

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

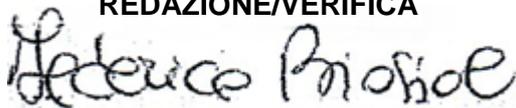
CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ BAMBINA/O GENITORE “IL MULINO”

viale Stazione n° 8 - AQUILEIA (UD)

tel: 0431 91047; cell.: 335 6622915; e-mail: ilmulino@2001agsoc.it

REDAZIONE/VERIFICA



Responsabile del Servizio

APPROVAZIONE



Direttore Generale

Edizione 03 del 20.06.2023

PER PRESA VISIONE



Responsabile Qualità



Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"

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 funzionamento degli stessi e alle forme di partecipazione e controllo da parte dei cittadini e degli Enti Pubblici.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione, perché segue lo sviluppo e le trasformazioni del contesto (*sia interno che esterno*) significativamente influenti rispetto alla qualità dei servizi offerti dalla cooperativa e alle modalità di funzionamento degli stessi.

La data dell'ultima edizione della Carta dei Servizi è indicata in ogni pagina interna al documento: è prevista e garantita una sua revisione e/o un suo aggiornamento almeno una volta ogni tre anni. La revisione e/o l'aggiornamento della Carta dei Servizi sarà più frequente nel caso di incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua ultima edizione. DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE può promuovere una revisione del documento anche su proposta di committenti e utenti.

1. Chi siamo

Siamo nati 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.

La Comunità "IL MULINO", inaugurata nel giugno 2002 come gruppo appartamento per minori presso il complesso dell'ex Mulino Sverzut di Aquileia, di proprietà di DUEMILAUNO-AGENZIA SOCIALE, a settembre 2017, dopo una ristrutturazione dell'edificio è stata riconvertita in Comunità alloggio per nuclei madri-figli/o con fragilità che, necessitano di specifici e opportuni interventi residenziali che favoriscano il loro progetto di vita individualizzato, anche attraverso brevi periodi di permanenza nella struttura. Tale cambiamento nasce dall'esigenza di offrire un servizio maggiormente articolato in stretta collaborazione con l'adiacente Comunità "Il Granaio", oltre ad un ampliamento dell'offerta iniziata nel 2000 a Trieste con la Comunità "Vanessa" (*dapprima a carattere terapeutico per madri tossicodipendenti, riconvertita a partire dal 2010, in comunità alloggio*).

2. La Comunità "IL MULINO"

La struttura, di proprietà di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, sita ad Aquileia (UD) in viale Stazione n° 8, è inclusa in un complesso di 4 edifici, già parte dell'antica attività dell'ex Mulino Sverzut, inserita pienamente nel contesto storico-architettonico della cittadina ad appena appena 6 km dal litorale di Grado.

La Comunità "IL MULINO" si articola su due edifici, organizzati su due piani, separati da un ampio giardino ad uso esclusivo, attrezzato con apposite strutture ludiche e risulta essere la collocazione ideale per attività di accoglienza di nuclei familiari che necessitano di tutela/protezione a carattere educativo e di reinserimento sociale.

La comunità, che ha la **capienza massima di 13 posti**, garantisce l'erogazione del servizio durante l'intero anno, in maniera regolare e senza nessuna interruzione, 24 ore su 24.



Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"

Nello specifico la struttura è così composta:

Primo edificio:

Piano terra	Primo piano
<ul style="list-style-type: none"> ➤ un soggiorno; ➤ una sala da pranzo comune; ➤ una cucina; ➤ un servizio igienico a norma per uso disabili; ➤ una dispensa; ➤ una stanza per la sistemazione personale dei nuclei familiari. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 stanze per la sistemazione personale dei nuclei familiari; ➤ un ufficio-archivio-stanza per gli operatori in turno; ➤ due servizi igienici completi.

