



**CARTA DEI SERVIZI**

**COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI  
SEZIONE  
"GIGI BONANNO"**

Vicolo Castello, 1  
VALLE LOMELLINA (PV)  
Tel. 0384. 79443- 338.8485557  
Email: [alberodeigermogli@grupposilvabella.it](mailto:alberodeigermogli@grupposilvabella.it)  
[www.alberodeigermogli.wixsite.com](http://www.alberodeigermogli.wixsite.com)

Accreditamento delibera 19 del 3.3.2017 prot.671

Ente Gestore  
COOPERATIVA SOCIALE SILVABELLA ONLUS  
Piazza Martiri della Libertà 8  
Mortara (PV)

## INDICE

1. Premessa
2. Mission
3. Principi fondamentali
4. La Comunità Educativa "Gigi Bonanno"
  - Che cos'è
  - Chi la gestisce
  - Per quale scopo
  - A chi si rivolge
  - Come si accede
  - Dimissioni
  - Il progetto educativo
  - Strumenti impiegati
  - Verifiche
  - Servizi offerti
  - Gli spazi
  - Il personale
  - Formazione e aggiornamento del personale impiegato
  - Tempi e modalità di coinvolgimento dei servizi inviati
  - Articolazione di una giornata tipo
  - Regole della vita comunitaria
  - Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura
  - Retta
5. Per un servizio di qualità
  - La politica della qualità
  - Gli standard di qualità
  - Rilevazione del grado di soddisfazione
  - Reclami, suggerimenti
6. Numeri utili

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare un'informazione chiara su quali sono le attività della Comunità Educativa e rendere, quindi, trasparente la gestione. Essa presenta il senso e la finalità della Comunità, ne declina gli obiettivi, esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati, descrive il servizio, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulla retta, sulle modalità della sua erogazione e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti.

L'obiettivo della carta è informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del servizio e, allo stesso tempo, consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti.

Ci auguriamo che questo documento possa essere una guida pratica e utile per i nostri clienti e uno strumento per noi per ricevere consigli e suggerimenti che permettano di valutare e migliorare costantemente la qualità dei servizi che offriamo.

**La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra Cooperativa oltre al dialogo continuo con il territorio e le altre agenzie socio-educative-sanitarie col fine di co-partecipare al BENE COMUNE in materia di prevenzione, interventi di aiuto alla persona e nella direzione di studio e ricerca verso i fenomeni sociali.**

La data di revisione è riportata in ogni pagina del documento.

La Carta dei Servizi è disponibile presso la struttura e viene consegnata a chiunque la richieda e a ogni cliente all'avvio dell'intervento.

#### **PROTOCOLLI E LINEEE GUIDA DI RIFERIMENTO:**

- Direttiva Ciampi del 27.01.1994
- dgr. 4821 del 2016: linee guida per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia
- legge regionale n.34 del 14.12.2004: Politiche regionali per i minori
- delibera 4757 del 2013: linee di indirizzo regionali della tutela minori alla presa in carico delle famiglie con minori in difficoltà
- 13.07.2017 Garante per l'infanzia e l'adolescenza: disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati
- protocollo di intesa per l'adozione di interventi coordinati nell'attività di contrasto all'abuso sessuale di minori e nella tutela dei minori vittima di abuso sessuale tra Prefettura di Milano e Comune di Milano

#### **1. PREMESSA**

Se nel passato la Comunità per minori tendeva a configurarsi come una struttura autosufficiente con caratteristiche di autoreferenzialità, oggi si è diffusa, positivamente, la consapevolezza che essa rappresenta, in realtà, una risorsa all'interno di una rete complementare di servizi, capace proprio per la sua interazione, di offrire alle adolescenti adeguate e mirate risposte ai loro bisogni, in termini di coerenza globale e di specificità al tempo stesso. Occorre quindi essere consapevoli del ruolo di risorsa sociale della Comunità in una sorta di "rete di reti" realmente operativa.

In questo senso, la sua caratteristica principale deve rispettare il concetto di "ambiente di vita" dove, quotidianità e attività educative si integrano.

In questo modo la Comunità si configura come una struttura educativa, dove la relazione quotidiana permette la manifestazione e la cura di comportamenti diversi e autonomi, nel quadro di progetti che investano la vita reale delle adolescenti.

*La Comunità va, quindi, intesa non come uno spazio di puro contenimento, ma come struttura quotidiana capace di progettarsi a misura di ragazze, proponendosi certamente come "spazio di passaggio", ma, soprattutto, come "tempo investito" ricco di esperienze utili ad accompagnare in chiave co-evolutiva e sistemica il percorso delle adolescenti ospitate, riproponendo un clima "familiare", senza simulare la famiglia ma sperimentando esperienze di appartenenza e separazione, di autonomia ed unione in grado di sostenere affettivamente e materialmente il percorso di crescita dell'identità personale delle minori.*

*A tale fine la Comunità creerà i presupposti per essere "una casa" in cui le minori, possano creare un continuum discorsivo e progettuale per il raggiungimento delle condizioni individuali di autonomia o di rientro in famiglia la' dove possibile. L'intervento psico-educativo sarà proteso a conoscere le minori oltre la riparazione dei traumi per poter svelare la "vita vissuta" delle adolescenti i cui dettagli di ogni singolarità sono piste di sviluppo per creare interattività e discorsività finalizzate al benessere esistenziale e alla realizzazione delle idee - sogni - bisogni - risorse - diritti/ doveri per il conseguimento delle esperienze di vita funzionali all'acquisizione delle autonomie.*

## 2. MISSION

Dal 1997 Silvabella è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-assistenziale-educativa, che interviene nell'intera area lomellina, pavese, Oltrepò pavese e nel milanese.

