

CARTA DEL SERVIZIO E PROGRAMMA DELLA COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI *LA TENDA*



Comunità La Tenda
Cooperativa Sociale

Sede Legale: via Sportella Marini, 41
06034 Foligno (PG)
tel. e fax 0742.352927

info@comunitalatenda.com

www.comunitalatenda.com

comunitalatenda@pec.it

Ciascuno cresce solo se sognato

*C'è chi insegna
guidando gli altri come cavalli
passo per passo:
forse c'è chi si sente soddisfatto
così guidato.*

*C'è chi insegna lodando
quanto trova di buono e divertendo:
c'è pure chi si sente soddisfatto
essendo incoraggiato.*

*C'è pure chi educa, senza nascondere
l'assurdo ch'è nel mondo, aperto ad ogni
sviluppo ma cercando
d'essere franco all'altro come a sé,
sognando gli altri come ora non sono:
ciascuno cresce solo se sognato.*

Danilo Dolci

INDICE

Capitolo I: L'IDENTITA' DEL SERVIZIO

STORIA DEL SERVIZIO	p. 4
RIFERIMENTI NORMATIVI	p. 6
REQUISITI FUNZIONALI	p. 8
METODOLOGIA	p. 9
LA RETE	p. 17
GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	p. 18
PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI (Direttiva n.43/94)	p. 19

Capitolo II: LA GESTIONE DEL SERVIZIO

REQUISITI STRUTTURALI	p. 21
REGOLAMENTO INTERNO	p. 23
DOCUMENTAZIONE PRODOTTA E SUA CONSERVAZIONE	p. 26
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA	p. 28
PERSONALE	p. 30
ATTIVITA' FORMATIVE DEL PERSONALE	p. 33
MODALITA' DI CONTATTO E REFERENTI DEL SERVIZIO	p. 35

Capitolo III: GLI STRUMENTI DI TUTELA

GESTIONE DEI RECLAMI	p. 36
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	p. 37

L'IDENTITA' DEL SERVIZIO

STORIA DEL SERVIZIO

La *Comunità La Tenda* è nata ufficialmente nel 1980 allo scopo di offrire una risposta alle problematiche, allora emergenti, della tossicodipendenza e della emarginazione.

Il gruppo deve il suo nome allo spirito e ai valori che animano i suoi componenti. *La Tenda* esprime il senso del "cammino" e dell'essere sempre aperti a nuove esperienze senza chiusure preconcepite; vuole essere un rifugio temporaneo per coloro che vivono situazioni emarginanti, che offra la possibilità di vivere un'esperienza alternativa, per poi essere in grado di riprendere il proprio posto nella società in qualità di soggetti attivi.

Negli oltre trenta anni di attività la Comunità ha elaborato e realizzato progetti e servizi rivolti, oltre che alle dipendenze da sostanze d'abuso, alle diverse problematiche dei minori e dei giovani, all'emarginazione, alla sieropositività, all'inserimento socio-lavorativo, al sostegno a favore dei nuclei monogenitoriali...

La *Comunità La Tenda* aderisce, sin dalla sua costituzione, al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (CNCA) e ne condivide principi e valori ispiratori. All'interno del CNCA è attivo un gruppo ad hoc sui minori, che promuove momenti di formazione e confronto tra i diversi gruppi aderenti.

Negli anni 84/85 la Cooperativa ha avviato un Progetto di accoglienza diurna e residenziale per minori a rischio residenti nel territorio, rivolto soprattutto ad adolescenti. I ragazzi, su richiesta delle loro famiglie e dei Servizi Sociali, frequentavano la Comunità in regime diurno. Il gruppo era allargato anche a minori del quartiere che avevano situazioni familiari nella norma, per non creare un "ghetto", ma un gruppo di aggregazione che fosse sede privilegiata per la crescita dei minori stessi, dove la figura dell'educatore fosse un valido punto di riferimento. Il gruppo era formato da una quindicina di ragazzi e la fase residenziale era prevista soltanto per le situazioni di emergenza. L'équipe di lavoro era costituita da due educatori a tempo pieno, da una volontaria, che viveva nella struttura e, periodicamente, da obiettori di coscienza.

Negli anni successivi iniziarono a giungere, da parte dei Servizi Sociali e Sanitari del territorio, richieste di inserimenti residenziali, anche per ragazzi che frequentavano già il diurno.

Si è passati, quindi, nel corso del tempo, da un gruppo prevalentemente diurno ad uno prevalentemente residenziale. Questo ha comportato una riorganizzazione del Servizio con l'ampliamento del numero degli educatori (oggi

lavorano nella struttura sei educatori a tempo pieno), organizzati in turni, la ridefinizione degli strumenti e del metodo di lavoro.

Nello stesso periodo è emersa anche la necessità di attivare un percorso di formazione permanente, iniziando una supervisione effettuata da uno psicologo del D.S.M. della ASL 3; dal 2008 tale supervisione viene condotta da uno psicologo della Cooperativa.

L'entrata in vigore del Regolamento regionale n. 8 del 2005 e l'aumento delle richieste di inserimento diurno hanno avviato una profonda riflessione all'interno dell'équipe educativa, che ha condotto alla divisione dei due servizi nel corso del 2008. Pur non disconoscendo il modello educativo che proponeva una convivenza tra minori ospitati in regime residenziale e minori ospitati in regime diurno, la *Comunità La Tenda* ha ritenuto in questo modo di essere maggiormente in grado di rispondere alle esigenze del territorio. Le attività della Comunità Educativa diurna sono poi state sospese nel mese di giugno 2011 per valutazioni legate esclusivamente alla sostenibilità economica del Servizio. Da quella data è attivo solo il servizio residenziale.

