



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI

"I PICCOLI GERMOGLI"

CASTELLO D'AGOGNA
Piazza Vittorio Emanuele II n.1
Tel. 338.8485557

Email:
piccoligermogli@grupposilvabella.it
alberodeigermogli@grupposilvabella.it
www.alberodeigermogli.wixsite.com

Ente Gestore
COOPERATIVA SOCIALE SILVABELLA ONLUS
Piazza Martiri della Libertà 8
27036 Mortara (PV)

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 dei servizi 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.

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 comunità e viene consegnata a chiunque la richieda e ad ogni cliente all'avvio dell'intervento.

PROTOCOLLI E LINEE 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
- misura 6 delibera 7626 del 28.12.2017 Regione Lombardia: Revisione della misura per minori vittime di abuso, violenza e grave maltrattamento

PREMESSA

Se nel passato le comunità per minori tendevano a configurarsi come strutture autosufficienti 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 ai minori 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 dei minori.

La Comunità va, quindi, intesa non come uno spazio di puro contenimento, ma come struttura quotidiana capace di progettarsi a misura di bambino, 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 dei minori ospitati, 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 dei minori.

L'intervento psico-educativo sarà proteso a conoscere i bambini oltre la riparazione dei traumi per poter svelare la "vita vissuta" dei bambini, i cui dettagli di ogni singolarità sono sentieri 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 allo stare bene dei bambini.

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.

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.

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.

LA COMUNITÀ EDUCATIVA "I PICCOLI GERMOGLI"

Che cosa è

La "Comunità Educativa" è una struttura di accoglienza organizzata negli spazi e nei tempi, accoglie BAMBINI MASCHI E FEMMINE DI età compresa tra gli 0 e i 12 anni.

In particolare, accoglie e cura minori vittime di maltrattamento fisico e psicologico, grave trascuratezza, violenza assistita e sospetto abuso sessuale.

L'obiettivo è quello di offrire al minore stimoli adatti alla sua età, capaci di aiutarlo a sviluppare giorno dopo giorno le proprie competenze emotive e cognitive, le proprie attitudini e passioni.

Sono accolti bambini allontanati dalle loro famiglie per decreto del Tribunale per i Minorenni, a causa di gravi situazioni che mettono in pericolo il loro benessere, la loro crescita e incolumità psicofisica e affettiva. I Piccoli Germogli vuole essere una *casa temporanea* che offre rifugio (protezione), accudimento (cura) e supporto (sostegno

educativo e psicologico) a bambini che hanno affrontato esperienze sfavorevoli, gravi traumi, maltrattamenti e abusi.

Il primo passo per dare loro cura è quello di creare luoghi fisici e mentali in cui i bambini possano trovare adulti di cui fidarsi e a cui affidarsi. La comunità di accoglienza infatti non è un luogo generico, ma rappresenta una vera e propria *casa* in cui bambini e gli educatori vivono assieme e dove si costruisce quotidianità del vivere, fare, pensare insieme (ad esempio decidendo come arredare le stanze o di che colore dipingere le pareti, personalizzare il proprio spazio, affezionarsi ai luoghi e modi della comunità vissuta come *casa*. All'interno la vita scorre all'insegna della *normalità*: la sveglia al mattino, la scuola, gli acquisti, le faccende domestiche, i giochi, gli amici, le coccole, le favole prima della buonanotte.

Il progetto individuale di crescita di ogni bambino è affiancato da un progetto globale/sistemico, che vede i Servizi Sociali accompagnare la famiglia d'origine, se possibile, al recupero e/o rinforzo del ruolo genitoriale. La rete intorno al minore si dedica anche ad eventuali percorsi sostitutivi quali l'affido o l'adozione.

Il lavoro di accoglienza e cura si articola quindi in diverse fasi:

- Pronta accoglienza volta a creare un contesto di protezione e sostegno in cui il bambino si senta accolto e contenuto, impari a fidarsi delle nuove figure di riferimento e a mantenere i rapporti con la sua famiglia di origine, laddove sia possibile e sostenibile.
- La valutazione pre-diagnostica e psicodiagnostica avvalendosi o del personale all'interno della comunità o usufruendo di strutture esterne (UONPIA).
- Supporto psico-socio-educativo incentrato sul processo di riparazione delle ferite derivate da eventi critici e/o traumatici, con l'obiettivo di restituire al bambino la fiducia in se stesso e nell'adulto, nonché di avviarlo al recupero di una sana socializzazione.
- Accompagnamento nel percorso di chiusura del proprio percorso in comunità, che può consistere nel rientro in famiglia, nell'affido o adozione.