Le finalità generali sono: aumentare il benessere complessivo della comunità locale; migliorare la qualità della vita di anziani, minori, giovani, persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale e i loro familiari; sostenere lo sviluppo della persona e l'integrazione dei cittadini.

Tali finalità sono conseguite attraverso la realizzazione di interventi socio-assistenziali-educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

Silvabella valorizza i principi della cultura cooperativa e per questo:

- impiega personale qualificato e motivato a un processo continuo di formazione e crescita professionale;
- promuove il lavoro d'équipe **multidisciplinare** come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- sostiene il costante coinvolgimento dei soci nel sistema decisionale della Cooperativa;
- favorisce lo sviluppo delle reti sociali attraverso la diffusione di una cultura dell'ascolto, del confronto, del coinvolgimento delle diversità, dello sviluppo delle connessioni e del senso di comunità.
- promuove la sperimentazione di modelli di intervento socio-assistenziale-educativo innovativi e la loro trasferibilità.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione e fa propri sono quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- Continuità: il servizio è erogato in modo regolare e continuo. La Comunità adotta tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio;
- Equità: gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti;
- Efficienza ed Efficacia: la Comunità fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti;
- Umanizzazione: l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.
- Soddisfazione dell'utente: l'utente viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta e in tal senso la Cooperativa Sociale Silvabella, con la sua equipe si impegna a mettere in atto tutte le strategie necessarie al soddisfacimento delle esigenze degli ospiti.

### 4. LA COMUNITÀ EDUCATIVA "GIGI BONANNO"

#### **Che cosa è**

*La "Comunità Educativa" è una struttura fisica di accoglienza organizzata negli spazi e nei tempi, accoglie ADOLESCENTI MINORENNI FEMMINE e MAGGIORENNI FEMMINE IN PROSEGUO amministrativo provvisoriamente allontanate dal nucleo familiare originario.*

*Si propone come ambiente di vita proteso al lavoro psico-educativo nella sostituzione temporanea della funzione genitoriale avendo come obiettivo principale la Tutela Minori e, laddove possibile, la protezione della famiglia e delle relazioni familiari con l'intento di sostenere e trasformare anche le fragilità di appartenenza per concretizzare il risultato di benessere dei figli.*

*La comunità offre inoltre, grazie alla collaborazione con il Ministero della Giustizia, anche posti per l'accoglienza di ragazze (adolescenti, con bambino o incinta) con procedimenti penali in collaborazione con USSM MI-BS, CPA, IPM.*

#### **Chi la gestisce**

La gestione della Comunità è affidata alla Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS con sede legale e operativa a Mortara (PV).

#### **Per quale scopo**

La finalità della struttura è offrire un servizio educativo alle minori in difficoltà in conformità con le indicazioni del Piano Sociale e della Conferenza Stato-Regioni e nel rispetto delle norme legislative in materia.

La struttura ospita minori con mandato civile/penale/amministrativo, italiane e straniere, in condizioni di multi-problematicità e situazioni di grave pregiudizio e maltrattamento.

Particolare attenzione è posta agli ingressi delle mamme-teen (in stato di gravidanza) a partire dalla cornice ampia della nostra Comunità centrata sulla cura del legame.

E ancora, l'intervento di accoglienza pone attenzione privilegiata per tutte quelle situazioni che assumono carattere di Pronto Intervento.

La Comunità offre un clima caldo, sereno e aperto all'ascolto, legittima i bisogni di identificazione e la costruzione dell'individualità, le relazioni, il senso di appartenenza d'origine e le nuove significatività affidatarie, il desiderio di espressione, autonomia, riservatezza del minore.

I riferimenti educativi adottati si rifanno alle linee operative condivise e decise con i servizi mandatarî e le varie agenzie di tutela coinvolte nella presa in carico. La dimensione dialogica con gli Enti socio-educativi-sanitari è scelta in base alle esigenze e al quadro diagnostico del minore e monitorata durante lo sviluppo. I vari riferimenti teorici sono in ogni caso integrati e seguiti in modo organico in maniera tale da permettere una flessibilità dell'intervento educativo con particolare attenzione alla coerenza dello stesso nel rispetto del minore.

A queste finalità generali si aggiungono gli **obiettivi** correlati al progetto educativo individuale ovvero:

- aiutare la minore nella definizione della propria identità personale, stimolandone la dimensione affettiva, sociale, culturale e ricreativa;
- offrire alla minore spazi, attività educative e formative condotte da figure adulte di riferimento in grado di proporre e gestire attività singole e di gruppo;
- rispondere alle esigenze di svago, apprendimento, socializzazione e protagonismo della minore (ex. Sport, interessi, passioni, scelta degli orientamenti a vario titolo);
- facilitare la scoperta di attività e modalità di espressione del Sé, spesso non praticate o inibite dal contesto sociale di provenienza;
- offrire percorsi psico-educativi ed eventualmente anche terapeutici per risignificare i vissuti traumatici e disfunzionali che hanno investito le biografie delle ospiti.
- facilitare il contatto della minore con le esperienze formative ed aggregative di vario genere del territorio;
- aiutare la minore in difficoltà a compiere il percorso di apprendimento formale (scuola dell'obbligo, percorsi professionali e scuola di secondo grado, apprendistato formativo e lavorativo);
- normalizzare la vita sociale, le relazioni amicali ed affettive presentando nuovi e più efficaci modelli comunicativi e relazionali;
- recuperare, laddove è possibile, il legame con la famiglia di origine. L'orizzonte di senso entro il quale la Comunità muove il lavoro psico-educativo per la costruzione dell'identità soggettiva considera i sistemi familiari come protagonisti del percorso della ragazza. Valorizza le molteplici direzioni individualizzabili nei progetti personali come:  
A) L'affido etero familiare nella formula delle "famiglie amiche" per promuovere esperienze nuove anche con tempi personalizzati ; B) La riunificazione con le origini;  
C) L'accompagnamento nei casi in cui le altre soluzioni non risultano praticabili verso la singolarità autonoma e consapevole;
- avviare con le minori le diverse tappe per le autonomie lavorative, abitative e di realizzazione esistenziale.