Nell'adiacente struttura è stato ricavato uno spazio ad uso lavanderia-stireria

Secondo edificio:

Piano terra	Primo piano
<ul style="list-style-type: none"> ➤ zona giorno con cucina completa, sala da pranzo e angolo soggiorno; ➤ una stanza per la sistemazione personale dei nuclei familiari ➤ un piccolo bagno di servizio con wc e lavandino. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 stanze per la sistemazione personale dei nuclei familiari ➤ una stanza gioco-studio ➤ 2 servizi igienici completi di cui uno a norma per uso disabili.

Nell'adiacente struttura è stato ricavato uno spazio ad uso lavanderia-stireria

All'interno del comprensorio esiste inoltre un apposito spazio (*edificio limitrofo ma indipendente*) che viene utilizzato per gli incontri protetti o facilitanti con le/gli madri/padri e/o altri familiari dei minori accolti.

Tale spazio può essere raggiunto attraverso un accesso distinto dall'entrata principale della struttura, garantendo così la maggior tutela della riservatezza e preservando la vita della Comunità da eventuali elementi turbativi. Può essere inoltre utilizzato come spazio gioco/studio.

In relazione alla presenza di spazi di socializzazione e aggregazione aperti al territorio va contemplato che la comunità rappresenta una realtà protetta presso la quale spesso vengono collocati nuclei familiari per i quali il TM di competenza dispone che il luogo sia secretato. Per tali motivi la possibilità di realizzare attività aperte al territorio è subordinata alla valutazione della situazione in essere.

La comunità, organizzata in 2 moduli, uno da 8 posti e uno da 5, per una **capienza massima di 13 posti**, garantisce l'erogazione del servizio durante l'intero anno, in maniera regolare e senza nessuna interruzione, 24 ore su 24.

3. Destinatari del servizio

La Comunità "IL MULINO" è rivolta a genitori con uno o più figlie/i (*fino ad età preadolescenziale*) 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 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.

La tipologia dell'utenza sarà, di norma, composta da:

- madri e padri in situazioni di grave disagio, disadattamento, emarginazione o vittime di violenza, in carico presso i Servizi Sociali dei Comuni e degli Ambiti Socio Assistenziali;

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

- giovani donne, anche minorenni, in stato di gravidanza, con l'obiettivo di portarla a termine in condizioni di sicurezza e salute, per proseguire successivamente il percorso in comunità assieme al bambino dopo il parto;
- persone vittime di violenza in tutte le sue forme (*di genere, fisica, psicologica, sessuale, economica, assistita, stalking, tratta di esseri umani*);
- bambini di età inferiore ai 12 anni eventualmente già affidati agli enti locali o sottoposti a decreto dell'Autorità Giudiziaria, accolti assieme alle madri o ai padri;
- bambini di età inferiore a 12 anni affidati agli enti locali o sottoposti a decreto dell'Autorità Giudiziaria accolti senza le loro madri o i loro padri in seguito a progettualità straordinarie specificamente concordate con gli Enti invianti (*pronta accoglienza, abbandono del percorso comunitario da parte della madre o del padre*);
- persone minori o adulte vittime di tratta.

4. Accesso al servizio

I nuclei accolti in comunità sono utenti dei Servizi Sociali dei Comuni, Ambiti territoriali, Servizi territoriali delle Aziende Sanitarie, Servizi Sociali del Ministero di Giustizia, all'uopo 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 o in trattamento i destinatari del presente servizio.

È subordinata, per quel che riguarda gli adulti, all'assenso della persona, che deve essere informata sugli obiettivi del progetto educativo, sui metodi adottati, sulle regole della quali si chiede il rispetto. Nel caso di accolti minori, l'assenso è espresso da chi esercita la relativa responsabilità genitoriale o dai rappresentanti degli Enti affidatari.

4.2. Modalità di dimissione

La dimissione del nucleo familiare avviene o in seguito al venir meno dei presupposti e dei requisiti minimi che sostanziano e motivano l'accoglienza (*violazioni gravi e reiterate delle indicazioni sulla vita comunitaria, interruzione del rapporto reciproco di fiducia e collaborazione, manifesta e decisa volontà di interrompere il percorso comunitario, ecc.*) o, auspicabilmente, in seguito al raggiungimento - anche parziale - degli obiettivi individuati e condivisi tra il genitore accolto, i servizi competenti sul caso e il gruppo di lavoro della Comunità.