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 ai 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 in condizioni di multi-problematicità e situazioni di grave pregiudizio e maltrattamento.

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 mandatori 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:

- stimolare la dimensione affettiva, sociale, culturale e ricreativa;
- offrire al 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 del minore (ex. sport, interessi);
- offrire percorsi psico-educativi per risignificare i vissuti traumatici e disfunzionali che hanno investito le biografie dei bambini;
- facilitare il contatto del minore con le esperienze aggregative di vario genere del territorio;
- aiutare il minore in difficoltà a compiere il percorso scolastico.

A chi si rivolge

La Comunità Educativa è rivolta a minori con Decreto del Tribunale per i Minorenni di sesso sia maschile sia femminile di età compresa tra 0 e 12 anni residenti nei Comuni della regione Lombardia e territori limitrofi fuori regione, fino ad un massimo di 10 posti disponibili.

Come si accede

L'inserimento in comunità quando non sussiste l'emergenza avviene con le seguenti modalità:

- A. Richiesta di inserimento da parte del Servizio Committente al Responsabile della comunità e presentazione della situazione di vita del minore;
- B. Acquisizione della documentazione riguardante il minore che si intende inserire;
- C. Equipe di valutazione e discussione della situazione.
- D. Restituzione del parere dell'equipe al servizio inviante e concertazione delle modalità di inserimento;
- E. In prossimità dell'inserimento, definizione da parte del servizio inviante della previsione di permanenza del minore in comunità, dei rapporti con la famiglia, con la scuola e degli obiettivi generali;
- F. Definizione delle modalità di monitoraggio del minore da parte del servizio inviante e dei rapporti del servizio stesso con la comunità;
- G. Acquisizione della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, permessi di soggiorno, autorizzazioni varie;
- H. Nelle situazioni di emergenza, inserimento del minore e successivi contatti con il servizio inviante per concordare le modalità di intervento.

La chiusura del percorso

Il percorso educativo per ogni minore collocato in comunità si conclude sulla base della validazione del Progetto Educativo Individuale, concordando la decisione presa con i Servizi Sociali di riferimento e l'équipe della Comunità.

Il progetto educativo

Il progetto educativo, formalizzato dall'équipe educativa, definisce gli obiettivi da raggiungere ed ha carattere di flessibilità per garantire una sempre maggiore rispondenza 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.

Al progetto educativo generale si affianca, dopo un periodo di osservazione di circa 1 mese dall'inserimento, un progetto educativo individualizzato (PEI) studiato dalla Responsabile, dall'educatore di riferimento insieme all'équipe, dal referente psicologico della comunità, dal servizio inviante e dagli operatori degli altri servizi esterni competenti per lo stesso minore. Infatti, il PEI prevede, in sintesi, gli obiettivi da raggiungere, i contenuti, le modalità di intervento e la durata temporale dell'inserimento del minore in Comunità.

Periodicamente, in maniera programmata si procederà, insieme con il Servizio inviante, a monitorare l'inserimento del minore, i processi fisiologici, psicologici ed educativi in corso e i risultati progressivamente acquisiti. La comunità garantisce, in collaborazione con i Servizi di riferimento, un lavoro sistemico-familiare centrato sull'interesse del minore e dei suoi legami significativi e significanti.

Le valutazioni psicodiagnostiche e il sostegno alla genitorialità, effettuate presso i presidi e servizi di zona del minore in carico, permettono di migliorare e accelerare la comprensione delle dinamiche familiari e delle eventuali possibilità di recupero delle competenze genitoriali.

Obiettivi

Obiettivi generali

La comunità ha come obiettivo primario il benessere psicofisico dei bambini. Gli operatori lavorano, in accordo con i servizi competenti, per favorire quando possibile, il rientro del minore presso la famiglia d'origine. Qualora ciò non fosse possibile, gli educatori si occupano di accompagnare e sostenere il minore in un diverso percorso progettuale.

