SOCIETA' COOPERATIVA
TRISKELE

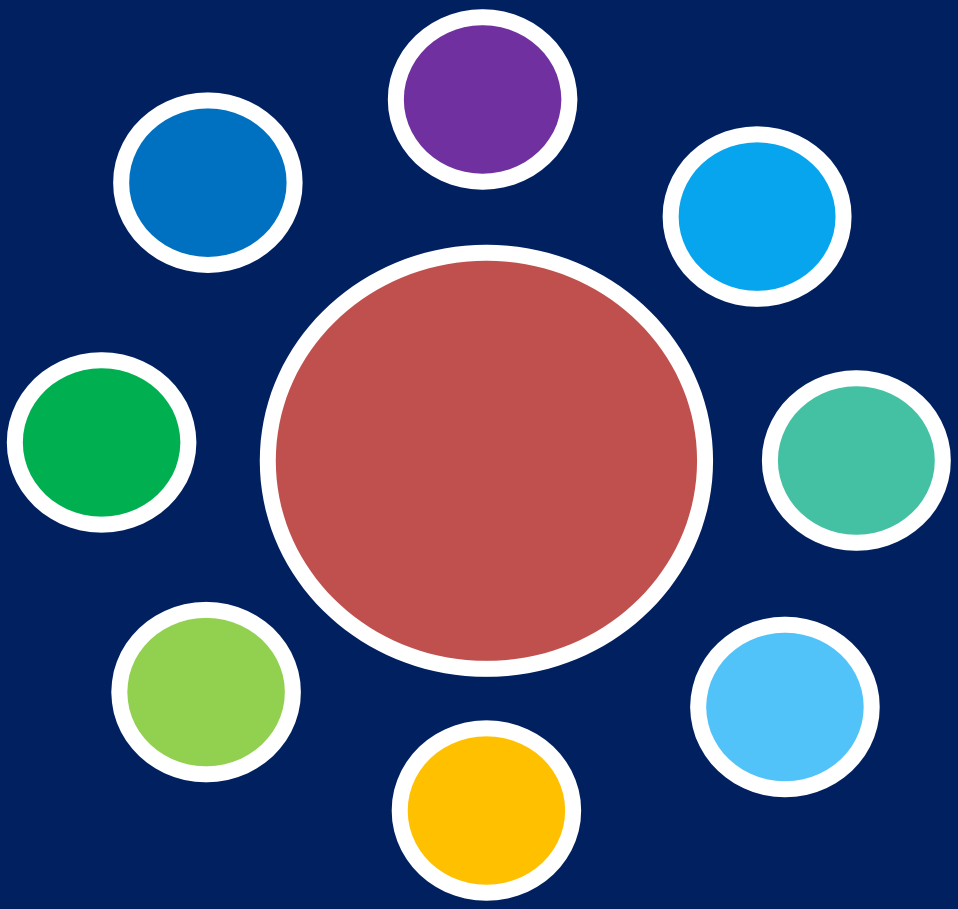
C.E.I.

COMUNITÀ EDUCATIVA INTEGRATA PER MINORI

“IL MERCANTE”



Carta Servizi



INDICE

1. La Mission pag. 4

2. La Struttura pag. 6

2.1. Posizione geografica e territoriale
2.2. Comodità ai Servizi - il contesto urbano
2.3. La struttura interna e caratteristiche della comunità
2.4. Capacità ricettive
2.4 a) Modalità Residenziale
2.5. Periodo di apertura

3. Il Progetto della comunità pag. 9

3.1. Tipologia di utenza e i loro bisogni
3.1 a) Criteri di inclusione
3.2. Il progetto riabilitativo/relazionale
3.3. Obiettivo generale del Servizio
3.4. Strategie specifiche
3.4 a) Strategie specifiche del Servizio
3.4 b) Strategie specifiche del Servizio nei confronti del minore

4. Modalità di presa in carico pag. 15

4.1. La fase dell'accettazione del caso
4.1 a) Modalità Residenziale o diurna
4.2 La fase dell'inserimento in comunità
4.2 a) Inserimento residenziale
4.3 b) Una giornata in comunità
4.3 La fase delle dimissioni dalla comunità
4.4 L'ista d'attesa

5 Organigramma del Servizio pag. 19

5.1 Figure professionali presenti
5.1 a) Formazione continua e diversificata anche all'interno della stessa équipe
5.2 Figure di supporto
5.2 a) Formazione dei volontari in comunità

6 Strumenti di lavoro pag. 23

6.1 Momenti di incontro
6.1 a) Riunione d'équipe
6.1 b) Supervisione
6.1 c) Incontri di Rete

6.2 Strumenti Tecnici

6.2 a) Cartella personale del minore
6.2 b) P.E.I.I e P.Q
6.2 c) Relazioni scritte
6.2 d) Agenda
6.2 e) Rubrica
6.2 f) Diario di comunità
6.2 g) Verbale della riunione d'équipe
6.2 h) Verbali degli incontri con il Servizio Sociale
6.2 i) Registro telefonate
6.2 l) Registro uscite
6.2 m) Registro visite
6.2 n) Piano pulizie

7 Metodologie operative pag. 28

7.1 Colloqui individuali
7.2 Attività proposte
7.2 a) attività di verifica sul clima all'interno della comunità
7.3 Uscite culturali e ricreative
7.4 Vacanza di comunità
7.5 Servizio di tutoraggio

8 Il regolamento pag. 30

8.1 Il regolamento per gli/le ospiti
8.2 Il regolamento per le visite protette in struttura

9 I rapporti pag. 31

9.1 I rapporti con il Servizio Sociale Inviante
9.2 I rapporti con la famiglia
9.3 I rapporti con il territorio
9.4 La Rete

10 Parametri di qualità del Servizio offerto pag. 33

10.1 Valutazione del Servizio
10.2 Strumenti di valutazione dell'attività svolta:
Questionari di soddisfazione e apprezzamento e analisi punti di criticità
10.3 Assicurazione

11 Gestione delle emergenze pag. 34

11.1 Situazioni tipo

12 Assistenza medica generica pag. 35

13 Le rette pag. 35

1. La Mission

La Cooperativa Sociale “TRISKELE”, con il progetto della Comunità educativa integrata per minori “Il Mercante”, ospita ragazzi e ragazze che si trovano in una condizione di forte disagio anche psicopatologico per il quale sia chiesto dai servizi sociali o dall’Autorità Giudiziaria il suo collocamento etero-familiare in una struttura protetta, a causa dell’insorgenza di disturbi della condotta, devianza comportamentale, difficoltà relazionale.

La comunità educativa integrata per minori ”Il Mercante” è una struttura che, pur garantendo accoglienza di tipo familiare, è caratterizzata da uno spiccato intervento psicologico, ed educativo-riabilitativo di carattere professionale.

La **Mission** della Comunità e lo scopo dell’intervento stesso, è quello di offrire al/la minore un ambiente protetto il più possibile aderente ad un modello relazionale, medico ed ove possibile familiare funzionale, in grado di rispondere ai bisogni degli/lle utenti per i/le quali si è reso necessario l’allontanamento della famiglia di origine.
In attinenza alla normativa nazionale e regionale, la Comunità si presenta come una risorsa del/nel territorio, capace di progettarsi sui bisogni degli/lle utenti e contemporaneamente promuovere forme di integrazione con i vari attori della rete sociale. In tal senso, la Comunità si configura come contesto di riferimento stabile e sicuro per ogni ragazzo/a ospitato/a: una struttura di passaggio da situazioni di vita inadatte, al ritorno nella propria famiglia, o all’inserimento in un’idonea famiglia affidataria quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d’origine. La Comunità rappresenta una tappa provvisoria, temporanea, finalizzata a riabilitare il/la minore dal punto di vista educativo-riabilitativo e rispetto ai suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell’individualità, di relazione, di appartenenza, di autonomia, di riservatezza.
La Cooperativa “Triskele” con il progetto della Comunità Educativa Integrata per minori, si propone la cura della vita, la tutela dell’infanzia, dei diritti degli/lle utenti e ragazzi/e di minore età e ha carattere residenziale.

Le crescenti difficoltà sociali in cui si trovano molti/e minori, motiva la conduzione del progetto di accoglienza in Comunità come risposta concreta di tutela per il miglioramento della qualità della vita. In particolare, nella comunità i/le ragazzi/e possono trovare pronta accoglienza e un alloggio temporaneo, sostegno, consulenza psico-educativa, medico-sanitaria, riabilitativa e socioeducativa. Hanno la possibilità di riprendersi dalla situazione difficile e precaria vissuta, con possibilità di sviluppare nuovi progetti di vita.

La Comunità focalizza la sua attenzione su una serie di obiettivi atti ad aiutare a superare, nella maniera meno traumatica possibile, la difficile situazione che ogni minore sta vivendo. Offre, in prima istanza, un’accoglienza serena e positiva.

