



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi è il principale strumento che una organizzazione del terzo settore adotta al fine di far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività messe a disposizione, per indicare tutte le modalità operative per accedere ed usufruire dei servizi che offre. La carta dei servizi, è pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi. La presente “Carta dei servizi” ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo. Nel realizzare la nostra struttura ci siamo appellati ai principi fondamentali alla base dei servizi sociali,

I nostri principi fondamentali sono:

1. **Equità**
2. **Uguaglianza**
3. **Continuità**
4. **Umanità**
5. **Efficienza ed efficacia**
6. **Appropriatezza**
7. **Accoglienza**
8. **Imparzialità**
9. **Professionalità**
10. **Technology Assestment**

Cos’è?

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino. Ogni ufficio della Pubblica Amministrazione deve fornire ai propri utenti questo documento dove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione. La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Con questo documento ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994, che introduce strumenti quali:



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



l'adozione di standard di qualità del servizio;

il dovere della valutazione della qualità dei servizi;

il rimborso agli utenti nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

INDICE GENERALE

1. La Carta dei Servizi

Diffusione ed informazione

Ente Erogatore

Mission

Aree di intervento e servizi

Organigramma

Sedi e strutture

Rete col territorio

Contatti

Funzionamento e Regolamento

Principi generali e definizione del servizio

Finalità e obiettivi

Destinatari del servizio

Metodologia operativa e gestionale

Procedure per l'ammissione e l'accoglienza

Le regole di comportamento degli ospiti

Dimissioni

Organizzazione Operativa e Gestionale

Localizzazione, caratteristiche strutturali

Funzionamento

Giornata tipo

Tipologia e programmazione attività

Personale: Operatori, figure Professionali ed Equipe multidisciplinare

Volontariato, Attività di Tirocinio e Servizio Civile

Monitoraggio e Verifica attività



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



2. Progetto Educativo

Progetto Educativo generale

Principi e Finalità Generali del Servizio

Progetto Educativo Individuale

Principi e Fondamenti Generali

I riferimenti educativi e gestionali specifici del Progetto Educativo Individuale (PEI)

Modalità di Coinvolgimento e Partecipazione

3. Equipe Multidisciplinare e formazione degli operatori

Il Ruolo degli Operatori, delle Figure professionali e dell'Equipe

Formazione degli operatori

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, costituisce in sostanza, un contratto tra il servizio e tutti coloro i quali, a vario titolo, sono interessati alle attività della cooperativa ed è stata redatta dall'equipe multidisciplinare della stessa. La presente carta viene rielaborata con cadenza annuale, per registrare le eventuali modifiche dei servizi resi, garantire la partecipazione e il miglioramento continuo.

Diffusione ed informazione

La Carta dei Servizi viene:

- trasmessa agli Enti preposti alle procedure autorizzative, di convenzionamento o di accreditamento
- presentata ai Servizi territoriali
- esposta all'interno del servizio
- esposta con la massima diffusione attraverso gli strumenti informati



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Ente erogatore

Mission

La Cooperativa **“Social Ubuntu”**, fin dalla sua costituzione si impegna affinché siano garantiti e salvaguardati i diritti fondamentali e la dignità di ogni persona umana ed opera nei confronti di ogni uomo in modo da rispettarne le convinzioni etiche, morali e religiose. Al centro di questo obiettivo più ampio e generale vi è una singolare e poliedrica attenzione alla famiglia in tutte le sue dimensioni e in tutte le sue fasi di vita. Il centro di interesse di tutti i servizi e le attività poste in essere sono: le coppie con le loro esigenze e le loro problematiche di relazione e di gestione della dimensione genitoriale; i figli coi loro bisogni di cure, di attenzioni e di percorsi educativi che favoriscano una crescita sana e al riparo da qualunque forma di devianza; i giovani portatori di un particolare carico di attese e bisognosi di accompagnamento nella ideazione e realizzazione del proprio percorso di vita; gli anziani con le loro molteplici esigenze di vita e il loro desiderio di invecchiare attivamente e pienamente inseriti in contesti che ne favoriscano la vitalità e il coinvolgimento sociale; i disabili di qualunque tipo e grado con le loro fragilità e la loro necessità di poter rimanere al centro di percorsi dedicati che ne favoriscano la ripresa, la vitalità, la cura e dignità. Da questa dimensione di cura, di sostegno ed di accompagnamento non è esclusa nessuna delle tre dimensioni fondamentali della persona umana: il corpo, la mente e lo spirito.

La dimensione corporale, con attività di accoglienza e sostegno per quanto attiene alla sfera dei beni materiali e ai generi di prima necessità;

- La dimensione affettiva e intellettuale, sostenuta mediante percorsi che favoriscano la crescita culturale e il benessere psicologico;
- La dimensione spirituale, garantita mediante la proposta di itinerari e percorsi che favoriscano la riscoperta di tale fondamentale dimensione.

Alla luce di quanto sopra e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, la Cooperativa

- aiuta le persone e le famiglie a vivere il valore della famiglia come luogo fondamentale della crescita e dell'accoglienza della persona.
- opera nella convinzione che la famiglia sia una risorsa feconda e rinnovabile dentro una società che attraversa oggi una profonda crisi umana e culturale.
- offre aiuti concreti mediante la realizzazione di un dispensario sociale di alimenti, indumenti, prodotti per neonati, medicinali e generi di prima necessità.
- organizza sportelli di ascolto e accompagnamento volti a garantire servizi di segretariato sociale, di accompagnamento psicologico, di consulenza e mediazione familiare.
- attiva percorsi formativi ed educativi volti alla crescita globale della persona umana.
- realizza itinerari di accompagnamento e di crescita spirituale.