### **A chi si rivolge**

La Comunità Educativa "Gigi Bonanno" è rivolta a minori con Decreto del Tribunale per i Minorenni di sesso femminile che si trovano "fuori dalla famiglia", di età compresa tra i 13 e i 18 anni e con proseguo amministrativo fino ai 21 anni residenti nei Comuni della regione Lombardia e territori limitrofi fuori regione, fino ad un massimo di 8 posti disponibili di cui 3 destinati al Pronto Intervento. La comunità offre inoltre, grazie alla collaborazione con il Ministero della Giustizia, anche posti per l'accoglienza di ragazze (adolescenti, con bambino o incinta) con procedimenti penali in collaborazione con USSM MI-BS, CPA, IPM.

### **Come si accede**

L'ammissione in Comunità (presa in carico), quando non sussiste l'emergenza, avviene con le seguenti modalità:

- Colloquio preliminare della responsabile della comunità con il servizio richiedente per la presentazione del caso;
- Acquisizione della documentazione riguardante la minore che si intende inserire;
- Presentazione del caso all'equipe per la discussione del caso e la valutazione dell'eventuale inserimento;
- Eventuale colloquio con il servizio inviante e la minore, per acquisire ulteriori informazioni;
- Restituzione del parere dell'equipe al servizio inviante e concertazione delle modalità di inserimento (nel caso di parere favorevole);
- In prossimità dell'inserimento, definizione da parte del servizio inviante della previsione di permanenza della minore in comunità, dei rapporti della minore con la famiglia d'origine, della gestione dei rapporti con la scuola e degli obiettivi generali;
- Definizione delle modalità di vigilanza della minore da parte del servizio inviante e dei rapporti del servizio con la comunità;
- Acquisizione della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, permessi di soggiorno, autorizzazioni varie, ecc.;
- Nelle situazioni di emergenza, inserimento della minore e successivi contatti con il servizio inviante per concordare le modalità di intervento.

### **Dimissioni**

Le dimissioni avvengono sulla base di due principali modalità:

- 1) a ultimazione del Progetto Educativo Individuale previsto,
- 2) in base ad una decisione assunta di concerto tra i Servizi, l'Equipe della Comunità a seguito di eventi o situazioni nuove.

Di principio, non vengono dimesse le minori ospiti senza che sia stata garantita loro una nuova sistemazione di accoglienza.

### **Il progetto educativo**

Il progetto educativo, formalizzato dall'equipe educativa, definisce le coordinate di indirizzo ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza alle esigenze degli utenti.

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del progetto educativo.

All'inizio di ogni nuova attività, l'equipe "pubblicizza" il programma alle utenti e coinvolge le stesse nella progettazione e realizzazione pratica al fine di migliorare il servizio.

Al progetto educativo generale si affianca, dopo un periodo di osservazione di circa 1 mese dall'inserimento, un progetto educativo individualizzato (PEI) studiato dal responsabile, dall'educatore di riferimento insieme all'equipe, al servizio inviante e agli operatori degli altri servizi esterni competenti per la stessa minore. Infatti, il PEI prevede, in sintesi, gli

obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità d'intervento, la durata temporale dell'inserimento della minore in Comunità.

Periodicamente, trimestralmente, si procederà, insieme al Servizio inviante, a monitorare l'inserimento della minore, i processi fisiologici, psicologici e educativi in corso e i risultati progressivamente acquisiti.

### Strumenti impiegati

Lo sviluppo psicologico, sociale, affettivo, espressivo di una adolescente è un fatto essenzialmente qualitativo, che si raggiunge considerando la ragazza sia come portatrice d'interesse che come cliente per tutto il processo di accoglienza e di intervento educativo. La Comunità è chiamata a lavorare adottando pratiche psico-educative capaci di connettere i micro-mondi biografici delle ospiti nella fattispecie dei fenomeni che li hanno investiti alla realtà macro-sociale che le coinvolge consapevoli o inconsapevoli, affinché apprendano ad agire il cambiamento di se stesse e a sviluppare resilienza identitaria.

Gli **strumenti principali**, ai quali si fa riferimento per raggiungere gli obiettivi principali definiti, sono:

- **Aver cura dei ritmi di vita delle adolescenti/preadolescenti.** Il rispetto dei tempi incentiva la promozione dell'identità personale e culturale della ragazza.
- **La cura della vita quotidiana.** Il riposo, i pasti, l'alimentazione, l'igiene personale, le materialità, la ricerca di un proprio stile, rappresenta per le adolescenti un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità soggettive e relazionali.

