

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE

Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale ONLUS

Piazza della Libertà n° 3 - 34132 TRIESTE

Tel.: 040232331 Mail: segreteria@2001agsoc.it PEC: 2001agsoc@pec.it Web: www.2001agsoc.it



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ SOCIO-EDUCATIVA “CASA MAGNOLIA”

Località Vencò, 8 DOLEGNA DEL COLLIO (GO)

Tel.: +39 327 7995991 - 0481 665020; Mail: casamagnolia@2001agsoc.it

REDAZIONE/VERIFICA

Responsabile del Servizio

APPROVAZIONE

Direttore Generale

Edizione 05 del 15.01.2025

PER PRESA VISIONE

Responsabile Qualità

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno in merito alla qualità dei servizi offerti, alle modalità di funzionamenti degli stessi e alle forme di partecipazione e controllo da parte dei cittadini e degli Enti Pubblici.

1. Chi siamo

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE è nata nel 1989 dall'impegno di un gruppo di operatori sociali interessati a promuovere i servizi ed a difendere i diritti dei lavoratori. In tutti questi anni siamo cresciuti, promuovendo qualità nei servizi alla persona nel territorio del Friuli Venezia Giulia.

“**CASA MAGNOLIA**” ha iniziato l'attività nel 2021 in località Vencò, nel Comune di Dolegna del Collio come comunità socio educativa/riabilitativa integrata per adolescenti, progetto in continuità con l'esperienza pregressa della Comunità Il Mulino di Aquileia (2002/17) che ha visto Duemilauno Agenzia Sociale impegnata nell'accoglienza e nella realizzazione di progetti socio-educativi a favore di ragazze/i tra i 13 e i 18 anni ambosessi, spesso anche con la presenza di persone con disagi particolarmente marcati e complessi.

Nell'ultimo periodo, dopo una valutazione sulle caratteristiche della struttura e delle migliori progettualità attivabili, si è deciso, per rispondere alle esigenze rilevate sul territorio ed espresse dai Servizi di riconvertire la struttura in una comunità socio educativa per minori tra gli 0 e 10 anni.

2. La struttura

In località Vencò, nel Comune di Dolegna del Collio, è collocato al numero 8, un antico casale di proprietà di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, risalente al XVIII secolo. Si trova in un contesto rurale particolarmente silenzioso e rilassante, ma non del tutto isolato, adiacente ad importanti attività agricole, ben collegato con centri cittadini dotati di scuole, farmacie, servizi sanitari, supermercati ecc. È in posizione “centrale” rispetto ai grossi centri regionali: Gorizia, Udine, Trieste.

Si tratta di circa 450 mq abitabili distribuiti su tre piani, ai quali si aggiungono circa altri 2000 mq esterni composti da un giardino, un orto e un prato/frutteto ad uso seminativo. Gli spazi esterni sono costituiti da un ampio giardino prospiciente l'ingresso principale della struttura sul quale affacciano le finestre delle stanze, un orto recintato e un campo ad uso seminativo (ex vigna) che si trova all'esterno dei recinti della proprietà già parzialmente piantumato a frutta. Al pian terreno è collocata la zona giorno, la cucina, due vani tecnici, una stanza adibita a spazio neutro, l'accesso al montacarichi, due bagni completi (uno per le persone con disabilità) ed una stanza singola. Al primo piano si trovano quattro stanze doppie, tre con bagno ad uso esclusivo, l'ufficio per le attività amministrative che funge anche da stanza per gli operatori, un accesso tramite scala interna, che porta anche al piano mansardato.

Le stanze possono essere dotate di culle in caso di accoglienza di neonati o bambini¹ di pochi mesi. Il secondo piano è costituito da un vasto open-space con tetto a vista ad uso studio-gioco-laboratorio-proiezioni-attività varie, un vano magazzino.

La struttura è dotata di certificazione di agibilità/abitabilità ed abbattimento delle barriere architettoniche, gli impianti e le attrezzature sono regolarmente certificati e idonei al funzionamento.

La Comunità socio-educativa **Casa Magnolia**, il cui nome è ispirato all'antico e splendido albero da fiore che si erge nel giardino della struttura, potrà **accogliere 9 minori** (è previsto 1 posto per la pronta accoglienza) garantendo spazi e servizi ampi ed adeguati a ciascun minore e al personale addetto che lavorerà su turnazione per tutte le 24 ore giornaliere, ogni giorno dell'anno.

3. Destinatari

La Comunità socio-educativa “Casa Magnolia”, articolata in due moduli, è rivolta a minori in fascia d'età 0-6 e 7-10 anni, di entrambi i generi, seguiti dai Servizi Sociali, con o senza Provvedimento del Tribunale per i Minorenni che, dato il loro percorso di vita familiare e sociale, necessitano di specifici

¹ si utilizzano i termini “minore/i-bambino/i” per indicare sia le bambine sia i bambini e i termini “educatore-personale educativo” per indicare le figure con compiti educativi all'interno del servizio di entrambi i generi.

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

interventi residenziali in grado di tutelare il loro sviluppo psicologico e sociale, favorendo la loro crescita e integrazione personale e sociale, anche attraverso brevi periodi di permanenza.

Riepilogo destinatari:

- minori in situazioni di disagio familiare di diversa natura tali da rendere necessario l'allontanamento dal nucleo di origine: problematiche educative determinate da scarse o inadeguate competenze genitoriali, tossicodipendenza dei familiari, disagio psichiatrico dei genitori, situazioni di trascuratezza e abbandono del minore, assenza di un genitore, etc.;
- Minori nelle condizioni di cui all'articolo 403 del codice civile;
- Minori problematici per i quali i Servizi Sociali ritengano opportuno un periodo di osservazione all'interno di un contesto neutro, distante dalle complesse dinamiche familiari, anche in vista di una più chiara definizione progettuale;
- Minori provenienti da situazioni di affidamento fallite;
- Minori vittime di maltrattamento e abuso o con altre fragilità per le quali si valuti idoneo un collocamento in contesto educativo;
- Minori già affidati agli enti locali o sottoposti a decreto dell'Autorità Giudiziaria;
- Minori provenienti da altre strutture di accoglienza;
- Minori stranieri non accompagnati di età fino ai 10 anni;
- Minori con disabilità quando non necessitino di assistenza specifica o particolarmente qualificata a seguito di adeguata valutazione.

In presenza di fratelli/sorelle possono essere inseriti nello stesso modulo minori di diversa età.

4. Accesso al servizio

Le richieste di accoglienza sono concordate e valutate tra il/la responsabile e l'equipe della comunità socio-educativa e gli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni, degli Ambiti territoriali, dei Servizi territoriali delle Aziende Sanitarie, eventualmente convenzionati con DUEMILAUNO-AGENZIA SOCIALE.