Obiettivi specifici

Attraverso il lavoro di rete formale (Servizi Sociali, sanitari e scolastici) e informale (servizi territoriali sportivi/culturali, volontariato) e l'attuazione di un progetto individuale personalizzato per ogni utente, la comunità si occupa di:

- offrire uno spazio di accoglienza e un ambiente sereno in cui vivere, nel quale sia possibile esprimere le proprie esigenze e i propri bisogni emotivi e affettivi
- supportare il minore nell'elaborazione del distacco dalla famiglia e sostenerlo nella costruzione e attuazione di un progetto per il suo futuro (rientro a casa presso i familiari o in un nucleo familiare differente)
- garantire e mediare, in accordo con Tribunale dei Minori e Servizi Sociali, le relazioni fra il minore e la famiglia

- aiutare il minore nell'assolvimento del proprio obbligo scolastico, attraverso il lavoro di rete con i Servizi Scolastici e l'individuazione dell'iter formativo più adatto per ciascuno
- favorire lo sviluppo delle capacità relazionali del minore, attraverso la relazione diretta con l'educatore e quella mediata con i coetanei
- stimolare il minore all'accrescimento della propria autonomia personale
- responsabilizzare il minore studiando, a seconda delle sue inclinazioni e potenzialità, metodi di compartecipazione alla vita domestica
- stimolare il minore a un uso attivo e proficuo del tempo libero, proponendo attività ludiche, culturali e sportive appropriate e ricercando nel territorio eventuali risorse per incentivare la sua socializzazione
- favorire lo sviluppo delle capacità e delle potenzialità del minore

Strumenti impiegati

Gli strumenti ai quali si fa riferimento per raggiungere gli obiettivi essenziali del progetto per il minore sono:

La cura all'interno della quotidianità: il riposo, l'alimentazione, l'igiene personale, la cura delle proprie cose e del materiale scolastico, rappresenta per il bambino un punto di riferimento per acquisire nuove autonomie, per sperimentare le proprie conoscenze, per migliorare o acquisire capacità motorie e relazionali. Cura della quotidianità significa anche lavorare per la costruzione di un "sistema comune di riferimento" fatto di piccole norme, di abitudini e di legami fondati sul rispetto.

Pratica all'interno e all'esterno della comunità delle attività: proposte dall'ambiente stesso e dagli educatori, che favoriscono lo sviluppo globale delle potenzialità espressive dei minori, attraverso una dinamica progettuale che tenga conto dei loro desideri, delle loro reali possibilità, ma che proponga anche nuove esperienze e scoperte.

Curare i contatti e rapporti con la scuola: sia per coinvolgere gli insegnanti in un progetto educativo comune, sia per aiutare i bambini nella loro "riuscita" sociale, sia per creare degli apprendimenti concreti utili nel loro percorso di vita.

Favorire, mantenere e sollecitare, dove possibile, un collegamento con le famiglie d'origine o di destinazione dei bambini: scopo del servizio non è la sostituzione definitiva della famiglia, ma operare affinché il bambino possa ritrovare o creare un nuovo equilibrio.

In questa direzione è fondamentale un lavoro di rete, sia con le altre istituzioni che lo sostengono e che concorrono al suo sviluppo sia con i servizi sociali che lo tutelano.

Un metodo di lavoro di questo tipo implica una particolare attenzione per il lavoro di equipe, fondamentale per poter ottenere risultati verificabili e condivisi da tutti. Diversi sono i metodi da poter utilizzare per verificare l'andamento e il percorso di ogni bambino.

Le modalità sono:

- Osservazione degli aspetti che riguardano la quotidianità;
- Equipe settimanali di discussione e confronto per il progetto del minore.
- Riunioni con i referenti dei Servizi Sociali del bambino/a;
- Supervisione clinica e pedagogica;
- Riunioni con lo psicoterapeuta per parlare dei casi specifici.

Servizi offerti

Il programma educativo rivolto ai bambini 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:

- Attività di studio, interventi di supporto e approfondimento dell'attività scolastica del bambino, finalizzato a consolidare e sostenere il processo di apprendimento in accordo con il team degli insegnanti.
- Attività ludico/aggregative, interventi di socializzazione avvalendosi anche di realtà e spazi esterni (campetto sportivo, parco giochi, catechismo...).
- Azioni strumentali quali insegnare, spiegare, mostrare, fare insieme, esplorare nuovi spazi e modalità.

Strumenti di lavoro

Riunione d'équipe

L'équipe educativa si riunisce settimanalmente in un incontro di due ore e mezza durante il quale si discutono le dinamiche del gruppo e dei singoli utenti e la metodologia di lavoro con i minori ospiti. Durante la riunione si rivedono collettivamente le relazioni per i Servizi Sociali, i PEI e il Progetto di Comunità. La riunione d'équipe serve inoltre a organizzare la quotidianità, gli orari e tutti i vari aspetti e le varie linee lavorative.

Formazione

La figura professionale dell'educatore fonda il suo operato sulla relazione interpersonale e il lavoro in rete con altri Servizi. Avvalendosi dei diversi enti formativi del territorio, la Cooperativa Sociale Silvabella assicura ai propri operatori un supporto formativo in grado favorire il consolidamento delle competenze pedagogiche, sanitarie, di animazione.

