



**Comunità Alloggio**  
*“Il cigno nero”*

# **PROGETTO EDUCATIVO GENERALE**

## INDICE

- Premessa
- Caratteristiche della struttura
- Finalità del servizio
- Metodologia operativa
- Organizzazione gestionale
- Prestazioni offerte
- Personale impiegato
- Progetto educativo individualizzato

## Premessa

Negli ultimi anni, la crisi economica e la conseguente mancanza e/o perdita di posti di lavoro, ha aumentato le disuguaglianze sociali e peggiorato la condizione dei soggetti più fragili e vulnerabili.

Molte famiglie, soprattutto quelle più deboli e con figli minori a carico, si sono ritrovate in una condizione di deprivazione materiale e di esclusione sociale e, dunque, impossibilitate a soddisfare le principali necessità di vita dei figli e a pianificare in maniera adeguata il loro futuro.

Le situazioni di precarietà e di instabilità determinano spesso la disgregazione di taluni nuclei familiari, con conseguenti, negative, ripercussioni, sul processo di crescita e di maturazione dei figli, che, in molti casi, abbandonano la scuola anticipatamente oppure imboccano strade “sbagliate” che possono segnare per sempre la loro esistenza.

Per far fronte a questa preoccupante situazione si rendono sempre più urgenti e indifferibili degli interventi mirati da parte delle Istituzioni pubbliche, in collaborazione con gli Organismi del Terzo settore, onde assicurare il necessario sostegno alle famiglie in difficoltà e favorire la loro ripresa sul piano economico e occupazionale, nonché l’inclusione sociale e la partecipazione attiva alla vita della collettività.

Per fornire il proprio contributo alla riduzione/risoluzione di queste problematiche, la scrivente Associazione ha attivato nel territorio comunale di Mondragone, in provincia di Caserta, una Comunità Alloggio per minori di età compresa tra i 13 e i 18 anni, con l’obiettivo di assicurare delle risposte appropriate ai bisogni assistenziali ed educativi degli stessi e promuoverne il recupero e il reinserimento sociale.

Nell’ambito della struttura i minori ospiti, nel rispetto dei principi enunciati nella “*Dichiarazione dei diritti del fanciullo*”, vedono riconosciuti i loro fondamentali diritti e soddisfatti i loro principali bisogni.

Durante il periodo di permanenza in struttura gli ospiti vengono accompagnati nella ricostruzione del loro percorso di vita e nell’implementazione delle risorse e delle abilità personali, con l’obiettivo di un reinserimento stabile nel contesto socio-familiare di provenienza, nonché di un eventuale collocamento nel mondo del lavoro, che possa contribuire all’emancipazione personale ed anche al riscatto sociale.

### **Caratteristiche della struttura**

La Comunità Alloggio "Il cigno nero" è ubicata nel Comune di Mondragone (CE), in un suggestivo contesto naturalistico-paesaggistico, facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici o privati. L'ubicazione della struttura consente ai minori ospiti la fruizione dei principali servizi collettivi e la partecipazione alla vita sociale, nonché favorisce le viste di familiari e/o altre figure di riferimento (in assenza di cause ostative).

La struttura ha una superficie utile di oltre 180 mq, distribuita su due livelli, ed è in possesso dei requisiti per le civili abitazioni previsti dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, prevenzione incendi, sicurezza degli impianti, prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro e barriere architettoniche.

La stessa è arredata in modo accogliente e confortevole al fine di ricreare un ambiente di tipo familiare e permettere ai minori ospiti di partecipare all'organizzazione del servizio, implementando le abilità individuali e il livello di autonomia e migliorando le relazioni interpersonali e lo spirito di collaborazione.

Lo spazio fisico è strutturato in modo funzionale alle condizioni e ai bisogni individuali dei minori e atto a garantire sia la privacy sia la vita di relazione degli stessi.

Nello specifico la struttura è dotata di:

- n. 5 camere da letto
- n. 3 servizi igienici
- una cucina
- una sala pranzo/soggiorno
- un ampio giardino.

### **Finalità del servizio**

La finalità principale del servizio è quella di accogliere, in via temporanea, quei minori che versano in una condizione di disagio personale e/o socio-familiare, per i quali non è possibile la permanenza presso la propria famiglia e non sono attuabili altri tipi di interventi.

