative
- Ore 12.30 - Pranzo
- Ore 13.30 - Tempo libero
- Ore 14.30 - Attività ludico-ricreative (oratorio, gite, orto, teatro, laboratorio musica e uscite)
- Ore 19.00 - Igiene personale, preparazione cena
- Ore 19.00 - Cena
- Ore 20.00 - Tempo libero (televisione, lettura, giochi individuali o di gruppo)
- Ore 20.30 - Rientro in comunità per i minori che hanno trascorso la giornata in famiglia
- Ore 21.30 - Riposo

Nel periodo estivo i bambini della Comunità frequentano un centro estivo nei mesi di giugno e luglio per permettere loro di scambiare esperienze di gioco con altri coetanei. La scelta del centro estivo dipende dalle caratteristiche delle attività di ogni proposta rispetto alla compatibilità con le problematiche presentate dai singoli bambini accolti. Nel mese di luglio o agosto si organizzano due settimane di ferie, solitamente al mare.

### **La vita quotidiana**

Per strutturare adeguatamente i ritmi giornalieri della comunità è opportuno considerare l'importanza che assume il tempo in questo contesto. I minori che risiedono in comunità hanno spesso

conosciuto un tempo infinito e indefinito, privo della presenza dell'adulto.

È necessario quindi offrire ai ragazzi l'opportunità di vivere un tempo più strutturato, prevedibile e organizzato con regole precise, che rassicurano e proteggono. Per questa ragione anche i turni degli operatori sono programmati in modo costante e ripetitivo affinché i ragazzi vivano la presenza/assenza degli educatori con un senso di continuità.

In particolare il personale educativo offre i seguenti servizi:

- Colloqui individuali

Lo strumento fondamentale dell'educatore è il colloquio individuale da programmare, con il minore, a cadenza settimanale. Il colloquio è utilizzato al fine di effettuare un'aggiornamento sugli eventi della vita quotidiana in comunità o a scuola con l'obiettivo di sostenere il minore nei momenti di maggiore difficoltà.

Il colloquio vuole essere uno spazio nel quale l'educatore non interviene con modalità normative o valutative per favorire un momento esclusivo di ascolto e di apertura.

- Sostegno scolastico personalizzato

I bambini sono sostenuti nell'impegno della scuola, attraverso l'organizzazione di momenti giornalieri di studio, seguiti dall'educatore e, talvolta, da volontari.

- Gruppi educativi (v. riunione gruppo bimbi)

Il gruppo educativo rappresenta un'importante strumento educativo che coinvolge tutti gli ospiti della comunità e si svolge una volta la settimana, a cadenze prefissate. Nel corso delle sedute del gruppo vengono affrontate sia tematiche legate allo svolgimento della vita quotidiana in comunità ed alle problematiche emerse, sia all'assegnazione ed alla verifica di obiettivi individuali. Proprio per questo il gruppo educativo, coinvolge tutti i minori della comunità

ed è condotto dagli educatori presenti, che hanno il compito di introdurre i temi di discussione, gestire le dinamiche relazionali e mantenere alta l'attenzione e la partecipazione dei singoli.

- Laboratori espressivi e manuali

Ogni laboratorio ha una durata di circa due ore settimanali ed impegna i bambini su lavori che utilizzano materiali diversi quali carta, argilla, legno, vetro, ecc...

- Uscite culturali e ricreative

A cadenza mensile viene organizzata almeno una uscita di comunità per visitare un luogo di valore culturale, artistico o naturale alla cui scelta e programmazione del viaggio concorrono gli educatori insieme ai volontari della Comunità. Si tratta di iniziative che intendono favorire le relazioni con l'ambiente, la vita di gruppo e l'acquisizione di nuove conoscenze.

- Vacanza di comunità

Ogni anno, durante il periodo estivo viene programmata una vacanza della durata di due settimane, in un luogo di villeggiatura o al mare.

## **5.2. L'équipe educativa**

La gestione dei servizi generali interni alla struttura è gestita dall'istituto delle Figlie del divino Zelo e garantita da personale dipendente.