“Il Mercante”, si pone come obiettivo l’aiuto, il sostegno e la cura degli/lle ospiti in vista della realizzazione, nei tempi previsti, dei progetti elaborati in accordo con i Servizi Sociali. Il principio essenziale della Comunità è dare valore alla dimensione della quotidianità, accompagnando i/le minori nel loro cammino di crescita personale e sociale, fornendo un ambiente familiare che permetta loro di sentirsi a “casa”.

La Comunità, in collaborazione con i Servizi Sociali, ha come scopo far emergere e comprendere le varie problematiche che gli/le ospiti vivono, per cercare di essere d'aiuto e di supporto al loro superamento. Si propone di attuare, nella quotidianità e nelle varie attività della persona, una serie di strategie specifiche, sia al momento dell'inserimento dell'ospite, sia durante la permanenza.

La Comunità ha un suo stile di vita educativo basato sulla condivisione, sulla relazione e sull'intervento psicologico. Si segue un modello di tipo educativo-riabilitativo relazionale in cui gli/le operatori/trici affiancano le persone accolte per far riemergere le loro potenzialità e per accudirle quando è necessario, sempre in ottica promozionale.

La Comunità Educativa Integrata, in stretta collaborazione e attraverso procedure scritte con i Servizi Sociali invianti, il Servizio di Età Evolutiva e la Neuropsichiatria Infantile, il Consultorio Familiare, il Servizio d'Urgenza/Emergenza, il SERD, la Medicina Generale e gli Enti istituzionali referenti (Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario, Forze dell'Ordine, Questura, scuole, ambiti lavorativi, centri di aggregazione, ecc.) valuta gli interventi e i tempi necessari per definire un progetto individuale in relazione alle caratteristiche di ogni ospite in questione.

La Comunità assume come principio guida la Convenzione sui Diritti del Fanciullo, nonché la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (1989) resa esecutiva ai sensi della Legge 27 Maggio 1991 n. 176, la Legge 5 Febbraio 1992 n. 104 in particolare agli articoli 1 e 5, la Legge 28 Agosto 1997 n. 285 e il rispetto di quanto previsto dalla Legge 149/2001.

2. La Struttura

2.1.POSIZIONE GEOGRAFICA E TERRITORIALE

Lo stabile è situato in via Virgiliana 295, Ponte Rodoni - Bondeno (FE). L'edificio è strutturato su due piani. Al suo interno dispone di spazi adeguati per gli/le ospiti e per lo staff educativo. All'esterno dispone di un ampio spazio, dedicato alle attività ludico-ricreative da svolgere all'aria aperta. La struttura si trova a 15 chilometri dal capoluogo della provincia (Ferrara).

2.2.COMODITÀ AI SERVIZI - IL CONTESTO URBANO

La comunità educativa integrata per minori "IL MERCANTE" è molto vicina al contesto urbano e gli/le utenti possono accedere a tutti i servizi esterni con facilità.
In particolare, può contare su:

Istituzioni Educative
Istituto Comprensivo "Teodoro Bonati" Bondeno (FE), 6 km.
Istituto di istruzione superiore "Giosuè Carducci" Bondeno, 6 km.

Banche
BPER Banca, Bondeno 6 km.
Unicredit banca, Bondeno 6 km.
CREDEM Banca, Bondeno 6 km.

Alimentari
Brendolan s.r.l. Bondeno 5 km.
Migross Bondeno, 2 km.

Associazioni sportive artistiche e culturali
Croce Rossa Italiana, Bondeno 6 km.
APS "La Locomotiva" Bondeno 5 km.
Santa Bianchese Ass. turistica, Bondeno 7 km.
Canoa Club Bondeno via Virgiliana, 2 km.
Bondenese Calcio, Bondeno 6 km.
ASD hockey club Bondeno, 3 km.
ASD tiro a segno nazionale, Bondeno 4 km.
ASD Zenit Professione Benessere, Bondeno 7 km.
Acquaparco Bondy Beach, Bondeno 6 km.

Poste
UFFICIO postale Bondeno, 5 km.

Tabaccheria
Bellodi Chiara Bondeno, 4 km.
Edicola Più Bondeno, 4 km.

Pizzerie e bar
"Da Mimmo" pizzeria, Bondeno 4 km.
"Breackpoint" pizzeria Bondeno 4 km.
"Ciok13.5" gelateria Bondeno 5 km.
Officina Bar Bondeno 5 km.
"La Taverna del Cinghiale" Ponte Rodoni, 1,5 km.

Medici e strutture ospedalieri
Medico di famiglia Gianluca Trentin, Bondeno 5 km.
Casa della Comunità Bondeno 5 km.
Ospedale di Cona, 30 km.
Medicina di gruppo "Casa Steeb" Bondeno 4 km.

Cinema
Cinema teatro "Orfeo" Bondeno 9 km.
Notorius Cinema Ferrara 14 km.

Parrucchiera/Barbiere
Veronesi Monia, Bondeno 4 km.
Unisex, Bondeno 4 km.

Farmacia
Beata Vergine Addolorata, Bondeno 5 km.
"Pasti" Bondeno 4 km.

Negozi
"Step" abbigliamento donna, Bondeno 5 km.
"La Futura" ferramenta, Bondeno 5 km.
Centro Commerciale "Il Castello", Ferrara 15 km.

2.3.LA STRUTTURA INTERNA E CARATTERISTICHE DELLA CASA

La Comunità è strutturata per offrire un buon livello di comfort agli/lle ospiti e la possibilità di praticare sia una vita di relazione, sia individuale con l'organizzazione di spazi più esclusivi e personalizzabili. L'organizzazione interna degli spazi rispetta le caratteristiche dello standard regionale. Sono previste opportune forme di evacuazione e vie di fuga. La superficie utile funzionale per ogni utente supera i 20 mq prevista dallo standard. Le camere della comunità sono doppie o triple.

È a disposizione degli/lle ospiti una stanza polifunzionale per attività di studio e/o relax, con possibilità di laboratori manuali ed espressivi.

I/le ragazzi/e sono ospitati in camere doppie o triple, di cui devono curare con l'aiuto degli/lle operatori/trici l'allestimento e il riassetto, per favorire momenti di crescita individuale ed autonoma. Ogni utente ha a disposizione un armadio personale per poter deporre i propri indumenti. Ogni ragazzo/a ha la possibilità di portare nella propria stanza

oggetti personali, nel rispetto dei diritti degli/lle altri ospiti, e in accordo con la Coordinatrice e l'equipe.

Gli spazi dedicati alle attività comuni sono adeguati al numero degli/lle ospiti secondo lo standard regionale.

La Comunità "Il Mercante" dispone, al piano primo dell'immobile, di:
-n. 1 soggiorno/spazio di relazione;
-n. 1 cucina ad uso esclusivo della comunità "Il Mercante";
-n. 1 dispensa;
-n. 4 camere da letto (3 doppie e 1 tripla);
-n. 1 locale studio (ufficio del coordinamento), con funzioni di amministrazione e archivio documenti;
-n. 1 camera per il turno notturno degli/lle operatori/trici;
-n. 4 bagni completi per gli/le ospiti;
-n. 1 bagno per il personale;
-n. 1 vano lavanderia.

2.4. CAPACITA' RICETTIVE

2.4 a) Modalità residenziale

La Comunità può ospitare fino a 9 minori (maschi e/o femmine) a carattere residenziale con età compresa tra 6 e 17 anni, rifacendosi alle indicazioni date per l'unità di offerta della comunità educativa integrata per bambini/e e adolescenti minori. Il rapporto numerico tra operatori/trici e minori è di 1:3 o frazione di 3.

2.5.PERIODO DI APERTURA

La struttura rimane a disposizione degli/lle ospiti 365 giorni all'anno, aperta sempre, senza alcuna interruzione nel Servizio.

Il Servizio di assistenza socioeducativa è continuativo, per 24 ore giornaliere, e vede la presenza degli/lle operatori/trici, con turnazione programmata.

3. Il Progetto Della Comunità*

**** Tale progetto viene rivisto e aggiornato almeno ogni cinque anni.***

3.1 TIPOLOGIA DI UTENZA E I LORO BISOGNI

La comunità "Il Mercante" accoglie minori (sia italiani/e che stranieri/e) dai 6 ai 17 anni, provenienti dal territorio cittadino e non, con o senza provvedimento del Tribunale dei Minori, comunque inviati/e dai Servizi Sociali in collaborazione alla Neuropsichiatria Infantile, talvolta con il CGM (Centro Giustizia Minorile) che si trovano in stato di disagio, affetti anche da psicopatologia, con disturbi della condotta, del comportamento, con difficoltà relazionali che hanno bisogno di assistenza, tutela, sostegno. Sono minori provenienti da situazioni di grave trascuratezza relazionale determinate da profonde insufficienze personali e/o genitoriali. Le difficoltà sono di entità tale da non poter essere superate con i soli interventi ambulatoriali o domiciliari e richiede una collocazione residenziale del/la minore che permetta azioni di supporto educative e psicologiche, dotate di particolare intensità, continuità e fortemente integrate con quelle svolte dai servizi territoriali. Si connota per una forte integrazione delle competenze socioeducative con quelle psicologiche. Le attività educative e psicologiche, infatti, sono strettamente collegate con gli interventi sociali e sanitari svolti in modo fortemente integrato dai servizi territoriali.