Il percorso comunitario del minore è finalizzato:

- a) al rientro nella famiglia di origine;
- b) all'affidamento familiare e/o all'adozione;
- c) al raggiungimento dell'autonomia, con la maggiore età, nel caso nessuna delle due opzioni precedenti sia attuabile.

La Comunità può ospitare un numero massimo di otto minori, di età compresa tra i 13 e i 18 anni, di ambo i sessi, sia italiani che stranieri. Nella struttura possono essere accolti anche minori sottoposti alle misure di cui al DPR 448/88, nonché minori diversamente abili nei limiti del 40% della ricettività massima.

Ai minori ospiti vengono assicurati interventi socio-assistenziali ed educativi, integrativi o sostitutivi della famiglia, sulla base di un progetto educativo individualizzato, finalizzato al recupero del minore e al suo reinserimento nel contesto di provenienza.

Il periodo di permanenza di un minore in struttura, in genere, non è superiore ai diciotto mesi ed è prorogabile da parte dei Servizi Sociali referenti, previa valutazione del caso e sentito il competente Tribunale per i Minorenni.

La permanenza in struttura può essere prolungata fino al compimento del 21° anno di età, per consentire il completamento del percorso di autonomia e di emancipazione del ragazzo e per promuoverne l'inserimento lavorativo e la ripresa sociale.

Le dimissioni sono valutate e concordate fra i Servizi Sociali competenti e l'equipe della struttura, con il coinvolgimento del minore e della famiglia, quando gli obiettivi del progetto educativo sono stati raggiunti, ovvero quando il minore ha sviluppato le capacità e l'autonomia necessarie per un proficuo reinserimento nel contesto socio-familiare di provenienza.

### **Metodologia operativa**

La metodologia operativa della struttura si basa su una "progettazione partecipata" che prevede la piena collaborazione degli ospiti nella programmazione/realizzazione degli interventi.

In tal modo ciascun minore diventa un soggetto "attivo e partecipativo", intervenendo in prima persona nelle scelte e nelle decisioni che lo riguardano e che possono favorire un miglioramento qualitativo della propria vita, ovvero della propria condizione personale e sociale.

La partecipazione attiva alle varie iniziative stimola nei minori ospiti un processo di responsabilizzazione e di maturazione, suscita un senso di appartenenza e di condivisione, sviluppa nuove relazioni umane, che generano un clima di fiducia e di collaborazione e producono dei risultati positivi, per quanto riguarda sia il benessere degli ospiti sia il funzionamento del servizio.

Attraverso l'impegno diretto e il fattivo coinvolgimento nella vita comunitaria, il minore viene incentivato a ridurre progressivamente il grado di dipendenza dagli altri e a recuperare la fiducia in se stesso e nei propri mezzi.

In tal modo si rafforza l'autoconsapevolezza e l'autoefficacia, cioè la capacità del minore di prendere coscienza delle proprie problematiche e di utilizzare tutte le sue potenzialità per la loro risoluzione.

L'operatore deve "*aiutare l'ospite ad aiutarsi*", ovvero a trovare in se stesso le risorse e le energie necessarie per diventare "attore" principale del proprio processo di cambiamento e di maturazione.

Ciascun minore deve essere pertanto stimolato ad utilizzare tutte le sue potenzialità per raggiungere il massimo livello possibile di autosufficienza e di autodeterminazione, ovvero una piena emancipazione sia in ambito comunitario che sociale.

In quest'ottica gli operatori mirano all'empowerment individuale, alla promozione di processi di rinnovamento e di affermazione personale, alla rimozione di quegli ostacoli che possono interferire con il percorso di recupero e di reinserimento sociale del minore.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi viene pianificato un lavoro di rete con le Istituzioni pubbliche e con gli Organismi del Terzo settore (Cooperative Sociali, Associazioni di Promozione Sociale etc.), ai fini di una presa in carico globale degli utenti e di una proficua sinergia tra le diverse agenzie educative territoriali.

Tramite riunioni, contatti telefonici e telematici, relazioni e comunicazioni periodiche viene ad instaurarsi una fattiva collaborazione tra la struttura e i servizi territoriali e promosso un continuo interscambio di informazioni, ai fini del monitoraggio del percorso degli utenti e di una valutazione, in itinere, del livello di efficacia e di efficienza delle prestazioni erogate.