4.1. Modalità di ammissione

L'ammissione in comunità avviene sulla base di richiesta scritta, circostanziata da breve descrizione del caso e delle problematiche collegate, formulata dagli operatori e rappresentanti degli Enti che hanno in carico i destinatari del presente servizio.

La richiesta deve essere altresì accompagnata da:

- una dettagliata relazione sulla situazione socio-familiare del minore, sulla sua condizione sanitaria e sulle eventuali valutazioni psicologiche che lo riguardano;
- Indicazione di massima degli obiettivi assegnati al progetto di inserimento: tempi, coinvolgimento della famiglia, bisogni specifici ed urgenti del minore (*Progetto Quadro*).

Ogni richiesta verrà valutata dall'équipe della comunità; in caso di disponibilità di posto e di parere favorevole alla realizzazione del progetto verrà seguita la seguente procedura:

- incontro per la definizione del progetto con il Servizio Inviante;
- presentazione del caso al gruppo operatori che accoglierà il minore, definizione delle modalità di accoglienza.

Periodo di osservazione

L'accoglienza del minore in comunità prevede un periodo di osservazione della durata di 30 giorni, trascorso il quale viene definito il PEI (Progetto Educativo Individuale).

4.2. Modalità di dimissione

Le modalità di dimissione di un minore vengono di norma concordate in sede di verifica fra la comunità ed il Servizio Inviante al termine del progetto individuale concordato, auspicabilmente, in seguito al raggiungimento - anche parziale - degli obiettivi individuati.

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

Le dimissioni del un minore si realizzano in ragione del raggiungimento, anche parziale, degli obiettivi previsti dal progetto educativo, con conseguente:

- reinserimento nel nucleo familiare di origine;
- affido;
- adozione;
- trasferimento in altra struttura comunitaria.

In ogni caso le dimissioni, salvo casi straordinari di oggettivo e urgente pericolo per la salute e l'integrità psicofisica di tutti gli accolti, andranno sempre programmate e concordate con la rete dei servizi coinvolti sul caso o, come minimo, con gli operatori di riferimento dell'Ente inviante.

In casi eccezionali, quando il comportamento del minore in comunità sia tale da provocare grave e comprovato pregiudizio a lui stesso e/o agli altri e/o alla struttura, una volta valutati tutti i passaggi per il recupero della serenità dell'ambiente, l'équipe della comunità, nella figura del responsabile, potrà disporre la dimissione anticipata. La decisione verrà immediatamente comunicata al Servizio inviante perché possa, all'interno di limiti di tempo concordati, individuare le misure più adatte al caso.

5. Le finalità del servizio

La finalità del servizio proposto nella Comunità socio-educativa "CASA MAGNOLIA" è quella di garantire il benessere, la tutela e lo sviluppo armonico dei bambini in un contesto protetto e accogliente. Questi servizi sono pensati per offrire ai minori un ambiente sicuro, stimolante e adeguato alle loro necessità educative, psicologiche e relazionali.

6. Le caratteristiche del servizio

Il servizio comunità Casa Magnolia per minori di età compresa tra 0 e 10 anni è una struttura socio-educativa e assistenziale sulle 24 ore destinata a garantire l'accoglienza, la cura e la protezione di bambini che, per varie ragioni, non possono temporaneamente vivere nel proprio ambiente familiare.

Queste strutture svolgono un ruolo fondamentale nella tutela dei minori e mirano a garantire il loro benessere psicofisico, lo sviluppo armonico e il reinserimento familiare o sociale.

In particolare l'impostazione del lavoro, in una realtà come quella della comunità socio-educativa per minori, è orientata verso:

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

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

La comunità vuole rispondere, in generale, ad un bisogno di tipo sociale, strettamente connesso ad esigenze educative: accogliere dei bambini in difficoltà che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato in grado di tutelare la loro crescita. Le esperienze vissute da un bambino nei suoi primi anni di vita costituiscono una base affettiva/cognitiva/relazionale/espressiva che condiziona inevitabilmente la costruzione della sua personalità. In tale prospettiva, appare prioritario impostare il progetto complessivo della comunità socio-educativa verso la progressiva ristrutturazione delle capacità e potenzialità positive dei bambini.

Il servizio è gestito sui principi generali della "Comunità Educante". Il concetto di educante si basa sull'idea che l'educazione sia responsabilità di un insieme di attori sociali che, collaborando, contribuiscono alla crescita e alla formazione dei minori.

In sintonia con l'approccio menzionato, si lavora attraverso la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si intersecano con l'impianto progettuale della struttura per il raggiungimento

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

degli obiettivi a breve, medio e lungo termine stilati dall'équipe della comunità socio-educativa stessa con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti per i minori accolti.

L'organizzazione delle attività consuete-ordinarie, contenute nel programma educativo della comunità socio-educativa, e specifiche-straordinarie nei confronti dei singoli ospiti, viene programmata durante riunioni a cadenza settimanale di tutto il gruppo di lavoro.