La *Comunità La Tenda* ha partecipato, negli anni 2014 - 2016, alla sperimentazione del Progetto Ponte, pensato ed elaborato all'interno del gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie del C.N.C.A. Umbria. Il Progetto aveva l'obiettivo di sostenere e di accompagnare i ragazzi, tra i 16 ed i 21 anni, al reinserimento sociale nel territorio, al termine di un percorso di tutela. I soggetti individuati per la sperimentazione erano la *Comunità La Tenda*, per il territorio di Foligno e la Zona Sociale n. 8, e la Cooperativa Sociale Borgorete per il territorio di Perugia e la Zona Sociale 2 della Regione Umbria.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Comunità Educativa per minori si pone in linea con le priorità indicate dai Piani Sociali Regionale e Nazionale che indicano, nella valorizzazione e sostegno delle famiglie e nel rafforzamento dei diritti dei minori, alcuni dei punti cardine della riforma sociale, come delineata dalla L. 328/2000 (in particolare art. 16 capo III) e dalla L. 285/97.

Il Piano della Regione Umbria e il Piano della Zona Sociale n. 8 pongono particolare attenzione alla famiglia, oggi sempre più soggetta ad un aumento delle problematiche legate alle cure parentali. La nascita e la crescita dei figli, l'inserimento e la carriera lavorativa del padre e della madre, le difficoltà nei rapporti di coppia ed il divario generazionale, l'invecchiamento della popolazione, l'allungamento della permanenza dei figli nel nucleo familiare originario, rappresentano fasi del ciclo di vita della famiglia rispetto alle quali è necessario strutturare nuove risposte sociali.

A questo proposito il Programma elaborato persegue i seguenti obiettivi:

- tutelare i diritti dei bambini, con particolare attenzione nei confronti dei soggetti più a rischio e socialmente più deboli, offrendo un clima di cura e protezione;
- collaborare attivamente con i Servizi Sociali e Sanitari per dare accoglienza residenziale ai minori temporaneamente allontanati dalla propria famiglia;
- rispondere ai bisogni di crescita dei minori accolti, attraverso progetti individualizzati di tipo educativo e riabilitativo, nella prospettiva di un rientro in famiglia, di un affidamento familiare o dell'inizio di un percorso di vita autonoma;
- collaborare con le famiglie del territorio ad un processo comune di educazione e di crescita dei bambini e dei giovani.

Gli educatori conoscono le seguenti leggi:

- L. 184/83 "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori", modificata dalla L.149/01;
- DPR 448/88 "Approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni";
- Direttiva n. 43/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"
- L. 451/97 "Istituzione della Commissione parlamentare per l'infanzia e dell'Osservatorio per l'infanzia";
- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- L. 154/01 "Misure contro la violenza nelle relazioni familiari";
- L. 112/11 "Istituzione dell'Autorità garante per l'infanzia e l'adolescenza";
- L. 173/15 "Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n.184, sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare";
- VI Piano nazionale per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva;

- Regolamento Regionale n. 7 del 6 dicembre 2017 “Disciplina in materia di servizi residenziali per minorenni”;
- il 2° Piano Sociale Regionale 2010-2011, Regione Umbria.

Tutti i dati e i documenti relativi ai minori ospiti sono conservati nel rispetto della privacy, in base al Regolamento UE 2016/679.

L'organizzazione del lavoro tiene conto dei principi contenuti nel “Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro” Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i.

Gli educatori della Comunità Educativa conoscono e condividono i principi enunciati nella “Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia”, sottoscritta a New York nel 1989 e ratificata con la L. 176/91 e nella “Convenzione Europea dei Diritti dei Fanciulli” sottoscritta a Strasburgo nel 1996 e ratificata con la L. 77/03.

REQUISITI FUNZIONALI

La Comunità Educativa è rivolta a minori con situazioni familiari problematiche, minori a rischio di emarginazione sociale, minori a rischio psicopatologico e/o di devianza, minori provenienti da famiglie bisognose di sostegno nella funzione educativa.

Essendo una struttura privata, percepisce dal Servizio inviante una retta giornaliera per ogni minore inserito. Tale retta ammonta a 120,00 euro + IVA 5%. La cifra è calcolata considerando i costi sostenuti per il personale (comprensivi di assicurazioni, formazione e supervisione), le utenze, i locali e le manutenzioni, i costi generali e amministrativi, le spese per gli ospiti (comprensive di costi di vitto, integrazione dell'ordinario abbigliamento, materiale scolastico ad esclusione dei libri di testo e del costo delle gite, assistenza sanitaria di base, assicurazioni, vacanze, spese per le autovetture a disposizione del Servizio).

Il servizio è attivo 24 ore su 24 ed è aperto tutto l'anno.

La Comunità Educativa è in grado di accogliere in regime residenziale minori di ambo i sessi e senza vincolo di nazionalità, in età compresa tra 11 e 18 anni, al momento dell'ingresso, per un numero massimo di 8. Possono usufruire del Servizio minori di età inferiore, se inseriti con fratelli maggiori e se l'équipe valuta che il caso abbia caratteristiche compatibili con la situazione del gruppo presente. Previo coinvolgimento dei Servizi Specialistici territoriali, la Comunità è in grado di accogliere minori che presentano una disabilità di tipo non fisico, a causa delle barriere architettoniche presenti all'interno della struttura, il cui grado di autonomia non richieda un rapporto educatore-utente diverso da quello stabilito dalla normativa regionale.