Vi è la possibilità di prolungare l'accoglienza in collaborazione con il servizio inviante quando necessario.

La struttura risponde quindi, in relazione alla specifica tipologia e ai bisogni dell'utenza, alle seguenti aree di bisogno:

- Supporto psicologico. Incontri mirati con un/a professionista esterno.
- Supporto educativo. Si garantisce un aiuto e un sostegno allo sviluppo affettivo, cognitivo, emotivo e relazionale;
- Tutela. Non ci si limita, infatti, ad una protezione di tipo esclusivamente assistenziale, ma ci si pone in una visione progettuale, che incorpora il passato, agisce sulla realtà educativa presente nell'ottica di una prospettiva futura;

3.1a) criteri di inclusione

- Minori con problematiche di disadattamento, di devianza o di abbandono familiare;
- Minori con traumi e sofferenze di natura psicologica e fisica dovuti a violenze subite od assistite;
- Minori con prolungata permanenza in contesti familiari caratterizzati da dinamiche gravemente disfunzionali che li coinvolgono;
- Minori che si trovano in situazioni di grave trascuratezza relazionale e materiale determinata da profonde insufficienze delle competenze personali e genitoriali delle figure parentali.
- Minori con disturbi della condotta;

- Minori con disturbi del comportamento;
- Minori con disturbi psicopatologici;

3.2. IL PROGETTO RIABILITATIVO/RELAZIONALE

Il modello d'intervento è di tipo educativo riabilitativo, supportato e sostenuto dall'intervento psicologico, tenendo presente e rispettando l'unicità delle persone coinvolti, con le loro caratteristiche, le loro culture, i loro tempi, i loro bisogni, le loro attese, le loro evoluzioni e ricadute.

La CEI si basa su un assetto riabilitativo complesso, concepito come sistema aperto fondato sul gruppo, che è il suo strumento operativo principale.

Il lavoro educativo riabilitativo degli/lle operatori/trici di "Il Mercante" si fonda su un approccio che potremmo sinteticamente delineare come sistemico-relazionale, intendendo col termine il considerare il soggetto accolto parte di un complesso sistema di vita all'interno del quale le relazioni sono fondanti e condizionanti l'esistenza, nel bene così come nel male. Nell'ottica sistemica, l'ospite verrà accolto e compreso nella globalità delle sue dimensioni ed esperienze, non settorializzato rispetto alle problematiche o alle possibili risoluzioni. Lavorare con logica sistemico-relazionale, significa collocare la relazione come fondamento e motore propulsore di ogni possibile cambiamento e fare in modo che l'esperienza in comunità sia connotata da relazioni accoglienti, serene, di riferimento, sia per quanto riguarda gli/le operatori/trici che i/le coetanei/e e il contesto generale.

Si tratta allora di investire sulle capacità di riacquisire relazioni, abilità e capacità sociali di ognuno/a (operatori/trici e ospiti), su metodologie e strumenti che facilitino i rapporti, l'elaborazione consapevole e partecipata dei problemi, l'autorealizzazione in un contesto di vita che consente di "stare bene" nonostante il disagio profondo che si vive per la difficoltà del proprio percorso di vita.

Il Servizio punta al "qui ed ora", predisponendo ed attivando quegli interventi che, nel presente, consentono di attivare un processo di autoconsapevolezza e/o anche solo di "tregua pacificata" rispetto ai tanti problemi della loro vita.

Ogni ospite è facente parte di un sistema, ed è il sistema che si cerca attivare, con modalità diversificate, per far sì che il soggetto non sia solo ad affrontare i suoi problemi, ma supportato da più parti (scuola, territorio, servizi, volontari/e, extra scuola).

Le aree importanti su cui a livello riabilitativo, si lavora quotidianamente sono tre, sempre strettamente interconnesse con la grande area della cura del Sé (fisico, emotivo, psicologico):

- Area affettiva relazionale: si lavora per instaurare con gli/le ospiti una relazione significativa capace di contenere il disagio, la paura, le emozioni anche di aggressività e rabbia, e al contempo, stimolare la fiducia, l'apertura, il riconoscimento di capacità e abilità, la realizzazione ed espressione di sé stesso/a.
- Area cognitiva: le storie difficili che segnano la vita degli/lle ospiti incidono negativamente anche sul pensiero, l'attenzione, la concentrazione, l'impegno nell'applicazione dello studio e della ricerca, la proliferazione di pensieri (e quindi

poi atteggiamenti) negativi o di chiusura. Si lavora per accogliere anche questi stati di disagio e stimolare concettualità, apprendimenti positivi rinforzati, difficoltà (scolastiche e non) sostenute, organizzazione dei processi di autonomia e autorealizzazione. Si cerca di stimolare, in modo vario e variegato, per attivare nuovo stupore, interesse e la messa in gioco di nuove abilità o la riscoperta di quelle che già esistono, ma magari sono poco utilizzate.

- Area sociale: Vivere profondi disagi incide anche sulla quantità e qualità delle relazioni. Si tratta di lavorare per attenuare ansia, timori, fughe nell'isolamento, aggressività, provocazioni, ribellioni, non rispetto delle regole, facendo leva su stimolanti situazioni di vita collettiva, foriere di nuove, positive, fiduciose relazioni con gli altri (operatori/trici, coetanei/e, volontari/e). L'"allenamento" relazionale connotato da esperienze di vera accoglienza e comprensione aiuta a predisporre ad avere motivazione e volontà per poter riprogettare la propria vita, avendo ancora fiducia negli altri.

3.3. OBIETTIVO GENERALE DEL SERVIZIO

L'obiettivo è quello di dare un luogo e un tempo in cui l'ospite possa usufruire di servizi che lo portino a riflessione e confronto con la realtà. La finalità principale è quella della salute personale, intesa come arricchimento di nuovi stati mentali e cambiamento di tratti di personalità devianti derivati dall'uso inappropriato di meccanismi di difesa immaturi; meccanismi che, usati fuori tempo e fuori luogo, causano sofferenza a sé stessi e agli altri

La CEI per minori "Il Mercante" persegue le seguenti finalità educative generali:

- offrire accoglienza residenziale, in un ambiente che consenta di apprendere una pratica quotidiana di vita e stimoli l'autonomia e la cura personale;
- svolgere azioni di recupero di stati di crisi assicurando assistenza, protezione e partecipazione alla vita sociale;
- promuovere una relazione sana con i pari, con gli adulti e ove possibile con la famiglia, con lo scopo finale del raggiungimento di una autonomia o di un reinserimento all'interno del proprio nucleo famigliare.
- Fornire un supporto educativo psicologico riabilitativo, al fine di consentire all'ospite una corretta aderenza alla realtà e alla compliance.

La Comunità integrata è al servizio primario della Provincia di Ferrara, avendo come riferimento principale il bacino territoriale della AUSL di Ferrara.

Nel perseguire le proprie finalità la Comunità ha una particolare attenzione alla Convenzione Internazionale sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza nella sua interezza.

3.4. STRATEGIE SPECIFICHE

3.4a) Strategie specifiche del Servizio

- Osservazione e valutazione dei/lle minori;
- Supporto educativo-riabilitativo;
- Sostegno psicologico per i/le minori;
- Favorire una relazione di fiducia con i membri dell'équipe;
- Sostegno nell'inserimento scolastico dei/lle minori;
- Accompagnamento agli incontri con i Servizi Sociali di competenza;
- Accompagnamento agli incontri protetti per i/le minori;
- Accompagnamenti sanitari;
- Momenti di condivisione tra i membri dell'équipe e i/le ragazzi/e;
- Ricerca di una soluzione abitativa futura, a seconda delle necessità e del progetto;
- Integrare o sostituire temporaneamente le funzioni genitoriali compromesse e favorire, dove possibile, i rapporti con la famiglia d'origine;
- Incoraggiare la partecipazione del/la minore alla vita della comunità favorendo un clima di reciproco riconoscimento delle differenze;
- Coinvolgere il/la minore nelle decisioni relative al proprio percorso (inserimento, progetto individuale, dimissione), nella prospettiva dell'acquisizione, se necessario, di una autonomia e indipendenza dalle figure adulte o di acquisire gli strumenti emotivi necessari a far fronte ad un possibile reinserimento in famiglia; a tal proposito verrà costruito un progetto educativo personalizzato.