7. Schema giornata tipo

FASCIA ORARIA	ATTIVITÀ PREVALENTE
07:00 – 07:20	<ul style="list-style-type: none"> • Sveglia graduale per i bambini; • Cura dell'igiene personale; • I bambini più piccoli (0-3 anni) vengono cambiati e assistiti dagli educatori; • Si preparano per la giornata (<i>vestizione, sistemazione del letto e dell'ambiente personale, per quanto compatibile con l'età</i>).
07.20 – 07:50	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione condivisa in sala comune con gli educatori; • I bambini sono incoraggiati a essere autonomi (<i>per quanto possibile in base all'età</i>); • Per i più piccoli, gli educatori forniscono assistenza diretta.
07.50 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • I bambini in età scolare (6-10 anni) si preparano per andare a scuola (<i>vestizione, controllo dello zaino, ecc.</i>); • I bambini in età prescolare (3-5 anni) si preparano per le attività educative interne o per la scuola dell'infanzia; • Per i più piccoli (0-3 anni), si predispongono attività di stimolazione sensoriale e motorie (<i>giochi, canzoni, ecc.</i>); • Accompagnamento a scuola o attività educative programmate in servizio.
12:30 - 13:30	<ul style="list-style-type: none"> • I bambini più piccoli pranzano; • I bambini che tornano dalla scuola o dall'asilo vengono accolti dagli educatori; • Condivisione di momenti di ascolto e scambio; • Breve tempo libero per rilassarsi, giocare o chiacchierare con i coetanei e gli educatori.
13.30 – 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Pranzo per i bambini più grandi nella sala comune; • I bambini imparano a rispettare i tempi del pasto, a collaborare nella preparazione (se compatibile con l'età) e a mangiare in autonomia; • Dopo pranzo, i bambini aiutano a sporcettare (in base all'età).
14:00 – 15:00	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di gioco libero (<i>sia all'interno che all'esterno, se le condizioni climatiche lo permettono</i>); • Per i più piccoli (0-3 anni) riposo pomeridiano; • Momenti di svago anche per i bambini più grandi, con attività tranquille (<i>lettura di storie, disegni, ecc.</i>).
15:00 – 18.30	Attività con i minori, supporto nello svolgimento delle consegne scolastiche, attività extrascolastiche, organizzazione attività in struttura: <ul style="list-style-type: none"> • Laboratori manuali e creativi: disegno, pittura, creazione di oggetti, ecc.; • Attività di gruppo e cooperative per rafforzare le competenze relazionali (<i>giochi di squadra, giochi simbolici, attività di problem solving</i>); • Per i bambini 0-3 anni: attività di stimolazione sensoriale (<i>giochi con materiali naturali, manipolazione di materiali morbidi, ecc.</i>); • Merenda e momenti di condivisione e confronto con i pari e con gli educatori; • In questo spazio possono essere organizzati anche incontri con i genitori (se previsti e concordati con i servizi sociali).
18:30 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione per la cena: igiene personale, lavaggio delle mani, sistemazione dell'ambiente di gioco, bagnetto/doccia; • Breve momento di gioco libero in attesa della cena.
19:00 – 20:00	<ul style="list-style-type: none"> • Cena condivisa con tutti i bambini e gli educatori; • Durante la cena si promuovono le buone abitudini a tavola e la condivisione di esperienze della giornata.
20:00 - 21:00	<ul style="list-style-type: none"> • Attività tranquille e rilassanti per favorire il passaggio al sonno (<i>lettura di storie, musica rilassante, ecc.</i>); • I bambini si preparano per la notte con le routine di igiene personale (<i>lavarsi i denti, indossare il pigiama, ecc.</i>); • Per i bambini più piccoli (0-3 anni), l'addormentamento è supportato con rituali di rassicurazione (<i>coccole, ninna nanna, ecc.</i>). <p><i>*I bambini vengono accompagnati a letto secondo i propri ritmi e necessità.</i></p>
21:00 - 07:00	Riposo notturno e sorveglianza

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

Questo schema può variare a seconda delle esigenze dei minori e delle disposizioni interne, ma in generale segue una routine ben definita per garantire stabilità, sicurezza e benessere ai bambini. All'interno della struttura, oltre ai servizi strettamente legati alla residenzialità (*vitto, alloggio, igiene e manutenzione dei locali, lavanderia ecc.*) sono garantiti:

- accudimento primario;
- supporto psicologico;
- inserimento nel gruppo dei minori presenti nella struttura, attraverso attività volte a favorire lo scambio relazionale e la capacità di adattamento con individuazione all'interno della programmazione di opportune aree di intervento,
- osservazione, assistenza sanitaria,
- progetto educativo individuale, elaborato dall'equipe multidisciplinare.
- servizio di mediazione culturale e/o interpretariato;
- laboratori creativi e/o didattici;
- realizzazione di momenti di ascolto individuali;
- realizzazione di momenti di dialogo e scambio con il gruppo dei minori tenendo in considerazione l'omogeneità per età;
- supporto nello svolgimento delle consegne scolastiche e nello studio;
- visite protette e/o presenziate con padri/madri/parenti dei minori, facilitazione e mediazione nelle relazioni familiari;
- rilettura e ricomposizione della storia personale e familiare;
- l'accompagnamento professionale individualizzato nei processi di crescita attraverso il sostegno allo sviluppo delle capacità personali;
- cura nella costruzione di rappresentazioni positive di Sé, degli altri e del contesto di vita;
- sperimentazione nell'acquisizione delle regole di relazioni di gruppo e sociali;
- recupero della vita quotidiana nei suoi aspetti di significato, ritualità, normatività;
- percorsi di conoscenza e avvicinamento con famiglie affidatarie.

All'esterno della comunità socio-educativa vengono garantiti i seguenti servizi:

- accompagnamento presso i Servizi di riferimento, Servizi specialistici, Servizi sanitari, ecc.;
- gestione delle relazioni con le Agenzie educative, gli Enti preposti al rilascio di documenti (*carte d'identità, permessi di soggiorno, certificazioni fiscali, tessere sanitari ecc.*);
- attività sportive, ludiche e ricreative in collaborazione con società sportive, associazioni ecc.;
- organizzazione e realizzazione di uscite/gite sul territorio;

8. Modalità di lavoro con le famiglie di origine

La famiglia d'origine del minore accolto in comunità socio-educativa, ove possibile, è considerata co-protagonista dello sviluppo dell'intervento e interlocutrice 'necessaria' per realizzare un progetto efficace.

Si ritiene che sia compito anche della comunità socio-educativa, unitamente e concordemente ai Servizi inviati, tener conto e prevedere le modalità più adeguate di interazione efficace e continuativa con la stessa.

Le modalità di relazione con la famiglia di origine, che possono variare durante la permanenza del minore in comunità socio-educativa, si possono tradurre in:

- incontri protetti/presenziati o facilitanti con il minore e il/i genitori, in base a quanto stabilito dall'Autorità Giudiziaria o dal Servizio Sociale inviante;

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

- attività di sostegno ed orientamento anche al genitore, sia attraverso interventi mirati di supporto psicologico, sia attraverso momenti specifici di restituzione di quanto avviene negli incontri protetti o dell'andamento del percorso comunitario;
- rientri a casa e telefonate (nel rispetto della regolamentazione definita dai servizi sociali di riferimento);
- coinvolgimento dei genitori nelle relazioni con la scuola frequentata dal proprio figlio, laddove ritenuto opportuno, congiuntamente ad un operatore della comunità socio-educativa;
- coinvolgimento dei genitori nella progettazione e verifica con gli operatori sociali sul progetto educativo individualizzato;
- presentazione e consegna ai genitori del regolamento della comunità socio-educativa e richiesta anche della loro sottoscrizione dello stesso;
- laddove sia previsto un progetto di rientro nel proprio nucleo familiare, accompagnamento del minore con interventi educativi domiciliari e territoriali;

In generale, la famiglia d'origine è riconosciuta come soggetto da coinvolgere nel progetto educativo individuale del minore attraverso modalità che tengano conto della situazione personale sia del minore che dei genitori e nel rispetto della cornice giuridica e del progetto dei Servizi Inviati.