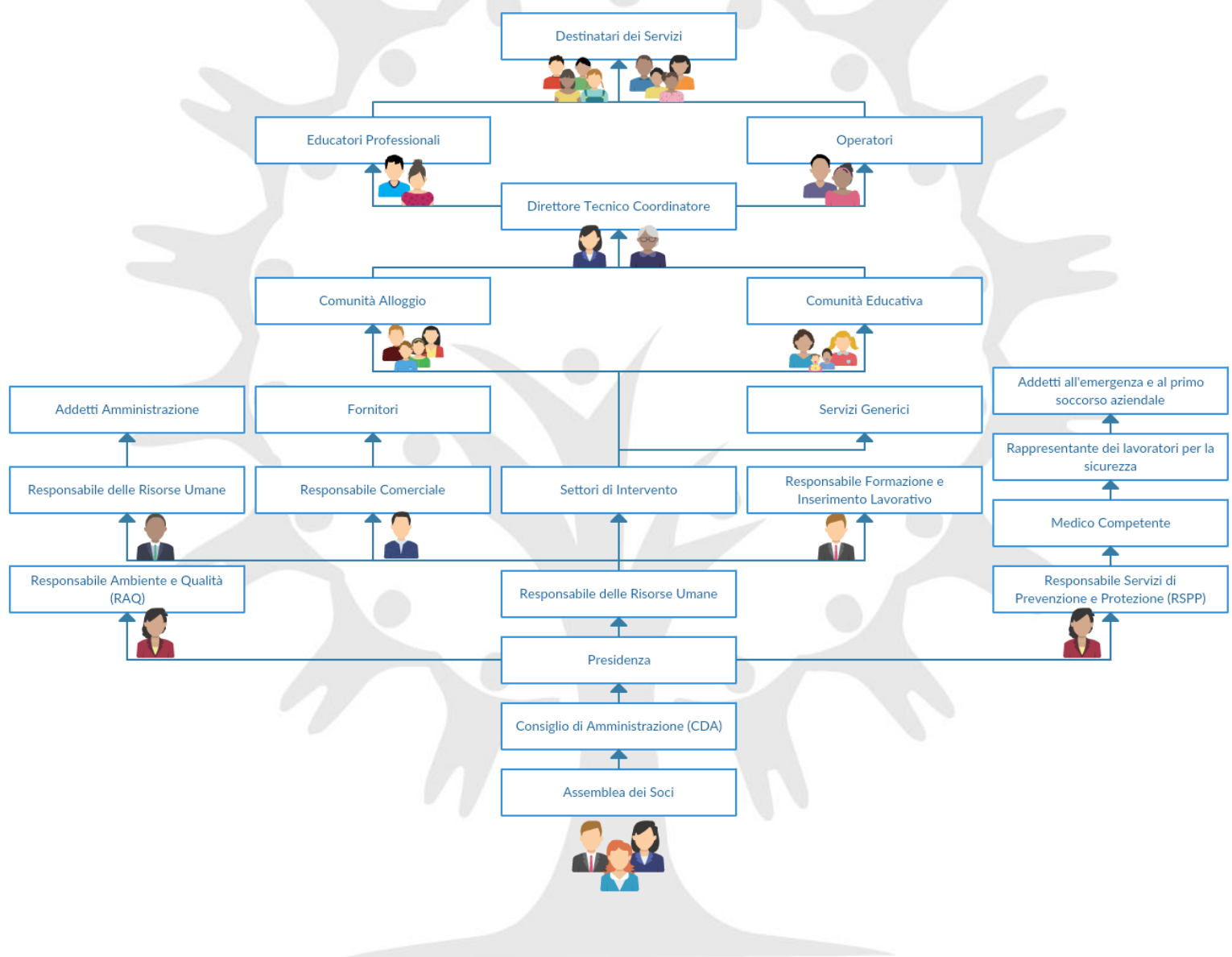
SOCIAL UBUNTU

• Cooperativa Sociale •



Organigramma

La qualità dei servizi offerti è garantita dalla professionalità e dalla competenza di una Equipe Multidisciplinare composta da esperti e professionisti del terzo settore quali: Assistenti sociali, Psicologi, Educatori Professionali, esperti di progettazione sociale e formazione professionale, esperti di mediazione e di attività laboratoriali, Operatori per l'infanzia ed animatori sociali, volontari e collaboratori vari.





**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Sedi e strutture

La **Cooperativa** ha **Sede Legale** in **Via degli Etruschi n° 14/B, Qualiano (NA) Cap 80019**.

Strutture:

“L’Incontro” sita in **Via degli Etruschi n° 14/B, Qualiano (NA) Cap 80019;**

“La Casa di Daniela” sita in **Via Salvatore Allende, Calvizzano (NA) Cap 80012**

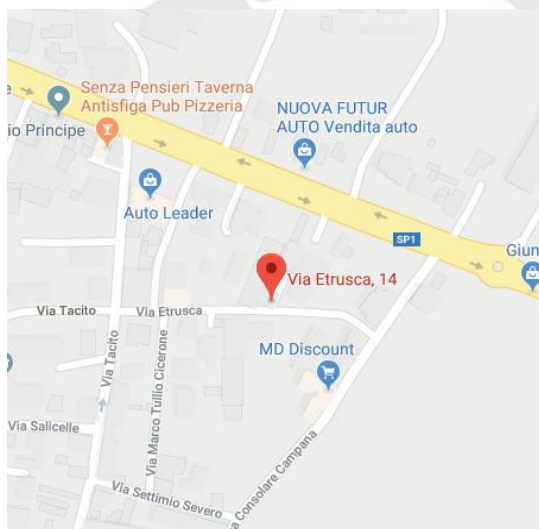
Le strutture sono interamente a norma, in possesso di tutti i requisiti strutturali previsti dalla normativa vigente (secondo quanto riportato nell’Art.5 del Regolamento 4 del 2014 della Regione Campania) e sono dotate di tutti i sistemi di sicurezza ed abbattimento delle barriere architettoniche.

Rete col territorio

Inoltre, la Cooperativa si adopererà per stipulare una serie di collaborazioni, partenariati e protocolli di intesa con Enti Pubblici e privati, realtà e movimenti ecclesiali, Enti del no profit, organismi del terzo settore e associazioni di categorie che conferiscono al suo impegno un maggiore impulso ed una singolare attestazione sul territorio che lascia ben sperare in una serie di collaborazioni fattive e proficue per il raggiungimento di obiettivi sempre più soddisfacenti e rispondenti alle esigenze del territorio e del contesto di riferimento. Si tratta di una preziosità di risorse che possono validamente collaborare alla costruzione di un tessuto sociale sempre più collaborativo e operativamente “in rete”, contribuendo alla costruzione di un reale e prezioso “Bene Comune”.

Contatti:

L’Incontro



La Casa Di Daniela



pec : cooperativa@pec.socialubuntu.it ; Cellulare 324.582.1802



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Funzionamento e Regolamento delle Comunità

Principi generali e definizione del servizio

I principi su cui si basano la **Comunità alloggio “L’Incontro”** e la **Comunità educativa “La Casa di Daniela”**, sono coerenti con quelli previsti dalle leggi vigenti (legge quadro 328 del 2000, Legge Regionale N°11 del 23 ottobre 2007 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della Legge N°328 dell’8 novembre del 2000”, Regolamento Regionale n°4 2014).

I servizi di accoglienza sono finalizzati alla cura, protezione e tutela di minori e giovani temporaneamente privi di idoneo ambiente familiare. Essi hanno prevalentemente fini riparativi in situazioni di rischio o danno evolutivo, qualora la famiglia di origine non riesca a fronteggiare e quando non sia possibile l’affidamento familiare. Obiettivo principale dell’intervento è garantire all’utente del servizio favorevoli opportunità di crescita e relazioni affettive, nonché riparazione degli eventuali danni subiti. I minori vengono affidati a seguito di Provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria (minori allontanati dalla famiglia con Provvedimento del Tribunale dei Minorenni oppure allontanati in seguito alla proposta formulata dai Servizi Sociali di competenza alla famiglia in difficoltà).

Finalità

Le comunità operano in stretta collaborazione con i Servizi Socio-Sanitari, le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio, utilizzando modalità operative basate sull’integrazione sociale, al fine di prevenire e recuperare forme di disagio e di devianza minorile attraverso un percorso educativo, di sostegno e di orientamento orientato alle seguenti finalità:

In Particolare gli obiettivi della **Comunità alloggio L’incontro** sono:

- ✓ potenziare e rafforzare la relazione con gli adulti basata sul rispetto reciproco, l’ascolto, il dialogo, la critica costruttiva per favorire l’effettivo “senso di appartenenza” al contesto;
- ✓ rafforzare il processo esperienziale di crescita;
- ✓ sostenere la capacità creativa e progettuale;
- ✓ rafforzare le capacità relazionali tra coetanei e percorsi di integrazione tra ragazzi con problematicità;
- ✓ prevenire la dispersione scolastica e forme di disagio minorile e adolescenziale

Gli obiettivi della **Comunità educativa La Casa di Daniela** sono:

- ✓ creare un ambiente con una logica familiare;
- ✓ applicare metodologie educative attive, dinamiche (attività ludiche, ricreative, di servizio);
- ✓ sostenere le capacità creative e progettuali;
- ✓ affrontare un percorso scolastico e di socializzazione nel tempo libero esterno alla struttura;
- ✓ recuperare le risorse e funzioni genitoriali della madre e della famiglia del minore;



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Obiettivi

Le Comunità “L’ Incontro” e “La Casa di Daniela”, definiscono le loro attività in chiave preventiva, coinvolgendo non solo i minori in qualità di destinatari, ma individuando nella famiglia (laddove possibile) e nei sottosistemi del minore risorse da attivare, supportare e potenziare. Tale potenzialità si intende raggiungere attraverso il perseguimento degli obiettivi generali di seguito elencati.