3.4b) Strategie specifiche del Servizio nei confronti del/la minore

- Favorire Empowerment e life-Learning attraverso compiti distribuiti ad ogni residente in base al suo percorso e bisogno di esercitare abilità sociali nuove;
- Garantire interventi espressivi per la ristrutturazione cognitiva e le abilità sociali relazionali;
- Promuovere la salute psico-fisica, medica, ed il benessere generale del/la ragazzo/a, nella relazione genitoriale e con altri adulti di riferimento;
- Incoraggiare i legami di interazione e amicizia;
- Sostenere la relazione con la famiglia (se funzionale) per sollecitare la consapevolezza e il cambiamento intenzionale del sé;
- Occuparsi del/la minore, relativamente a tutto ciò che comporta aiutarlo/a a crescere

sereno/a e autonomo/a.

- Curare la relazione con la scuola, per garantire al/la minore tutto il supporto necessario per un’efficace frequenza scolastica significativa;
- Differenziare proposte ed interventi, in relazione alle diverse età degli/lle utenti;
- Aiutare il/la minore a relazionarsi in modo sereno con i/le coetanei/e, affinché impari ad intrecciare rapporti positivi con gli/le altri/e;
- Stimolare al confronto ed accettazione dei/lle coetanei/e, attraverso il rispetto dei giochi altrui, le attività comuni, la cooperazione, il gioco, la promozione del dialogo;
- Sollecitazioni verbali di incoraggiamento, riflessione sulle proprie azioni, valorizzazione degli aspetti positivi;
- Rispetto dei ritmi della giornata, per avere una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie esigenze in armonia con quanto il suo fisico richiede;
- Responsabilizzazione attraverso piccole attività in cui l’utente si sente protagonista e nel rispetto delle cose comuni.

4. Modalità Di Presa In Carico

4.1. LA FASE DELL'ACCETTAZIONE DEL CASO

I Servizi Sociali ed il Servizio NPI/NPIA/UONPIA/CGM di residenza del/la minore effettuano la richiesta d'inserimento contattando la comunità, descrivendo la situazione del/la minore e se possibile, i tempi e gli obiettivi, sia essa residenziale, diurna o di pronta accoglienza. Per le richieste di pronta accoglienza, se previsto, (in casi eccezionali) si predilige un percorso più celere, che permetta di far fronte alla situazione di emergenza e disagio.

4.1 a) Accettazione in modalità Residenziale

La presa in carico del/la minore in modalità residenziale avviene attraverso i seguenti "step funzionali":

1. Segnalazione del caso: i Servizi segnalano il caso alla comunità telefonicamente o tramite posta elettronica e viene fissato un appuntamento per la presentazione dello stesso;
2. Invio informazioni: i Servizi forniscono la documentazione inerente al caso (relazione sociale sulla condizione del minore, valutazione psicologica, diagnosi funzionale, eventuale presenza di psicopatologia, la scheda sanitaria ed eventuali relazioni di comunità precedenti);
3. Visione e analisi del caso: si legge la documentazione e si valuta la richiesta e la possibilità di presa in carico;
4. Risposta della struttura: viene data la comunicazione dell'esito della valutazione al Servizio inviante entro 7 giorni, tenendo conto in ogni caso delle esigenze del/la minore e delle necessità delle istituzioni che lo/a hanno in carica.

4.1 LA FASE DELL'INSERIMENTO IN COMUNITÀ

4.2 a) Inserimento residenziale

Il Servizio inviante concorda con la Comunità il giorno e le modalità di ingresso.

Il giorno dell'inserimento viene fatto firmare ai/lle ragazzi/e il patto di accoglienza e il regolamento della Comunità e vengono richiesti una serie di documenti.

Gli/le operatori/trici e la Coordinatrice illustrano inoltre le regole e la modalità di gestione della comunità.

L'équipe si preoccupa di rendere l'inserimento del/la ospite il più sereno ed accogliente possibile. L'ammissione in comunità di "un/a ospite" è un momento delicato e difficile, carico di diversi stati d'animo. L'utente viene a contatto con una realtà sconosciuta; è quindi importante creare un clima d'accoglienza, accettazione, sensibilità alla sofferenza, empatia. Il primo giorno d'ingresso in Comunità viene organizzato ove possibile un

momento di convivialità per presentare il/la nuovo/a arrivato/a agli/lle altri/e ospiti presenti in struttura.

Nella fase dell'inserimento l'équipe effettua un'attenta osservazione per circa un mese per individuare lo stato iniziale del/la minore sotto diversi punti di vista. Individuati i problemi e le difficoltà, stabilisce la linea comune per definire gli interventi riabilitativi necessari. Tutto ciò con il confronto continuo ed in accordo con il Servizio Sociale inviante.

Nel periodo di permanenza in comunità, il/la ragazzo/a dovrà essere coinvolto/a, informato/a e responsabilizzato/a riguardo al progetto che è stato pensato per lui/lei, nei modi e nei termini comprensibili in relazione alle capacità emotive e cognitive del/la singolo/a. Il Progetto Educativo Integrato e i suoi successivi aggiornamenti sono condivisi con appositi colloqui. L'utente è quindi coinvolto/a nella definizione degli obiettivi che andranno raggiunti.

Dopo il primo periodo di conoscenza reciproca, l'équipe lavora sull'individuazione delle risorse e delle capacità personali del/la nuovo/a ospite, sulla base dei colloqui individuali e dei continui confronti con gli/le operatori/trici di riferimento nella condivisione della quotidianità.

Gli/le operatori/trici supportano costantemente i/le ragazzi/e, tenendo sempre presenti i vissuti e le esperienze che li hanno condotti alla situazione attuale. La visione complessiva dell'individuo/a nella sua interezza, costellata sovente di vissuti multiproblematici di varia natura, consente all'équipe di progettare interventi mirati ed individualizzati per ogni utente, al fine di sostenere ed autonomizzare progressivamente il/la minore.

La durata complessiva della permanenza in Comunità varia a seconda della situazione e del piano educativo riabilitativo di ciascun/a ospite, i tempi del progetto vanno stabiliti in accordo con il Servizio Sociale. Il tempo di accoglienza massimo è di 18 mesi. L'eventuale proroga comunque deve essere successiva alla rivalutazione diagnostica e prognostica e alla definizione di un nuovo progetto specifico concordato tra servizi e comunità. Il progetto deve essere validato dall'UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale), con particolare attenzione al contenimento dei tempi di permanenza in CEI.

Anche il verbale di proroga, che deve contenere motivazioni e tempi, deve essere inviato agli uffici regionali preposti alla vigilanza sulla protezione e tutela dei/lle minori.

4.2 b) Una giornata in comunità

Nell'ambito della Comunità si educano gli/le ospiti alla condivisione, alla partecipazione e alla collaborazione per la gestione della "casa" e di tutte le incombenze che una vita in famiglia comporta.

È importante formulare il percorso di una "giornata tipo" all'interno della comunità in quanto offre agli utenti una maggiore stabilità ed una presa di coscienza di quella che sarà la quotidianità del loro percorso autonomo al di fuori della struttura.

MATTINO

- Nei giorni di scuola la sveglia varia in base agli impegni scolastici di ciascun/a minore. Nei giorni festivi è fissata entro le ore 9.30;
- Preparazione e consumazione della colazione. Nei giorni festivi entro le ore 10.00;

- Sistemazione personale e delle proprie stanze;
- Accompagnamento a scuola entro le ore 8.00 con l'operatore/trice o con mezzi pubblici in accordo con il servizio sociale di riferimento;
- Rientro da scuola in relazione alle regole delle istituzioni scolastiche tra le 12.30 e le 14.00.

Per i/le ragazzi/e in pronta accoglienza (se prevista) o appena inseriti, al mattino è possibile la permanenza presso la comunità a seguito di valutazione di ciascun caso. La frequenza delle scuole dell'obbligo avviene all'interno delle strutture scolastiche del territorio. I/le ragazzi/e che rimangono in comunità svolgono attività riabilitative, ludiche e di apprendimento, in relazione all'età, organizzate dall'operatore/trici e dai/lle volontari/e.

PRANZO

Dalle 12.30 alle 14.00 si consuma il pranzo. La preparazione dei pasti è a cura della figura ausiliaria (mensa esterna).

POMERIGGIO

In relazione al progetto individualizzato steso per ciascun/a ospite, nel corso del pomeriggio si svolgono diversi tipi di attività previste, quali:

- Colloqui dei/lle ragazzi/e con lo/a psicologo/a;
- Permanenza in struttura dopo l'eventuale riposo pomeridiano e svolgimento di attività riabilitative programmate;
- Attività libere quali giochi di gruppo;
- Per i/le ragazzi/e frequenza di attività esterne alla comunità (attività sportive, ecc.);
- Uscite dei/lle ragazzi/e con gli/le operatori/trici;

Tali attività si svolgono nell'arco dell'intero pomeriggio, in base agli impegni degli/lle ospiti ed ai bisogni dei/lle ragazzi/e (es. dopo il riposo pomeridiano o dopo il rientro da scuola).

CENA

Dalle 19.00 alle 21.00 si consuma la cena secondo le modalità descritte in precedenza.

SERA

Entro le ore 23.00 ogni utente deve essere nella propria stanza. È compito dell'operatore/trice accompagnare il sonno.