L'équipe educativa della comunità minori è composta da:

### **1 coordinatore**

Con le seguenti funzioni:

- ✓ coordinare l'équipe educativa, in particolare monitorando l'andamento delle responsabilità specifiche assegnate ad operatori incaricati di particolari mansioni;

- ✓ supervisionare i PEI elaborati dagli educatori, verificando il rispetto delle tempistiche concordate;
- ✓ verificare il corretto utilizzo della modulistica e degli strumenti adottati per il migliore funzionamento della comunità;
- ✓ gestire la casa sul piano organizzativo
- ✓ valutare e decidere, in accordo con la responsabile educativa, le ammissioni e le dimissioni dei minori;
- ✓ gestire rapporti con i servizi territoriali formali, informali e le istituzioni coinvolgendo l'équipe, curando in particolare i rapporti con i rappresentanti del Comune di Napoli e altri comuni del territorio.

### **1 psicologa** responsabile dei progetti educativi

La comunità “Madre Nazarena Majone” si avvale della collaborazione di una psicologa esperta nel progetto psico-educativo per minori a rischio di maltrattamento ed abuso, che garantisce una presenza settimanale presso la struttura. Le funzioni svolte sono le seguenti:

- ✓ svolgere attività di supervisione e monitoraggio dei progetti educativi dei minori, in collaborazione con la coordinatrice della comunità e con l'équipe educativa;
- ✓ partecipare agli incontri di rete con i servizi affidatari, in particolare quelli relativi alle ammissioni, alla prima verifica, alle revisioni degli obiettivi in itinere ed alle dimissioni;
- ✓ partecipare, su richiesta ed in affiancamento agli educatori referenti, agli incontri con gli interlocutori del territorio coinvolti nelle attività della comunità (operatori dei Servizi sanitari, operatori della scuola e di altre agenzie educative, insegnanti di attività sportive e ricreative, volontari, ...)
- ✓ svolgere colloqui, al bisogno, di supporto psicologico per i minori ospiti della comunità quando necessario;
- ✓ Predisporre e coordinare attività individuali e di piccolo gruppo rivolte ai minori, condotte dall'équipe educativa, con finalità espressive e di elaborazione dei propri vissuti.

## **Educatori con formazione ed esperienza specifica con i minori**

Gli educatori sono i principali interlocutori del minore e sono impegnati a:

- ✓ prendersi cura dello stesso nella sua totalità, partendo da un ascolto, da un accudimento di tipo materiale, rivolto alla crescita armonica
- ✓ stabilire una relazione educativa, ponendosi come modello significativo
- ✓ mantenere i contatti con la scuola e con le varie agenzie educative che intervengono nella vita del minore
- ✓ armonizzare e animare la vita del gruppo, conducendo i minori a stabilire tra loro relazioni positive e a realizzare gli interessi e le attività che il gruppo è capace di esprimere
- ✓ partecipare alle riunioni d'equipe e redigere i verbali sull'attività svolta dalla comunità in merito ai singoli minori.

Ogni educatore deve essere:

- \* un riferimento di "autorità autorevole"
- \* un facilitatore degli scambi psico-sociali
- \* un riferimento affettivo e di sicurezza
- \* creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio temporali.

Complessivamente agli educatori che verranno impegnati, la comunità assicura un supporto formativo in grado di assicurare 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 tre strumenti privilegiati:

1) la supervisione mensile del servizio, supportata da uno psicologo, al fine di monitorare e accompagnare il lavoro sui minori e l'organizzazione del lavoro stesso

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

3) la partecipazione a 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.