Obiettivi generali

- **Favorire** occasioni di incontro, dialogo e confronto fra minori e adulti, nonché la riscoperta di sé e delle proprie potenzialità personali al fine di facilitare lo sviluppo di una personalità capace di relazionarsi in modo appropriato con gli altri, di esprimere i propri sentimenti, di essere responsabile e sensibile nei confronti delle persone e dell’ambiente in cui vive, di sviluppare un proprio progetto di vita;
- **Intervenire** nelle situazioni problematiche attivando la presa in carico dei minori in difficoltà e segnati da particolari forme di disagi (culturali, sociali, psicologici, psichici e fisici) con l’elaborazione di piani di intervento e progetti educativi personalizzati, nonché la presa in carico del proprio nucleo familiare;
- **Prevenire** fenomeni di dispersione scolastica, frequenza irregolare e abbandoni;
- **Stimolare** la partecipazione attiva dei minori alla vita della comunità promuovendo la loro capacità di co-progettazione e co-valutazione dei processi di operatività proponendo modelli alternativi a quelli tipici del loro ambiente;
- **Attivare** azioni di coinvolgimento e protagonismo attivo delle famiglie alla vita della comunità, in particolare alle attività socio educative e socio ricreative, in modo da dare fiducia, riconoscimento, sostegno, vicinanza ed aiuto ai genitori, contribuendo a sviluppare ed ampliare le relazioni fra persone che vivono situazioni simili e al fine di favorire la ricostruzione di un autentico contesto familiare in grado di farsi carico delle proprie responsabilità educative e genitoriali

Obiettivi specifici

Tra gli obiettivi specifici e prioritari, la comunità si propone di:

- a) sostenere la crescita del minore promuovendone il benessere psicofisico;
- b) prevenire situazioni di disagio;
- c) assicurare sostegno didattico e spazi ludico-ricreativi e culturali;
- d) favorire lo sviluppo dell’autonomia e del senso critico;
- e) sostenere ed affiancare la famiglia nella sua azione educativa;
- f) facilitare il recupero e la cura del rapporto minore-famiglia;
- g) promuovere la socializzazione e l’integrazione nella comunità locale;



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Destinatari del servizio

La Comunità alloggio “L’Incontro, è un servizio residenziale a carattere comunitario caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di minori con la presenza di operatori professionali che assumono il ruolo di adulti di riferimento. Accoglie minori di ambo i sessi di età compresa fra i 13 e i 18 anni temporaneamente o definitivamente allontanate dai loro nuclei familiari con decreto del Tribunale per i Minorenni per problemi prevalentemente legati a maltrattamento, a mancanza di cure necessarie alla vita di un minore, a incapacità nell’espletamento del ruolo genitoriale, all’abuso intra familiare, etc. La Comunità “**L’ Incontro**”, si configura come momento transitorio di tutela e di accompagnamento per l’elaborazione delle proprie esperienze di vita e per il recupero dei legami parentali con la famiglia di origine, attraverso un’accurata ed attenta azione di mediazione con i genitori e le altre figure di riferimento coinvolte. Ove non sia possibile recuperare i legami familiari la Comunità si impegna a promuovere altre soluzioni come l'affido, l'adozione o il sostegno al raggiungimento dell'autonomia.

La Comunità Educativa “La Casa di Daniela”, prevede l’accoglienza di minori di età compresa tra 3 e 12 anni di entrambi i sessi, prevede inoltre l'accoglienza di madri in difficoltà con figli e di donne vittime di violenza e maltrattamento con figli. Gli utenti destinatari del servizio vengono Inseriti in un ambiente familiare, ma al contempo stimolante per la crescita e l’apprendimento. Un Equipe di operatori altamente specializzati è sempre pronta ad assistere in qualsiasi momento e per qualsiasi esigenza sia i minori che le madri. “**La casa di Daniela**” ha come scopo quello di accompagnare nella crescita i minori nei loro primi anni di età, dando loro dei solidi punti di riferimento permettendo un corretto sviluppo psico-fisico.

Metodologia operativa e gestionale

Procedure per l’ammissione e l’accoglienza

L’affidamento alle Comunità, è disposto prevalentemente:

1. Dall’Autorità Giudiziaria Minorile ai sensi degli artt. 330 – 333 e seguenti del c.c., quando ricorrono le condizioni previste dalla normativa vigente;
2. Dalla Pubblica Autorità ai sensi dell’art. 403 c.c. per i casi di estrema urgenza e di abbandono o grave pregiudizio per la giovane;
3. Dal Dirigente del Servizio Sociale del Comune di provenienza dell’utente con decreto amministrativo



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



L'ammissione del minore, quando non decisiva e coatta, viene sottoposta ad una valutazione amministrativa e ad una valutazione fondata su criteri educativi legati all'anamnesi dello stesso e alle possibilità che questo tipo di percorso sia rispondente alle sue esigenze e che sia compatibile con il percorso già intrapreso col gruppo.

Le ammissioni dei minori in Comunità sono concordate con il Servizio Sociale competente, effettuando laddove possibile, una previsione temporale del periodo di permanenza. In seguito alla richiesta di inserimento il coordinatore convoca lo staff amministrativo/gestionale e l'equipe pedagogica per valutare la realizzabilità dell'ammissione. La raccolta iniziale dei dati avviene da parte dell'equipe pedagogica, che ha il compito di verificare la compatibilità del caso con la situazione degli altri ospiti presenti. A tal fine si prevedono degli incontri di avvicinamento durante i quali il minore, laddove possibile, sia messo nelle condizioni di "conoscere e farsi conoscere". In una prima fase la responsabile della Comunità accompagnata da un'educatrice incontrerà il minore presso i servizi sociali di appartenenza o presso la sua abitazione. Successivamente il minore viene invitato a trascorrere qualche pomeriggio in Comunità per prendere parte a momenti di aggregazione quali il pranzo o le varie attività svolte.

Questi momenti, infatti, percepiti come informali, permettono ai minori di potersi esprimere liberamente. Gli altri utenti già presenti in struttura sono, infatti, sia veicolo facilitatore di informazioni, sia corsie preferenziali capaci di "agganciare" i nuovi arrivati e condurli facilmente nella reale vita comunitaria. Successivamente a tali incontri di avvicinamento avviene l'ammissione vera e propria. Ovviamente la procedura su detta viene seguita nei casi che lo consentono e laddove non ricorra il carattere di urgenza di allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare.

Le procedure d'accesso dunque sono le seguenti:

PROCEDIMENTI	REFERENTI PER LA REALIZZAZIONE
Richiesta di inserimento	Istituzioni preposte (Servizio Sociale del Comune richiedente)
Ricevimento della richiesta	Coordinatore della Comunità e/o supervisione
Valutazioni amministrative	Staff d'area amministrativo-gestionale della Cooperativa e Responsabile della Comunità alloggio
Verifica delle attitudini, motivazioni e risorse della minore, dei requisiti di compatibilità con il gruppo delle utenti e dell'anamnesi, attraverso il confronto con committente ed inviante	Equipe multi professionale integrata
Incontri di avvicinamento dell'aspirante utente del servizio e presentazione del servizio	Responsabile della Comunità alloggio
Accesso	Equipe pedagogica

Il Responsabile comunicherà tempestivamente a mezzo fax l'avvenuto inserimento all'Ente di competenza e alla Procura della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni di Napoli.

All'ingresso in Comunità si richiede che al verbale di affidamento sia allegata una relazione a cura dei Servizi Sociali di riferimento contenente:

- dati di conoscenza sulla storia e la personalità dell'utente;
- dati di conoscenza sulla famiglia e/o altre figure di riferimento (storia familiare, natura del disagio, possibilità e disponibilità al recupero);
- finalità specifiche che si intendono perseguire con l'intervento relativamente ai problemi individuali dell'utente e della sua famiglia, declinando risultati attesi di medio e lungo periodo;
- durata presunta dell'intervento. Inoltre: - libretto di vaccinazioni e tessera sanitaria;
- eventuale documento di riconoscimento;
- codice fiscale.

Le regole di comportamento degli ospiti

Le regole costituiscono una parte fondamentale per la vita comune e sono stabilite in modo condiviso e partecipato, tuttavia, sono tenuti a rispettare alcune regole basilari: curare la propria igiene personale e l'ordine degli ambienti comuni, trattare con cura gli oggetti e le dotazioni della comunità, divieto di introdurre nella struttura e/o fare uso di droghe e alcool, condurre all'esterno dotazioni, strumenti ed attrezzature di proprietà della comunità, rispettare gli spazi e le necessità delle altre persone presenti in struttura, rispettare gli orari di funzionamento della comunità, concordando con l'equipe eventuali deroghe e/o eccezioni, concordare le visite di parenti e familiari in accordo con l'equipe e gli educatori di riferimento, rispettare i propri impegni e, in generale, tutto ciò che è previsto dal progetto educativo individuale stabilito in accordo con i Servizi Sociali territoriali e la famiglia di origine.

Dimissioni

L'affidamento alla Comunità può concludersi quando il Centro Servizi Sociali Territoriale, in accordo con tutti gli operatori coinvolti e l'utente, constatato il perseguimento degli obiettivi prefissati e osservate le eventuali prescrizioni del caso, ne propone il termine all'Ente inviante per le decisioni consequenziali. Qualora sopraggiungano condizioni che rendono inattuabile il P.E.I., l'ospite può essere dimesso previa valutazione congiunta fra gli operatori sociali coinvolti e il coordinatore della Struttura, secondo modalità e tempi concordati.