Come previsto dal Regolamento Regionale n. 7/2017, la capacità ricettiva della struttura può essere elevata, per periodi definiti, a 10 utenti in caso di inserimenti d'urgenza o per presenza di fratelli/sorelle che non si ritiene opportuno dividere.

Qualora la situazione lo richieda e in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, la Comunità Educativa prevede la possibilità di attuare un'accoglienza diurna in fase di dimissioni, come importante momento di passaggio tra l'inserimento residenziale e il rientro in famiglia, per sostenere il minore in questa fase così delicata ed accompagnare i genitori nella riappropriazione delle loro funzioni educative. In tali casi la retta applicata è ridotta del 50% rispetto a quella prevista per la residenzialità e ammonta a 60,00 euro + IVA 5%.

METODOLOGIA

L'équipe degli educatori del Servizio lavora sulla base di un modello di riferimento definito all'interno del documento "Linee metodologiche dell'intervento educativo nella *Comunità La Tenda*", redatto dalla Direzione ed elaborato grazie ad anni di esperienza e di formazione, che considera e valorizza la persona accolta nella sua globalità, tenendo conto anche del sistema relazionale e ambientale a cui appartiene. Secondo l'approccio sistemico-relazionale i sintomi e il disagio del singolo individuo sono il risultato di un intersecarsi complesso tra esperienza soggettiva, qualità delle relazioni interpersonali più significative e capacità cognitive di autovalutazione della propria situazione.

Il fulcro del lavoro con i minori accolti è il *Progetto Educativo Individualizzato*, pensato, predisposto e verificato dagli educatori della Comunità insieme ai Servizi invianti e inserito nel più ampio progetto globale sul nucleo familiare. La progettazione implica il riconoscimento dell'assoluta unicità di ogni individuo e della sua storia e sottintende la capacità di sostenere ed incentivare il coinvolgimento di colui per il quale e con il quale si progetta. La Comunità rappresenta il luogo in cui si può rielaborare e ricollocare i vissuti, sperimentare un nuovo presente, immaginare un diverso futuro; per questo la progettazione deve tenere conto della dimensione interna del minore (vissuti, emozioni ...), così come di quella esterna (famiglia, contesto..).

La progettazione individualizzata si avvale anche della dimensione di gruppo insita nella vita in Comunità: il gruppo funge infatti da attivatore e rappresenta una lente particolare che fornisce una prospettiva altra e diversa su aspetti del sé non riconosciuti né riconoscibili nella relazione uno a uno.

La dimensione di gruppo assume anche un'ulteriore valenza: i minori accolti provengono frequentemente da situazioni familiari multiproblematiche, nelle quali le funzioni di accudimento, rispecchiamento ed empatia sono state fortemente carenti, talvolta assenti o distorte. La possibilità di sperimentare un'esperienza di gruppo "sufficientemente buona" (Winnicott, 1965) può permettere la crescita e la maturazione del minore, offrendo un contesto di esperienza che è anche luogo di apprendimento, in senso intellettuale, affettivo e simbolico e nel quale è possibile giocare nuovi modelli di identificazione, nuovi valori e nuovi ruoli.

La metodologia tiene quindi in considerazione questi due aspetti fondamentali:

- i bisogni, le problematiche, le capacità e le risorse personali espresse dai singoli, ai quali gli educatori riconoscono lo status di cittadini, portatori di diritti e doveri, come prevede la Convenzione dei diritti del fanciullo. L'essere pienamente coinvolto in un contesto di gruppo significativo contribuisce, infatti, allo sviluppo dei processi di autostima e di autodeterminazione, basi irrinunciabili per diventare soggetti attivi all'interno della propria comunità.

- le esigenze, le potenzialità e le risorse che emergono dal gruppo nel suo insieme, considerato non come somma dei singoli che lo compongono, ma in quanto risultante dall'intreccio di relazioni in esso presenti. Per i minori inseriti presso la Comunità, il gruppo rappresenta una forma di aggregazione che, anche se non spontanea, diventa luogo di incontro fra emozioni, valori, pensieri e culture.

La costante interazione tra dimensione individuale e dimensione di gruppo pone al centro del *lavoro dell'équipe* il concetto di *partecipazione*. L'esperienza personale acquisisce un senso, infatti, se coinvolge emotivamente il minore, se propone una partecipazione attiva, se permette la ricostruzione di quanto vissuto e il collegamento ad altre esperienze.

I minori accolti sono coinvolti e resi partecipi della vita di gruppo e delle regole che la scandiscono, così come del loro progetto individuale, nel rispetto dell'età e delle capacità del singolo. Così facendo diventano soggetti attivi nella costruzione del loro percorso di crescita, sperimentando autonomia e responsabilizzazione. Inoltre, attraverso la presenza di figure adulte di riferimento, i minori imparano ad affidarsi e a condividere con le stesse i vissuti, le esperienze e le problematiche individuali. La creazione di una relazione significativa con l'adulto rappresenta il prerequisito che può consentire al minore di sviluppare una maggiore consapevolezza ed accettazione della propria esperienza personale e familiare. Avere la possibilità di narrare la propria storia, e quindi di rinarrarsela, permette alla persona di costruire un Sé sufficientemente coerente e aperto a nuove possibilità.