Attraverso azioni sinergiche di accompagnamento e di orientamento dei minori ospiti viene stimolata sia la regolare frequenza scolastica (per coloro che si trovano in età di obbligo scolastico) sia il reinserimento sociale, anche per prevenire eventuali, future, situazioni di marginalità e/o di esclusione.

In collaborazione con le organizzazioni del Terzo Settore, viene promosso il coinvolgimento attivo dei minori nei contesti aggregativi territoriali (strutture sportive, centri socio-educativi, laboratori occupazionali etc.), al fine del miglioramento della vita sociale e del potenziamento delle capacità relazionali degli stessi.

Viene, altresì, stimolata la frequenza di corsi di formazione professionale e tirocini formativi, post-obbligo scolastico, finalizzati all'acquisizione di specifiche conoscenze e abilità, propedeutiche ad un eventuale, futuro, inserimento nel mondo del lavoro.

I predetti corsi vengono svolti presso enti di formazione territoriali, mentre i tirocini si svolgono presso ditte e aziende locali, con le quali sono state stipulate apposite convenzioni e protocolli d'intesa.

I percorsi formativi vengono monitorati da tutor aziendali in sinergia con il responsabile della struttura, il quale, attraverso visite periodiche presso le ditte/aziende interessate e contatti telefonici con i tutor, verifica il livello di partecipazione dei ragazzi e il grado di preparazione acquisito e valuta eventuali opportunità lavorative, in raccordo con i competenti Centri per l'impiego e le Agenzie del lavoro.

Sempre in collaborazione con gli Organismi del Terzo settore, vengono organizzati convegni, seminari, forum, tesi a sensibilizzare maggiormente l'opinione pubblica sulle tematiche sociali e, in particolare, sulle problematiche minorili. All'uopo viene diffuso, anche attraverso il web e i social, del materiale informativo, per favorire la conoscenza dei problemi e dei bisogni dei minori più fragili e vulnerabili e promuovere un coinvolgimento attivo della società civile nella programmazione/realizzazione di interventi finalizzati alla riduzione/risoluzione delle problematiche minorili.

## **Organizzazione gestionale**

La Comunità garantisce il funzionamento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, attraverso l'impiego stabile di personale qualificato e con pregressa e documentata esperienza nel settore.

Gli operatori assicurano le loro prestazioni in base ad una turnazione, garantendo una continuità e una regolarità del servizio e, dunque, la completa presa in carico del minore e la personalizzazione dei programmi educativi.

L'organizzazione della struttura è impostata sul "modello familiare" e si fonda sulla compartecipazione di tutti, operatori ed ospiti, nella programmazione/realizzazione delle attività.

I minori vengono coinvolti nelle varie attività in base alle rispettive attitudini e potenzialità e nel rispetto dell'età e delle peculiari condizioni degli stessi. Essi svolgono le mansioni assegnate secondo una turnazione, collaborando con gli operatori nella gestione della quotidianità e/o svolgendo autonomamente i propri compiti, in funzione delle loro abilità personali e del grado di autosufficienza.

Il fattivo coinvolgimento nelle attività comunitarie consente ai minori ospiti, non solo di implementare le capacità individuali e il livello di autonomia, ma anche di ritrovare la fiducia in se stessi e nei propri mezzi, rafforzare l'autostima, incrementare la volontà di riscatto e di affermazione personale.

Nell'erogazione delle prestazioni viene assicurato il maggiore livello possibile di efficienza ed efficacia, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere e di appagamento degli ospiti.

Attraverso un costante monitoraggio delle prestazioni erogate, viene valutata la qualità del servizio e il grado di soddisfazione degli utenti, per rendere gli interventi sempre più conformi alle esigenze e alle aspettative degli stessi.

Periodicamente vengono somministrati, ai minori e ai familiari (se presenti), dei questionari di valutazione ed effettuati sondaggi e rilevazioni per conoscere il giudizio dei suddetti sul servizio erogato e raccogliere eventuali suggerimenti per il suo miglioramento.

Gli utenti, in caso di disservizi e/o di mancato rispetto degli standard di qualità previsti, possono presentare dei reclami e richiedere eventuali indennizzi.

Per il monitoraggio del servizio, oltre ai suddetti sistemi di verifica, vengono utilizzati anche altri strumenti, quali: schede di rilevazione, griglie di osservazione, colloqui individuali, incontri di gruppo, diario delle attività, quaderno delle consegne tra gli operatori, riunioni d'equipe, relazioni, che consentono una valutazione globale del servizio e una verifica analitica delle prestazioni erogate, ovvero di conoscere i punti di forza e/o di debolezza degli interventi attuati e di apportare eventuali modifiche o integrazioni agli stessi.