**Gli educatori e le educatrici** svolgono le seguenti funzioni:

- ✓ organizzare e progettare la vita complessiva della comunità;
- ✓ stendere, in accordo con il servizio territoriale inviante, il progetto educativo individualizzato (ogni bambino ha un educatore di riferimento);
- ✓ tenere costantemente aggiornati, in accordo con la responsabile educativa, i servizi territoriali invianti e preparare le relazioni di aggiornamento (ogni sei mesi);

- ✓ tenere i rapporti con il territorio e costruire, laddove possibile, le reti necessarie per la realizzazione dei singoli progetti individualizzati;
- ✓ seguire i rapporti con le scuole;
- ✓ gestire con i bambini tutti gli ambiti della vita quotidiana (aspetti sanitari, legali, scolastici, etc.) e del tempo libero;
- ✓ monitorare, laddove possibile e utile, l'andamento dei rientri a casa del minore;
- ✓ accompagnare i bambini nella fase delle dimissioni verso famiglie affidatarie o altra comunità;
- ✓ gestire gli incontri protetti tra i minori e i loro familiari.

## **1 operatrice dei servizi**

Con le seguenti mansioni:

- ✓ tenere puliti e in ordine gli ambienti;
- ✓ gestire il servizio di lavanderia;
- ✓ gestire il servizio di lavanderia, stireria, guardaroba somministrazione pasti

## **Volontari**

La figura del volontario assume un ruolo potenzialmente ricco di significati:

- ✓ incarna praticamente e simbolicamente il rapporto con il territorio;
- ✓ svolge funzioni all'interno e all'esterno della struttura;
- ✓ calibra il suo contributo o su eventi di tipo sociale (feste, vacanze, gite, ecc.) o sul gruppo dei minori, in presenza con l'educatore o in autonomia per quanto riguarda alcuni accompagnamenti in seguito a valutazione da parte della coordinatrice;
- ✓ svolgono un corso di formazione organizzato dalla comunità.

## **6. STRUMENTI DI LAVORO**

## **6.1. Riunione d'équipe**

L'équipe educativa si riunisce ogni quindici del mese in un incontro di due ore e mezza durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo e dei singoli utenti e la metodologia di lavoro con i minori ospiti. Durante la riunione si rivedono collettivamente le relazioni per i Servizi Sociali, i PEI e il Progetto di Comunità. La riunione d'équipe serve inoltre a organizzare la quotidianità, gli orari e tutti i vari aspetti e le varie linee lavorative.

## **6.2. Formazione**

La figura professionale dell'educatore fonda il suo operato sulla relazione interpersonale e il lavoro in rete con altri Servizi. Avvalendosi dei diversi enti formativi del territorio, la comunità *madre Nazarena Majone* assicura ai propri operatori un supporto formativo in grado favorire il consolidamento delle competenze psico-pedagogiche.

## **6.3. Supervisione**

La supervisione per la comunità educativa è uno strumento indispensabile di lavoro.

La supervisione dei casi avviene attraverso un lavoro di osservazione svolto dagli educatori e discusso con un consulente di formazione psicologica, in un incontro mensile della durata di 3 ore. La supervisione sostiene l'équipe nell'impegno costante ad adottare un modello d'intervento relazionale centrato sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti e sul rispetto dell'individualità dell'altro.

Questo sostegno porta alla realizzazione di interventi flessibili e a un'elasticità organizzativa che sono a garanzia di costanti adattamenti del progetto, necessari perché si possa rispondere ai cambiamenti evolutivi di ogni minore.

La supervisione, come intesa e vissuta dall'équipe educativa, deve esercitare un monitoraggio sullo stile quotidiano rispondente alle esigenze relazionali dei singoli, affinché vengano evitate scelte

organizzative esclusivamente centrate su esigenze istituzionali piuttosto che sui bisogni evolutivi dei minori.

#### **6.4. Incontri di rete**

##### Servizi Sociali

Gli educatori referenti dei vari minori e il responsabile dei progetti educativi incontrano periodicamente tutti i Servizi coinvolti nella progettualità legata a un minore. Fra questi, gli Assistenti Sociali di riferimento, i servizi di Neuropsichiatria, il Consultorio e eventuali sostegni educativi di territorio. In questi incontri si discute l'andamento del progetto, si verificano i risultati raggiunti e quelli ancora da conseguire e eventualmente si apportano delle modifiche al percorso progettuale. Queste riunioni sono inoltre l'occasione per fare una verifica intermedia anche sul nucleo familiare del minore coinvolto.