Gli orari indicati possono variare nei giorni festivi oppure in ragione degli impegni scolastici degli utenti, purché ragionevolmente compatibili con i bisogni degli/lle utenti e in accordo con l'equipe.

4.2 LA FASE DELLE DIMISSIONI DALLA COMUNITÀ

Le dimissioni dalla comunità possono avvenire secondo diverse tipologie:

1. Raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.E.I.I e conseguente conclusione del progetto. Sono l'équipe, il Servizio Sociale e la NPIA/UONPIA/CGM che fanno il punto della situazione sul caso e verificano che sussistano le condizioni affinché il/la minore venga dimesso/a.

2. Dimissioni per trasferimento del/la minore in un'altra struttura. Se l'équipe e l'Assistente Sociale lo ritengono opportuno, viene prospettato il trasferimento in una casa-famiglia o in una comunità con caratteristiche adeguate. Si concordano le modalità ed i tempi di dimissioni.

3. Termine di una "Pronta Accoglienza" (se prevista). In seguito all'inserimento con modalità di Pronta Accoglienza, il Servizio Sociale di riferimento può chiedere le dimissioni di un minore, il quale verrà trasferito in relazione ai bisogni dell'utente e agli obiettivi che deve raggiungere e che hanno posto in essere la necessità d'intervento.

In casi eccezionali, o qualora non venissero rispettati gli accordi presi all'inizio del percorso, le dimissioni possono essere anticipate rispetto ai tempi stabiliti. In alcune situazioni come:

- Fuga dalla comunità;
- Non accettazione sistematica delle norme della comunità;
- Gesti antisociali che mettono a repentaglio l'incolumità propria o altrui;

La Responsabile, dopo aver messo al corrente il Servizio, ha il diritto di decidere le dimissioni dell'ospite e di esigere da parte dei Servizi Sociali il trasferimento in altro luogo.

Le dimissioni del/la minore dalla Comunità vanno concordate con i Servizi. Esse prevedono tempistiche diverse secondo ogni caso e vanno preparate adeguatamente. Qualora l'utente non riesca a raggiungere gli obiettivi del proprio progetto educativo, si lavorerà con i Servizi Sociali per l'elaborazione di altre soluzioni.

4.3 LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa è un elenco di utenti che richiedono un'ammissione in modalità residenziale alla Comunità. La lista viene realizzata quando i posti disponibili della struttura sono interamente occupati e non è possibile fare un inserimento immediato. La lista d'attesa ha una gestione trasparente che permette agli interessati di accedervi in ogni momento, consultarla e prenotare un eventuale inserimento. La lista d'attesa prevede una procedura per ammissione e l'inserimento nella Comunità che rispetta i seguenti criteri:

- L'idoneità del/la richiedente allo svolgimento del programma riabilitativo offerto dalla Comunità.
- Richiedenti segnalati dagli Enti Sociali locali.
- Data di ricevimento della richiesta.
- Presenza di copertura finanziaria del richiedente.
- La tipologia di utenti già presenti in struttura.

- Colloquio di preaccoglienza e valutazione.

Quando la struttura è a capienza, ogni nuovo accesso viene programmato a seguito di dimissioni.

5. Organigramma Del Servizio

5.1 FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

L'équipe di lavoro che assolve nei confronti dei/lle minori, funzioni di cura e educative è composta da:

- Una figura di Responsabile della Comunità individuato/a come figura per il Coordinamento. La coordinatrice rappresenta la comunità verso l'esterno. Inoltre, coordina le attività con attenzione ai progetti educativi individualizzati; è punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli/le operatori/trici e le figure di supporto; cura il raccordo con i servizi territoriali, anche per quanto riguarda le relazioni di verifica; garantisce la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli/lle ospiti. La coordinatrice usufruisce di un tempo predefinito per lo svolgimento delle sue specifiche funzioni, che possono essere delegate agli/lle educatori/trici. Si occupa di assessment diagnostico, raccolta dati, aggiornamento della cartella clinica, archiviazione della documentazione cartacea tramite apposito armadio e della documentazione informatica tramite PC aziendale con credenziali di acceso personali. Si dedica alla valutazione iniziale, monitoraggio e follow up valutativi, intrattiene rapporti con gli enti Invianti.
- Educatori/trici professionali, sono gli/le operatori/trici che direttamente erogano l'assistenza socioeducativa agli ospiti inseriti in comunità, assunti/e full time 38 ore settimanali con CCNL delle Cooperative Sociali;
- Uno psicologo supervisore, riferimento per lo staff degli/lle operatori/trici (presenza almeno mensile);
- Uno psicologo psicoterapeuta, con presenza continuativa durante la settimana, che sarà riferimento sia per lo staff educativo sia per i minori (colloqui individuali e laboratori);
- Uno psicologo formatore, che predisporrà incontri di formazione specifica per l'equipe.

Gli/le operatori/trici sono in numero adeguato al numero di ospiti presenti in struttura secondo il rapporto: 1 operatore/trice ogni 3 o frazione di 3 utenti presenti. È garantita la compresenza diurna degli/lle operatori/trici idonei ad attuare gli obiettivi previsti nel progetto educativo integrato individualizzato (rispettando il rapporto operatori-trici/utenti presenti in struttura previsto di 1/3 o frazione di 3). Nelle ore notturne è garantita, come da normativa regionale, la presenza di almeno 1 educatore/trice e la reperibilità di un/a secondo/a operatore/trice.

Gli/le operatori/trici devono essere in possesso di qualifica professionale adeguata alla richiesta della normativa vigente. Ciascun/a operatore/trice ha un proprio fascicolo dove

vengono conservati tra l'altro:

a. un curriculum aggiornato;

b. la documentazione dei corsi a cui ha partecipato come discente e come docente;

c. la documentazione di identificazione e altro.

5.1 a) Formazione continua e diversificata anche all'interno della stessa équipe.

È necessario che lo staff continui il suo percorso di formazione anche dopo la laurea, nel cammino del mondo del lavoro. Ogni operatore/trice deve, infatti, avere una formazione in divenire, data sia dall'attività sul campo, sia da incontri con professionisti/e. Questo per poter avere continui spunti di riflessione e di arricchimento, in relazione agli/lle ospiti, e per saper organizzare migliori percorsi riabilitativi, terapeutici ed educativi in funzione ai bisogni specifici. La formazione professionale può essere diversificata anche all'interno della stessa équipe: ad esempio, si può pensare che alcuni/e di essi si specializzino nell'accoglienza, altri nelle dimissioni, e così via. Ogni operatore/trice attua, annualmente, percorsi formativi debitamente documentati, motivo per cui la formazione verrà quindi pianificata in relazione ai bisogni formativi del personale, in funzione degli obiettivi del Servizio, e in compatibilità con le inclinazioni o aspirazioni personali dei dipendenti. La formazione coinvolge tutto il personale che utilizza pienamente, ove previsto, il tempo contrattualmente riservato all'attività di formazione.

L'aggiornamento e la formazione sono a carico della Cooperativa che si occupa dell'assunzione del personale operativo. La Cooperativa si impegna, a suo totale carico, ad attuare nei confronti del personale impiegato:

- Costanti aggiornamenti professionali per minimo 15 ore annue per operatore/trice da concordare con la coordinatrice sulle tematiche proprie delle mansioni specifiche;
- Di comunicare ad ogni inizio anno il Piano di Aggiornamento e Formazione degli operatori/trici per l'anno in corso con obbligo di partecipazione ai percorsi formativi organizzati dalla Regione Emilia-Romagna.

5.2 Figure di supporto

I/le volontari/e, i/le tirocinanti e ausiliari/e sono figure di supporto agli/lle operatori/trici qualificati/e nelle quotidiane attività della Comunità.

I/le volontari/e mettono a disposizione regolarmente parte del loro tempo diventando un valido aiuto per gli/le operatori/trici della Comunità. Essi/e agiscono ed intervengono in accordo con l'équipe educativa. Non si sostituiscono mai agli/lle operatori/trici qualificati/e, ma li affiancano. Sono frequenti momenti di scambio e di confronto fra operatori/trici e volontari/e, così che le risorse messe a disposizione da queste persone siano sfruttate al meglio.

"Il Mercante" organizza percorsi di formazione per volontari/e che scelgono di avvicinarsi alle problematiche dei/lle minori in difficoltà. Il percorso si propone di fare opera di

sensibilizzazione nei riguardi di quest'area di disagio, affiancare alcuni/e volontari/e ai/lle ragazzi/e con lo scopo di creare legami d'amicizia con persone che le possono sostenere, essere di aiuto sia nei rapporti con i/le pari, sia nelle loro scelte di vita quotidiana.

La Comunità collaborando con le Università, permette a studenti/esse universitari/e iscritti/e a corsi di Laurea attinenti alla sfera educativa di entrare in comunità ed interagire con gli/le ospiti. Si offre a questi/e giovani la possibilità di entrare a contatto con la vita vera della comunità e di maturare un'esperienza che farà sempre parte del loro bagaglio culturale e formativo.