Il corretto funzionamento del servizio viene assicurato anche da un regolamento interno, a cui devono attenersi sia i minori sia gli operatori, nonché i soggetti terzi afferenti alla struttura.

Tutto ciò al fine di garantire la tutela della sicurezza e della tranquillità degli ospiti e del personale, il rispetto dei diritti e delle libertà individuali, l'assolvimento dei doveri, il rispetto della privacy, il corretto mantenimento della struttura, l'utilizzo appropriato degli strumenti e delle attrezzature in dotazione alla stessa.

Ad ogni minore, all'atto dell'ingresso in struttura, viene consegnata una copia del regolamento, che deve essere scrupolosamente rispettato onde evitare interventi disciplinari o sanzionatori o, nei casi più gravi, l'allontanamento dalla struttura.

Dopo l'inserimento in struttura, per ogni singolo minore viene predisposta una cartella personale contenente tutta la documentazione e le informazioni che lo riguardano, che sono soggette a verifiche e ad aggiornamenti periodici.

La documentazione viene custodita, in locali all'uopo adibiti, in formato cartaceo e su supporto digitale, per impedirne un accesso non autorizzato e un trattamento non consentito. La stessa può essere consultata e utilizzata soltanto dalle figure professionali della struttura e dai referenti dei Servizi territoriali, esclusivamente per le finalità del servizio e nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

### **Prestazioni offerte**

Durante il periodo di permanenza in struttura ai minori ospiti vengono assicurate una serie di prestazioni finalizzate al soddisfacimento dei loro bisogni primari e al miglioramento delle loro peculiari condizioni, nonché al recupero/potenziamento delle risorse ed abilità individuali.

Nello specifico agli ospiti vengono garantiti i seguenti servizi/interventi:

- *preparazione e somministrazione pasti;*
- *lavatura, stiratura e cambio biancheria;*
- *pulizia e sterilizzazione ambienti;*
- *assistenza sanitaria di base;*
- *interventi educativi;*
- *supporto psicologico;*
- *attività occupazionali;*
- *attività ricreative;*
- *attività socializzanti;*
- *frequenza scolastica;*
- *attività formative.*

a) Interventi educativi: tendono a promuovere un processo di maturazione e di responsabilizzazione del minore attraverso la costruzione di un nuovo progetto di vita e l'accompagnamento in un percorso di reinserimento sociale e di orientamento al lavoro.

Nello specifico i suddetti interventi mirano a:

- *promuovere un processo di cambiamento e di maturazione;*
- *potenziare il livello di partecipazione e di collaborazione;*
- *rafforzare l'autonomia personale e la capacità di autodeterminazione;*
- *incrementare le abilità organizzative ed operative;*
- *migliorare le dinamiche comportamentali e relazionali;*
- *stimolare il rispetto delle regole e dei doveri;*
- *recuperare la fiducia in se stessi e aumentare l'autostima;*
- *ricostruire i rapporti con la comunità locale e con le istituzioni;*
- *favorire il superamento di situazioni di disagio e di emarginazione;*
- *promuovere una ripresa sociale e un eventuale inserimento lavorativo.*

b) Supporto psicologico: rappresenta uno "spazio di ascolto" dove il minore può esprimere spontaneamente i propri sentimenti e le proprie emozioni ed elaborare il proprio vissuto. Gli incontri/colloqui con lo psicologo mirano a contenere l'insorgenza del disagio emotivo e del malessere interiore e a favorire la ripresa dei minori, per quanto attiene in particolare la sfera psico-emotiva e affettivo-relazionale.

c) Attività occupazionali: tendono al recupero di risorse ed abilità individuali e al raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia e di efficienza. Le suddette attività consentono, inoltre, ai minori di migliorare i rapporti interpersonali, di potenziare il livello di collaborazione e di partecipazione, di creare un clima di condivisione e di cooperazione, che favorisce il regolare funzionamento del servizio e il corretto svolgimento di programmi educativi.