In un'ottica di partecipazione e coinvolgimento del minore nella costruzione del progetto e nel percorso progettuale, gli educatori si occupano di organizzare momenti di incontro e di confronto anche fra il minore e i Servizi di riferimento, in alcuni casi partecipando essi stessi all'incontro, in altri fornendo al minore la possibilità di poter avere colloqui individuali periodici con il proprio Assistente Sociale.

##### Servizi scolastici

Un'altra tipologia d'incontro di rete avviene fra l'équipe educativa e i servizi scolastici, per verificare l'andamento scolastico dei minori, per discutere eventuali difficoltà (da ambo le parti) e per pianificare una linea di azione comune, finalizzata a un inserimento sereno e proficuo del minore nel contesto scolastico.

### **7. DOCUMENTAZIONE**

La compilazione di una precisa documentazione legata a ogni singolo minore e il tenerla costantemente aggiornata costituiscono la base per un lavoro organico e organizzato. Questi strumenti

tecniche di lavoro vengono redatti e resi disponibili sia in forma cartacea sia sotto forma di archivio informatico protetto all'interno del computer a disposizione degli educatori.

## **7.1. Cartella del minore**

La cartella personale del minore contiene:

cartella 1: SCHEDE ANAGRAFICHE (libretto sanitario, codice fiscale, fotografie)

cartella 2: DOSSIER D'INGRESSO (provvedimento del TM, incontro di apertura, scheda di presentazione)

cartella 3: FASCICOLO DEL PROGETTO EDUCATIVO così suddiviso:

- SCHEDE DI OSSERVAZIONE
- PEI o SCHEDE ATTIVITÀ QUOTIDIANE
- NUMERI DI TELEFONO UTILI E MAIL
- RELAZIONI- VERBALI INCONTRI PROTETTI
- VERBALI DELLE RIUNIONI CON LA RETE DEI SERVIZI CHE SI OCCUPANO DEL BAMBINO

cartella 4: SCHEDE DELLA SALUTE (nome del pediatra, vaccinazioni, ricette, richieste, referti)

cartella 5: SCUOLE ( verbali colloqui con insegnanti, pagelle)

cartella 6: archivio disegni/ altro

cartella 7: DOSSIER DI DIMISSIONI

## **7.2. Progetto Educativo Individuale**

E' lo strumento utilizzato per orientare le attività della Comunità per la soddisfazione dei bisogni del minore.

Osservazione. La scheda è compilata dopo un periodo di 60 giorni destinato alla conoscenza del minore.

## Definizione degli obiettivi.

La definizione degli obiettivi viene effettuata sulla base dei seguenti fattori:

- motivazione della segnalazione da parte del distretto
- analisi delle informazioni comprese nella scheda di segnalazione, integrate da tutte le informazioni aggiuntive di cui si viene a conoscenza
- coinvolgimento del minore
- risultati dell'attività di osservazione
- eventuale coinvolgimento di altri attori

Si distinguono gli obiettivi generali (obiettivi complessivi della presa in carico) dagli obiettivi specifici (concreti, raggiungibili e verificabili).

## Strumenti e metodi.

Per strumenti intendiamo:

- partecipazione a specifiche attività
- interventi individualizzati
- inserimento in un gruppo specifico
- attivazione di risorse esterne aggiuntive

Per metodi intendiamo prevalentemente un atteggiamento educativo e relazionale, ad es.:

- insistere sulle regole
- sviluppare la vicinanza
- incentivare l'autostima
- sorveglianza dei comportamenti
- sollecitazione a intervenire nelle riunioni di gruppo

## Definizione dei tempi.

I tempi di realizzazione sono connessi al raggiungimento degli obiettivi specifici e normalmente non possono superare i 12 mesi.

Indicatori e metodi di verifica.

Ogni obiettivo specifico deve prevedere indicatori verificabili.

La verifica deve essere effettuata nei tempi previsti e, nel caso in cui l'obiettivo specifico non sia stato raggiunto, deve prevedere l'analisi delle motivazioni che ne hanno pregiudicato il buon esito.