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Organizzazione Operativa e Gestionale

Localizzazione, caratteristiche strutturali

La Comunità alloggio “L’ Incontro”, ha sede in Via degli Etruschi n° 14 scala B, Qualiano(NA) Cap 80019, zona a ridosso della strada provinciale Circumvallazione e strada d’accesso alle periferiche dell’ asse mediano.

La struttura è collocata al primo piano di uno stabile di 3 piani, in un appartamento di circa 156 metri quadri dotato di un balcone comunicante su tre lati che girano intorno a tutto l’appartamento, ed è così suddiviso:

- Una zona comune costituita da ampio salone e tv;
- Tre camere da letto di cui 1 doppia e 2 triple complete di zona studio;
- Due bagni;
- Una cucina;
- Una Studio per gli Operatori.

Funzionamento

La Comunità assicura il funzionamento 24h/24h per tutto l’anno, garantendo assistenza e sostegno agli ospiti nell’arco delle 24h.

Nel periodo scolastico ogni utente viene sostenuto, aiutato, ed accompagnato nel percorso didattico in modo da favorire il corretto andamento e facilitare la comprensione di ogni materia scolastica. Viene inoltre assicurato il controllo della corretta frequenza scolastica nel limite delle assenze.

Durante il periodo non scolastico e nei week-end, le attività subiscono modifiche e variazioni in funzione del tempo libero, uscite, partecipazione alla vita comunitaria e religiosa. In particolare durante il campo estivo e il campo invernale, la giornata si arricchisce di una serie di altre attività e vengono ampliate le attività ludiche, ricreative e culturali, senza omettere mai le attività di accompagnamento e recupero scolastico e alla crescita personale.



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



La Comunità educativa “La Casa di Daniela” ha sede in Via Salvatore Allende, Calvizzano (NA) Cap 80012, nel quartiere di San Pietro nella periferia a Ovest di Calvizzano.

La struttura è collocata in un appartamento di circa 145 metri quadri dotato di 3 balconi su tre lati che girano intorno all'appartamento, ed è così suddiviso:

- Una zona comune costituita da ampio soggiorno e tv;
- Tre camere da letto di cui 2 doppie e 1 tripla complete di ogni confort;
- Due bagni;
- Una cucina;
- Uno Studio per gli Operatori.

Funzionamento

La Comunità assicura il funzionamento 24h/24h per tutto l'anno, garantendo assistenza e sostegno agli ospiti nell'arco delle 24h.

Nel periodo scolastico ogni utente viene sostenuto, aiutato, ed accompagnato nel percorso didattico sia per nidi e materna, che per la scuola primaria, in modo da favorire il corretto sviluppo psico-fisico e la corretta crescita. Viene inoltre assicurato il controllo della corretta frequenza scolastica nel limite delle assenze.

Durante il periodo non scolastico e nei week-end, le attività subiscono modifiche e variazioni in funzione del tempo libero, uscite, partecipazione alla vita comunitaria e religiosa. In particolare durante il campo estivo e il campo invernale, la giornata si arricchisce di una serie di altre attività e vengono ampliate le attività ludiche, ricreative e culturali, senza omettere mai le attività di accompagnamento e recupero scolastico e alla crescita personale.

Si dà particolare appoggio a quelle che sono le Attività e Terapie Assistite con Animali (Pet Therapy) che rappresentano una realtà sempre più diffusa in Italia. Esse sono riconosciute come metodologie di coterapia che non sostituiscono ma affiancano gli operatori nelle numerose attività ludico-ricreative, formando un clima di grande serenità e ottimo per la giusta crescita di un bambino.

Tipologia e programmazione delle attività

Le attività rispecchiano prevalentemente le normali attività quotidiane di un nucleo familiare, e prevalentemente si svolgono all'interno della casa, e sul territorio. Le azioni educative sono svolte dagli educatori e dal personale educativo. In conformità con le direttive generali la COMUNITÀ amministra le seguenti funzioni:

- La formazione permanente del personale;
- I rapporti con gli Enti competenti;
- Il rapporto con i Servizi sociali;
- I rapporti con le famiglie;
- I rapporti con la scuola;
- L'assistenza medica ai minori;
- Gestione delle emergenze;
- L'organizzazione e la gestione delle attività interne ed esterne della Comunità;
- Stesura e attuazione del Progetto educativo dei minori;
- Il quotidiano della vita comunitaria.

Nello specifico per quanto riguarda le attività degli ospiti, gli educatori garantiscono:

- Assistenza e tutela dei minori;
- Supporto e condivisione della vita quotidiana in casa;
- Accompagnamento a scuola, supporto nei percorsi scolastici o nelle diverse scelte legate all'educazione e all'inserimento lavorativo futuro;
- Accompagnamento alla partecipazione alle attività esterne (seminari, giornate esplicative e laboratori di apprendimento a laboratori artistici, attività relative all'educativa territoriale, ai centri sportivi, alle manifestazioni di quartiere, alle feste di piazza, attività estive);
- Affiancamento alle attività volte allo sviluppo della conoscenza del territorio;
- Affiancamento alle attività di cura (terapie psicologiche, cure mediche);
- Supporto emotivo e relazionale;
- Accompagnamento nei rapporti con le famiglie di origine

Personale: Operatori, figure Professionali ed Equipe multidisciplinare

In ogni servizio operano:

- 1 Coordinatore e/o Supervisione dell'Equipe Psicopedagogica;
- 1 Responsabile di Comunità;
- 1 assistente Sociale (figura di III livello);
- 1 Psicologo (figura di III livello);
- 4 Operatore professionale di II livello (OSA/OSSS con formazione specifica su tematiche educative e psicopedagogiche relative all'età evolutiva).



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Gli educatori ed operatori, articolano la loro presenza nella struttura con turni adeguati alle necessità di continuità dell'azione educativa, in modo da mantenere stabili le figure di riferimento per gli ospiti. del servizio civile nazionale. Le Figure professionali funzionali alla realizzazione delle attività, quali educatori, educatori professionali, assistenti sociali, psicologi, animatori e altre figure qualificate, sono presenti in rapporto di almeno uno ogni 4, così come anche le figure di II livello, nelle ore diurne.

Volontariato, Attività di Tirocinio e Servizio Civile

Per la gestione della struttura e la organizzazione delle prestazioni da erogare vengono impiegate figure provenienti da:

- collaborazione con associazioni di volontariato;
- collaborazione con le Scuole professionali per i servizi sociali per realizzare percorsi di stage e tirocini formativi;
- convenzioni con le Università, Enti di Ricerca, Enti e istituzioni varie;
- servizio civile;

Documentazione della Comunità e Dati Relativi al Trattamento

All'ingresso in comunità, si richiede che al verbale di affidamento sia allegata una relazione a cura dei Servizi Sociali o dell'Ente inviante di riferimento contenente: dati di conoscenza sulla storia e la personalità dell'utente, dati di conoscenza sulla famiglia e/o altre figure di riferimento (storia familiare, natura del disagio, possibilità e disponibilità al recupero), finalità specifiche che si intendono perseguire con l'intervento relativamente ai problemi individuali dell'utente e della sua famiglia, declinando risultati attesi di medio e lungo periodo, durata presunta dell'intervento. Inoltre, sono richiesti, possibilmente documenti identificativi del minore e dei genitori e/o chi ne fa le veci.