9. Gestione organizzativa:
9.1 Personale impiegato

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sintonia con le diverse necessità operative, gestionali e educative presenti nella Comunità socio-educativa, ha predisposto un sistema organizzativo atto a garantire risposte adeguate a tali bisogni, prevedendo la seguente dotazione organica:

RUOLO	FUNZIONE
Responsabile del Servizio Responsabile di Comunità socio-educativa coordinatore tecnico	Cura la componente organizzativa ed è deputato all'ottimizzazione delle risorse nella programmazione del servizio. Queste le sue funzioni: <ul style="list-style-type: none"> • rappresentanza della struttura; • interfaccia con gli enti committenti, i servizi e le agenzie territoriali; • pianificazione economica-gestionale delle attività e degli interventi svolti presso la Comunità socio-educativa.
Referente Amministrativo	Fa capo alla struttura gestionale della Cooperativa: <ul style="list-style-type: none"> • stipula contratti e convenzioni con l'Ente Pubblico; • sovrintende alla sostenibilità economica del servizio.
Coordinatore di Comunità socio-educativa	Viene individuato tra gli operatori dell'équipe e, oltre ai normali compiti previsti dalla qualifica di educatore/operatore, svolge la funzione di: <ul style="list-style-type: none"> • organizzare l'équipe ed i suoi orari di lavoro (turnazioni); • garantire il lavoro di rete territoriale, mantenendo la collaborazione con le associazioni, le istituzioni, culturali, sociali, sanitarie e ricreative del territorio; • rapportarsi con le famiglie degli utenti, secondo le modalità concordate con i referenti istituzionali dei servizi pubblici; • fungere da punto di riferimento, a livello organizzativo-operativo, nei confronti degli enti committenti e delle altre figure esterne coinvolte o interessate dalle attività dell'Unità operativa.
Referenti dell'Area Supervisione e Consulenza Referenti psicologi	Un referente psicologo <ul style="list-style-type: none"> • interviene nelle dinamiche che si vengono a creare nel gruppo operativo; • garantisce supporto tecnico agli operatori, anche al fine di evitare il manifestarsi di fenomeni di demotivazione, di burnout, conflittualità relazionali, ecc.: Il secondo referente psicologo: <ul style="list-style-type: none"> • interventi di supporto agli accolti sia singolarmente che in gruppo
Coordinatore pedagogico	<ul style="list-style-type: none"> • garantisce la supervisione tecnica degli interventi, verifica dei programmi previsti ed in generale sullo svolgimento della vita all'interno della Comunità socio-educativa. • garantisce uno stretto monitoraggio della progettualità proposta ed attuata

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

Educatrici/Educatori	La funzione socio-educativa si esplica nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none">● Mantenere una relazione di ascolto, informazione, identificazione dei bisogni;● Stimolare e supportare l'ospite relativamente allo svolgimento delle attività di cura personale, di pulizia della casa, di attività giornaliere;● Seguire e supportare l'ospite nelle attività abilitative e di inserimento sociale;● Mantenere i rapporti con le famiglie degli ospiti;● Partecipare alla raccolta delle informazioni nel rispetto della privacy;● Costruire e mantenere i rapporti con il contesto territoriale in funzione dell'integrazione sociale degli ospiti;● Partecipare alla programmazione delle attività e dei progetti individuali e collettivi;● Partecipare alle riunioni di équipe;● Operare in stretta integrazione con gli operatori sanitari e sociali dei servizi inviati.
----------------------	---

L'équipe composta almeno da 5 operatori full time in turnazione sulle 24 ore e da 2/3 operatori diurni full time o part time all'80%, secondo uno schema di turni lavorativi predisposti. È garantito il rapporto di almeno un educatore professionale ogni 4 minori presenti.

Nell'orario lavorativo sono previste anche ore indirette per permettere momenti di confronto tra gli operatori, incontri di supervisione e formazione: il quantitativo è stimato per un ammontare di circa 80 ore annuali per educatore.

All'équipe si aggiungono il coordinatore della comunità socio-educativa (in parte con mansioni educative dirette e con contratto full time) e il responsabile del servizio. Sono presenti due referenti psicologi: uno si occupa del supporto ai minori, mentre l'altro si occupa della supervisione dell'équipe educativa. È altresì prevista la figura del coordinatore socio pedagogico.

Gli educatori sono presenti nel numero di 2/3 nei turni mattutini e pomeridiani e di 1 nel turno notturno.

Possono essere presenti, ad ulteriore supporto, tirocinanti dell'Università di Udine e Trieste e volontari del Servizio civile.

Il Responsabile della comunità socio-educativa, in caso di assenza, delega la/il coordinatrice/coordinatore della struttura (o, nel caso, altro educatore) attraverso un passaggio di consegne con tutte le informazioni necessarie, non ultimi i riferimenti istituzionali.

È garantita la funzione di coordinamento organizzativo e di referenza nei rapporti con l'esterno.

La prevenzione e la gestione delle criticità interne al servizio e degli eventuali disservizi vengono identificate ed esplicitate dagli educatori sia nell'ambito delle riunioni settimanali d'équipe che nel corso degli incontri mensili di supervisione. In entrambi i casi viene redatto uno specifico verbale.

In quest'ottica l'équipe educativa:

- prevede strumenti e metodologie di verifica e valutazione costante del lavoro d'équipe (*valutazione della propria capacità di relazionarsi con situazioni problematiche e con le persone ospiti; mantenimento e raggiungimento degli obiettivi; valorizzazione delle risorse umane e materiali; ecc.*). La supervisione come strumento non solo di lavoro sui vissuti dei singoli operatori, ma anche e soprattutto sulle capacità dell'équipe a rispondere ai bisogni, gestire i conflitti, analizzare le situazioni, nel contesto della relazione d'aiuto;
- stabilisce periodicamente un elenco di buone abitudini educative, considerando la diversità con cui ciascun membro dell'équipe legge le situazioni e interviene anche in considerazione della propria storia familiare e della propria cultura di appartenenza. Tali buone abitudini diventano patrimonio di tutti;
- prevede strumenti e metodologie di verifica e valutazione costante rispetto all'evoluzione dei minori e dei loro progetti individuali. *Ad esempio attraverso: colloqui personali; indici di socializzazione, di capacità espressiva e comunicativa, di rendimento scolastico; schede di osservazione; eventuali consulenze esterne; ecc.;*
- prevede strumenti e metodologie di verifica e valutazione che tengano in considerazione le famiglie d'origine; ad esempio: *evoluzione nella capacità di assumersi responsabilità verso il minore (da parte della famiglia); aspetti quantitativi e qualitativi della loro capacità di essere "presenti" nella vita del minore; ecc.*

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

9.2 Sostituzione del personale

Nelle modalità organizzative del servizio è *previsto che la sostituzione del personale si realizzi prevalentemente con le risorse che fanno parte della équipe operativa, in modo tale da garantire maggiore continuità*. Tuttavia si possono presentare situazioni dove sia richiesta la presenza di operatori/operatrici che non svolgono mansioni all'interno dell'équipe stessa. In questi casi il personale sarà reperito dal nucleo di operatori/operatrici preventivamente selezionato e formato dalla Cooperativa, concordando modalità di tutoraggio per agevolare l'inserimento nella Comunità socio-educativa.