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.

Requisiti minimi per ipotizzare la dimissione di un nucleo bambina/o-genitore accolto presso la Comunità Il Mulino sono:

- raggiungimento, anche parziale, degli obiettivi previsti dal progetto educativo;
- acquisizione e consolidamento di attività lavorativa stabile e remunerativa, del genitore; oppure
- ricongiungimento del nucleo familiare, se *possibile (tra coniugi, tra coppie di fatto o con la famiglia di origine)* che garantisca il sostentamento economico dello stesso;
- acquisizione/riacquisizione di abitazione autonoma adeguata a una vita familiare dignitosa;
- acquisizione di una, anche minima, rete sociale/affettiva di riferimento che supporti la famiglia nella quotidianità, al di fuori di strutture protette e servizi socio-sanitari.

5. Le finalità del servizio

Il servizio proposto nella Comunità "IL MULINO" per nuclei familiari bambina/o genitore è finalizzato alla realizzazione di interventi educativi incentrati su esiti che comportano:

- la promozione della salute ed il reinserimento sociale di madri e padri in stato di grave disagio sociale ed emarginazione in conseguenza a indigenza, mancanza di risorse materiali/culturali e

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

di rete, che hanno sofferto di abusi e maltrattamenti o sono state vittime di tratta, e le/i loro figlie/i minori di 12 anni, anche oggetto di provvedimenti del Tribunale per i Minorenni; senza alcuna distinzione per ragioni di origine, di cultura, di sesso, di orientamento sessuale o identità di genere, di religione, di lingua, nel rispetto delle convinzioni etiche e morali degli stessi;

- la tutela sociale della maternità attraverso l'attività di accoglienza residenziale di donne senza alcuna distinzione per ragioni di origine, di cultura, di sesso, di orientamento sessuale o identità di genere, di religione, di lingua, nel rispetto delle convinzioni etiche e morali delle stesse;
- la prevenzione della devianza minorile conseguente a separazioni traumatiche dai genitori, all'istituzionalizzazione precoce, ad un'età evolutiva trascorsa in ambienti e con modalità inadeguate.

6. Le caratteristiche del servizio

La comunità offre un servizio residenziale sulle 24 ore incentrando il proprio operato nella realizzazione di progetti individualizzati che facilitino la ricostruzione del nucleo familiare in stato di grave disadattamento ed emarginazione. Può essere organizzato in 2 moduli per meglio intervenire nelle diverse situazioni.

In particolare il servizio opera per:

- favorire il ricongiungimento di nuclei familiari disgregati dalle difficoltà e dagli svantaggi dei genitori, in un contesto abitativo protetto, accogliente e solidale;
- promuovere e sostenere lo sviluppo e il consolidamento di adeguate capacità genitoriali sia in ordine agli aspetti accuditivi primari che in relazione ai bisogni emotivi, psicologici e sociali dei minori;
- indirizzare e coadiuvare i genitori nella gestione autonoma del loro nucleo familiare in continuità educativa e con il sostegno del personale addetto e delle altre persone accolte, nel corso di una fase delicata della loro storia, dando loro l'opportunità di affrontarla senza doversi separare dai figli;
- promuovere l'acquisizione di serenità e fiducia, rafforzando la stima di sé attraverso il riconoscimento delle proprie risorse di donna/uomo e di madre/padre;
- accompagnare le giovani donne in gravidanza, che si trovano in particolare stato di disagio e/o solitudine verso una maternità, lontana dalla devianza e dall'emarginazione, dando loro la possibilità di costruire un progetto di vita diverso per sé ed i nascituri, di concerto e in collaborazione con i servizi territoriali ed ospedalieri competenti;
- favorire un percorso di uscita dalla violenza attraverso una consulenza psicologica, nel caso in cui se ne rilevi la necessità, gruppi di sostegno, informazioni e consulenza legale;
- attivare un processo di uscita dalla violenza rivolto ai minori con il supporto di un servizio psicologico e pedagogico;
- progettare un percorso di autonomia ed emancipazione personale nel contesto familiare e sociale con la progressiva riacquisizione di competenze e di potenzialità economiche ed organizzative;
- reinserire, a conclusione di un percorso della durata proporzionale alla gravità e alla consistenza dei disagi affrontati, i nuclei familiari accolti nel contesto sociale di appartenenza, costruendo opportunità di reddito, di percorso scolastico, di soluzioni abitative autonome e di gestione del proprio tempo in concreta autonomia e con un rapporto genitoriale adeguato.