Oltre la documentazione su detta, presso la sede della Comunità dovrà essere custodita la seguente documentazione:

1. Registro giornaliero delle presenze degli utenti;
2. Registro giornaliero degli operatori con l'indicazione dei turni di lavoro e degli orari;
3. Cartelle personali degli utenti;
4. Diario di Bordo per le annotazioni giornaliere;
5. Programmazione delle attività giornaliere con indicazione degli orari di svolgimento;
6. Registro delle visite e delle uscite



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Ogni dato verrà trattato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e S.M.I. e vengono adottate tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli utenti; in particolare, ci si impegna a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale. La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la sede del servizio

Monitoraggio e Verifica attività

I principali processi / procedure / strumenti utilizzati per la verifica delle attività e dei risultati delle prestazioni erogate sono:

- Verifiche sui casi da parte del Coordinatore / Supervisore al fine di monitorare il corretto svolgimento delle prestazioni erogate, ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità;
- Incontri e verifiche con le Assistenti Sociali e gli attori coinvolti, che richiedono incontri con la Responsabile di Comunità al fine di monitorare l'andamento dei PEI degli utenti e valutare l'eventuale necessità di apportarne modifiche.
- Riunioni d'équipe periodiche e prestabilite, con il principale obiettivo di osservare, rilevare e monitorare bisogni esigenze e cambiamenti dell'ospite, allo scopo di costruire Progetti Educativi Individuali sempre più consoni alle sue esigenze

2. PROGETTO EDUCATIVO

Progetto Educativo generale

Principi e Finalità Generali del Servizio

Tutti i bambini, i ragazzi e gli adolescenti, nella loro esperienza di vita devono confrontarsi con il superamento di alcuni compiti di sviluppo legati alla crescita, in modo particolare alla pubertà ed ai cambiamenti fisici, che spesso coincidono con l'ampliarsi del campo cognitivo, il cambiamento dei propri interessi e delle proprie competenze, con la naturale evoluzione del sistema del sé e della relativa percezione. In genere, nell'affrontare queste difficoltà il minore ricerca sostegno e accompagnamento nel proprio nucleo familiare e nel gruppo dei coetanei, contesti necessari per determinare la propria crescita, la costruzione del sé, il superamento dei compiti di sviluppo e il senso di appartenenza ad un contesto vitale fruttuoso. Tuttavia, questa naturale inclinazione dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti, unita a condizioni di difficoltà o di vita particolari (appartenenza a famiglie multiproblematiche, separazione dei genitori, iper-dipendenza dal benessere e dal possedere, interruzione del percorso scolastico, mancanza di lavoro ecc...), per

giunta vissute e realizzate in strade e quartieri marginali, nonché in ambienti culturalmente fuorviati, può diventare anche occasione di rischio e di connotazione negativa (costituzione di banda, bullismo ma anche solamente di disordine sociale sostenuto da modelli culturali "devianti" e "sbagliati" che esercitano influenze negative) se non viene prontamente sostenuta da una forte

azione di recupero, caratterizzata da un ascolto attivo e da intenzionalità educativa da parte di adulti che consenta e faciliti gli incontri, favorisca un dialogo continuativo, apra verso nuove

proposte pedagogiche, alternative a quelle fuorvianti e malsane di un contesto culturalmente e socialmente deteriorato, provato e disagio.

Le funzioni che vengono espletate all'interno della comunità sono: protezione, cura e riparazione, sostegno psicologico, accompagnamento all'autonomia. Il principio alla base del progetto educativo è che una relazione sana rappresenti una significativa esperienza riparativa, in grado di curare e favorire una certa consapevolezza rispetto alle proprie scelte di vita.

L'obiettivo è quello di consentire ai minori di ridisegnare un tracciato che si stava connotando come a rischio, cercando di fermarlo o di invertirne la rotta. I servizi residenziali sono un luogo in cui è possibile rielaborare le proprie esperienze, in cui poter scegliere la direzione da dare alla propria vita nel rispetto delle proprie idee e dei propri tempi. Gli obiettivi sono fondati sulla base di una progettualità generale e personalizzati in base ai casi specifici; pertanto, criterio fondamentale per elaborare progetti educativi individualizzati (P.E.I.) è l'attuazione di percorsi che siano definiti secondo le esigenze del singolo utente, che tengano conto della storia personale e familiare, le problematiche e le potenzialità di base. Considerando i bisogni, l'intervento individuale deve presentare un significativo grado di flessibilità ridefinendosi, laddove sia necessario, in una prospettiva progettuale di tipo evolutivo, senza che la linea educativa perda di congruenza.

Le finalità generali del servizio sono:

- Assicurare accoglienza e cura;
- offrire assistenza e tutela;
- gestire la quotidianità con una costante azione educativa;
- organizzare attività finalizzate all'autonomia individuale;
- promuovere attività formative e di inserimento sociale e lavorativo- recuperare i legami familiari o promuovere altre soluzioni come l'affido, l'adozione o il sostegno al raggiungimento dell'autonomia.

Gli obiettivi specifici di tale tipologia di servizio sono:

- Sostenere il superamento della condizione di disagio psicologico ed esistenziale, in particolare legato a situazioni di abbandono, non curanza, maltrattamento e abuso;
- fornire strumenti per difendersi dai “riattivatori dei traumi”;
- rimotivare e sostenere lo sviluppo dell'identità personale e sociale;
- sostenere lo sviluppo di relazioni interpersonali significative a livello educativo e affettivo;
- favorire, laddove possibile, il recupero dei legami pregressi e la costruzione di nuovi legami;
- rafforzare l'autostima, il senso di autonomia e responsabilità e lo sviluppo delle capacità;
- favorire l'approfondimento della conoscenza di sé, la scoperta di attitudini e potenzialità, la manifestazione dei bisogni inespressi;
- sostenere il rafforzamento dell'autostima, il senso di autonomia e responsabilità, lo sviluppo delle capacità creative, critiche ed espressive, nonché delle competenze cognitive e comportamentali della sfera affettiva e comunicativo-relazionale;
- aiutare a costruire una solida capacità di prendersi cura di se stessi, della propria abitazione, delle proprie relazioni, come di un lavoro che possa garantire il mantenimento di tutte le spese personali;
- favorire la capacità di gestire approcci integrati di ascolto, flessibilità e regole;
- rispondere adeguatamente ai bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione, di appartenenza, di espressione, di autonomia, di riservatezza, assicurando alle ospiti accolte un ambiente sereno, attenzione, protezione e cura;
- attivare le risorse dell'ambiente, formali ed informali, collaborando con i servizi sociali territoriali e tutti gli attori coinvolti nel processo, al fine di determinare una forma di intervento che sia la più appropriata;
- evidenziare il senso di circolarità dell'intervento (committente/società civile → servizio educativo → utente → committente/società civile), per acquisire consapevolezza del sentirsi parte attiva della società. - Stimolare la capacità della resilienza.

Strumenti Educativi

Gli strumenti educativi utilizzati nell'azione e nelle attività proprie della comunità, sono i seguenti:

1) La Comunità come setting: la Comunità è un setting di lavoro, ossia il luogo privilegiato che si fa "contenitore" di relazioni che si alimentano di regole in comune, scambi educativi, condivisione di vita quotidiana, lavoro sulla gestione delle emozioni al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti. Ne deriva una suddivisione di ruoli e competenze anche per i minori. La Comunità si propone come setting allargato in cui vengono attivati interventi a più livelli e raggiunti obiettivi del progetto educativo di ogni utente e contemporaneamente del gruppo nel suo complesso.

2) La relazione educativa. La filosofia della relazione come bisogno e come scelta spinge a considerare la relazione di tipo educativo come una relazione privilegiata in cui i due attori, minore ed educatore, scelgono insieme un percorso comune da compiere. La Comunità si pone nell'ottica di promuovere un'apertura verso i minori stimolandoli al confronto incontro. L'evasione della domanda di aiuto da parte dell'adulto e la difficoltà del minore di formulare una richiesta di aiuto non hanno ragione d'essere se il confronto all'interno del gruppo diviene uno scambio reciproco di esperienza, reso naturale dalla condivisione del medesimo luogo di vita.

3) Il gruppo: uno strumento educativo, che consente l'interiorizzazione delle regole e stimola non solo al confronto ma all'assunzione di responsabilità, seppure minime, nell'ambito della gestione della casa e della vita in comune, stimolando così anche il senso di appartenenza e partecipazione attiva. Il gruppo dei pari per i minori nella pre-adolescenza e adolescenza costituisce un vero e proprio "laboratorio sociale" e di sperimentazione, ed è ad esso che i minori vanno indirizzati, nel rispetto delle loro scelte; mentre la presenza di adulti in Comunità, con precisi valori di riferimento, garantisce il confronto con i minori e assicura una gestione del conflitto generazionale, funzionale alla crescita dei minori stessi.

3) Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.): l'elaborazione del P.E.I. sarà utilizzata per rimotivare, accogliere e sostenere lo sviluppo dell'identità personale e sociale. I progetti individuali devono essere articolati in varie fasi (conoscenza e osservazione; bilancio di risorse; obiettivi finali ed intermedi; strumenti operativi interni ed esterni alla struttura; verifica e valutazione) e, tenendo conto dei bisogni dei minori, l'intervento individuale, deve presentare un significativo grado di flessibilità ridefinendosi, laddove sia necessario, in una prospettiva progettuale di tipo evolutivo senza che la linea educativa perda di congruenza.

4) Accompagnamento all'autonomia: ogni scelta, nel rispetto dei ruoli, è comune all'educatore e al minore, che insieme gestiscono le opportunità di formazione e di crescita; ne deriva l'assunzione del proprio ruolo e la capacità di scegliere la propria modalità di relazione. Il primo intervento dell'educatore sarà mirato alla valutazione del grado di gestione di sé e all'attivazione di strategie educative che consentano il conseguimento o l'accrescimento dell'autonomia e della maturità intellettuale ed affettiva. Laddove sia possibile in tempi brevi, il minore sarà stimolato al potenziamento delle proprie competenze e all'assunzione della propria responsabilità nella scelta di un percorso di formazione.

Progetto Educativo Individuale (PEI)

Principi e Fondamenti Generali

Dagli assunti e dai contenuti del Progetto Educativo Generale, discendono le indicazioni generali per la formulazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), che viene elaborato per ciascun minore accolto in comunità e che fa da linea guida all'intervento dell'équipe, rispetto al minore in oggetto. Il progetto personalizzato sul minore, viene elaborato dal Coordinatore in collaborazione con l'équipe multidisciplinare della comunità ed eventualmente con gli operatori delle istituzioni coinvolte (Comune, ASL, scuola, etc..) successivamente ad un periodo di osservazione del minore. Il PEI, **viene stilato in base** al periodo di permanenza prospettato, nonché in base all'età, alle risorse dell'ospite e alla sua esperienza di vita pregressa: sulla base di questi elementi vengono individuati gli obiettivi perseguibili e il percorso personalizzato. In particolare si valutano le capacità relazionali e sociali di ogni utente, studiando attentamente il suo porsi verso i pari e le figure adulte di riferimento, sia all'interno che all'esterno della struttura. Attraverso la costante osservazione e l'utilizzo di gruppi formali ed informali, si valutano i diversi livelli di autostima e di motivazione degli ospiti. Il PEI viene elaborato dopo un periodo di osservazione e di permanenza prendendo in considerazione anche l'anamnesi personale e familiare per individuare i fattori di rischio e i fattori di protezione, difficoltà e potenzialità. Solo dopo aver condiviso gli obiettivi e il percorso programmato con l'assistente sociale referente del minore o del Servizio inviante, l'équipe multidisciplinare formula il PEI. Il progetto, laddove possibile, viene condiviso anche con la famiglia, la quale potrà esprimere il suo parere e le sue perplessità, in merito al percorso/progetto ipotizzato per il minore. Ogni progetto Individuale, è caratterizzato da una **serie di elementi fondamentali** e che sono indicati con chiarezza: gli obiettivi da raggiungere, le specifiche attività educative programmate, le modalità di coinvolgimento delle principali agenzie educative e di socializzazione sul territorio, i tempi e le modalità di monitoraggio e verifica, le figure responsabili dell'attuazione, i compiti specifici del personale coinvolto, nonché le modalità di informazione e coinvolgimento della famiglia dell'utente. In ogni progetto personalizzato è inoltre indicato il Referente responsabile della sua attuazione. Essendo legato ad un percorso in divenire, suscettibile di diverse variazioni in vario senso, il PEI è considerato uno strumento flessibile e, in quanto tale, è soggetto a continue riformulazioni e rivalutazioni e, per questa ragione, è sottoposto a verifiche costanti finalizzate a monitorarne l'andamento e l'aderenza agli obiettivi fissati. Laddove se ne presenti l'opportunità e la possibilità, si cerca di coinvolgere il più possibile, nella definizione degli obiettivi, l'ospite e la propria famiglia; difatti la partecipazione attiva del minore, soprattutto l'adolescente, nella progettazione dell'intervento che lo riguarda può rivelarsi un elemento fondamentale per la riuscita del progetto stesso. Mentre, il supporto dato e ricevuto dalla famiglia, rende possibile effettuare un intervento che non si esaurisca semplicemente nel contesto interno alla struttura accogliente, dal momento che sovente le problematiche di cui è foriero un minore hanno radici in una famiglia multiproblematica. Per la stesura e formulazione del PEI, **le aree su cui si interviene** prioritariamente a medio e lungo termine sono generalmente le seguenti:



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



- Ripresa, recupero e/o completamento del percorso scolastico;
- Acquisizione di autonomia personale e sociale;
- Recupero delle abilità cognitive;
- Recupero delle abilità di comunicazione e del linguaggio;
- Miglioramento dell'area psicologica e ricostruzione della relazione positiva con sé stessi, la famiglia e il contesto circostante;
- Educazione alla convivenza civile e alla pace;

Gli strumenti e i metodi attraverso i quali vengono perseguiti questi obiettivi sono:

- Ripresa, recupero e/o completamento del percorso scolastico, realizzato mediante: l'inserimento/reinserimento nei circuiti scolastici, un attento e continuo monitoraggio del percorso scolastico, l'accompagnamento nello studio attraverso attività di studio assistito e di recupero scolastico, anche per alunni portatori di BES (Bisogni Educativi Specifici) e alunni affetti da DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento), realizzato con l'utilizzo di tecniche e strumentazioni specifiche;
- Acquisizione di autonomia personale e sociale, attuata mediante: la corretta gestione della cura della propria persona, dei propri beni e del denaro, una corretta organizzazione spazio – temporale, la cura, il rispetto e la conservazione degli oggetti propri e altrui, il recupero del rispetto delle regole sociali;
- Recupero delle abilità cognitive, assicurato attraverso: lo sviluppo delle capacità di osservazione, attenzione, concentrazione, l'acquisizione di abilità di problem – solving (lavoro sulla creatività);
- Recupero delle abilità di comunicazione e del linguaggio, perseguito mediante: lo sviluppo del linguaggio ricettivo, lo sviluppo del linguaggio espressivo, esercizi di comunicazione ed espressione verbale, produzione di testi scritti;
- Miglioramento dell'area psicologica e ricostruzione della relazione positiva con se stessi, la famiglia e il contesto circostante, attuata mediante: la promozione dell'autostima, il saper riconoscere le proprie emozioni, il favorire una regolazione emotiva e la capacità di autocontrollo, lo sviluppo di capacità empatiche.
- Educazione alla convivenza civile e alla pace, perseguita attraverso una serie di percorsi formativi - educativi e svariate attività di laboratorio, nonché attraverso una serie di incontri tematici con esperti di settore, istituzioni e agenzie del territorio;
- Inserimento lavorativo: realizzato mediante la proposizione di percorsi di formazione e orientamento al lavoro, una fattiva collaborazione con i Centri territoriali per l'Impiego e la possibilità di attuazione di tirocini formativi.

Il minore inserito in comunità, viene continuamente osservato e monitorato dal personale di riferimento e le osservazioni effettuate vengono annotate in apposite schede di osservazione.

3. EQUIPE MULTIDISCIPLINARE E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Equipe multidisciplinare

Il ruolo degli Operatori, delle Figure Professionali e dell'Equipe

Tutte ciò che riguarda la gestione della Comunità alloggio **"L'Incontro"** "gli orientamenti educativi e le scelte pragmatiche, è deciso dall'equipe multidisciplinare. Infatti, ciascun caso viene preso in carico secondo diversi punti di vista considerando gli aspetti educativi, psicologici e sociali. Sulla base di questa visione globale, l'equipe educativa opera agendo in maniera omogenea. Per il raggiungimento degli scopi prefissati dal PEG e dal PEI, gli operatori possiedono conoscenza, comprensione ed esperienza nell'ambito delle tematiche dello sviluppo infantile e dell'adolescenza. Il personale interagisce in modo affettuoso, ma autorevole, rivestendo il ruolo di figure di riferimento e di modelli educativi stabili. Affinché si lavori nel miglior modo possibile, vengono effettuate costantemente: riunioni d'équipe settimanali, supervisione e monitoraggio mensile, aggiornamento e formazione con cadenza mensile per la formazione del personale. Una particolare attenzione viene data alla riflessione sui criteri, sugli orientamenti, le metodologie, le difficoltà operative e relazionali. Gli educatori articolano la loro presenza nella struttura con turni adeguati alle necessità di continuità dell'azione educativa, in modo da mantenere stabili le figure di riferimento per gli ospiti, garantendo la presenza per 24 ore al giorno per 12 mesi all'anno. La nostra equipe rappresenta una linea unitaria, un modello adulto serio e rassicurante, che è in grado di individuare le possibilità di sviluppo e di maturazione del minore attraverso una comprensione del suo vissuto e la condivisione del suo presente.