9.3 Formazione del personale

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE considera la formazione e l'aggiornamento del personale un elemento strategico per la crescita professionale degli educatori in un'ottica di miglioramento continuo e per mantenere costante la qualità dei servizi.

Dopo un'attenta analisi del fabbisogno, è previsto, all'interno del Piano Formativo, l'inserimento di programmi di aggiornamento e formazione permanente per consentire agli/alle operatori/operatrici di sviluppare e consolidare competenze specifiche, identificabili in capacità relazionali, progettuali, organizzative. Sono previste almeno 30 ore annuali di formazione per operatore.

9.4 Contenimento del turnover, benessere lavorativo

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE pone una massima attenzione al contenimento del turnover aziendale con le seguenti azioni: a) formazione interna/esterna (specie per qualifica Ed. professionale Lg. Iori), b) 90% del personale soci lavoratori a Tempo Indet. c) mobilità interna, d) Sportello Ascolto psicologico aziendale; e) migliorie di inquadramento; f) contratti Part time (conciliazione tempo lavoro), g) Banca ore (recupero ore); h) Siti RTI Area Riservata; i) Piattaforma interna di Buone pratiche; l) Emergenza Covid19, formazione e tamponi rapidi. Pacchetto agevolazioni applicate: convenzioni ass. sanitaria integrativa, Banche, Studi dentistici, Assicurazioni, assistenza fiscale, visite specialistiche, Pensione integrativa, finanziamenti, riduzione rette servizi aziendali (Nidi, Centri estivi), anticipi ferie, retribuzioni, aspettative agevolate. Negli ultimi anni condotte varie ricerche sul burnout con ottimi esiti di non incidenza.

10. Osservanza delle norme

L'impresa si impegna alla puntuale osservanza delle norme vigenti, sia in materia di sicurezza sul lavoro, privacy, segreto professionale, trattamento economico e giuridico dei lavoratori sulla base del CCNL di settore, copertura assicurativa RCO/RCT, sia in materia di gestione di strutture residenziali di cui alle norme ed ai regolamenti nazionali e regionali in vigore (*normativa handicap, assenza barriere architettoniche, piano di evacuazione, agibilità/abitabilità, antincendio, ecc.*).

La struttura rientra tra i servizi certificati in base alla norma UNI ISO 9001 per *la progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia; socio-educativi e socio-assistenziali residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali scolastici ed extrascolastici a favore di minori e minori a rischio o in situazione di disagio* ed opera nel rispetto delle prescrizioni delle norme tecniche di settore di cui alla Norma 10928 relativa ai "Servizi residenziali per minori".

L'impresa è dotata del *Manuale di protezione dei dati personali* dove si descrivono le modalità con le quali si ottempera a quanto stabilito dal Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di tutela e protezione dei dati personali delle persone fisiche in ottemperanza a quanto disposto dal suddetto Regolamento.

Ogni persona che entra in contatto con DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE (operatori, minori, famiglie, ...), in ottemperanza alla legge (Art. 13 Regolamento UE 679/2016) viene informata sulle modalità di trattamento dei dati personali e sensibili, per i quali si chiede il necessario consenso. La cooperativa è dotata poi di tutta la strumentazione necessaria, sia come struttura sia come protezione del materiale informatico, per custodire i dati forniti.

Nel caso specifico della Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA è prevista la raccolta della documentazione sull'utenza sia cartacea che informatica. I documenti, raccolti sia in modalità cartacea che informatica, sono raccolti da soggetti autorizzati tenuti a vincolo di riservatezza. I

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

documenti cartacei sono archiviati in locali ad accesso controllato mentre i dati informatici sono conservati in PC aziendali in cartelle indicizzate per gestione documentale.

11. Quantificazione e modalità di corresponsione delle rette

Gli importi delle rette di accoglienza giornaliera per singolo minore ospitato presso la Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA saranno indicati in sede di convenzionamento e/o affidamento con i diversi Enti Locali che hanno in carico i minori stessi, differenziate a seconda della normativa di riferimento e delle esigenze dei singoli casi.

Le rette per l'accoglienza presso la Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA, di competenza degli Enti che hanno in carico i casi proposti ed inviati all'accoglienza, verranno corrisposte a DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE mediante l'emissione di regolari fatture mensili a norma di legge.

11.1 Determinazione del periodo massimo di conservazione del posto in caso di assenza

In caso di assenza, giustificata (ricoveri ospedalieri, vacanza, pernottamenti saltuari presso genitori/parenti/amici) o ingiustificata, la retta andrà corrisposta per intero.

A partire dal sedicesimo giorno consecutivo di assenza e fino alla dimissione per motivi diversi, salvo determinazioni diverse concordate con il Servizio di riferimento, di norma la retta è corrisposta nella misura del 60%, salvo diverse disposizioni contenute nelle specifiche Convenzioni stipulate con le amministrazioni pubbliche.

In caso di assenza ingiustificata, il periodo massimo di conservazione del posto è fissato di norma in un massimo di 15 giorni, salvo diverse disposizioni contenute nelle specifiche Convenzioni stipulate con le amministrazioni pubbliche.

Andrà comunque discusso di volta in volta e determinato con la rete dei servizi competenti sui nuclei familiari accolti, tenendo in dovuto conto la natura e le motivazioni dell'assenza.

12. Rapporti con i servizi territoriali e collaborazioni

La Comunità socio-educativa, nell'ottica del lavoro di rete, è parte integrante del territorio e sviluppa connessioni significative con i servizi, le associazioni e le agenzie pedagogiche e formative presenti nella comunità socio-educativa locale, contribuendo alla realizzazione di iniziative specifiche; in particolare con i Servizi Sociali dei Comuni, gli Uffici del Servizio Sociale per Minorenni del Ministero di Giustizia, gli Uffici per l'Esecuzione Penale Esterna, le Aziende per i Servizi Sanitari, gli Istituti scolastici frequentati dai minori accolti, le diverse agenzie territoriali culturali, ricreative, educative e del tempo libero, le imprese del territorio ove lavorano le/i madri/padri o per avviare per eventuali attività educative di orientamento al lavoro, ecc.

Sono inoltre previste delle collaborazioni con specialisti esterni da attivare ad hoc ai fini dello sviluppo di singoli progetti, con specifici compiti riguardanti la formazione, l'istruzione e gestione di attività educative, espressive, sportive, ricreative e del tempo libero, ecc.....

La comunità socio-educativa stipula regolarmente convenzioni con associazioni, pubblici esercizi, privati cittadini e istituzioni per specifiche attività ludiche, ricreative, sportive, formative e convegni o seminari su temi di vario genere quali ad esempio agricoltura sociale, lotta al bullismo, contrasto alla violenza, genitorialità, solidarietà e accoglienza.