Il servizio è gestito sui principi generali della "Comunità Educante", privilegiando le modalità ed i contenuti del rapporto affettivo-educativo genitore-bambina/o.

In sintonia con l'approccio menzionato, si lavora attraverso la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si intersecheranno con l'impianto progettuale della struttura per il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine stilati dall'équipe della comunità stessa con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti per i nuclei o per i minori accolti.



Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"

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

Questi ultimi rappresentano la principale modalità di comunicazione interna che favorisce la partecipazione delle/degli ospiti nelle scelte relative alle iniziative e attività comuni e si realizzano attraverso l'ascolto delle singole istanze e la discussione delle stesse con l'equipe educativa.

7. Schema giornata tipo

Fascia oraria	Attività prevalente
06:01 - 9:00	Sveglia, supporto nella preparazione della colazione e nelle attività di preparazione alla scuola (igiene personale, vestizione, preparazione materiale scolastico, ecc.)
09:01 - 14:00	Attività quotidiane di gestione della struttura (pulizie, riordino spazi comuni e personali), amministrative, visite mediche, appuntamenti con i Servizi, ricerca lavoro, contatti supporto/accompagnamento delle persone adulte accolte per disbrigo pratiche amministrative, visite mediche, appuntamenti con i Servizi, ricerca lavoro, contatti con agenzie formative. Preparazione pranzo, riordino, riposo.
14:01 - 18:00	Attività con i minori, supporto nello svolgimento delle consegne scolastiche, attività extrascolastiche, organizzazione attività in struttura, accompagnamento dei singoli nuclei per attività varie, visite protette e/o presenziate con i parenti Riunione con le/gli accolte/i a cadenza settimanale per un confronto sulla vita comunitaria, su eventuali criticità da affrontare e sulla definizione delle attività congiunte.
18:01 - 22:00	Preparazione cena in collaborazione, supporto nell'accudimento e sorveglianza dei minori, supporto nelle attività che precedono la messa e letto dei minori e l'addormentamento
22:01 - 06:00	Colloqui singoli con le/gli ospiti. Sorveglianza

All'interno della struttura, oltre ai servizi strettamente legati alla residenzialità (*vitto, alloggio, igiene e manutenzione dei locali, lavanderia ecc.*) sono garantiti:

- Supporto psicologico per le/gli ospiti adulte/i;
- Servizio di mediazione culturale e/o interpretariato;
- Laboratori creativi e/o didattici per i minori;
- Colloqui individuali con le/gli ospiti adulte/i;
- Riunioni settimanali con il gruppo di ospiti adulte/i;
- Supporto nello svolgimento delle consegne scolastiche e nello studio;
- Visite protette e/o presenziate con padri/madri/parenti dei minori;
- Accudimento dei minori in assenza del genitore.

All'esterno della comunità vengono garantiti i seguenti servizi:

- Accompagnamento presso i Servizi di riferimento, Servizi specialistici, Servizi sanitari, ecc.;
- Accompagnamento e supporto nella gestione delle relazioni con gli Enti di formazione, le Agenzie educative, gli Enti preposti al rilascio di documenti (*carte 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;
- Supporto nella ricerca di un alloggio in prossimità delle dimissioni, ove non presente.