Tutti/e i/le tirocinanti sono seguiti/e da un/a tutor, individuato/a tra gli/le operatori/trici dell'équipe. Il/la tutor stabilisce, in accordo con il/la tutor didattico/a dell'Università e con lo/a studente/essa gli obiettivi e le modalità dello svolgimento del tirocinio. Egli/ella rappresenta il punto di riferimento per lo studente.

Tra il personale di supporto vi sono anche gli/le ausiliari/e che si occupano dell'organizzazione e pulizia degli spazi domestici, provvedendo alle procedure dovute di sanificazione degli ambienti e supportano gli ospiti durante le attività di governo dei loro spazi e delle loro cose (ad esempio nell'igiene della casa, della biancheria, dei materassi…).

5.2 a) Formazione dei volontari in comunità

Ogni volontario/a che intenda prestare la sua opera all'interno delle strutture educative, deve essere sottoposto/a a preventiva valutazione dal/la Presidente dell'ente gestore e/o dalla figura responsabile della Comunità.

L'iter di accesso alle strutture educative è il seguente:

- Colloquio individuale della/del volontaria/o con il presidente e/o con il/la Responsabile di struttura;
- Mettere al corrente il/la volontario del contesto educativo in cui andrà ad operare, rendendolo consapevole anche delle problematiche e delle criticità derivanti dall'operare in realtà di disagio minorile;
- Consegnare al/la volontario/a il regolamento dei/lle minori ospiti e il regolamento del volontario;
- Inserire il/la volontario/a nei percorsi di formazione e orientamento promossi dal centro servizi volontariato o altro ente riconosciuto, e/o programmare corsi di formazione interni alla Cooperativa ente gestore;
- Inserire il/la volontario/a in attività specifiche e ben determinate con una progettualità fissa e continuativa in modo da garantire efficacia e qualità degli interventi erogati con i/le minori;
- Valutare l'operato dei/lle volontari/e con incontri di monitoraggio mensili o bimestrali.

6. Strumenti Di Lavoro

6.1 MOMENTI DI INCONTRO

6.1 a) Riunione d'équipe

La riunione d'équipe è un momento di incontro dell'équipe educativa integrata, e avviene settimanalmente o bisettimanalmente. Durante questo momento viene programmata la settimana, si discute dei casi, si prendono decisioni, si progettano gli interventi educativi. Vengono analizzati alcuni aspetti riguardanti ogni minore e definiti gli obiettivi. In questa circostanza si condividono relazioni e si definiscono i progetti educativi individualizzati. Gli argomenti discussi vengono verbalizzati dalla coordinatrice.

6.1 b) Supervisione

L'équipe s'incontra in supervisione con cadenza settimanale o bisettimanale per la durata di due/tre ore circa, alla presenza di uno psicologo esperto, che cura la riflessione sulla relazione tra colleghi/e e sul processo lavorativo. La supervisione è uno strumento fondamentale di riflessione e di sostegno, di utilizzo di uno sguardo altro per entrare nel profondo del lavoro e renderlo sempre più significativo.

6.1 c) Incontri di Rete

Avvengono periodicamente, alla presenza della coordinatrice, dell'educatore/trice referente del caso (se previsto), dell'Assistente Sociale, il/la NPI e degli/lle specialisti che sono coinvolti/e nel caso.

L'incontro viene diviso in due fasi: nella prima s'incontrano gli/le operatori/trici, nella seconda partecipa anche il/la minore per fare con lui/lei il punto della situazione, verificando i progressi compiuti e gli obiettivi ancora da raggiungere.

6.2 STRUMENTI TECNICI

6.2 a) Cartella personale del/la minore

È la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti del/la minore a disposizione della struttura. Oltre alla cartella medica c'è anche la cartella riabilitativa, eventualmente unite in una unica cartella integrata. La documentazione può essere su supporto cartaceo o informatico, garantendo anche in questo caso un controllo sugli accessi a tutela della privacy e adeguati strumenti per la conservazione sicura dei dati. Le cartelle sono accuratamente redatte, ordinate e ben leggibili. La cartella deve essere redatta in grafia leggibile e con un facile riconoscimento della titolarità degli aggiornamenti. La cartella personale dell'ospite è conservata nel rispetto delle prescrizioni previste dal Decreto Lgs. 196/03 in materia di tutela e riservatezza dei dati personali, nello studio del/la Responsabile della Comunità e aggiornata dal personale operativo e dal coordinatore.

Documentazione personale:

1. Carta d’identità;
2. Codice fiscale;
3. Stato di famiglia;
4. Certificato di residenza e di nascita;
5. Copia del decreto del Tribunale per i Minorenni;
6. Relazione di presentazione del/la minore da parte degli/lle operatori/trici del Servizio inviante.

Documentazione sanitaria:

1. Tesserino sanitario;
2. Libretto delle vaccinazioni;
3. Documentazione relativa a eventuali allergie e/o patologie in corso;
4. Esami recenti;
5. Certificato del medico di base che attesti il buono stato di salute delLa minore.
6. Diagnosi;
7. Trattamenti farmacologici (se previsti).

La cartella è divisa, al suo interno, in diverse parti:

- Contratto d’ingresso e provvedimenti;
- Documenti del/la minore;
- Relazioni e informazioni sul/la minore;
- P.Q e P.E.I.I;
- Relazioni della Comunità ospitante;
- Documenti sanitari (visite mediche e tessera sanitaria);
- Documenti scolastici;
- Documenti Legali;
- Verbali di monitoraggio degli incontri in itinere;
- Annotazioni sul/la minore;
- Recapiti telefonici utili;
- Questionari.

6.2 b) P.E.I.I e P.Q

Il P.E.I.I è il Progetto Educativo Integrato Individualizzato, rappresenta la declinazione degli obiettivi generali, fissati nel complessivo progetto di presa in carico, in base alle esigenze e alle caratteristiche del/la minore inserito in Comunità.

In esso sono delineati i dati dell'anamnesi individuale e familiare, i percorsi, le attività, gli/le operatori/trici coinvolti/e nel progetto, il trattamento farmacologico (se previsto), il trattamento psicologico, le metodologie e gli specifici impegni assunti dalle parti nei confronti del /la minore e della sua famiglia, giornata tipo, l'attuare dell'attività in base alle esigenze e i ritmi del/la minore. È costruito in collaborazione con il Servizio titolare del caso in base al Progetto Quadro dopo i 30 giorni dall'ingresso in Comunità del/la minore. È formulato e contiene tutti gli elementi descritti dallo standard regionale.

Il Progetto si costruisce in progress. La sua rivisitazione è in itinere, verrà monitorato e verificato negli incontri programmati nell'unità di lavoro.

Il P.E.I.I è un progetto personalizzato e multidimensionale frutto di un lavoro in cui tutti i soggetti coinvolti, pongono al centro il/la minore e le sue relazioni, in un'ottica di corresponsabilità.

Il P.E.I.I riguarda l'insieme coordinato ed integrato degli interventi sociali ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del/la minore e a rimuovere la situazione di rischio di pregiudizio o di pregiudizio reale in cui il/la ragazzo/a si trova.

Il progetto viene realizzato in accordo con gli Enti Invianti. L'Ente elabora il Progetto Quadro che illustra la complessità delle azioni che si intendono svolgere a favore degli/lle ospiti inseriti/e. Tale progettazione andrà sviluppata, per quanto possibile, in sinergia con l'Ente Inviante e dovrà prevedere momenti di verifica e di riprogettazione comune del percorso in divenire. La definizione del P.E.I.I viene definito dalle parti interessate (utenti, Enti invianti e struttura) per permettere un accordo il più possibile condiviso. Il P.E.I.I viene presentato al/la minore e alla sua famiglia è trasmesso con le modalità previste dallo standard regionale, inoltre, i genitori o chi ne esercita la responsabilità genitoriale sono informati della programmazione degli interventi educativi-riabilitativi e di ogni fatto rilevante relativo al/la minore.

Il P.Q (progetto quadro) è un Piano di Trattamento Individuale inviato da parte del Servizio inviante, NPI o NPIA, deve sempre includere la diagnosi, codificata secondo i criteri previsti dalle classificazioni diagnostiche internazionali, e descrivere la gravità e complessità del quadro clinico, la compromissione del funzionamento personale e sociale del paziente in ambito familiare, scolastico e nel gruppo dei pari, del contesto di riferimento. Indica la farmacoterapia (se prevista) ed i risultati ottenuti. Nel PQ deve inoltre essere descritto l'eventuale uso di sostanze o la presenza di altri comportamenti di abuso comprese le nuove dipendenze da tecnologia, perché modificano la diagnosi, i bisogni riabilitativi, la prognosi, la valutazione di gravità e il livello di intensità di cura necessario. Gli elementi di valutazione clinica globale contenuti nel PQ orientano, da un lato, sull'intensità del trattamento educativo riabilitativo e, dall'altro, sul livello assistenziale e tutelare da prevedere, che insieme identificano la tipologia di supporto necessario.