La partecipazione è quindi un obiettivo, ma anche un aspetto di metodo che caratterizza gli interventi del Servizio. In questo senso, diventa fondamentale il ruolo degli educatori che, grazie al lavoro d'équipe, alla condivisione delle competenze e al *lavoro di rete* con i Servizi, le associazioni e le agenzie presenti sul territorio, propongono le attività a partire dall'esperienza che il gruppo di ragazzi sta vivendo e non in base ad un programma stabilito a priori.

In un contesto residenziale la *quotidianità* va intesa come uno spazio privilegiato di costruzione della relazione educativa, di risposta ai bisogni di sicurezza e di sperimentazione dell'autonomia del minore. Come sostiene Winnicott, di fronte ai bambini gli adulti devono dimostrarsi affidabili nelle cose essenziali, quindi la quotidianità diventa il tessuto nel quale e con il quale costruire legami e relazioni. All'interno della vita in Comunità, la quotidianità conserva tutta la sua dimensione di naturalità, pur potendo essere chiaramente progettata e intenzionata, ricercando anche forme di partecipazione ed autonomia dei ragazzi all'interno dell'organizzazione della giornata.

Gli educatori, nel prendersi cura dei minori stessi, delle loro cose, degli spazi personali e comuni coinvolgono i ragazzi allo scopo di educarli allo sviluppo di una buona immagine di sé. L'équipe si pone, quindi, nell'ottica di valorizzare tutti i momenti della vita quotidiana con i suoi ritmi, le sue regole, i suoi riti, con l'obiettivo di accrescere nei ragazzi la cura di sé, il rispetto degli altri e il senso di appartenenza

al gruppo. A tale scopo all'interno della giornata sono previsti spazi individuali e attività di gruppo, sia strutturate che libere.

Gli educatori dedicano particolare attenzione al sostegno nei compiti scolastici, perché la ritengono un'attività fondamentale per la crescita personale e culturale dei ragazzi. In questo aspetto sono coinvolti anche alcuni volontari competenti, in particolare quando un minore necessita di essere seguito individualmente. La presenza dei volontari è sempre coordinata dagli educatori, che nelle attività del Servizio si avvalgono delle loro competenze, tenendo conto delle inclinazioni personali e delle esigenze del gruppo di minori presenti.

Allo svolgimento delle attività previste prendono parte anche tirocinanti provenienti dalle Università con le quali la Cooperativa ha in atto Convenzioni e volontari del Servizio Civile Nazionale. Il loro impiego viene finalizzato a specifiche attività e non è considerato sostitutivo degli educatori del Servizio.

In una realtà multietnica come quella attuale, diventa fondamentale che l'accoglienza di minori immigrati venga valorizzata come fonte di reciproco arricchimento e come ulteriore risorsa. Gli educatori propongono ai minori un *approccio multiculturale*, in grado di offrire la possibilità di formarsi alla conoscenza e alla pratica della propria cultura e, congiuntamente, di conoscere e aprirsi a quella degli altri.

Nelle attività proposte ai ragazzi, un ruolo fondamentale è assunto dal *gioco*, che ha un'importante funzione educativa: quella di garantire un dialogo tra il soggetto, il suo mondo interiore e le esperienze quotidiane. Attraverso il gioco i ragazzi sperimentano e vivono la competizione, la frustrazione, la gratificazione, il fallimento e trovano nell'educatore una persona con la quale rielaborare tutte queste emozioni. Anche la letteratura di settore (come ad esempio Winnicott D. *Gioco e realtà*, 1974; F. Dolto *I problemi dei bambini*, 1995) sottolinea la valenza educativa del gioco almeno sotto tre aspetti:

- strumento utile a soddisfare un desiderio e/o a diluire l'ansia;
- mediazione tra realtà e immaginazione;
- pre-requisito dell'integrazione sociale, nel momento in cui giocando il bambino assimila comportamenti sociali e norme di condotta, sperimenta ruoli e acquisisce più articolate capacità di rappresentazione mentale.

Il lavoro degli educatori presta particolare attenzione allo sviluppo del capitale sociale dei minori accolti. Con il termine "capitale sociale" si intende, generalmente, quel bagaglio relazionale e valoriale che un soggetto costruisce nel corso della propria esistenza in una determinata società, entrando in contatto con soggetti differenti per esperienza e per conoscenza e grazie al quale è in grado di perseguire fini difficilmente raggiungibili individualmente (cfr. gli studi di Putnam, Coleman..). Per favorire la conoscenza del territorio, la partecipazione e le capacità di socializzazione dei minori accolti, gli educatori lavorano in rete con i Servizi, le Associazioni e gli Enti che operano nel contesto di riferimento. La partecipazione individuale o di gruppo, alle iniziative organizzate sul territorio, consente ai minori

accolti di confrontarsi e cogliere stimoli diversi, allo scopo di sviluppare le potenzialità e le risorse individuali. L'apertura al territorio consente inoltre agli educatori, in presenza di un gruppo eterogeneo per età ed esigenze, di organizzare attività specifiche per i ragazzi appartenenti alla stessa fascia di età o con esigenze ed inclinazioni simili.

Alcune volte nel corso dell'anno, le proposte fatte al gruppo vengono estese anche ai minori dimessi, con l'obiettivo di dare continuità ai rapporti stabiliti e all'esperienza vissuta: la partecipazione a questi momenti è lasciata sempre alla spontaneità dei ragazzi, per molti dei quali la Comunità e gli educatori rimangono nel tempo importanti punti di riferimento.