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"****8. Linee guida alimentari**

L'educazione alimentare è parte integrante della vita comunitaria: è possibile sviluppare un'adeguata sensibilità ai temi del benessere personale e collettivo, dell'adozione di corretti stili di vita, nonché della prevenzione e la conveniente comprensione del processo di nutrizione personale. Il tener conto delle diverse abitudini e tradizioni alimentari delle culture di origine degli ospiti diventa forma di rispetto verso tutti residenti della comunità (*educatori ed accolti*) e parte del percorso educativo.

Le Aziende Sanitarie della Regione Friuli Venezia Giulia hanno emanato delle linee guida alimentari per le comunità per minori e per bambina/o genitore, tenendo conto delle varie necessità. La comunità quindi elabora il menù settimanale in base alle precise indicazioni di una nutrizionista qualificata che le redige in conformità alle linee guida sopramenzionate e in un'ottica di partecipazione degli ospiti nelle scelte alimentari.

L'alimentazione tiene conto del regime dietetico delle persone che presentano patologie o allergie.

9. Modalità di lavoro con le famiglie di origine

In considerazione delle esigenze e delle caratteristiche relative alla particolare utenza cui la Comunità vuol dare risposta, si ritiene indispensabile garantire un puntuale e costante rapporto di collaborazione con le eventuali reti familiari dei nuclei accolti.

Questa si concretizzerà per lo più nella gestione dei rapporti con il genitore non inserito in struttura del minore accolto sia quand'essi siano disciplinati dal decreto dell'AG, sia nelle altre eventuali situazioni, ove si renda necessario gestire la permanenza in comunità con l'esigenza della/del minore accolta/o di mantenere e sviluppare i legami con le figure di riferimento.

Nel primo caso:

- vengono gestiti *incontri protetti o facilitanti* con la/il minore con il genitore non inserito in struttura ed eventualmente con quello ospite della struttura.
- viene offerta *un'attività di sostegno ed orientamento anche al genitore non inserito in struttura*, attraverso momenti specifici di restituzione di quanto avviene negli incontri protetti o dell'andamento del percorso comunitario, in particolar modo quando tra gli obiettivi individualizzati del nucleo c'è il ricongiungimento della coppia e la madre o il padre (fuori dalla struttura) sta a sua volta seguendo un percorso di rafforzamento delle risorse personali.

Nel secondo caso:

- poggiare su un'esaustiva conoscenza degli aspetti relazionali e delle più significative dinamiche emergenti in seno al contesto intrafamiliare;
- gestire i rapporti del nucleo con il resto della rete familiare ed amicale esistente, in modo da rafforzarla se positiva, e garantire al nucleo familiare un congruo reinserimento nel tessuto sociale di riferimento, sempre nel maggior interesse della/del minore coinvolta/o;
- coinvolgere il nucleo parentale nel percorso educativo, in particolare nella fase precedente e (se previsto dal progetto individualizzato) immediatamente seguente alle dimissioni dalla Comunità. La Comunità caratterizza la propria proposta di presa in carico sviluppando in modo attento e qualificato la fase di reinserimento nel contesto territoriale delle persone, ritenendola di importanza cruciale per la riuscita del programma educativo e la prevenzione di ricadute, secondo una strategia e una filosofia operativa di stretta collaborazione tra servizio pubblico e privato-sociale.

Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"

10. Gestione organizzativa:**10.1. Personale impiegato**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sintonia con le diverse necessità operative, gestionali e educative presenti nella Comunità, 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 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
Referente Amministrativo	Fa capo alla struttura gestionale della Cooperativa <ul style="list-style-type: none">• stila contratti e convenzioni con l'Ente Pubblico• sovrintende alla sostenibilità economica del servizio
Coordinatore di Comunità	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.
Referente dell'Area Supervisione e Consulenza Referente psicologo	Uno psicologo garantisce la supervisione tecnica degli interventi verifica dei programmi previsti ed in generale sullo svolgimento della vita all'interno della Comunità. Pertanto: <ul style="list-style-type: none">• interviene nelle dinamiche che si vengono a creare nel gruppo operativo;• garantisce uno stretto monitoraggio della progettualità proposta ed attuata;• garantisce supporto tecnico agli operatori, anche al fine di evitare il manifestarsi di fenomeni di demotivazione, di burnout, conflittualità relazionali, ecc... Inoltre tale figura garantisce: <ul style="list-style-type: none">• interventi di supporto agli accolti sia singolarmente che in gruppo
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;• Stimolare e supportare l'ospite nei progetti di reinserimento lavorativo;• 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 da 7 operatori in turnazione sulle 24 ore e da 2 operatori diurni secondo uno schema di turni lavorativi predisposti, sono presenti in struttura continuativamente. 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 a 80 ore annuali per educatore.