Nel corso degli anni sono state sviluppate partnership con servizi istituzionali e non, in particolare in Progetti Europei con finalità di promozione sociale che hanno permesso di dare avvio a collaborazioni di rete sempre più ampie ed efficaci.

L'intervento integrato e di rete con i servizi è condizione necessaria per raggiungere l'obiettivo dell'efficacia.

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA**13. Costruzione e aggiornamento del PEI**

Le azioni operative previste nella gestione del progetto educativo sono:

- **Preaccoglienza**: per ciascun minore inserito nella comunità socio-educativa, verrà concordato, tra gli operatori di riferimento dei Servizi inviati ed il responsabile della stessa comunità socio-educativa, un progetto educativo, finalizzato al raggiungimento di uno stato di benessere e di autonomia psicofisica. Il responsabile e/o il coordinatore della comunità socio-educativa, effettua un colloquio con l'ente inviante, finalizzato alla raccolta di informazioni e alla conoscenza delle caratteristiche del contesto familiare e sociale del minore. L'incontro consente una valutazione di idoneità al programma educativo. Salvo precise indicazioni contenute nel testo delle convenzioni in atto, l'accoglienza del minore non è obbligatoria;
- **Accoglienza**: successivamente all'esito positivo dei colloqui di pre accoglienza, il minore viene accolto in comunità socio-educativa, dove inizia un periodo di ambientamento e di osservazione (della durata di 2/6 settimane).
- **Definizione del progetto**: una volta accolto il minore in Comunità socio-educativa, l'équipe operativa si attiverà nella conoscenza e nell'osservazione interattiva delle sue caratteristiche comportamentali nelle varie attività della quotidianità. Si tratta di un'osservazione sostanzialmente fenomenologica, integrata comunque dalle conoscenze relative alle caratteristiche evolutive della particolare fascia d'età del bambino e delle dinamiche relazionali. Dopo un debito periodo di osservazione, comunque entro il primo mese, verrà definito un progetto operativo caratterizzato dagli obiettivi a breve, medio e lungo termine, le strategie e le azioni pedagogiche, le attività ed i tempi dedicati alla verifica degli obiettivi stilati. Tale progetto sarà definito e condiviso con i servizi di riferimento. Il progetto inoltre sarà integrato da eventuali relazioni di aggiornamento, come descritto nella specifica sezione dedicata agli strumenti di osservazione e documentazione.

Nell'elaborazione del P.E.I. si ritengono preziosi i contributi del minore stesso, qualora possibile, e della sua famiglia; la partecipazione di questi soggetti viene, pertanto e per quanto loro possibile, incentivata. Qualora la partecipazione attiva non sia possibile, il P.E.I. viene comunque almeno condiviso.

Il Progetto Educativo Individuale (**PEI**) è uno strumento fondamentale per la presa in carico educativa, sociale ed emotiva dei minori ospitati in comunità socio-educativa. Questo documento ha lo scopo di definire obiettivi, strategie e azioni mirate a favorire il benessere e lo sviluppo globale del minore. La sua elaborazione coinvolge educatori, Servizio sociale, psicologi, famiglie di origine/minore (quando possibile) e altri soggetti ritenuti rilevanti.

Per raggiungere questi obiettivi, si utilizzano i seguenti strumenti principali:

- Sostegno alla salute: monitoraggio dello stato di salute e crescita;
- Cura dei ritmi di vita: organizzazione delle giornate con alternanza di attività intense e calme, individuali e di gruppo, rispettando i ritmi biologici dei bambini;
- Cura della vita quotidiana: questi momenti favoriscono l'acquisizione di autonomie, conoscenze e competenze motorie e relazionali;
- Spazi personalizzati e organizzati: l'ambiente deve essere pensato per favorire il senso di controllo e benessere emotivo del bambino;
- Norme condivise: la costruzione di un sistema comune di riferimento, con regole e abitudini chiare, sostiene l'autogestione, l'autonomia e la cooperazione tra i bambini;
- Valorizzazione delle individualità: l'intervento educativo è centrato sui bisogni specifici di ciascun bambino, anziché su esigenze astratte di servizio.
- Supporto alla relazione familiare: percorsi di ricostruzione e mantenimento del legame con la famiglia di origine, ove possibile;
- Collaborazione con la scuola: condivisione del PEI per garantire la continuità educativa;
- Attività educative: laboratori creativi, attività ludiche, esperienze all'aperto e giochi simbolici.

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

- Interventi psico-educativi: percorsi di supporto emotivo e gestione dei comportamenti disfunzionali, dove necessario;
- Attivazione della Rete di supporto: coinvolgimento di istituzioni, servizi sociali e tribunali, con l'obiettivo di garantire la tutela e la protezione del minore.

Questi strumenti, se ben coordinati, permettono di offrire un'esperienza di crescita completa, mirata e protetta, orientata al benessere e all'autonomia del bambino, sia all'interno della comunità socio-educativa che nel suo futuro percorso familiare e sociale.

Periodicamente (almeno ogni 3 mesi) o su esplicita richiesta della committenza vengono redatte delle relazioni scritte quale momento di bilancio e riflessioni dell'intervento sui casi seguiti. Queste permettono di esporre, nel corso del tempo, l'intero percorso educativo attraverso la descrizione del processo realizzato e la verifica degli esiti connessi agli obiettivi preventivamente dichiarati.

I programmi vanno costantemente verificati e, all'occorrenza, aggiornati durante le riunioni d'équipe.

- **Residenzialità:** periodo lungo (10-12 mesi) che rappresenta il momento di maggiore investimento nel contesto comunitario. Prevede la partecipazione alle attività quotidiane, interne ed esterne alla struttura, la convivenza e la condivisione di obiettivi comuni, il confronto con gli altri e con gli educatori, lo sviluppo di solidarietà proprio dell'esperienza comunitaria. Il progetto educativo di ogni singolo minore viene in questo periodo ulteriormente definito, vengono affrontate le problematiche legate alla famiglia d'origine. Si provvede al reinserimento scolastico e ricreativo dei bambini, si opera al recupero del rapporto affettivo e genitoriale;

- **Momenti di verifica e valutazione degli esiti:** I momenti di verifica progettuale e la valutazione degli esiti possono essere inquadrati su due livelli:

- ✓ *un livello interno all' équipe:* può essere considerato anche un monitoraggio del progetto che avviene a cadenza settimanale nella riunione dell'équipe, dove vengono raccolte le impressioni degli operatori sul minore in riferimento alle attività quotidiane, i comportamenti specifici, le caratteristiche relazionali con gli adulti e gli altri minori, con gli operatori ecc. Tali osservazioni vengono poi comparate alle strategie educative ed al raggiungimento degli obiettivi progettuali.
- ✓ *un livello periodico con i Servizi:* attiene agli incontri strutturati con gli operatori dei servizi sociali e specialistici esterni alla Comunità socio-educativa. Si tratta di verifiche a cadenza periodica incentrate anche sulla valutazione degli esiti definiti dal progetto condiviso dai diversi servizi.