d) Attività ricreative: assicurano momenti di svago e di distrazione e contribuiscono alla riduzione di stati d'ansia o di stress e al miglioramento della condizione psicologica dei minori. Le suddette attività favoriscono, altresì, una migliore conoscenza e corrispondenza tra gli ospiti, oltre che una maggiore intesa e collaborazione. All'interno della struttura i minori trascorrono solitamente il tempo libero guardando la tv, ascoltando la musica, utilizzando il computer e i "social", giocando con la play station, leggendo le riviste o i fumetti. Durante le uscite esterne, invece, gli stessi hanno la possibilità di frequentare i contesti socio-aggregativi territoriali, nonché i luoghi di interesse storico e artistico, che, oltre a promuovere occasioni di socialità, favoriscono anche l'arricchimento culturale dei minori.

e) Attività socializzanti: mirano al potenziamento delle capacità relazionali e al rafforzamento del livello di socialità dei minori. Attraverso visite in struttura, uscite accompagnate o autonome (in base all'età e/o alla situazione personale dell'utente), contatti telefonici, chat, i minori ospiti hanno la possibilità di instaurare dei rapporti con i pari, funzionali ad un corretto percorso di crescita e di maturazione. Gli stessi, in assenza di motivi ostativi, possono mantenere anche i rapporti con i propri familiari, tramite telefonate, visite in struttura e rientri periodici in famiglia, ove ciò sia espressamente previsto dal progetto educativo e preventivamente autorizzato dall'autorità competente.

f) Frequenza scolastica: concerne l'assolvimento dell'obbligo scolastico da parte dei minori interessati. La regolare frequenza scolastica e la costante applicazione nello studio favoriscono la riduzione di eventuali lacune di base e l'incremento del bagaglio culturale dei minori. Nelle attività di studio gli utenti, oltre al materiale didattico tradizionale, possono utilizzare anche degli strumenti tecnologici (computer, tablet, smartphone), che rappresentano una importante forma di stimolazione intellettuale, oltre che un sistema di apprendimento ludico. Coloro che evidenziano particolari lacune e/o ritardi nei processi di apprendimento possono usufruire di un supporto didattico individualizzato, assicurato quotidianamente dal personale della struttura in sinergia con i volontari afferenti alla stessa.

g) Attività formative: favoriscono l'acquisizione di specifiche conoscenze e abilità e stimolano i minori ad "imparare un mestiere", commisurato alle loro attitudini e potenzialità. Le predette attività consentono, inoltre, ai minori di implementare le loro abilità organizzative ed operative, di aumentare l'autonomia e la capacità di "problem solving", di compiere scelte mirate per il loro futuro. I percorsi formativi vengono svolti presso ditte e aziende locali e monitorati da tutor interni, in collaborazione con il responsabile della struttura, per verificarne la rispondenza alle inclinazioni e alle aspirazioni dei minori, ovvero il buon esito dei percorsi medesimi.

### **Personale impiegato**

Nell'ambito della struttura vengono impiegate diverse figure professionali, in relazione alla tipologia di servizio e alle caratteristiche e ai bisogni dell'utenza.

L'organigramma del personale è composto prevalentemente da Educatori professionali, che vengono coadiuvati da Operatori per l'infanzia (e/o figure equipollenti), ai fini dell'erogazione degli interventi educativi ed assistenziali e del soddisfacimento dei bisogni primari dei minori ospiti.

Ai suddetti operatori vengono affiancati, in qualità di consulenti, uno Psicologo, un Pedagogista e un Assistente Sociale, che assicurano ai minori gli interventi di competenza. In caso di presenza di minori stranieri viene impiegato anche un Mediatore culturale.

All'occorrenza la struttura si avvale anche di volontari, tirocinanti e operatori del servizio civile, che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi previsti nei progetti educativi, in misura complementare e comunque non sostitutiva rispetto all'organico previsto.

In ottemperanza a quanto disciplinato nel Catalogo dei servizi della Regione Campania per la tipologia di servizio, viene assicurata la presenza, durante le ore diurne, di almeno un operatore ogni quattro minori presenti e, durante le ore notturne, la presenza di almeno un operatore.