La frequenza e le modalità dei rapporti con la famiglia di origine sono, per ogni minore, diverse a seconda del Progetto globale e individuale. Durante la permanenza in Comunità tali prescrizioni possono variare, tenendo conto della situazione del minore e di quella della famiglia. Ogni modifica è valutata e concordata con l'Assistente Sociale ed, eventualmente, il Giudice del Tribunale per i Minorenni. Il rapporto tra minore e famiglia può prevedere contatti telefonici e/o rientri a casa, per una giornata o per il fine settimana o visite in ambienti protetti, se la situazione è particolarmente difficile. Le visite e gli incontri con i familiari rappresentano, per gli educatori ed i Servizi, importanti momenti di osservazione e valutazione.

Nel rispetto delle situazioni individuali e solo in determinati momenti, precedentemente concordati con i Servizi di riferimento, quali ad esempio una festa di compleanno, un pranzo durante le festività Natalizie..., gli educatori invitano le famiglie dei ragazzi a prendere parte alle iniziative proposte. Inoltre, quando possibile, i genitori sono coinvolti:

- nel rapporto con le scuole frequentate dai figli (partecipazione ai colloqui pomeridiani con gli insegnanti, incontri di formazione sulla genitorialità, accompagnamento o attesa dei figli in occasione delle gite scolastiche);
- nella gestione della situazione sanitaria dei figli (accompagnamento a visite con il medico di famiglia, prenotazione e accompagnamento a visite specialistiche, presenza in caso di ricovero, così come in tutte le occasioni in cui è necessaria l'autorizzazione di un genitore al trattamento medico). Nei casi in cui non è possibile coinvolgere i genitori, ma è necessaria l'autorizzazione per procedere a specifici trattamenti sanitari, gli educatori si rivolgono ai Servizi Sociali affidatari.

La presa in carico di questi aspetti, da parte dei genitori dei minori accolti, è graduale e progressiva a partire da una gestione congiunta con gli educatori della Comunità, tenendo conto che, nella fase delle dimissioni o di inserimenti di breve durata, la necessità di accrescere e sviluppare le competenze genitoriali è un aspetto fondamentale per il reinserimento in famiglia.

Inoltre, tale coinvolgimento garantisce una sostanziale continuità all'interno della relazione genitori-figli, relazione che altrimenti rischia di essere eccessivamente penalizzata dall'allontanamento dei minori dalla propria famiglia.

Quando possibile, ed in particolare nella fase delle dimissioni, l'équipe organizza insieme all'Assistente Sociale momenti di verifica e confronto strutturati con la famiglia, con l'obiettivo di rendere partecipi i genitori del progetto del figlio e di sostenere, integrare e rafforzare le loro capacità genitoriali. Di volta in volta gli educatori e l'Assistente Sociale di riferimento valutano se far partecipare a tali momenti anche i minori stessi.

Anche quando non sono previsti incontri con la famiglia, il lavoro degli educatori è comunque volto a salvaguardare l'immagine interna che il minore ha dei propri genitori, nella consapevolezza che ciò influenzi positivamente la costruzione e lo sviluppo dell'identità personale.

La **metodologia** si basa quindi su alcuni punti fondamentali:

- rispettare e valorizzare il soggetto, le sue risorse e le sue potenzialità;
- coinvolgere i minori nel progetto individuale, tenendo conto della loro maturità e delle capacità personali;
- considerare e valorizzare la dimensione di gruppo;
- mantenere il piccolo gruppo, per consentire ai ragazzi di condurre una vita il più possibile di tipo familiare;
- costituire e mantenere un gruppo opportunamente eterogeneo, con la presenza di minori di entrambi i sessi;
- coinvolgere i minori nelle attività quotidiane della vita comunitaria;
- educare al rispetto degli spazi, dei diritti e delle idee degli altri;
- educare alla pace, al rispetto e al confronto con le diversità culturali, etniche e religiose;
- migliorare il livello culturale del minore (linguaggio, conoscenze, interessi, esperienze...);
- mantenere il rapporto con la famiglia di origine, nei tempi e nei modi previsti dal progetto individuale, concordati con il Servizio di riferimento e regolati dal Tribunale per i Minorenni;
- utilizzare le risorse esistenti sul territorio e favorire la partecipazione dei minori alle attività esterne allo scopo di accrescere e sviluppare il capitale sociale personale e del gruppo. Tale partecipazione viene comunque sempre proposta nel rispetto e nella tutela degli stessi;
- organizzare in modo flessibile il tempo libero, in relazione ai programmi individualizzati dei minori;
- collaborare con i Servizi di provenienza del minore al fine di progettare e valutare i programmi individuali;
- collaborare con i Servizi del territorio, le Scuole, altre agenzie territoriali e l'intera rete sociale, formale ed informale;
- progettare percorsi e obiettivi congrui alle esigenze dei bambini, dei ragazzi e della famiglia;

- conoscere e condividere il Progetto globale, relativo all'intero nucleo familiare del minore, predisposto dai Servizi di riferimento;
- garantire la presenza, nell'équipe di lavoro, di educatori di entrambi i sessi per favorire la relazione ed il confronto dei minori con figure di riferimento sia maschili che femminili;
- garantire la continuità nell'intervento educativo, nonostante la turnazione degli educatori.