- **Reinserimento:** è una fase (durata 2/4 mesi circa) che precede le dimissioni, entro la quale i bambini hanno la possibilità di confrontarsi autonomamente con il contesto sociale, attraverso uscite e pernottamenti sempre più frequenti presso genitori, congiunti o famiglie affidatarie o per frequentare gruppi e associazioni, per intraprendere attività culturali e ricreative esterne.

- **Dimissioni:** la dimissione avviene di norma al termine del progetto educativo (reinserimento nella famiglia di origine, affido, adozione, trasferimento presso altra comunità socio-educativa) ed è sempre subordinata alle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o comunque dell'ente inviante. In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provochi grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, provati tutti i tentativi di supporto attivabili, la Comunità socio-educativa può richiedere che i Servizi Sociali Territoriali dispongano l'immediata dimissione/trasferimento del minore. In ogni caso si elabora e si attua un processo di dimissione graduale, che tenga conto della sfera affettiva ed emozionale del minore.

14. Servizio di Pronta Accoglienza e visite protette

Pronta accoglienza: in questo caso, i minori vengono accolti immediatamente, anche per periodi brevi e brevissimi, per rispondere a necessità straordinarie e urgenti del nucleo familiare, situazioni indicate dai Servizi Sociali, dalle forze dell'ordine; in quest'ultimo caso, le accoglienze in urgenza vengono segnalate tempestivamente al Servizio sociale competente. La struttura è dotata di una stanza singola con bagno dedicato a persone con disabilità sita al piano terra dedicata alla pronta accoglienza e alla gestione delle visite protette.

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA
15. Monitoraggio del servizio e relativa modulistica

DOCUMENTO	COMPILAZIONE	DESCRIZIONE	COMPILATORE
Diario giornaliero	giornaliera	Quotidianamente gli operatori presenti nei tre turni (mattino, pomeriggio, notte) annotano, al termine del loro orario di lavoro, la descrizione sintetica del lavoro svolto, gli eventi significativi verificatisi per ogni accolto ed eventuali situazioni di difficoltà singole e/o del gruppo, le consegne per la prosecuzione del lavoro e il personale presente in turno. Un'apposita sezione del Diario di bordo viene inoltre dedicata alle tabelle di osservazione quotidiana	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice
Registro Presenze Accolti/Acolte	giornaliera	All'inizio del turno del mattino, gli operatori annotano sull'apposito registro, che riporta i dati anagrafici degli accolti, la provenienza, la data di ingresso nella struttura, presenze, eventuali assenze e relative motivazioni e la data delle dimissioni.	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice
Registro del personale	Periodica/giornaliera	Il registro riporta i dati anagrafici del personale, le qualifiche e le mansioni svolte, i turni del personale, la registrazione delle presenze	Coordinatore/Coordinatrice
Registro persone esterne	periodica	Il registro riporta le presenze, le visite dei familiari, parenti e amici dei nuclei accolti, l'ingresso di volontari e tirocinanti, l'ingresso degli operatori dei servizi.	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice
Regolamento interno	periodica	Indicazioni relative alla vita comunitaria e alle diverse attività, norme generali di comportamento degli accolti, linee guida alimentari validate dall'Azienda Sanitaria territorialmente competente, che tenga conto delle abitudini e delle tradizioni alimentari delle culture di origine delle persone ospitate.	Responsabile del Servizio
Verbale delle Riunioni	settimanale/quindicinale	Allo svolgersi di ogni riunione settimanale di équipe o quindicinale di supervisione psicopedagogica viene stilato un verbale di sintesi degli argomenti trattati e delle decisioni prese o degli orientamenti suggeriti, completo dell'elenco dei presenti, su apposito quaderno, ad opera di un componente dell'équipe di volta in volta nominato dal responsabile o dal referente.	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice
Scheda progetto individuale <i>(per ogni componente del nucleo familiare)</i>	aggiornamento nei momenti significativi		Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio
Progetto Quadro <i>(piano d'intervento di massima)</i>	accettazione dell'accoglimento	Nella prima fase dall'accoglienza l'équipe ed il Servizio inviante stilano il Progetto Quadro che definisce la cornice complessiva nella quale si inseriscono l'accoglienza residenziale, ma anche gli interventi precedenti svolti a favore del minore. Il "Progetto Quadro" riguarda l'insieme coordinato e integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del minore e a rimuovere la situazione di rischio o in cui questi si trova.	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

<p>Progetto Educativo Individualizzato</p>	<p>30 giorni dopo l'accoglimento</p>	<p>Entro il primo mese dall'accoglienza l'equipe stila il Progetto Educativo Individualizzato per ogni minore, sulla base degli obiettivi definiti in sede di accoglienza con il servizio inviante, condivisi con i genitori e, ove possibile con il minore, e sulla base delle prime osservazioni effettuate dall'equipe stessa. Contestualmente viene predisposta una Relazione di Osservazione iniziale sul minore stesso, poi aggiornata a cadenza al massimo trimestrale o più breve qualora richiesto dal servizio inviante o dall'autorità giudiziaria.</p>	<p>Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio</p>
<p>Archivio "storico"</p>	<p>aggiornamento nei momenti significativi</p>	<p>Raccolta di tutti i documenti relativi al minore</p>	<p>Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio</p>
<p>Relazione di chiusura</p>	<p>Dimissioni dalla comunità socio-educativa</p>	<p>In seguito alla dimissione del minore viene quindi consegnata al servizio una relazione di chiusura che traccia gli aspetti fondamentali del percorso comunitario, i risultati raggiunti e le proposte di lavoro per il futuro.</p>	<p>Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio</p>

È prevista la raccolta della documentazione sull'utenza in modalità sia cartacea che informatica.

I documenti sono raccolti da soggetti autorizzati tenuti a vincolo di riservatezza e vengono archiviati in cartelle suddivise per singolo minore. In tali cartelle sono contenuti, oltre alla documentazione prodotta dagli operatori, quanto ricevuto dagli enti coinvolti nei casi relativamente aspetti sanitari, giudiziari oltre a quelli educativi e psicologici.

16. Metodologia equipe

La proposta progettuale della comunità socio-educativa è orientata al raggiungimento di obiettivi generali, che riguardano tutti i minori e che sono da premessa alla definizione e al perseguimento degli obiettivi specifici di ogni progetto individuale.

Il focus dell'intervento è la relazione educativa con il minore, che viene supportata e sostenuta dall'intervento educativo tenendo presente e rispettando l'unicità degli individui coinvolti, con le loro peculiari caratteristiche, culture, tempi, bisogni, attese, evoluzioni e problematiche.