Nello specifico:

- il Coordinatore della struttura si occupa della programmazione, dell'organizzazione e della supervisione delle attività, degli adempimenti burocratico-amministrativi, della gestione del personale e del mantenimento dei rapporti con le figure istituzionali (Assistenti Sociali, Giudici minorili, Tutori

- etc.) e con le famiglie degli ospiti. Effettua, inoltre, i controlli sui programmi attuati e sulla loro rispondenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti, verifica il livello di gradimento del servizio, partecipa alle riunioni d'equipe, agli incontri periodici con i Servizi territoriali e alle udienze presso il competente Tribunale per i Minorenni. Il coordinatore assicura la presenza quotidiana all'interno della struttura per il tempo necessario alle finalità del servizio e alle esigenze degli ospiti; assicura, inoltre, la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi;
- gli Educatori professionali programmano e realizzano degli interventi finalizzati alla trasmissione di valori e norme indispensabili per il percorso maturativo ed emancipativo dei minori. Essi collaborano con le altre figure professionali nell'elaborazione/attuazione dei progetti educativi individualizzati, nell'individuazione del percorso più adatto alle caratteristiche e ai bisogni del singolo minore, nonché nell'attivazione delle risorse del territorio e del contesto socio-familiare nel quale il minore dovrà essere reinserito al termine del suo percorso comunitario;
  - gli Operatori per l'infanzia (e/o figure equipollenti) si occupano delle attività assistenziali, della gestione domestica, del supporto degli ospiti nella quotidianità, dell'organizzazione/svolgimento delle attività occupazionali e ricreative, dell'accompagnamento esterno dei minori (a scuola, presso studi medici e presidi sanitari, presso le strutture sportive e ricreative, presso gli enti di formazione e/o i luoghi di lavoro etc.);
  - lo Psicologo, attraverso colloqui individuali e incontri di gruppo, mira alla rimozione di situazioni di ansia e di stress, di insicurezza e di preoccupazione, derivanti spesso da vissuti negativi e situazioni di deprivazione/emarginazione. Tende inoltre a prevenire manifestazioni disadattative e/o difficoltà di inserimento e di partecipazione attiva, sia in ambito comunitario che sociale;
  - il Pedagogista, programma e realizza percorsi educativi e formativi finalizzati alla riduzione di atteggiamenti disfunzionali e destabilizzanti e al miglioramento delle dinamiche comportamentali e relazionali dei minori. Promuove, inoltre, degli interventi tesi alla valorizzazione di risorse e potenzialità individuali e all'incremento del senso di responsabilità e del grado di maturità dei minori;
  - l'Assistente Sociale provvede alla raccolta dei dati anamnestici e di ogni altra informazione utile sui minori, svolge attività di segretariato sociale e partecipa agli incontri con le famiglie e a quelli con i Servizi territoriali. Mantiene inoltre i contatti con le agenzie del lavoro presenti sul territorio, per promuovere un eventuale, futuro, inserimento lavorativo dei ragazzi;
  - il Mediatore culturale mira all'integrazione dei minori stranieri nel contesto comunitario e sociale e alla loro partecipazione attiva alle varie iniziative (intra ed extracomunitarie), attraverso la rimozione delle barriere linguistiche e culturali, il superamento delle difficoltà comunicative e relazionali, la condivisione e la collaborazione, l'orientamento e la fruizione dei servizi territoriali.

Gli operatori della struttura, nello svolgimento delle loro mansioni, si ispirano a principi etici e si attengono a criteri deontologici.

Essi svolgono i loro compiti con diligenza, competenza, professionalità ed efficienza, per assicurare agli utenti prestazioni di elevato livello qualitativo.

Gli operatori mantengono sempre un comportamento conforme ai principi di onestà, lealtà e correttezza, oltre che agli obblighi derivanti dal codice deontologico della loro professione.

L'attività lavorativa viene svolta con impegno e professionalità; ogni singolo operatore fornisce apporti professionali adeguati al ruolo ricoperto e alla responsabilità assegnata.

Gli operatori non utilizzano mai atteggiamenti discriminatori in relazione allo stato sociale, alle credenze religiose, alle opinioni politiche, all'orientamento sessuale, al genere e alla razza. Essi instaurano con i minori ospiti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed efficienza, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla correttezza e alla trasparenza. Perseguono, inoltre, la massima soddisfazione degli utenti, assicurando agli stessi informazioni chiare, veritiere ed esaurienti sui servizi forniti, in modo da consentire ai medesimi l'assunzione di decisioni consapevoli.

I comportamenti assunti sono sempre improntati al rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e alla tutela dei dati personali, in ottemperanza alle normative vigenti.