Partecipare attivamente alla vita quotidiana, curare l'organizzazione degli spazi di vita, personalizzare l'ambiente di vita e pensare in modo razionale alla sua funzionalità, sono elementi che favoriscono nelle ragazze il controllo attraverso l'appropriazione cosciente e serena dello stesso spazio quotidiano, di fattori emotivi, spesso già messi a dura prova. Gli oggetti quotidiani hanno anche un fondamentale ruolo di mediazione, sono catalizzatori di interessi che innescano meccanismi di fiducia e di sviluppo potenziale anche sul piano psicologico generale, nonché utili ausili portatori di apprendimento indiretto.

Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini, di legami fondati sul rispetto, il coinvolgimento cosciente delle ospiti, ma anche sulla comprensione "naturale" di una serena vita in comune.

Tutto ciò connette questa sfera di relazioni con la ricerca di spazi di autogestione, di autonomia di cooperazione non imposta da astratte normative, ma da una costante relazione "persuasiva" e coerentemente sostenuta dalla "presenza reale" degli educatori.

- **Praticare all'interno e all'esterno attività, proposte dall'ambiente stesso e dagli educatori, nello sviluppo del lavoro di rete necessario per un'esperienza comunitaria di successo.**

In ogni caso la scelta delle attività dovrà tenere conto dell'interconnessione che esiste, a nostro avviso, tra "intelligenza cognitiva – intelligenza corporea – intelligenza relazionale" ed operare su tre dimensioni prioritarie:

- rinforzare le funzioni intrapsichiche
- migliorare le capacità comportamentali e le competenze sociali riducendo i comportamenti – barriera e le tendenze devianti.
- Aiutare le adolescenti e le neo-maggiorenni ad uscire dalla comunità con migliori capacità e supporti di tipo economico, sociale e emozionale necessari per transitare in maniera sicura nell'età adulta.

- **Offrire interventi di sostegno psicologico individuale e di gruppo** con l'intento per le ragazze in difficoltà di superare le paure l'idea di bassa autostima, le stereotipie

disfunzionali. Esplorare il mondo delle emozioni per prendere confidenza con tutto il corollario delle sensazioni inquiete, felici e drammatiche.

. **Garantire la presenza di una figura terapeutica** laddove le difficoltà esistenziali necessitano di un accompagnamento specifico concordato con i servizi invianti per il progetto individualizzato.

• **Cercare uno specifico collegamento con la scuola**, sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare le adolescenti nella loro riuscita "sociale", sia per creare degli apprendimenti concreti utili nel loro percorso di vita.

La ricerca di una "normalità" scolastica non è finalizzata solo da un puro discorso di "produttività", ma di ricostruzione dell'immagine di sé, della propria auto rappresentazione e della percezione della loro immagine da parte del "mondo esterno".

• **Favorire, mantenere e sollecitare, dove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine o di nuova destinazione relazionale delle ospiti.** Scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma operare affinché le ospiti possano ritrovare o creare un nuovo equilibrio.

La Comunità avrà funzioni diverse a seconda delle fasi che è chiamata a regolare: quella valutativa e quella di affiancamento. Nella prima la comunità ricopre un ruolo di supplenza dei genitori e una protezione della minore nella sua relazione con gli stessi, mentre nella fase di affiancamento imposta una relazione orientata a far riassumere al genitore il suo ruolo e le sue competenze.

Per entrambi gli interventi è fondamentale un coerente lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che sostengono l'obiettivo identitario e che concorrono al suo sviluppo, sia con i servizi sociali che lo tutelano.

### Verifiche

Un metodo di lavoro di questo tipo, implica evidentemente, una particolare attenzione per il lavoro di equipe, fondamentale per poter ottenere risultati verificabili e condivisi da tutti. Le verifiche e le forme di valutazione collettive saranno quindi curate al fine di permettere realmente di intervenire a misura di tutela seguendo anche il principio di advocacy dell'adolescente e là dove possibile dei parenti.

Le modalità utilizzate sono:

- ✓ osservazioni sul campo/routine/scuola,
- ✓ colloqui individuali con le minori,
- ✓ le riunioni di equipe,
- ✓ le riunioni coi referenti dei Servizi di riferimento del minore,
- ✓ le riunioni di supervisione con un referente esterno.

### Servizi offerti

Il servizio educativo della Comunità intende soddisfare i criteri di valutazione ed è sviluppato sulla base del programma educativo, strumento indispensabile per raggiungere gli obiettivi specifici e per renderne funzionale il servizio. Il programma educativo diviene, quindi, lo schema di intervento per poter agire nei confronti delle ospiti in difficoltà, adottando una metodologia di lavoro comune e condivisa.

Sulla base del programma educativo, il servizio della Comunità si sviluppa seguendo le seguenti linee guida:

1. conoscenza della minore, consapevolezza dell'esistenza di molteplici adolescenze e pre-adolescenze, aspetti personali, potenzialità, risorse individuali, fenomenologie sociali e interculturali ecc.;
2. conoscenza dell'ambiente sociale e delle informazioni sul territorio, della realtà locale, di risorse espresse e latenti, dei territori di riferimento, ecc.;

3. progettazione, definizione di progetti individuali, sviluppo di forme di inserimento sociale, di attività ed iniziative in relazione agli obiettivi specifici delle linee programmatiche del servizio;
4. attuazione del progetto, realizzazione del programma educativo concordato e dei progetti educativi individuali, nel rispetto di iniziative e attività previste;
5. verifica, monitoraggio, valutazione degli interventi avviati, dei risultati ottenuti e degli impatti generati.
6. L'identificazione di adeguate forme di coinvolgimento della famiglia d'origine nell'intervento educativo per promuovere il recupero delle loro capacità di parenting;
7. clima emotivo come capacità di manifestare affetto e calore alle ospiti