Supervisione

La supervisione per la comunità educativa è uno strumento indispensabile di lavoro. La supervisione dei casi avviene attraverso un lavoro di osservazione svolto dagli educatori e discusso con un consulente esterno di formazione psicologica, in un incontro mensile della durata di 2 ore.

Incontri di rete

Servizi Sociali: Gli educatori referenti dei vari minori e il responsabile incontrano periodicamente tutti i Servizi coinvolti nella progettualità legata a un minore. Fra questi, gli Assistenti Sociali di riferimento, i servizi di Neuropsichiatria, eventuali sostegni educativi di territorio. In questi incontri si discute l'andamento del progetto, si verificano i risultati raggiunti e quelli ancora da conseguire e eventualmente si apportano delle modifiche al percorso progettuale.

Servizi scolastici: Un'altra tipologia di incontro di rete avviene fra l'équipe educativa e i servizi scolastici, per verificare l'andamento scolastico dei minori, per discutere eventuali difficoltà (da ambo le parti) e per pianificare una linea di azione comune, finalizzata a un inserimento sereno e proficuo del minore nel contesto scolastico.

Documentazione

Gli strumenti tecnici di lavoro vengono redatti e resi disponibili sia in forma cartacea sia sotto forma di archivio informatico protetto all'interno del computer a disposizione degli educatori.

Cartella del minore

La documentazione legata a ogni minore è contenuta in un apposito faldone personale, suddiviso in tre sezioni.

- Sociale, contiene:

- i documenti del minore (Carta d'Identità, Codice Fiscale)
- i Provvedimenti del TM,
- le relazioni dei Servizi Sociali e degli NPI
- le relazioni di inserimento e relativi aggiornamenti redatte dagli operatori della comunità
- le relazioni degli incontri in luogo neutro effettuate dagli operatori della comunità
- i PEI con relativi aggiornamenti
- il Progetto Quadro
- i calendari degli incontri con i familiari
- i dati relativi al nucleo familiare (stato di famiglia, numeri telefonici)
 - Sanitario che contiene:
 - Anamnesi precedente con relativa documentazione
 - Libretto Sanitario
 - Certificato di vaccinazione
 - Esenzione Ticket
 - Certificato di visita pediatrica generale di inserimento in struttura
 - Certificati medici per tutte le visite effettuate dal momento dell'inserimento in comunità
 - Scheda di tutte le visite e le terapie seguite dal momento dell'inserimento in comunità
 - Scolastico che contiene:
 - Eventuali relazioni degli insegnanti
 - Comunicazioni scolastiche
 - Verbali di colloqui con agenzie formative

PEI : è lo strumento di lavoro cardine per quanto riguarda l'osservazione e l'azione educativa per il minore. Esso viene redatto dagli educatori referenti dei vari minori e rivisto collettivamente in riunione d'équipe. Viene aggiornato ogni tre.

Relazioni: La prima relazione con le osservazioni dell'équipe educativa su un minore nella comunità viene redatta dagli educatori referenti dopo 60 giorni dall'inserimento. Successivamente, gli aggiornamenti vengono compilati ogni 6 mesi, o in tempi più ristretti in caso di eventi ritenuti importanti. Per quanto riguarda le relazioni sugli incontri dei minori con i familiari seguiti dagli educatori della comunità, si provvede a relazionare su ogni singolo incontro e ad aggiornare in tempi brevi i Servizi Sociali di riferimento.

Agenda : è uno strumento necessario in cui vengono segnati gli appuntamenti degli educatori e degli ospiti, sia nel caso in cui questi vi si rechino in autonomia, sia nel caso in cui debbano essere accompagnati dall'educatore.

Diario di comunità: è un documento ed uno strumento fondamentale per la comunicazione fra educatori. Tramite il diario, tutti gli educatori (che ne prendono visione non appena entrati in turno) vengono a conoscenza di fatti, consegne fornite dagli altri colleghi e comunicazioni di qualunque tipo. Ogni educatore è tenuto alla compilazione del diario datando e sottoscrivendo ogni comunicazione inserita.

Quaderni personali dei minori : Quotidianamente, gli educatori della comunità compilano i quaderni personali dei ragazzi, uno per ogni utente. In questi quaderni vengono annotati giornalmente tutti gli avvenimenti di rilievo legati al minore (incontri, telefonate, visite) e in generale le osservazioni legate alla quotidianità del ragazzo.