All'équipe si aggiungono il coordinatore della comunità (*in parte con mansioni educative dirette*) e il responsabile del servizio. Inoltre sono presenti 2 referenti psicologi: uno si occupa della supervisione degli interventi e dell'équipe educativa, l'altro del supporto all'utenza.

Gli educatori, tutti operanti a tempo pieno sulla struttura, sono presenti nel numero di 2 nei turni mattutini e pomeridiani e di 1 nel turno notturno.

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

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

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

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 divengono 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.*

10.2. 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 delle 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 agevolarne l'inserimento nella Comunità.

10.3. 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.

10.4. 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) miglie di inquadramento; f) contratti Part time (conciliazione tempo lavoro), g) Banca ore (recupero ore); h) Siti RTI Area Riservata; i) Piattaforma

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

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.

10.5 Strumenti di analisi del clima organizzativo fra gli operatori

L'analisi del clima organizzativo si realizza attraverso il coinvolgimento del personale della comunità e di norma con l'utilizzo integrato di vari strumenti: questionari, interviste individuali e focus-group, incontri mensili di supervisione di tutto il gruppo di lavoro e incontri di supervisione individuale ogniqualvolta sia ritenuto necessario o espressamente richiesto dall'operatore.

I maggiori indicatori da considerare ed analizzare sono:

- tra quelli positivi: la collaborazione, il riconoscimento della leadership, la comunicazione efficace, ...;
- tra quelli negativi: il mobbing, lo stress lavoro correlato, il burnout....

Gli incontri di supervisione con l'equipe educativa hanno cadenza mensile.

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

12. Quantificazione e modalità di corresponsione delle rette

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

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

Le rette per l'accoglienza presso la Comunità IL MULINO, 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.

12.1. 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.

13. Rapporti con i servizi territoriali e collaborazioni

La Comunità, 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 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 specialistici 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 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.

Viene garantita la connessione con i Centri per l'Impiego territoriali (Grado, Cervignano del Friuli, Palmanova, Latisana) nell'accompagnamento ai genitori per la costruzione del bilancio di competenze, la redazione del curriculum vitae, la ricerca effettiva di un lavoro oltre le forme di inserimento protetto garantite dai Servizi Sociali di riferimento.

Va segnalata la stretta collaborazione in essere con i centri anti violenza della regione relativamente agli aspetti più strettamente legati a tale argomento.

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

14. Costruzione e aggiornamento del PEI

Le azioni operative previste nella gestione del progetto educativo sono:

- **Preaccoglienza:** per ciascun nucleo familiare inserito nella comunità, già durante la fase di preaccoglienza, verrà concordato tra gli operatori di riferimento dei Servizi inviati ed il

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

responsabile della stessa comunità, un progetto educativo, finalizzato al raggiungimento di uno stato di benessere e di autonomia psicofisica dei suoi componenti. Il responsabile, accompagnato da un operatore della comunità, effettua uno o due colloqui con la persona, alla presenza degli operatori dei rispettivi Enti convenzionati, finalizzati alla raccolta di dati anamnestici e alla conoscenza delle caratteristiche del contesto familiare e sociale è inserita. Gli incontri consentono una valutazione di idoneità al programma educativo, valutata e discussa anche in sede di riunione settimanale di équipe operativa e con la supervisione del referente psicopedagogico. Salvo precise indicazioni contenute nel testo delle convenzioni in atto, l'accoglienza dei nuclei proposti non è obbligatoria;