Il programma educativo rivolto alle minori poggia in gran parte sul grado di accoglienza che la struttura può garantire. Pertanto la Comunità, accanto al programma educativo, sviluppa le seguenti attività/azioni:

- Azioni di sostegno e cura, sostegno empatico, cura della persona, accudimento.
- Attività di studio, interventi di supporto e approfondimento dell'attività scolastica della minore, finalizzato a consolidare e sostenere il processo di apprendimento del minore, in accordo con il team degli insegnanti.
- Azioni normative, costruzione di un contesto normativo, richiamo alla regola, gratificazioni e sostegno.
- Attività ludico/aggregative, interventi di socializzazione che permettono al minore di affinare le abilità personali, anche avvalendosi di realtà e spazi esterni (es. oratorio, scout, palestre, laboratori, associazioni etc.).
- Attività culturale/formativa, interventi formativi sulla realtà sociale, economica e culturale, in grado di attivare momenti di confronto, stimolare la conoscenza della minore e offrire opportunità di informazione e consulenza.
- Azioni strumentali, insegnare, spiegare, mostrare, fare insieme, esplorare nuovi spazi e modalità;
- Attività di inserimento sociale, per favorire l'integrazione delle ospiti nel tessuto cittadino, realizzate all'esterno della Comunità e attraverso una programmazione congiunta dell'equipe con le minori, la partecipazione alle attività extrascolastiche.

### **Gli spazi**

La Comunità educativa, situata al secondo piano della struttura, è organizzata in spazi diversi per rispondere ai bisogni degli utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione individuale e di gruppo.

Gli spazi sono distinti in collettivi e privati, secondo la destinazione, quindi, camere per la notte, distinte dagli spazi ricreativi - culturali e dalla sala pranzo.

Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento della minore nel contesto comunitario e in quello territoriale; si prevede quindi, dopo la fase d'accoglienza, la predisposizione di una programmazione individualizzata progettata ad hoc dall'equipe d'intesa con gli altri Enti competenti.

Per il pranzo e la cena, l'alimentazione è differente di giorno in giorno, equilibrata secondo le indicazioni da tabelle alimentari predisposte da personale qualificato, nel rispetto delle eventuali differenze culturali.

Alle minori accolte sarà garantito l'utilizzo di arredi e di oggetti personali, significativi dal punto di vista affettivo e storico per la persona. In ogni caso questi arredi e oggetti non potranno essere sostitutivi degli arredi e delle suppellettili della Comunità.

### **Il personale**

L'equipe educativa si compone di:

- Responsabile della comunità, con laurea in psicologia in possesso di un'esperienza lavorativa con funzioni educative di almeno cinque anni, coordina le attività gestionali

ed educative ordinarie della Comunità in stretta collaborazione con gli educatori e mantiene i contatti con i familiari dei giovani e gli enti invianti. Si occupa della stesura – aggiornamento dei PEI in collaborazione con gli educatori referenti dei casi. Programma l'agenda della comunità rispetto agli impegni-incontri per le minori ospiti. Stila le relazioni di aggiornamento periodiche e partecipa agli incontri di rete con gli Enti affidatari e con il Tribunale dei Minorenni in sede di verifiche ed udienze.

- Referente degli educatori, con laurea in scienze dell'educazione, scienze sociali, con esperienza di almeno quattro anni nei servizi educativi. Si occupa di seguire le attività legate al quotidiano nella comunità in stretta collaborazione con il Responsabile della Comunità, partecipa agli incontri di rete con gli Enti affidatari e con il Tribunale dei Minorenni in sede di verifiche e udienze
- Educatore, con diploma di laurea in scienze dell'educazione o diploma di educatore professionale con esperienza specifica nell'area minori e comprovata esperienza di almeno un anno in ambito socio educativo o, alternativamente, di diploma professionale o istruzione di grado superiore con esperienza in area minori e comprovata esperienza di almeno cinque anni in ambito socio-educativo. Il rapporto garantito, come da normativa regionale, è di 1 operatore ogni 5 ragazze nelle ore diurne mentre nelle ore notturne è previsto un educatore oltre alla reperibilità di un altro operatore.
- Psicoterapeuta, che offre percorsi di aiuto specifico nei percorsi soggettivi delle ospiti.
- Pediatra/medico di base, offre consulenze mediche per la presa in carico sanitaria generica delle ospiti.
- Coordinatore territoriale riveste un ruolo di facilitazione e smistamento dei flussi comunicativi ed organizzativi tra la comunità e le altre unità interne della Cooperativa Silvabella. Si occupa della rendicontazione economica della comunità e dell'approvvigionamento logistico e materiale per la comunità.
- Responsabile Direzionale dei servizi educativi della Cooperativa Silvabella, in possesso di Laurea in Scienze della Formazione e dell'Educazione spec. Formatore delle Professioni Educative e Diploma di Specializzazione di didattica e pedagogia speciale rilasciato dal Ministero della Pubblica Istruzione abilitato per le attività di sostegno in tutte le scuole statali di ogni ordine e grado con esperienza in ambito educativo area minori ultradecennale, coordina il percorso dei progetti educativi degli utenti, e partecipa ai rapporti istituzionali con i Servizi Sociali di zona e con tutte le altre agenzie di riferimento.
- Supervisore e consulenti esperti per approfondimenti sui casi e le situazioni comunitarie.

L'equipe è coadiuvata nell'espletamento delle attività igiene e sanificazione ambientale da un'ausiliaria.