6.2 c) Relazioni scritte

La relazione è uno strumento con il quale l'équipe relaziona periodicamente, e ogni qualvolta se ne rilevi la necessità, sul/la minore ospite in Comunità.

6.2 d) Agenda

L'agenda è uno strumento necessario, in cui vengono segnati gli appuntamenti degli/lle operatori/trici e degli/lle ospiti, sia nel caso in cui questi vi si rechino in autonomia, sia nel caso in cui debbano essere accompagnati dall'operatore/trice.

6.2 e) Rubrica

Sulla rubrica sono annotati i principali numeri telefonici utili all'équipe (ad esempio di Assistenti Sociali, Neuropsichiatri, Tribunale dei Minori, genitori degli/lle ospiti, volontari/e, scuole, uffici vari).

6.2 f) Diario di comunità

Il diario di comunità, o quaderno d'équipe, viene compilato giornalmente e vengono riportati i principali avvenimenti vissuti dai/lle minori durante la giornata, nonché gli interventi educativi, le attività laboratoriali ludico-ricreative, sportive, educativo-riabilitative svolte e le osservazioni conseguenti. È uno strumento di lavoro ufficiale soggetto a controlli da parte della Direzione o di altre Istituzioni.

È un documento ed uno strumento fondamentale per la comunicazione fra operatori/trici. Spesso non è possibile scambiarsi tutte le consegne personalmente, quindi, tramite il diario, tutti gli/le operatori/trici (che ne prendono visione non appena entrati in turno) vengono a conoscenza di fatti e consegne forniti dagli/lle altri/e operatori/trici e di comunicazioni di qualunque tipo.

6.2 g) Verbale della riunione d'équipe

Viene compilato in ogni riunione d'équipe dalla coordinatrice e firmato dai membri dell'equipe.

6.2 h) Verbale degli incontri con il Servizio Sociale

Viene utilizzato per verbalizzare ogni incontro con il Servizio Sociale di competenza del/la minore.

6.2 i) Registro telefonate

Vengono registrate su apposito modulo tutte le chiamate protette in entrata e in uscita, apponendo data, ora, il/la mittente e il/la destinatario/a e se la chiamata è avvenuta dal numero fisso della comunità o dal cellulare di Servizio.

6.2 l) Registro uscite

Vengono annotate su apposito modulo tutte le uscite autonome dei/lle minori presenti in struttura, apponendo data, ora e luogo in cui si recano.

6.2 m) Registro visite

Vengono annotate su apposito modulo tutte le visite che avvengono ai/lle minori presenti in struttura, apponendo data, ora e i nomi dei/lle “visitatori/trici”.

6.2 n) Piano pulizie

La pulizia e l’igiene degli ambienti rappresentano un obiettivo fondamentale per tutelare la salute e il benessere dei/lle ragazzi/e ospitati/e.

Il Servizio viene svolto giornalmente dall’equipe e, in determinati giorni, dall’addetta alle pulizie, nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

Sono stati stilati i piani pulizie per:

- Pulizia camere;
- Pulizie ambienti comuni;
- Disinfestazione ambienti e spazi esterni;
- Sanificazione materassi e cuscini;
- Gestione biancheria sporca e pulita;

7. Metodologie Operative

7.1. COLLOQUI INDIVIDUALI

Lo strumento fondamentale dell'educatore/trice e/o della Coordinatrice è il colloquio individuale da programmare, con il/la minore, a cadenza settimanale e ogni qualvolta se ne rilevi la necessità. Il colloquio è utilizzato al fine di effettuare un aggiornamento sugli eventi della vita quotidiana in comunità, a scuola o al lavoro con l'obiettivo di sostenere il/la minore nei momenti di maggiore difficoltà. Il colloquio vuole essere uno spazio nel quale l'operatore/trice non interviene con modalità normative o valutative per favorire un momento esclusivo di ascolto e di apertura.

7.2. ATTIVITÀ PROPOSTE

Le attività che "Il Mercante" offre ai/lle propri/e ospiti sono diversificate rispetto alla differente tipologia. Le attività solitamente offerte contribuiscono al raggiungimento del benessere personale e collettivo e, al contempo, l'apprendimento, l'autoconsapevolezza, la mediazione e gestione dei conflitti, la capacità di intrecciare relazioni significative:

- Attività psicologica individuale e di gruppo;
- Attività laboratoriali sull'affettività, sulle emozioni e sulla sessualità;
- Attività di ordinaria cura della vita quotidiana;
- Attività di cucina;
- Attività di pulizia e messa in ordine degli spazi sia interni che esterni;
- Attività di studio ove previsto;
- Attività di gestione del denaro ove previsto;
- Uscite sul territorio;
- Laboratori manuali, espressivi, creativi, musicali, di giardinaggio;
- Attività di gioco;
- Attività sportive;
- Attività pittoriche, di disegno con molteplici tecniche;
- Attività di conoscenza della città e di altri ambienti naturali/artificiali;
- Ludoteca, società sportive, biblioteca.

7.2 a) Attività di verifica sul clima all'interno della comunità

Periodicamente vengono organizzati dei momenti di incontro/confronto tra i/le minori e la coordinatrice sull'andamento del percorso comunitario.

7.3. USCITE CULTURALI E RICREATIVE

A cadenza mensile o bimestrale (ove possibile) viene organizzata un' uscita di Comunità per visitare un luogo di valore culturale, artistico o naturale alla cui scelta e programmazione del viaggio concorrono direttamente i/le minori della comunità. Si tratta di iniziative che intendono favorire le relazioni con l'ambiente, la vita di gruppo e l'acquisizione di nuove conoscenze.

7.4. VACANZA DI COMUNITÀ

Ogni anno, durante il periodo estivo viene programmata, ove possibile, una vacanza della durata di qualche giorno o di una settimana, in un luogo di villeggiatura. Gli obiettivi perseguiti sono i medesimi delle uscite culturali mensili.

7.5. SERVIZIO DI TUTORAGGIO

La personalizzazione degli interventi educativi è perseguita attraverso l'attività di un/a educatore/trice con funzione di tutor, che garantisce continuità nei diversi ambiti di vita, anche esterni alla comunità quali scuola, famiglia, coetanei e realizza momenti di ascolto individuale con l'educando/a quando lo ritiene necessario.

L'educatore/trice referente si occupa dell'aggiornamento della *cartella personale del/la minore*, nella quale sono annotati periodicamente gli sviluppi del percorso dello/a stesso/a.

8. Il Regolamento

8.1. IL REGOLAMENTO PER GLI OSPITI

Le regole che la Comunità “Il Mercante” prevede costituiscono uno strumento indispensabile per garantire ai/lle minori una permanenza il più serena e sicura possibile. Al momento dell’ammissione in comunità il/la ragazzo/a è tenuto a firmare l’accettazione del regolamento. Il regolamento indica i/le destinatari/e del servizio, regole della vita comunitaria, regolamento delle visite protette, diritti e doveri degli/lle ospiti, ecc.

8.2. IL REGOLAMENTO PER LE VISITE PROTETTE IN STRUTTURA

La comunità “Il Mercante” offre uno spazio adeguato e personale debitamente formato per effettuare visite protette con gli/le ospiti e i/le propri/e familiari. Ogni visita viene relazionata ai servizi competenti. Orari, durata e cadenza degli incontri sono definiti tenendo conto delle disposizioni del Servizio Sociale, dei ritmi del/la ragazzo/a, delle richieste degli adulti e della disponibilità della struttura.

La CEI è dotata di un regolamento che viene presentato e consegnato all’ospite e ai familiari al momento della visita in comunità e di cui è tenuto a sottoscrivere l’accettazione per essere ammesso.

9. I Rapporti

9.1. I RAPPORTI CON IL SERVIZIO SOCIALE INVIANTE

Essenziale per la buona riuscita del progetto educativo integrato è la stretta e costruttiva collaborazione con i Servizi Sociali invianti, con i quali stabilire un adeguato calendario di incontri e verifiche. È indispensabile che, in casi di emergenza o di modifica della situazione, ci sia un tempestivo confronto tra la comunità e il Servizio Sociale referente.

9.2. I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

Quando è possibile, la comunità mantiene rapporti col nucleo familiare d'origine. Gli incontri, le telefonate, i rientri a casa sono regolamentati dai Servizi Sociali competenti e definiti in collaborazione con l'équipe di "Il Mercante".

9.3. I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Comunità mantiene e favorisce i rapporti con il territorio cittadino, per aiutare i/le ragazzi/e che ospita a reinserirsi nella realtà sociale mettendo in pratica azioni concrete per costruire nuove relazioni sociali.

È molto importante che l'utente non si senta emarginato/a dal resto della società che lo/a circonda. Per questo si propongono a tutti gli/le ospiti attività socializzanti che diano la possibilità di stabilire relazioni positive.

Si elencano di seguito alcune realtà con cui la Comunità cerca e cercherà di stabilire una rete positiva per i/le minori.