Gli **strumenti** utilizzati sono:

- colloqui individuali, su richiesta dei ragazzi e comunque ogni qualvolta gli educatori lo ritengano necessario, allo scopo di: discutere l'andamento dell'inserimento; fare il punto sugli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato e sugli strumenti previsti per il loro raggiungimento; rielaborare vissuti ed emozioni legati alla situazione attuale e/o alla storia personale e familiare; confrontarsi sulle dinamiche relazionali del minore all'interno del gruppo o dei contesti frequentati; affrontare qualsiasi specifica esigenza che provenga dal minore stesso. Il colloquio ha quindi di volta in volta finalità diverse di: informazione, supporto, rielaborazione, orientamento e tutoraggio, ecc..
- momenti di confronto, sia strutturati che spontanei, con il gruppo dei ragazzi, nella quale i minori possono esprimere difficoltà, problemi e proposte legate alla vita quotidiana e di Comunità;
- relazione con gli educatori, figure di riferimento importanti per il minore nel periodo di permanenza in Comunità;
- osservazione delle relazioni con i familiari;
- piccoli impegni quotidiani affidati a ciascun minore a seconda dell'età e delle capacità;
- tutoraggio nella gestione dei soldi. Tale attività viene svolta concordando di volta in volta modalità personalizzate sia con il Servizio inviante che con la famiglia;
- uso della bicicletta e dei mezzi pubblici per imparare a muoversi in autonomia;
- attività interne di sostegno scolastico, ludico-ricreative e di socializzazione;
- attività esterne rivolte sia al gruppo nel suo insieme, sia ai singoli che lo compongono allo scopo di fare esperienze significative e costruire una rete relazionale anche al di fuori della Comunità;
- uscite pomeridiane in autonomia per i minori che hanno più di 14 anni ed hanno raggiunto un buon grado di autonomia e responsabilizzazione, concesse in accordo con il Servizio Sociale inviante e la famiglia;
- conoscenza del territorio e delle realtà esistenti;
- tirocini formativi, stage, borse lavoro per i ragazzi che, terminato l'obbligo scolastico, hanno la necessità di essere accompagnati nella ricerca di un'occupazione;
- criteri condivisi per la stesura del P.E.I. e per il monitoraggio del lavoro svolto;

- utilizzo dell'ecomappa, quale strumento in grado di rappresentare graficamente la rete sociale dell'individuo e il suo sviluppo nel tempo;
- lavoro di équipe, suddivisione dei compiti e delle responsabilità tra gli educatori;
- riunione settimanale, dell'intera équipe di lavoro, per valutare le situazioni dei singoli minori, aggiornare i Progetti Educativi Individualizzati, programmare le attività, discutere l'organizzazione del Servizio, organizzare eventuali sostituzioni di educatori assenti, sviluppare la rete;
- incontri di supervisione, a cadenza quindicinale, condotti da uno psicoterapeuta della Cooperativa. Tali incontri sono svolti in un setting gruppale, in accordo con la metodologia del Servizio, con particolare attenzione alle dinamiche relazionali che caratterizzano tanto il rapporto con l'utente, quanto quello tra i membri dell'équipe degli educatori. Lo spazio di supervisione è un'occasione per produrre meta-pensiero sulle competenze professionali e sulla processualità dell'intervento, capace di dar senso alle relazioni e agli accadimenti entro lo specifico contesto comunitario, in funzione di obiettivi e strategie atte a promuovere sviluppo;
- diario di bordo;
- colloqui individuali del Coordinatore con i volontari e i tirocinanti che frequentano la Comunità;
- riunione degli educatori referenti con le Assistenti Sociali dei Servizi di provenienza dei minori. La frequenza di tali incontri è di solito mensile, ma può variare a seconda della situazione e delle fasi dell'inserimento, (più frequenti nel periodo iniziale o in quello delle dimissioni). Questi incontri hanno l'obiettivo di programmare e verificare i Progetti Educativi Individualizzati e quelli globali, che coinvolgono anche la famiglia;
- incontri periodici tra l'educatore referente, l'Assistente Sociale, la famiglia e/o il minore, allo scopo di accrescere la consapevolezza e la condivisione del Progetto Educativo, valutarne possibili modifiche, affrontare le difficoltà che emergono;
- gruppi sul caso ai quali partecipano tutti i Servizi coinvolti sul Progetto Educativo;
- incontri con operatori e psicologi del Dipartimento per le Dipendenze, del Dipartimento Materno Infantile e disturbi dello sviluppo e del Dipartimento di Salute Mentale che seguono direttamente i minori per trattare problematiche di dipendenza, per offrire loro un sostegno psicologico o per effettuare un percorso di valutazione delle capacità cognitive;
- colloqui con gli insegnanti delle Scuole frequentate dai minori;
- verifiche con i referenti aziendali o con gli operatori della mediazione del Servizio di Accompagnamento al Lavoro, qualora i minori svolgano uno stage o un tirocinio formativo;
- incontri con i responsabili delle attività esterne, sportive, aggregative e/o formative alle quali i minori partecipano nel tempo libero;

- relazioni semestrali di aggiornamento sul caso, inviate all'Assistente Sociale referente;
- convocazioni del Tribunale per i Minorenni per l'aggiornamento dei casi seguiti. Al Procuratore della Repubblica del Tribunale per i Minorenni viene inviato semestralmente un elenco dei minori presenti, in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 9 della L. 184/83 e successive modifiche;
- formazione permanente degli educatori, sia interna che esterna, sulla base dei bisogni formativi individuati dall'équipe e dalla Cooperativa e contenuti nel Piano di formazione annuale;
- procedura di lavoro che regola le attività della Comunità educativa e la relativa modulistica.