### **Formazione e aggiornamento del personale impiegato**

Al Responsabile e agli educatori impegnati nella Comunità, la Cooperativa assicura un supporto formativo e di aggiornamento in grado di sostenere e aumentare tutte le competenze specifiche del lavoro di almeno 20 ore all'anno.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- 1) la supervisione del servizio,
- 2) la continuità delle riunioni di equipe ed il coordinamento sul campo,
- 3) la partecipazione ad attività di formazione interne ed esterne su argomenti specifici della vita di comunità,

Saranno, inoltre, valutate attentamente tutte le iniziative formative offerte sia a livello regionale sia nazionale.

I contenuti specifici e il piano formativo viene predisposto annualmente ed è disponibile presso la comunità.

### **Tempi e modalità di coinvolgimento degli Enti invianti**

E' prassi operativa corrente quella di lavorare in stretta collaborazione con i servizi territoriali inviati così da poter condividere informazioni, strumenti e osservazioni finalizzate a una presa in carico complessiva del minore.

Il calendario e la modalità di coinvolgimento dei servizi inviati è contenuto nel fascicolo individuale e si realizza in diverse fasi:

- prima dell'inserimento della minore attraverso incontri finalizzati all'acquisizione e allo scambio delle informazioni necessarie per l'ingresso in struttura,
- definizione del progetto sulla minore,
- verifiche intermedie (trimestrali) di monitoraggio e valutazione dell'andamento della minore nel servizio e/o per necessità sopravvenute,
- valutazione finale a conclusione del progetto a verifica degli obiettivi.

Inoltre durante la permanenza della minore si provvede a:

- inviare una relazione educativa di aggiornamento sull'andamento del PEI ogni qualvolta l'Ente ne faccia richiesta,
- informare tempestivamente i servizi qualora si presentassero momenti critici o variazioni non previste del PEI,
- offrire, quando richiesto dai servizi territoriali, alcuni interventi specialistici (valutazioni diagnostiche, psichiatriche, psicoterapia della famiglia, ecc.).

### Articolazione di una giornata tipo – routine quotidiana

La Comunità gestisce la quotidianità delle minori secondo principi e regole di tipo familiare, senza schemi o orari rigidi e predefiniti. Gli orari che scandiscono i vari momenti della giornata elencati di seguito sono, quindi, orientativi e sono gestiti tenendo conto delle esigenze delle minori. Indicativamente si distinguono due periodi principali in funzione dei quali sono organizzate le giornate: il periodo scolastico e quello estivo.

#### Articolazione giornata nel periodo scolastico

ore 6:30 per chi va a scuola	sveglia, prima colazione, igiene personale, riordino spazi personali (salvo particolari esigenze dovute agli orari di frequenza scolastica e all'eventuale trasporto)
ore 7:00	avvio alla scuola
ore 14:00	rientro in Comunità
ore 14:30	pranzo (secondo le esigenze e gli orari di rientro da scuola)
ore 15/16:00	relax, tempo libero
ore 16:00/18:30	studio e attività didattico-formative
ore 17:30/19:00	merenda, relax, svago, attività sportive ricreative libere e di gruppo
ore 19:00/20:30	igiene della persona e cena
ore 20:30/22:30	relax, tv, musica
ore 22:30	riposo (in base all'età e alle esigenze particolari)

#### Articolazione della giornata durante il periodo estivo

ore 8:30	sveglia, prima colazione, igiene personale, riordino spazi personali
ore 9:30	attività di socializzazione e ricreative programmate (sport, centro estivo, attività d'interesse)
ore 13:00	igiene della persona e pranzo (per chi non frequenta attività extra-comunità)
ore 14:00/16:00	riposo, relax, attività didattiche di recupero scolastico
ore 16:00/19:00	piscina, passeggiata, escursioni programmate, sport
ore 19:00/20:00	igiene della persona e cena
ore 20:00/22:30	relax e svago, tv e musica
ore 22:30/23:00	riposo

### **Articolazione giornate domenicali e festive**

Le giornate di festa avranno un'articolazione più libera, a partire dalla sveglia, con attività scandite in maniera più flessibile. La mattinata potrebbe essere occupata dalla sistemazione degli spazi comuni, il pomeriggio con attività sportive, ludico-ricreative (visione di un film, anche al cinema, lettura, uscite in città, escursioni naturalistiche, ecc.).

### **Regole della vita comunitaria**

Le regole della vita nella Comunità vanno intese come un'occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, emotivo e comportamentale del minore accolto e non come strumento educativo-coercitivo o di controllo dei comportamenti.

In questa prospettiva, le minori saranno accompagnate all'elaborazione delle seguenti regole:

- a. rispetto delle persone e delle cose che le circondano;
- b. partecipazione alla vita comune;
- c. aderenza ai propri impegni personali.

Ciò vuol dire che, oltre ciò che verrà disposto specificamente nei Progetti Educativi Individualizzati, concretamente, per tutti:

1. è assolutamente vietata e aborrita la violenza e il danneggiamento volontario delle cose;
2. è condizione imprescindibile per un'armoniosa permanenza nella Comunità la partecipazione agli impegni e alle attività della vita in comune;
3. è, altresì, indispensabile il rispetto degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato.

### **Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura (volontari, ecc.)**

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario o con qualsiasi altra forma di collaborazione, potrà accedere alla Comunità secondo quanto concordato con il responsabile e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso responsabile.

### **Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura (parenti, volontari, ecc.)**

Gli spazi per il diritto di visita saranno gestiti presso la sede della cooperativa Silvabella a Mortara in un locale appositamente dedicato e predisposto a tale funzione e gestito dalla referente degli educatori.