### **Riprogettazione.**

Al termine di ogni verifica è necessario stabilire un percorso di riprogettazione che preveda la possibilità di una nuova individuazione degli obiettivi specifici oppure di ridefinire la progettazione precedente.

### **7.3. Agenda**

L'agenda è uno strumento necessario in cui vengono segnati gli appuntamenti degli educatori e degli ospiti, sia nel caso in cui questi vi si rechino in autonomia, sia nel caso in cui debbano essere accompagnati dall'educatore.

### **7.4. Quaderno delle consegne**

Il quaderno delle consegne è un documento ed uno strumento fondamentale per la comunicazione fra educatori. Tramite il quaderno, tutti gli educatori (che ne prendono visione non appena entrati in turno) vengono a conoscenza di fatti, consegne fornite dagli altri colleghi e comunicazioni di qualunque tipo. Ogni educatore è tenuto alla compilazione del quaderno datando e sottoscrivendo ogni comunicazione inserita.

### **7.5. Fogli terapie**

Si utilizzano per segnalare le terapie degli utenti in corso e vengono datati e controfirmati da ogni operatore che somministri un farmaco ai minori.

### **7.6. Verbali**

Ogni riunione tenuta all'interno dell'équipe e con servizi esterni viene verbalizzata su appositi moduli e archiviata nella documentazione della comunità.

## **8. RETE CON IL TERRITORIO**

La professione dell'educatore è strettamente legata al lavoro di rete nel territorio, in collaborazione con diversi enti, in primis quelli formali (Servizi Sociali, Tribunale dei Minori e scuola). Esiste tuttavia una rete di tipo informale, costruita con le parrocchie e le associazioni ludico-sportive. Tale rete costituisce un elemento fondamentale nel progetto legato ai minori ospiti della comunità, in quanto favorisce la loro crescita, la socializzazione, la capacità di partecipare ad attività strutturate e il loro benessere psicofisico.

### **8.1. Sport**

Gli educatori incoraggiano tutti i ragazzi della comunità a partecipare ad attività aggregative esterne, soprattutto sportive. Spesso l'attività sportiva viene scelta tenendo conto di indicazioni mediche e esigenze specifiche del minore. Lo sport è utile per l'interiorizzazione di regole e modelli di comportamento, inoltre stimola lo sviluppo della competitività costruttiva infondendo nei ragazzi stima e fiducia in se stessi e nelle proprie potenzialità.

### **8.2. Percorsi culturali**

Gli educatori della comunità insieme ai volontari si occupano di trovare sul territorio risorse e iniziative per l'arricchimento culturale dei ragazzi. In particolare, si organizzano insieme ai responsabili di parchi e musei gite e visite guidate. Viene anche garantita la partecipazione a spettacoli teatrali per ragazzi.

## **9 RECLAMI**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti, o loro familiari, possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile

e immediato, per segnalare all' ente comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

### **9.1 Modalità di accesso ai reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con la rappresentate legale nonché coordinatrice della comunità Madre Mary Valiyil Chacko al numero telefonico 081/7312930 oppure fax 081/5733797 o indirizzo mail [fdz.casavatore@alice.it](mailto:fdz.casavatore@alice.it)

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L' Istituto Figlie del Divino Zelo dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell' ente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L' Istituto Figlie del Divino Zelo si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

## **INFORMAZIONI GENERALI E CONTATTI**

### **Istituto Figlie del Divino Zelo**

#### **Sede legale :**

*Istituto Figlie del Divino Zelo  
Circonvallazione Appia 144 146, 00179 Roma  
Tel: 06 7810239  
Fax 06 7847201  
Pec figliedivinozelo@pec.it*

#### **Sede operativa:**

*Comunità educativa a dimensione familiare “Madre Nazarena Majone”  
Corso Europa, 137  
Casavatore 80020  
Tel: 081 7312930  
Fax: 081 5733797  
E mail: fdz.casavatore@alice.it*

***Legale Rappresentante Madre Mary Valiyil Chacko 3899253430***