All'interno della comunità socio-educativa si opera attraverso la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si intersecano con l'impianto progettuale della struttura per il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine stilati dall'équipe della Comunità socio-educativa stessa con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti per i nuclei o per i minori accolti.

L'intervento del gruppo di lavoro è di carattere educativo, nel corso della loro permanenza nella comunità socio-educativa vengono offerti ai minori:

- *Spazi abitativi accoglienti e sicuri*, pensati per rispondere ai bisogni di protezione, gioco e apprendimento;
- *Sostegno emotivo*: ascolto e supporto del minore, promozione della sua autonomia e autostima.
- *Creazione di un clima affettivo*: che consenta al minore di costruire legami sicuri;
- *Mediazione con la famiglia d'origine*: gli educatori possono facilitare gli incontri protetti con i genitori, favorendo il riavvicinamento quando possibile. La comunità socio-educativa, quando possibile, si presenta inoltre come uno spazio di osservazione della relazione genitore bambino e delle capacità genitoriali.

A cadenza settimanale si svolge una riunione di équipe durante la quale vengono raccolte le riflessioni degli operatori sul minore in riferimento alle attività quotidiane, i comportamenti specifici, le caratteristiche relazionali con gli altri ospiti adulti e minori, con gli operatori stessi ecc. Tali osservazioni vengono poi comparate alle strategie educative ed al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

Durante questi incontri viene stilato un verbale di sintesi degli argomenti trattati e delle decisioni prese o degli orientamenti suggeriti dai supervisori presenti per prevenire o gestire le eventuali criticità emerse nel servizio.

16.1 Modalità di gestione di eventuali situazioni di crisi

Con l'espressione crisi si intendono comportamenti esplosivi e dirompenti di aggressività fisica auto/etero diretta e verbale che un ospite può presentare sia in comunità socio-educativa, sia a scuola, sia in altri contesti.

Nel caso di tentativo di allontanamento di un minore, ad opera di uno dei genitori o di altre figure, il protocollo della comunità socio-educativa prevede che venga immediatamente data comunicazione alle FFOO territorialmente competenti, alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di competenza e al Servizio Sociale inviante.

Nel caso di comportamenti aggressivi auto/etero diretti da parte di minore, gli stessi vengono affrontati attraverso strategie educative che mirano ad aiutarli a esprimere i loro vissuti e bisogni senza che questo comporti il fare del male ad altri.

Oltre alle strategie educative volte a prevenire il manifestarsi di comportamenti aggressivi, è importante sapere come agire nel momento in cui ci si trova davanti a tali comportamenti. In particolare:

- segnare subito il limite, bloccando il comportamento con fermezza;
- concedere al bambino del tempo per calmarsi, offrendogli rassicurazione, vicinanza emotiva e, se richiesta, anche fisica;
- aiutare il bambino a tradurre in parole l'emozione o il bisogno che ha provocato quel comportamento;
- quando possibile, ragionare insieme sulle modalità alternative per risolvere il malessere senza dover ricorrere all'aggressività.

Le modalità comunicative efficaci sono caratterizzate da:

- empatia e astensione dal giudizio;
- rispetto dello spazio personale;
- comunicazione non verbale non minacciosa;
- evitare reazioni eccessive;
- definire dei limiti;
- concedere del tempo per gestire al meglio la situazione.

17. Partecipazione nella progettazione

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sinergia con gli Enti Pubblici committenti, garantisce la partecipazione delle persone in carico e dei loro familiari nella definizione del proprio progetto educativo.

18. Modalità di comunicazione nei confronti dei servizi sociali e sanitari, e di altri soggetti istituzionali (Tribunale per i Minorenni, scuola e altri)**18.1 Comunicazioni nei confronti dei servizi sociali e sanitari.**

- *Reperibilità telefonica. Tempistica: sempre attiva. Modalità di gestione: comunicazioni di servizio, urgenze.*
- *Riunioni, incontri. Tempistica: secondo programmazione. Modalità di gestione: programmazione, monitoraggi, verifiche obiettivi, analisi delle prese in carico.*
- *Account posta elettronica. Tempistica: sempre attivo. Modalità gestione: scambi, confronti, comunicazioni di servizio.*

Carta dei Servizi Comunità socio-educativa CASA MAGNOLIA

18.2 Comunicazioni nei confronti di soggetti istituzionali.

- *Reperibilità telefonica. Tempistica: sempre attiva. Modalità di gestione: comunicazioni di servizio, urgenze.*
- *Riunioni, incontri. Tempistica: secondo programmazione. Modalità di gestione: programmazione, monitoraggi, verifiche obiettivi, analisi delle prese in carico.*
- *Account posta elettronica. Tempistica: sempre attivo. Modalità gestione: scambi, confronti, comunicazioni di servizio.*

18.3 Comunicazioni nei confronti della rete (scuola, associazioni, realtà private, pubbliche)

Coordinatore di Comunità socio-educativa e/o operatore referente: Tempistica: sempre a disposizione delle scuole e realtà territorio. Modalità di gestione: account posta elettronica dedicato, reperibilità telefonica (cellulari aziendali)., riunioni

19. Valutazione da parte dei clienti

La scelta di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE di adottare il sistema di gestione per la qualità, identificato dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001, deriva dalla consapevolezza che può essere una importante leva per ottenere considerevoli vantaggi di efficacia ed efficienza aziendale in termini di miglioramento della "qualità" dei servizi erogati che soddisfino i requisiti dei clienti/committente/utente e della normativa cogente oltre a facilitare le opportunità per il miglioramento delle prestazioni ed accrescere la soddisfazione dei clienti sia esterni che interni. Per questo ritiene indispensabile capire le esigenze presenti e future dei clienti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, a cadenza almeno biennale, predisporre la valutazione della soddisfazione all'utenza e gli enti pubblici convenzionati o in altra forma clienti in merito al servizio ricevuto cui si affianca anche un'analisi della soddisfazione del personale con indagini che prevedono metodologie qualitative e quantitative (interviste, osservazioni partecipate e questionari)

20. Reclami e segnalazioni

Ogni utente o loro suo familiare ha diritto a reclamare o segnalare quanto ritenuto opportuno in merito alle modalità di realizzazione dei servizi da parte della DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE. I reclami o segnalazioni vengono raccolti dai Responsabili di servizio o da qualsiasi altra funzione della Cooperativa; di seguito viene effettuata un'attività di indagine sulla entità, sulle responsabilità e validità del reclamo.

Alla fine viene comunicata al Cliente per scritto la gestione del Reclamo intrapreso.

Indirizzi: casamagnolia@2001agsoc.it; segreteria@2001agsoc.it.