### **Retta**

La retta pari a **Euro 120 (più IVA)** comprende:

- vitto e alloggio
- assistenza di Educatori qualificati
- assistenza dell'equipe psicologica
- attività ludico sportive
- prodotti per l'igiene personale
- visite cure mediche presso il medico di base e farmaci mutuabili
  - tasse scolastiche presso istituti pubblici
  - materiale scolastico tranne i libri scolastici
  - visite protette presso lo spazio messo a disposizione da noi
  - colloqui psicoterapeutici e psicologici
  - mediazione familiare

La retta non comprende:

- libri di testo
- ticket e spese sanitarie specialistiche
- prestazioni dentistiche e oculistiche
- cure mediche e farmacologiche particolari.

- spostamenti presso spazi neutri esterni  
Tali costi vanno concordati con i servizi invianti.

## 5. PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

**SINCERT**



La Cooperativa Sociale Silvabella, ha implementato e adottato dal 2006 un sistema di gestione della qualità secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2008 certificato da Ente Accreditato Sincert – SGS Italia per il seguente scopo: Progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali-educativi ed ausiliari rivolti a minori e loro famiglie, anziani, diversamente abili, adulti in difficoltà a rischio di emarginazione e di isolamento, in ambito domiciliare e residenziale. In un'ottica di orientamento al cliente, ha pianificato e messo in atto processi di monitoraggio e controllo, verifica e valutazione degli obiettivi, analisi e miglioramento del servizio definendone i tempi, i modi e le responsabilità, con l'obiettivo di:

- garantire la conformità ai requisiti del servizio;
- valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle modalità di gestione adottate; verificare l'efficacia del servizio nel rispondere alle esigenze del servizio; verificare il raggiungimento degli obiettivi individuati;
- valutare l'efficienza nella gestione delle risorse;
- analizzare la soddisfazione del cliente e i relativi reclami.

Il monitoraggio del servizio, è affidato al Responsabile direzionale del servizio in collaborazione con il Coordinatore della Comunità e si realizza attraverso due modalità:

- **Verifica dell'efficacia del servizio:** volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- **Verifica dell'esecuzione degli interventi:** volta a misurare l'efficienza dell'esecuzione delle attività.

### La Politica della Qualità

La Comunità Educativa "Gigi Bonanno" si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente ai bisogni di utenti e famiglie. La politica della qualità della Comunità sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione l'utente diretto, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholder. La politica della qualità della Comunità si basa su tre principi cardine, da cui si ricavano poi gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

- ✓ l'utente è al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;
- ✓ tutti gli stakeholder partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- ✓ la qualità del servizio va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

### Gli standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il servizio; forniscono, infatti, informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impegnato sulla carta e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione.

Qui di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile scomporre e declinare il servizio erogato dalla Comunità. A ogni dimensione corrispondono degli elementi caratteristici dell'attività della comunità e per questo quantificabili e monitorabili. Ciascuna dimensione è, quindi, descritta da

specifici indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più standard che individuano il livello minimo che la Comunità si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi.

<b>PERSONALE IMPIEGATO</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto
Nuove assunzioni	Tutti gli operatori appena assunti: sono affiancati per almeno 2 turni agli operatori con esperienza; ricevono le procedure previste dal sistema qualità; sono informati sulle norme di sicurezza della struttura; ricevono il regolamento della Comunità e la Carta dei servizi.
Condizioni igienico-sanitarie	Tutti gli operatori hanno ricevuto formazione in materia di igiene e sicurezza alimentare, hanno effettuato le visite mediche previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..
Continuità dell'assistenza	Il turn-over del personale viene monitorato annualmente. Le sostituzioni del personale assente sono garantite da educatori con la medesima qualifica e titolo di studio. I sostituti conoscono il funzionamento della comunità e ricevono copia del regolamento.
Formazione e aggiornamento	Gli educatori svolgono un minimo di 20 ore annue di formazione/aggiornamento.
Supervisione	Tutti gli operatori partecipano alle riunioni di coordinamento e usufruiscono del supporto e della supervisione mensile di uno psicologo.

<b>IL PROCESSO DI AIUTO</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Valutazione della domanda	Il servizio richiedente invia una relazione sociale e psicologica della minore e del nucleo familiare. Il responsabile fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento e successivamente si passa alla valutazione dell'equipe del servizio.
Analisi della domanda	Il responsabile effettua almeno 1 colloquio con il servizio inviante. Se opportuno effettua un colloquio anche con la minore e i familiari.
Definizione del progetto	Dopo il colloquio con il servizio inviante, l'equipe valuta la situazione della minore durante il periodo di inserimento (1 mese circa). L'equipe definisce il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e individua l'educatore di riferimento.
Condivisione del progetto	Il progetto è condiviso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• con il servizio inviante ogni volta che cambiano gli obiettivi e comunque almeno una volta ogni sei mesi;</li> <li>• con la minore dopo il periodo di osservazione iniziale;</li> <li>• dall'educatore di riferimento e dall'equipe ogni settimana.</li> </ul>
Monitoraggio e valutazione	Monitoraggio quotidiano del Diario giornaliero della comunità da parte degli educatori. Monitoraggio settimanale del Diario giornaliero da parte dell'equipe. Monitoraggio settimanale dei verbali delle riunioni di equipe. Verifica mensile della compilazione della scheda individuale della minore.