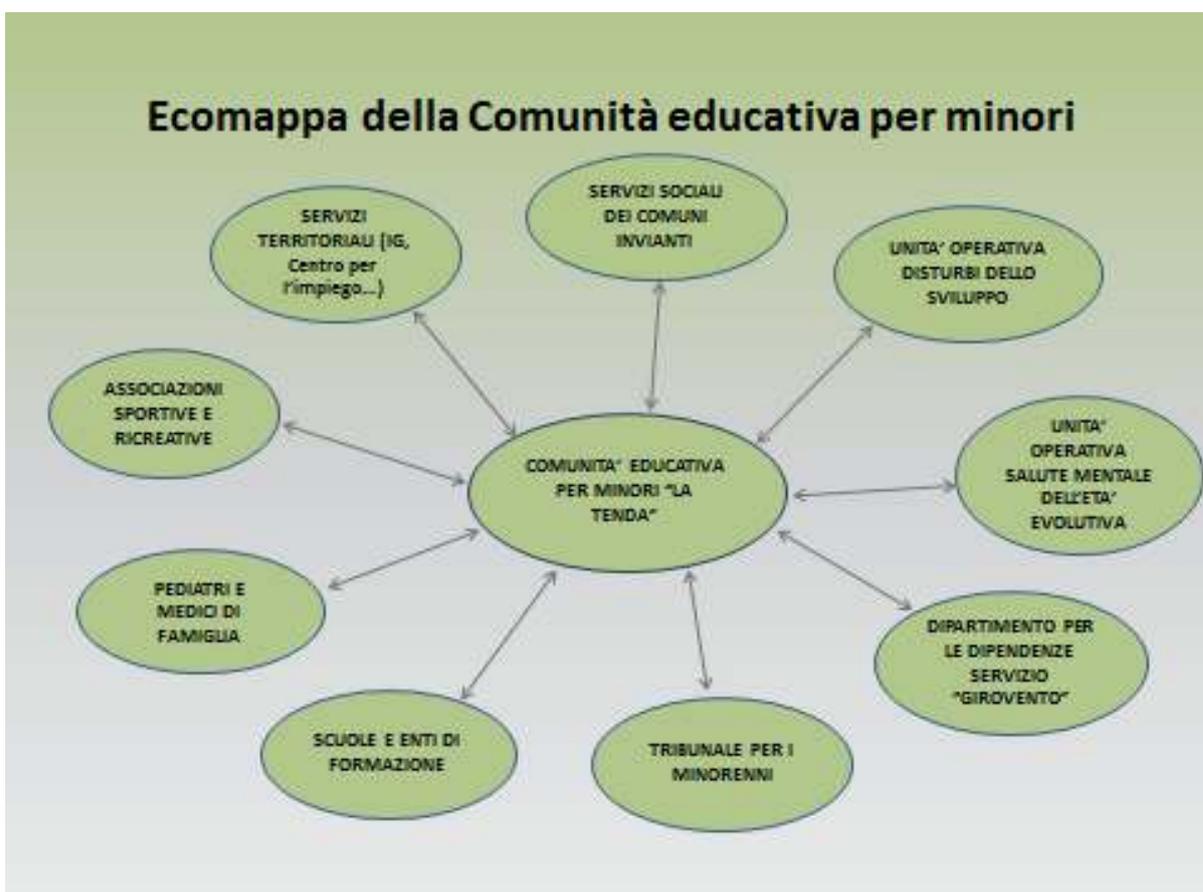
Nel mese di ottobre 2003, infatti, la Cooperativa ha attivato un percorso per lo sviluppo e l'implementazione di un Sistema Qualità che ha portato nel maggio 2005 alla Certificazione del Sistema Qualità in base alle norme UNI EN ISO 9001.

L'applicazione del sistema di gestione del processo, la sua continua verifica e il suo conseguente miglioramento consentono agli educatori di lavorare utilizzando strumenti validi ed efficaci, allo scopo di rendere conoscibili e verificabili i dati relativi al Servizio.

LA RETE DELLE COLLABORAZIONI

Lo sviluppo e la cura della rete delle collaborazioni che il Servizio ha costruito negli anni sono alcuni degli strumenti principali che consentono agli educatori di predisporre progetti educativi individuali congruenti alle esigenze e ai bisogni dei singoli ospiti, così come di proporre attività di gruppo calate sulla situazione dei minori accolti.

L'ecomappa sottostante rappresenta la rete delle collaborazioni esterne del Servizio ad oggi attiva:



GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

L'équipe educativa lavora con l'obiettivo di creare una rete formale ed informale intorno al minore, che sia in grado di sostenerlo e supportarlo anche oltre la permanenza nella struttura. A tale scopo diventa centrale il lavoro di rete con i Servizi invianti, la famiglia, la Scuola e tutti gli altri soggetti che a diverso titolo hanno un ruolo all'interno della vita del minore accolto. Questo significa quindi creare un gruppo di lavoro sul caso, in cui ogni soggetto, in base alle proprie competenze e professionalità, sia in grado di dare il proprio contributo all'interno di un progetto condiviso e partecipato.

Tale prospettiva richiede una gestione della comunicazione aperta, trasparente e tempestiva, sia verso l'esterno della Cooperativa, sia verso l'interno.