Gli operatori, nello svolgimento delle loro funzioni, adottano un atteggiamento rispettoso dei diritti e della personalità dei minori e mantengono una condotta decorosa e irreprensibile, in ossequio dei normali canoni di correttezza e di buona educazione.

Mediante il costante impegno professionale e il corretto comportamento personale, gli operatori contribuiscono al soddisfacimento dei principali bisogni e al benessere psico-fisico degli utenti.

All'uopo evitano di:

- ✓ utilizzare mezzi di pressione o di persuasione i cui contenuti risultino ingannevoli o poco veritieri;
- ✓ innestare situazioni conflittuali con minori, familiari o colleghi;
- ✓ adottare atteggiamenti offensivi e/o aggressivi nei confronti dei minori;
- ✓ instaurare relazioni non strettamente professionali con i minori;
- ✓ accettare soldi o regali dai minori e/o dai familiari.

Tutte le azioni e i comportamenti posti in essere dagli operatori sono sempre improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza, chiarezza e rispetto, ovvero a quei principi etici e criteri deontologici che sono alla base della loro professione.

### **Progetto educativo individualizzato**

Il progetto educativo individualizzato (PEI) viene redatto dall'equipe multidisciplinare della struttura, in collaborazione con i competenti Servizi Sociali, sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite sul minore, nonché attraverso il contatto diretto con lo stesso, i colloqui con i familiari, gli incontri con la scuola e con il gruppo sociale di appartenenza.

Il progetto educativo si fonda, dunque, sulla conoscenza della "storia del minore", della sua situazione personale e familiare, del contesto sociale, che consente di elaborare un modello di intervento atto a stimolare l'acquisizione e lo sviluppo delle capacità relazionali e sociali, in un ambiente di tipo familiare che riproduce occasioni del vivere quotidiano e nel quale il minore può compiere importanti esperienze educative e formative.

Il progetto viene elaborato entro trenta giorni dall'ingresso in struttura del minore, dopo un periodo di osservazione/valutazione dello stesso e sulla scorta degli elementi raccolti e delle informazioni assunte, anche da altri Servizi territoriali eventualmente coinvolti nel caso.

Il progetto educativo è finalizzato alla ripresa psico-sociale del minore e al suo reinserimento nel contesto socio-familiare di provenienza, nonché al recupero/rafforzamento delle risorse ed abilità individuali e all'incremento del livello di autonomia e del grado di socialità. Esso viene elaborato sulla base delle caratteristiche e dei bisogni di ciascun minore ed attuato nel rispetto dei diritti fondamentali e della dignità personale dello stesso.

Ad ogni minore viene assicurato pari trattamento senza distinzione di etnia, genere, condizione sociale, professione religiosa, convinzioni politiche e orientamento sessuale.

Tutto ciò per garantire la piena fruizione delle prestazioni e delle opportunità offerte sia dalla struttura che dal territorio ed evitare forme di discriminazione o di esclusione, pregiudizievoli per la condizione personale e per il percorso rieducativo e riadattativo del minore.

Il progetto educativo è caratterizzato da flessibilità e variabilità, ovvero è soggetto a modifiche e/o integrazioni in itinere, al fine della sua piena rispondenza alle necessità e alle aspettative del minore.

L'andamento degli interventi previsti nel progetto viene costantemente monitorato, attraverso riunioni d'equipe, colloqui con gli utenti, incontri con le famiglie, confronto con i Servizi Sociali, incontri con le Scuole e con le altre agenzie educative territoriali.

Il monitoraggio del servizio viene effettuato anche con la somministrazione, sia al minore sia ai familiari (se presenti), di questionari di valutazione, per conoscere il livello di gradimento del servizio, raccogliere eventuali suggerimenti e proposte ed apportare, all'occorrenza, delle modifiche o integrazioni, al fine del miglioramento qualitativo degli interventi e dell'aumento del grado di soddisfazione dell'utenza.

Nel progetto individualizzato vengono indicati:

- 1) *gli obiettivi educativi;*
- 2) *gli interventi programmati;*
- 3) *gli strumenti utilizzati;*
- 4) *il personale impiegato;*
- 5) *i sistemi di valutazione degli interventi;*
- 6) *le modalità di coinvolgimento dei familiari e/o altre figure di riferimento;*
- 7) *le rete formale e informale di riferimento;*
- 8) *i risultati conseguiti;*
- 9) *le modalità di dimissione e di reinserimento.*