- **Accoglienza:** successivamente all'esito positivo dei colloqui di preaccoglienza, il nucleo familiare viene accolto in comunità, dove inizia un periodo di ambientamento e di osservazione (della durata di 2/6 settimane), nel quale la persona svolge esclusivamente le attività previste dalla comunità, limitando al minimo i contatti con il mondo esterno per facilitare l'ambientamento nel gruppo e il processo di appropriazione degli spazi e del programma della comunità;
- **Definizione del progetto:** Una volta accolto il nucleo in Comunità, l'équipe operativa si attiverà nella conoscenza e nell'osservazione interattiva delle caratteristiche comportamentali del singolo e della relazione genitore-bambina/o 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 peculiari della genitorialità. 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 pedagogico 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.
- **Residenzialità:** periodo lungo (10-12 mesi) che rappresenta il momento di maggiore investimento nel contesto grupppale, attraverso la partecipazione alle attività quotidiane previste dal programma e dal regolamento interno, interne ed esterne alla struttura, la convivenza e la ricerca di obiettivi comuni, il confronto con storie, disagi, esigenze di altri nuclei familiari, lo sviluppo di solidarietà ed auto-aiuto propri dell'esperienza comunitaria. Il progetto educativo e abilitativo di ogni singola/o residente, formulato già prima dell'accoglienza, viene in questo periodo ulteriormente definito, vengono affrontate le problematiche legate alla famiglia d'origine, aspetti della marginalità e dei comportamenti devianti in genere, si opera il reinserimento lavorativo o si intraprende la formazione professionale delle/degli adulte/i, 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 nucleo 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.
 - ✓ **un livello periodico con i Servizi:** attiene agli incontri strutturati con gli operatori dei servizi sociali e sanitari esterni alla Comunità. 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 genitori e i loro bambini hanno la possibilità di confrontarsi autonomamente con il contesto sociale, attraverso uscite e pernottamenti sempre più frequenti presso parenti, amici e congiunti, per frequentare gruppi e associazioni, per intraprendere attività culturali e ricreative esterne. In tale periodo si consolida l'attività lavorativa stabile, si reperisce una abitazione autonoma per il nucleo familiare con il sostegno dell'équipe della comunità e il monitoraggio costante degli

Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"

operatori dei servizi inviati, si pongono le basi per una concreta autonomia gestionale del nuovo nucleo familiare anche attivando risorse dei servizi territoriali competenti.

- **Post dimissioni:** in alcuni casi è possibile, in accordo e su mandato degli Enti coinvolti nel progetto, realizzare per i nuclei appena dimessi dal percorso di comunità, un intervento individualizzato presso l'abitazione di residenza, di sostegno alla quotidianità e alla qualità della gestione familiare. Ciò ad opera di educatori esterni alla comunità ma in stretta collaborazione con l'équipe della struttura, per un monte ore settimanale da concordare con i Servizi competenti (da un minimo di 6 ad un massimo di 24) per un periodo sufficiente a garantire il pieno raggiungimento dell'autonomia del nucleo.
- **Pronta accoglienza:** in questo caso, le donne e i loro bambini/bambine vengono accolte 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 e dai centri anti violenza; negli ultimi due casi, le accoglienze in urgenza vengono segnalate tempestivamente al Servizio sociale competente.

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	Ogni 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



Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"