La scuola: la scuola frequentata dai/lle ragazzi/e viene scelta nelle vicinanze della Comunità, questo per permettere loro di creare legami di amicizia con compagni/e che poi incontreranno anche al parco, in ludoteca, durante le attività sportive ecc.

Il paese: la Comunità è attenta a mantenere i rapporti con la realtà cittadina, aderendo, quando è possibile, alle iniziative che i quartieri offrono. È importante far sentire al/la ragazzo/a di essere parte di una realtà più grande, includente una collegialità che si sforza a cooperare per il raggiungimento di un sereno vivere. Gli/le utenti possono essere invitati/e a partecipare ad iniziative proposte dai territori e nei territori circoscrizionali.

Circoli: qui gli/le utenti possono trovare nuovi amici/che con cui divertirsi, passare il tempo, cantare, giocare ecc.

9.4. LA RETE

Per la realizzazione dei progetti d’integrazione personale e sociale dei singoli, è fondamentale promuovere rapporti con i diversi Servizi Territoriali del contesto della struttura e del contesto di provenienza degli/lle ospiti, con le Istituzioni di tutela e controllo che a vario titolo intervengono, con il settore del Volontariato, con altre Associazioni e gruppi formali e non del contesto.

L'organizzazione delle attività avviene su una base d’interscambio di informazioni tra minori, operatori/trici e Istituzioni. Il percorso è improntato ad una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti.

Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo, evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze. Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni; lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.).

10. Parametri Di Qualità Del Servizio Offerto

10.1. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli strumenti di valutazione del Servizio da parte dell'équipe sono articolati su:

- Riunione settimanale di verifica delle attività e dell'andamento della comunità;
- Supervisione del gruppo educativo da parte di un consulente esterno psicologo;
- Diario quotidiano della comunità, in cui vengono registrate le attività compiute e gli eventi più significativi;
- Valutazione della qualità percepita tramite rilevazione del gradimento del Servizio da parte di familiari, utenti, servizi sociali invianti;
- Verbali degli incontri con i servizi sociali invianti;
- Verifica trimestrale dei progetti individuali;
- Verifica finale delle attività di laboratorio;
- Relazioni periodiche e relazione annuale al Consiglio di Amministrazione dell'Associazione e dell'impresa sociale partener del progetto, sull'andamento delle attività;
- Valutazione dell'adeguatezza delle risorse previste sulla base del Bilancio e piano di previsione annuale e pluriennale;
- Le rilevazioni scaturite da tali strumenti di verifica costituiscono la base dei progetti di miglioramento apportati dal gruppo di lavoro in équipe per il proseguo dell'attività.

10.2. STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA: QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE E APPREZZAMENTO E ANALISI PUNTI DI CRITICITÀ

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'ospite nel processo di erogazione del Servizio è il *questionario di soddisfazione del "Cliente"*, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli/lle ospiti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. Il customer satisfaction è somministrato anche agli Enti invianti al termine dell'intervento, e alla famiglia del/la minore ospitato/a.

Essi vengono somministrati dopo sei mesi dall'inserimento del/la minore in struttura. I risultati sono oggetto di riflessione da parte dell'équipe di "Il Mercante" per le azioni che

si rendessero necessarie.

In questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'ospite e le percezioni dei Servizi e della famiglia d'origine del/la minore, coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Viene redatto un *report* annuale di valutazione dei risultati per verificare l'andamento generale della Comunità, e gli obiettivi che il Servizio si è posto di raggiungere, e il loro effettivo o mancato conseguimento.

10.2. ASSICURAZIONE

Per ogni ospite della Comunità viene stipulata una polizza assicurativa, a carico dell'Ente Gestore, per la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei/le minori ospiti verso terzi, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti e/o volontari in attività di servizio.

11. Gestione Delle Emergenze

11.1. SITUAZIONI TIPO

Allontanamento arbitrario del/la minore: Quando lo staff constata che un/a utente si è allontanato/a arbitrariamente dalla struttura dopo una adeguata verifica all'interno di quest'ultima e nelle zone adiacenti ad essa, chiama il/la minore e se non risponde, il personale in turno contatta le Forze dell'Orine, successivamente vengono informati anche i servizi invianti.

Reato interno o esterno alla Comunità: quando un/a minore ha messo in atto un reato, lo staff presente in servizio avvisa la Coordinatrice. In seguito, vengono avvisati al più presto gli uffici competenti del caso e le Forze dell'Ordine.

Emergenza clinica: La Coordinatrice comunica tempestivamente al Servizio lo stato di bisogno e, se le condizioni di salute lo richiedono, insieme all'operatore/trice in turno provvede a chiamare l'intervento del Pronto Soccorso 118.

Emergenza medica: il personale in turno chiama la guardia medica al numero 118 comunicando l'emergenza e seguendone le indicazioni. Nel caso di arrivo dell'Ambulanza lo staff ne attende l'arrivo e una volta arrivata fornisce l'assistenza necessaria. Il personale, in seguito, avvisa la Coordinatrice della struttura che comunica ai servizi invianti eventuali ricoveri.

Incendio: In caso di incendio è predisposto un piano di evacuazione secondo il Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro". In questo caso il personale presente in struttura garantirà l'evacuazione di tutti i/le minori accertandosi che nessuno vi sia rimasto/a all'interno.

12. Assistenza Medica Generica

L’assistenza medica generica viene svolta da un/a medico/a di medicina generale convenzionato con il S.S.N.

I/le minori vengono accompagnati/e, al bisogno, nell’ambulatorio del/la medico/a che valuta la prescrizione di eventuali farmaci, visite e controlli, nonché la richiesta di visite specialistiche e di esami di diagnostica strumentale e di laboratorio.

13. Le Rette

MODALITÀ RESIDENZIALE

Per l’anno 2026, la retta residenziale giornaliera è pari a euro €330,00 + IVA.

Le rette sono calcolate sulla base del bilancio di previsione della Cooperativa Sociale Triskele, in misura corrispondente ai servizi erogati.

LA RETTA COMPRENDE:

- Vitto e alloggio;
- Biancheria: asciugamani e lenzuola;
- Prodotti per l’igiene personale di uso quotidiano;
- Indumenti di prima necessità;
- Lavanderia;
- Pulizia dei locali e degli arredi;
- Materiali di cancelleria per le attività manuali, ricreative e scolastiche;
- Tasse scolastiche;
- Farmaci di prima necessità coperti dal S.S.N.;
- Visite mediche coperte dal S.S.N;
- Accompagnamenti in auto o mezzi pubblici sul territorio per impegni quotidiani;
- Attività laboratoriali interne;
- Iscrizione a società/associazione sportive, altri servizi territoriali;
- Assicurazione Responsabilità Civile Rischio Diverso;
- Personale qualificato;
- Servizio residenziale - educativo con assistenza tutelare diurna e notturna;
- Servizio residenziale – riabilitativo con assistenza tutelare diurna e notturna;
- Supporto psicologico individuale e di gruppo;

LA RETTA NON COMPRENDE:

- Visite specialistiche non coperte dal S.S.N;
- Farmaci non coperti dal S.S.N. O S.S.R;
- Presidi sanitari non coperti dal S.S.N;
- Assistenza continua in caso di ricovero;
- Attività specifiche riabilitative;
- Attività specifiche sportive;
- Libri di testo scolastici;
- Spese personali voluttuarie;
- Spese relative al vestiario;
- Trasferte per incontri ai servizi invianti di riferimento;
- Danni provocati dal/la minore alla struttura, ai suoi contenuti interni ed esterni (mezzi di trasporto, strumentazione tecnologica, armadi, porte, tavoli, sedie, oggetti di valore in generale ecc.);

La retta giornaliera può aumentare qualora vi siano problematiche tali da richiedere un rapporto di tutela particolare da valutare all'ingresso in collaborazione con gli/le operatori/trici del Servizio inviante, e/o in caso di particolari attività e servizi da erogare.

In caso di assenza del/la minore dalla comunità, rientro in famiglia temporaneo programmato, allontanamento o ricovero ospedaliero, il pagamento della retta giornaliera deve essere comunque corrisposto.

La retta è a carico dell'Azienda ULSS competente e del Comune di residenza, o da altro ente diverso da quelli precedenti, com ad es. il CGM.

Gli incontri di valutazione iniziali ed in itinere si svolgono in Comunità; qualora fosse richiesto lo spostamento dell'equipe in luogo diverso, il costo della trasferta è di euro 800 ed è a carico del Servizio Inviante.

Si informa, inoltre, che in base al regolamento interno della Comunità in caso di allontanamento del/la minore per ricovero ospedaliero, la permanenza di uno o più operatori/trici prolungata oltre i consueti tempi di attesa in pronto soccorso, verrà fatturata a parte, al costo orario di euro 25.

AGGIORNAMENTO
26 AGOSTO 2026

La Direzione
COOPERATIVA SOCIALE TRISKELE
C.F. 01629900299