Fogli terapie : Si utilizzano per segnalare le terapie degli utenti in corso e vengono datati e controfirmati da ogni operatore che somministri un farmaco ai minori.

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 o psicologia 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 ragazzi nelle ore diurne mentre nelle ore notturne è previsto un operatore socio educativo oltre alla reperibilità di un altro operatore, anche volontario.
- **Psicoterapeuta**, che offre percorsi di aiuto specifico nei percorsi soggettivi dei bambini.
- **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**.

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

Inoltre durante la permanenza del 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 dei bambini 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 dei 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

(salvo i giorni in cui i minori sono impegnati nei rientri scolastici)

ore 7:30	sveglia, prima colazione, igiene personale,
ore 8:00	avvio alla scuola
ore 12:30/14:00	rientro in Comunità
ore 13:00/14:15	pranzo (secondo le esigenze e gli orari di rientro da scuola)
ore 14:45/15:30	relax, tempo libero
ore 15:30/18:30	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 20:30/21:00	relax, tv, musica
ore 21:00	riposo

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.).

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
 - materiale scolastico esclusi i libri
 - visite protette nello spazio messo a disposizione dalla comunità
 - colloqui psicoterapeutici e psicologici

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 inviati.

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 "I Piccoli Germogli" 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.

PERSONALE IMPIEGATO	
Indicatore	Standard
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 1 turno 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.

IL PROCESSO DI AIUTO

Indicatore	Standard
Valutazione della domanda	Il servizio richiedente invia una relazione sociale e psicologica del 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.
Definizione del progetto	Dopo il colloquio con il servizio inviante, l'equipe valuta la situazione del 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"> • con il servizio inviante ogni volta che cambiano gli obiettivi e comunque almeno una volta ogni sei mesi; • con il minore dopo il periodo di osservazione iniziale; • dall'educatore di riferimento e dall'equipe ogni settimana.
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 del minore. Verifica mensile degli obiettivi stabiliti per il minore, anche con

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

LE PRESTAZIONI

Indicatore	Standard
Igiene e cura della persona	Verifica dello stato di autonomia del minore rispetto alla cura personale. Monitoraggio dello stato psicofisico del minore. Indicazione sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere nell'ambito della comunità. Indicazioni sulla pulizia di indumenti e biancheria personale come previsto dal PEI. Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante. Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.
Igiene e cura degli ambienti	Pulizia e igiene degli ambienti comuni. Cura della biancheria della comunità. Indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici dei minori come da PEI. Preparazione e somministrazione pasti. Utilizzo DPI. Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.
Percorso educativo	Elaborazione e adattamento del PEI per ogni minore. Accompagnamento a scuola, alle attività extrascolastiche e formative. Accompagnamento alle attività ludico-ricreative e sportive. Incontri mensili tra l'equipe e il gruppo delle minori. Supporto interno alle attività di studio. Organizzazione di occasioni di incontro e scambio con il territorio locale. Organizzazione di periodici eventi collettivi esterni alla comunità a carattere formativo, ludico-ricreativo, socializzante. Organizzazione del soggiorno estivo. Monitoraggio dei contatti tra minore e la famiglia. Colloqui periodici con il servizio inviante e relazioni al servizio.

	Utilizzo delle risorse territoriali per le prestazioni sanitarie, psicologiche e socio-educative se previste dal PEI.
--	---

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Indicatore	Standard
Informazione e accoglienza	Esistenza di un regolamento della Comunità educativa. Presenza della Carta dei Servizi. Bacheca informativa per gli operatori. PEI. 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 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.

NUMERI UTILI

Comunità Educativa "I Piccoli Germogli"

Piazza Vittorio Emanuele II n.1

27020 Castello d'Agogna (PV)

Tel/Fax: 0384.333716

Referente contatti Servizi Sociali/Enti Istituzionali:

Dott.ssa Roncaroli Emiliana 338/8485557 Responsabile del servizio

piccoligermogli@grupposilvabella.it

alberodeigermogli@grupposilvabella.it

Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS

P.zza Martiri della Libertà,8

27036 Mortara (PV)

Tel. 0384 90982

fax 0384 294070

e-mail: silvabella@libero.it

Raggiungibilità della Comunità:

- da Milano: linea ferroviaria Milano P.ta Genova- Mortara e autobus di linea Autoguidovie fino a Castello d'Agogna
- da Vigevano: linea ferroviaria Milano p.ta Genova-Mortara e autobus di linea fino a Castello d'Agogna
- da Alessandria: linea ferroviaria Alessandria-Pavia con fermata a Mortara e autobus di linea Autoguidovie fino a Castello d'Agogna