	<p>Verifica mensile degli obiettivi stabiliti per la minore, anche con colloqui con il servizio inviante.</p> <p>Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.</p>
Documentazione	<p>Compilazione del modulo di ingresso in comunità del servizio inviante e dell'educatore in turno.</p> <p>Comunicazione formale di inizio soggiorno al responsabile del servizio inviante.</p> <p>Compilazione della scheda conoscitiva della minore.</p> <p>Compilazione della scheda di osservazione durante il primo mese di permanenza.</p> <p>Compilazione del PEI.</p> <p>Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le indicazioni del servizio inviante.</p>

### LE PRESTAZIONI

Indicatore	Standard
Igiene e cura della persona	<p>Verifica dello stato di autonomia della minore rispetto alla cura personale.</p> <p>Aiuto alla minore nella gestione della cura e dell'igiene personale come previsto nel PEI.</p> <p>Monitoraggio semestrale dello stato psicofisico della minore.</p> <p>Indicazione sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere nell'ambito della comunità.</p> <p>Indicazioni sulla pulizia di indumenti e biancheria personale come previsto dal PEI.</p> <p>Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante.</p> <p>Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.</p>
Igiene e cura degli ambienti	<p>Pulizia e igiene degli ambienti comuni.</p> <p>Cura della biancheria della comunità.</p> <p>Indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici dei minori come da PEI.</p> <p>Preparazione e somministrazione pasti.</p> <p>Utilizzo DPI.</p> <p>Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.</p>
Percorso educativo	<p>Elaborazione e adattamento del PEI per ogni minore.</p> <p>Accompagnamento a scuola, alle attività extrascolastiche e formative.</p> <p>Accompagnamento alle attività ludico-ricreative e sportive.</p> <p>Incontri mensili tra l'equipe e il gruppo delle minori.</p> <p>Supporto interno alle attività di studio.</p> <p>Organizzazione di occasioni di incontro e scambio con il territorio locale.</p> <p>Organizzazione di periodici eventi collettivi esterni alla comunità a carattere formativo, ludico-ricreativo, socializzante.</p> <p>Organizzazione del soggiorno estivo.</p> <p>Monitoraggio dei contatti tra la minore e la famiglia, in particolare il conseguente comportamento prima e dopo tali incontri.</p> <p>Colloqui periodici con il servizio inviante e relazioni sul servizio.</p> <p>Monitoraggio della gestione del denaro.</p> <p>Utilizzo delle risorse territoriali per le prestazioni sanitarie, psicologiche e socio-educative se previste dal PEI.</p> <p>Servizio di trasporto.</p>

### INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Informazione e accoglienza	Esistenza di un regolamento della Comunità educativa. Presenza della Carta dei Servizi. Bacheca informativa per gli operatori. Bacheca informativa per le minori. PEI. Questionario di valutazione alle minori e al servizio inviante. Incontri di verifica periodici con il servizio inviante.

### **Rilevazione del grado di soddisfazione utenti, enti invianti, operatori**

Al fine di verificare il livello di gradimento del servizio erogato, delle iniziative proposte e realizzate, delle modalità di comunicazione, della competenza del personale e per offrire anche la possibilità di esprimere suggerimenti, commenti e proposte, è prevista la distribuzione di un questionario, in forma anonima. Attraverso domande appositamente formulate o altre modalità di lettura (ad es. simboli), si chiede di esprimere una valutazione sul servizio offerto:

- agli utenti del servizio, prima del loro rientro in famiglia e comunque almeno annualmente;
- agli Enti invianti;
- agli operatori per valutare il clima organizzativo, annualmente.

I risultati emersi dall'indagine sono analizzati e riportati in un prospetto riepilogativo, presentato agli utenti, agli enti invianti e agli operatori per l'adozione, se ne emergono, di opportuni interventi di miglioramento.

### **Reclami, suggerimenti**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitino o violino i principi e gli standard enunciati nella presente carta, migliorare le prestazioni erogate, gli utenti e gli Enti invianti possono presentare in qualsiasi momento reclami e segnalazioni o suggerimenti.

La segnalazione di eventuali problemi/suggerimenti è uno strumento agile e immediato per portare a conoscenza dell'organizzazione comportamenti non in linea con le finalità e i principi sopra esposti, riguardo le modalità di realizzazione e gestione del servizio, alla trasparenza degli atti e dall'azione degli operatori impegnati nei progetti. I reclami/suggerimenti possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica.

I reclami sono gestiti dal Responsabile Direzionale della Cooperativa che, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta con celerità e comunque non oltre i 15 giorni dalla segnalazione; nel frattempo, ove venga accertata la fondatezza del reclamo, sarà compito del Responsabile e/o del Presidente attivarsi per rimuovere immediatamente le cause.

I suggerimenti vengono analizzati e, valutata la pertinenza, ci si attiva per la realizzazione. Presso la Comunità sono disponibili moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami.

## **6. NUMERI UTILI**

### **Comunità Educativa "GIGI BONANNO"**

Vicolo Castello, 1  
27020 Valle Lomellina (PV)  
Tel./Fax 0384/79443

e-mail: [alberodeigermogli@grupposilvabella.com](mailto:alberodeigermogli@grupposilvabella.com)

Referente contatti Servizi Sociali/Enti Istituzionali:

Dott.ssa Roncaroli Emiliana 338/8485557 Responsabile del servizio

**Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS**

P.zza Martiri della Libertà,8

27036 Mortara (PV)

Tel. 0384 90982

fax 0384 294070

e-mail: [silvabella@libero.it](mailto:silvabella@libero.it)