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'equipe ed il Servizio inviante stilano il Progetto Quadro con che definisce la cornice complessiva nella quale si inseriscono l'accoglienza residenziale, ma anche gli interventi precedenti svolti a favore del nucleo. Il "Progetto Quadro" riguarda l'insieme coordinato e integrato degli interventi sociali, sanitari ed educativi finalizzati a promuovere il benessere del nucleo e a rimuovere la situazione di rischio o di pregiudizio in cui questi si trova.	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio
Progetto Educativo Individualizzato	30 giorni dopo l'accoglimento	Entro il primo mese dall'accoglienza l'equipe stila il Progetto Educativo Individualizzato per ogni nucleo familiare, sulla base degli obiettivi definiti in sede di accoglienza con il servizio inviante, condivisi con il genitore e, ove possibile con il minore, e sulla base delle prime osservazioni effettuate dall'equipe stessa. Contestualmente viene fatta una Relazione di Osservazione del nucleo stesso, poi aggiornata a cadenza al massimo trimestrale o cadenza più breve qualora richiesto dal servizio inviante.	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio
Archivio "storico" <i>(raccolta di tutti i documenti relativi al nucleo familiare accolto)</i>	aggiornamento nei momenti significativi		Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio
Relazione di chiusura	Dimissioni dalla comunità	In seguito alla dimissione del nucleo 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.	Educatore/Educatrice Coordinatore/Coordinatrice Responsabile del Servizio

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 nucleo familiare. 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

Il focus dell'intervento è la relazione genitore-bambina/o, 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 ricadute.

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

Nel corso della loro permanenza nella comunità vengono offerti alle/ai madri/padri tempi a spazi per ri-orientarsi nel proprio progetto di vita e di genitore ed essi sono sostenute nella comprensione ed elaborazione della propria storia, al fine di potenziarne la responsabilità e il ruolo genitoriale, nonché la spinta verso l'autonomia.

La comunità si presenta inoltre come uno spazio di osservazione della relazione genitore bambino e delle capacità genitoriali, anche attraverso l'attuazione di incontri protetti o facilitanti con altri familiari di riferimento del minore.

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

L'intervento del gruppo di lavoro, in sintonia ed in collaborazione con il gruppo di genitori accolti, è di carattere educativo e di reinserimento sociale, improntato sull'accompagnamento dei nuclei famigliari attraverso una quotidianità ben organizzata e scandita, con l'obiettivo di conseguire una progressiva autonomia gestionale ed abitativa, proponendo lo sviluppo, il miglioramento e la crescita soggettiva dei rapporti affettivi, educativi e di convivenza tra genitori e bambini in un ambiente accogliente, solidale e protettivo, evitando in tutti i sensi lo sviluppo di cronicità e di dipendenza da istituti ed istituzioni.

A cadenza settimanale si svolge una riunione di équipe durante la quale vengono raccolte le impressioni degli operatori sul nucleo 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.

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, sia a scuola, sia in altri contesti. Rientrano nelle situazioni di crisi anche gli allontanamenti dalla comunità e l'uso di sostanze psicoattive.

Nel caso di allontanamento di un minore, collocato con provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario, il protocollo della comunità 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 minori collocati senza provvedimento dell'Autorità Giudiziaria la comunicazione viene inviata solamente al Servizio Sociale competente.

Per quanto concerne l'utilizzo di sostanze psicoattive, lo stesso non è compatibile con la permanenza in comunità. Pertanto se un'adulta o un adulto si trovano sotto l'effetto di tali sostanze non viene loro permesso l'ingresso in struttura e vengono attivati i Servizi Sanitari competenti. Se l'utilizzo di sostanze psicoattive riguarda i minori vengono immediatamente coinvolti i servizi sanitari dal personale della comunità.

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;
- ragionare insieme sulle modalità alternative per risolvere il malessere senza dover ricorrere all'aggressività.

Nel caso di comportamenti aggressivi auto/etero diretti da parte di un'adulta o di un adulto vengono messe in atto strategie e tecniche di de escalation, ovvero quell'insieme di misure basate sulla comunicazione *verbale* e *non verbale* che hanno come obiettivo la riduzione della tensione e dell'aggressività in una relazione interpersonale.

Le modalità comunicative efficaci sono caratterizzate da:

**Carta dei Servizi Comunità "IL MULINO"**

- 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.

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 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, soddisfare le loro e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, a cadenza almeno biennale, predispone 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 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



Carta dei Servizi Comunità “IL MULINO”

Cooperativa; di seguito viene effettuata una attività di indagine sulla entità, sulle responsabilità e validità del reclamo.

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

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