All'interno del servizio operano:

- 1 Coordinatore e/o Supervisore con laurea in Scienze dell'Educazione o equipollenti con esperienza di attività di coordinamento;
- 1 Responsabile di Comunità in possesso di laurea in Scienze del Servizio Sociale o Scienze dell'Educazione o equipollenti;
- 1 assistente Sociale (figura di III livello)
- 1 Psicologo (figura di III livello)
- 2 Operatori specializzati (OSA/OSSS)
- 2 Operatore professionale di II livello (Operatore con formazione specifica su tematiche educative e psicopedagogiche relative all'età evolutiva).



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Nello specifico:

- Il Coordinatore e/o Supervisore del servizio, amministra le funzioni di supervisione degli aspetti organizzativi - gestionali, le funzioni di coordinamento supervisione, monitoraggio e valutazione dell'equipe, di raccordo con l'Ente gestore, le Istituzioni e la Rete territoriale;
- Il Responsabile di comunità a funzioni educative nei confronti del gruppo degli utenti con la funzione di monitoraggio e valutazione del progetto educativo degli ospiti;
- L'assistente Sociale e lo psicologo garantiscono il servizio di accoglienza, ascolto e accompagnamento, organizzano e presiedono, con la collaborazione degli operatori professionali, le attività di gestione della casa, le attività di vita quotidiana, le attività di studio assistito, le attività ludico-ricreative e le attività di laboratorio, rilevano le osservazioni utili alla redazione del Pei;
- Gli operatori professionali garantiscono il supporto nelle attività di accoglienza, refezione, studio, ludiche e ricreative, nelle attività laboratori ali nonché nelle attività di gestione della vita in comune.

L'equipe, nel suo insieme, svolge funzione educative nei confronti del gruppo degli utenti, funzione di organizzazione e gestione delle attività interne ed esterne alla comunità, funzione di nucleo di progettazione, monitoraggio e valutazione del servizio, funzione di gestione delle dinamiche di gruppo e lettura dei bisogni degli utenti, funzione di accompagnamento ai rapporti con la rete interna ed esterna al centro.

Formazione degli operatori e del personale ed interventi per favorire l'inserimento del personale neoassunto e del personale volontario (affiancamento, tutoraggio ed altro);

La formazione degli operatori e di tutte le figure professionali coinvolte nei servizi gestiti dalla Cooperativa scrivente, avviene generalmente mediante un progetto formativo dislocato su quattro livelli differenti:

Formazione di base, realizzata fin dal primo ingresso e che riguarda un training formativo, della durata di almeno 1 mese, organizzato e attuato da personale esperto interno ed esterno, con esperienza pluriennale e consolidata nel campo, destinato ad educatori ed operatori prima di essere inseriti nell'organico al fine di garantire le specifiche competenze necessarie;

Formazione Continua, attuata con cadenza mensile, col fine di soddisfare le esigenze di apprendimento e di approfondimento delle varie figure professionali, di favorire la capacità di lavoro in équipe e di mettere in grado tutte le figure di essere pronte a soddisfare le esigenze e i bisogni degli utenti;

Formazione interna, riguardante l'attività formativa organizzata e attuata da personale esperto interno, con esperienza pluriennale e consolidata nel campo, destinata agli educatori ed operatori dei singoli e specifici servizi, attuata con cadenza quadrimestrale;



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Formazione esterna, che prevede la frequenza di corsi, seminari, congressi e convegni che vengono organizzati e svolti da altri enti e centri formativi a cui tutti gli educatori ed operatori partecipano su incarico dei propri diretti responsabili in base alle esigenze formative della struttura e dei suoi ospiti, con una frequenza di almeno 1 corso all'anno

La pianificazione delle attività di formazione della cooperativa si suddivide in due parti: un piano di formazione generale che descrive il percorso formativo che la cooperativa intende far compiere agli operatori e piani specifici di formazione svolti e verificati e rivolti agli operatori di ogni singolo servizio.

Modello generale di formazione

Il percorso formativo è strutturato tenendo presente una divisione della formazione in tre ambiti: **il sapere, il saper fare e l'essere**. Fondamentalmente, la formazione verrà centrata sul saper fare, vista e considerata la pregressa formazione acquisita in merito al saper ed all'essere. Tuttavia, il sapere e l'essere, costituiscono l'orizzonte di riferimento sul quale si porrà attenzione ogni volta che le focalizzazioni del saper fare lo richiederanno.

Per ognuno di questi ambiti, sono previste delle specifiche **modalità didattiche**, che possono essere raggruppate in: lettura critica di testi e dispense, lezioni teoriche, discussioni di gruppo, lavoro sui vissuti personali e sulle dinamiche di gruppo, il gioco di ruoli.

Per quanto attiene ai contenuti specifici dei tre ambiti formativi, si precisa quanto segue.

Nell'ambito del **Sapere**, si ha come obiettivo la conoscenza delle capacità razionali, delle capacità emozionali e delle capacità immaginative.

Nell'ambito del **Saper fare**, si ha come obiettivo l'acquisizione di tre specifiche competenze:

Organizzativa, con l'obiettivo di acquisire la capacità di stabilire le procedure e le istruzioni utili alla gestione della vita del Centro, di far riferimento e acquisire padronanza nell'applicazione delle stesse e la capacità di adattare le procedure e le istruzioni nella prassi operativa.

Tecnica, con l'obiettivo di osservare, esplorare e raccogliere informazioni significative finalizzate all'inquadramento diagnostico della persona presa in carico, acquisire la capacità di definire i progetti individualizzati (funzione, aree, fasi, tempi, obiettivi, strategie, verifiche, modifiche, aggiornamenti, conclusione) e attuarli, acquisire la capacità di strutturare e svolgere le attività, comprendere l'uso della modulistica e saperla compilare e gestire, attuare uno stile di comunicazione adeguato (regole della comunicazione), attuare le varie fasi del percorso di presa in carico del minore;

Relazionale, con l'obiettivo di favorire l'acquisizione della cognizione di sé, dell'altro, della relazione, del contesto, della capacità di valutare l'intervento di crescita, della capacità di collaborare in modo costruttivo con l'altro operatore, della capacità di far proprio e personalizzare l'intervento.

Nell'ambito dell'**Essere** si ha come obiettivi la conoscenza e l'approfondimento della consapevolezza di sé, del senso della responsabilità e della intersoggettività

Più specificamente, il Piano generale di formazione per operatori prevede un percorso formativo che nell'insieme mira a:



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



- Far acquisire strumenti per valutare la possibilità di accoglienza di un minore
- Fornire strumenti per gestire la fase di accoglienza di un minore
- Rendere capaci di accompagnare il minore in tutte le fasi del percorso della presa in carico
- Far divenire capaci di definire ed attuare il progetto individualizzato per il minore
- Rendere una buona consapevolezza dei vissuti propri e del minore;
- Permettere una buona gestione dei propri vissuti e delle dinamiche relazionali con e tra i minori
- Fornire la capacità di curare l'attivazione e la gestione di un CSP per minori e famiglie
- Rendere idonei e capaci di costruire una valida rete di collaborazione con i diversi enti competenti in materia di minori

Volendo scendere più dettagliatamente nei contenuti specifici, di tale percorso di formazione, possiamo individuare sei ambiti formativi che fanno diretto riferimento a sei aspetti specifici nella gestione di tale servizio:

- **Aspetti organizzativi e normativi**, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo della capacità di fare riferimento alle istruzioni ricevute e contenute nei documenti gestionali del centro, la capacità di acquisire una certa padronanza dell'utilizzo delle stesse e la capacità di adattamento di tali istruzioni alla situazione contingente. Sempre in questo ambito ci si prefigge la conoscenza della normativa di riferimento del servizio specifico in particolare: la Legge 328 dell'8 novembre del 2000, la Legge 11 del 23 ottobre 2007, il Regolamento regionale n° 4 del 7 Aprile 2014, la legislazione sui diritti dei minori, la normativa relativa agli aspetti burocratici ed amministrativi, la conoscenza dei diversi organi ed uffici amministrativi e il loro funzionamento.
- **Aspetti tecnici**, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo della capacità di applicare sempre il modello di riferimento derivante dal progetto gestionale e d'educativo generale, sia nello svolgimento delle attività sia nella attuazione del PEI. In secondo luogo, ci si prefigge di addestrare idoneamente gli operatori per una corretta gestione del processo del servizio con specifico riferimento a: richiesta di accoglienza per il minore (criteri di inclusione ed esclusione), attività di accoglienza del minore, compilazione della modulistica, osservazione, definizione ed attuazione del Pei, relazioni ad Enti invianti, rapporti con enti di competenza (Servizi Sociali, Ufficio di Piano, Tribunale, Procura, enti ecclesiali, agenzie del territorio), reinserimento sociale del minore, chiusura del progetto (dimissione del minore).
- **Aspetti della Psicologia dello sviluppo**, con l'obiettivo di favorire la conoscenza e lo studio dei maggiori esponenti della psicologia dell'infanzia e l'adolescenza, con approfondimento dei principali stili educativi da essi proposti
- **Aspetti relazionali**, con l'obiettivo di favorire una adeguata acquisizione della consapevolezza di se, dell'interlocutore, della relazione e del contesto.
- **Aspetto della Gestione emotiva del minore**, con l'obiettivo di fornire strumenti utili alla gestione di aspetti quali: l'allontanamento parziale del minore dalla famiglia, la separazione dalla stessa, i comportamenti "di rifiuto" da parte del minore del contesto accogliente, tentativi di fuga, aggressività, il conflitto di lealtà del minore accolto, ascolto dei vissuti del minore accolto, diversità culturali e religiose, il ruolo vero degli educatori, il vissuto degli operatori durante il percorso di accoglienza del minore

- **Aspetto della gestione della Famiglia di origine del minore**, con l'obiettivo di mettere gli operatori in condizione di: gestire la famiglia di origine del minore, gestire la famiglia ostile che non ha dato il consenso alla collocazione del minore, coinvolgere la famiglia nel percorso di attuazione del progetto per il minore, essere in grado di confrontarsi con le diverse tipologie di famiglie, proporre le diverse tipologie di sostegno alle famiglie del minore affidato.

Durata e valutazione dell'iter formativo

La formazione del personale riveste un ruolo rilevante all'interno del processo di costante aggiornamento e preparazione degli operatori impiegati dalla Cooperativa ed in generale nella capacità dell'organizzazione di svolgere azioni efficaci e coerenti rispetto al sistema dei bisogni portati dai fruitori dei servizi e dagli stakeholders. Inoltre, attuare un sistema di formazione adeguato al personale, valorizzando dunque il capitale umano, significa garantire la capacità della Cooperativa di approcciarsi al sistema di politiche sociali in maniera avanguardistica, muovendosi in sincronia con i cambiamenti che intervengono a livello locale e su scala più ampia. La formazione dota tutto il sistema organizzativo di maggior flessibilità e capacità di adeguarsi alle situazioni, a partire dal singolo operatore che si interfaccia nella relazione con l'utente, a tutta la Cooperativa nella sua relazione con l'esterno e il pubblico. Il coordinatore / supervisore della formazione, annualmente redige un Piano Formativo, contenente anche la pianificazione delle attività di valutazione e monitoraggio delle attività di formazione, basandosi sulla rilevazione dei fabbisogni formativi emersi. Tutti gli operatori potranno usufruire di 60 ore di formazione di base dislocata in 20 incontri di 3 ore cadauno, di 50 ore annuali di formazione continua in dieci incontri mensili di 5 ore cadauno, di 30 ore di formazione interna riservata a tematiche specifiche per ogni singolo servizio realizzato, di almeno un corso, un seminario e/o evento formativo esterno. Il Piano di formazione continua può contenere e/o prevedere diverse tipologie di iniziative: convegni, seminari, corsi, formazione sul campo e incontri informativi. Sarà cura del Coordinamento mantenere la Registrazione delle azioni formative svolte, archiviandone le principali informazioni. A formazione conclusa, lo stesso, richiederà l'aggiornamento dei CV dei partecipanti a cui saranno allegati eventuali certificati. Infine, il responsabile, opererà una valutazione ex-post dell'efficacia delle azioni formative svolte e rileverà il grado di soddisfazione dei partecipanti circa l'organizzazione e i contenuti della formazione fruita (capacità del docente, materiali forniti, chiarezza etc.). Inoltre per il supporto e confronto sui casi e gli interventi educativi, gli operatori usufruiscono di incontri di supervisione con una psicoterapeuta esterna e la pedagoga.

- prevenzione del burn-out (riunioni mensili tra operatori e supervisione semestrale realizzata da personale con comprovata esperienza);



**SOCIAL
UBUNTU**

• Cooperativa Sociale •



Il servizio di supervisione psicologica viene effettuato da una figura professionale adeguata ed esterna all'équipe, in quanto non deve partecipare alle relazioni che si instaurano all'interno del gruppo di lavoro. Gli operatori che sono impegnati a lavorare con minori e famiglie segnati da multi-problematicità e da particolari storie di vita, sono chiamati di continuo a impiegare le proprie risorse per far fronte ai bisogni degli ospiti con un grande dispendio di energie emotive. La fatica continua del lavoro in ambito sociale, e soprattutto in setting complessi come quelli riservati all'accoglienza, all'accompagnamento e alla cura educativa di persone svantaggiate e segnate da storie particolarmente toccanti e dolorose, se trascurata o sottovalutata, con il tempo può produrre logoramento (burn-out). Al fine di prevenire un tale disagio per quanti sono impegnati in tale ambito, vengono proposte, mensilmente, riunioni di tutta la équipe con lo scopo di verificare lo "stato di salute" di tutti gli operatori e il livello di compromissione in termini di emotività e di stress psico-fisico. Quanto rilevato mensilmente dal coordinatore del servizio, sarà oggetto di confronto in una riunione trimestrale che sarà presieduta da uno psicologo-psicoterapeuta. La supervisione psicologica, ha l'obiettivo di offrire un servizio di supporto di gruppo (e, se necessario e programmato, individuale) sulle difficoltà emotive, relazionali e organizzative che possono sorgere in ambito lavorativo, sia con i beneficiari che con i colleghi. Attraverso la creazione di uno spazio "protetto" di riflessione e confronto di gruppo, la supervisione, da una parte, aiuta gli operatori a raggiungere un certo grado di autonomia emotiva, a mantenere alto il livello motivazionale e a prevenire fenomeni di burn-out, e, dall'altra, costituisce un momento significativo di sviluppo professionale, di analisi e condivisione di indirizzi e metodologie di lavoro e favorisce l'integrazione di ruoli e funzioni dell'équipe, con il conseguente miglioramento dei servizi. Scopo della supervisione psicologica è aiutare gli operatori a far emergere le emozioni che si sviluppano nella relazione con l'altro (siano essi colleghi o beneficiari del servizio), a prendere coscienza dei propri sentimenti di onnipotenza o di impotenza e di colpa che si attivano nelle relazioni di aiuto, a trovare la giusta distanza emotiva in situazioni di complessità, a individuare quelle barriere relazionali che impediscono la realizzazione di progetti e interventi. La supervisione consente, inoltre, di rafforzare le relazioni tra gli operatori dell'équipe, costruendo un rapporto di fiducia e sostegno reciproco e favorisce l'apertura a una molteplicità di punti di vista, oltre che l'apprendimento di nuove modalità di approccio e risoluzione. Con la supervisione ogni operatore è portato a fare un bilancio del proprio percorso lavorativo e personale all'interno del servizio, a esplicitare i problemi da affrontare e a cercare di comprendere, insieme agli altri colleghi e al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da sé stessi o dalla modalità di organizzazione dell'équipe. Solo assumendo tale consapevolezza le difficoltà potranno essere fronteggiate e si potrà lavorare per il loro superamento. Vista l'importanza della supervisione, gli incontri con il supervisore si terranno, come su detto, con una periodicità costante ogni trimestre.

Il Presidente

Raffaella Picardi