L'individuazione di un educatore referente per il caso vuole essere una modalità organizzativa volta a rendere più semplice la capacità di "tenere in mente" la storia ed il percorso personale del minore e a favorire la comunicazione verso l'esterno, attraverso la creazione di un rapporto stabile nel tempo con tutti i soggetti che hanno a che fare con il minore stesso. L'affidamento del ruolo di referente del caso è allo stesso tempo controbilanciato da una serie di strumenti in grado di semplificare e favorire il passaggio delle informazioni all'interno dell'équipe di lavoro, allo scopo sia di rendere l'educatore che si interfaccia con l'esterno in grado di rappresentare il punto di vista dell'intera équipe, sia di far sì che tutti gli altri educatori siano in grado di lavorare tenendo presenti le indicazioni del gruppo di lavoro. Tra i principali strumenti utili a tale scopo ci sono:

- i verbali delle riunioni di programmazione e verifica con l'Assistente Sociale,
- le riunioni settimanali di équipe,
- il diario di bordo,
- le supervisioni sui casi clinici,
- le supervisioni di gruppi trasversali della Cooperativa,
- il ruolo del coordinatore e dei Direttori.

Rispetto alla comunicazione verso l'interno della Cooperativa, gli strumenti individuati sono molteplici e di diversa natura:

- le riunioni mensili dei soci,
- gli incontri periodici tra coordinatori e Direttori,
- gli incontri periodici tra il gruppo dei coordinatori.

Se da un lato il coordinatore rappresenta l'anello di congiunzione tra l'équipe, i Direttori e il Consiglio di Amministrazione, è altresì vero che ampio spazio viene dato a momenti in cui ogni educatore può sentirsi libero di esprimere il proprio pensiero e di portare il proprio contributo, nell'ottica di un'assunzione condivisa delle responsabilità e di una crescita professionale del gruppo nel suo insieme, elementi caratterizzanti l'identità e la metodologia della *Comunità La Tenda*.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI (Direttiva n.43/94)

L'équipe educativa conosce e condivide i principi contenuti nella Direttiva n. 43/94 in merito all'erogazione dei Servizi e ne assicura il rispetto. Nello specifico:

- **Eguaglianza:** all'interno della fascia di utenza definita nel paragrafo "Requisiti funzionali" del presente documento, nessun criterio discriminante riferito al sesso, alla religione o alla provenienza viene utilizzato nella valutazione delle richieste di inserimento che pervengono al servizio.
- **Imparzialità:** tutte le fasi del lavoro, dalla valutazione delle richieste di inserimento, all'accoglienza, alla predisposizione dei Progetti Educativi Individualizzati, alla loro verifica in itinere, fino alle dimissioni sono descritte in specifiche procedure, alle quali gli educatori si attengono scrupolosamente. All'interno delle procedure sono descritte anche le modalità di compilazione dei moduli di registrazione previsti per le singole fasi di lavoro. L'équipe si avvale inoltre di un documento contenente i criteri per l'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato. Tutto ciò consente di basare i comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e di tenere allo stesso tempo in considerazione le esigenze e le peculiarità dei singoli casi.
- **Continuità:** il carattere della residenzialità e la turnazione degli educatori assicurano che il servizio sia attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, con un'erogazione continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** per le caratteristiche proprie del Servizio, gli utenti che vengono inseriti non esercitano il diritto di scelta. Tale possibilità è però garantita al Tribunale per i Minorenni che decreta l'allontanamento dalla famiglia e può prevedere il collocamento in una struttura specifica all'interno del decreto, così come ai Servizi Sociali affidatari dei minori stessi, che individuano il servizio più adeguato, all'interno dell'offerta presente sul territorio. A tale scopo Comunità Educativa si impegna a diffondere la propria Carta del Servizio a tutti i responsabili dei Servizi Sociali comunali della Regione Umbria.
- **Partecipazione:** l'applicazione di tale principio è centrale per il servizio sia rispetto ai minori accolti e alle loro famiglie, sia rispetto ai Servizi invianti, con i quali viene attuata una collaborazione stretta e continuativa nel tempo. Il significato, le modalità e gli strumenti individuati per garantire l'attuazione di tale principio sono ampiamente descritti nei paragrafi "Metodologia" e "Regolamento interno" del presente documento.

- *Efficienza ed efficacia:* l'équipe educativa valuta l'efficacia e l'efficienza sia del lavoro del servizio in generale, sia del lavoro svolto con il singolo utente: quest'ultimo aspetto viene verificato mensilmente attraverso riunioni con i Servizi invianti e semestralmente attraverso una griglia di valutazione del raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto Educativo Individualizzato. Rispetto alla valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del Servizio nel suo insieme, la procedura che ne regola il funzionamento individua una serie di indicatori che vanno raccolti e commentati annualmente a cura dell'Assistente Qualità. Tali indicatori analizzano nello specifico la composizione per sesso, età, provenienza dei minori inseriti, richieste di inserimento, numero e tipologia delle dimissioni, monitoraggio del lavoro di rete, sintesi dei questionari di soddisfazione compilati dalle Assistenti Sociali dei singoli casi e una sintesi del grado di raggiungimento degli obiettivi contenuti nei Progetti Educativi Individualizzati dei minori dimessi. Inoltre l'équipe definisce annualmente un obiettivo del Servizio coerente con la Politica per la qualità della Cooperativa nel suo insieme e si dota di indicatori e standard per valutarne il raggiungimento. Gli indicatori del Servizio e la verifica dell'obiettivo annuale sono dati che l'Assistente Qualità della Comunità Educativa fornisce al Responsabile Qualità e al Consiglio di Amministrazione per il Riesame della Direzione.
All'inizio dell'anno l'équipe individua e comunica al Responsabile per la Qualità i bisogni formativi sulla base dei quali orientare la formazione per l'anno in corso, al termine dello stesso l'Assistente Qualità redige un commento sulla formazione effettuata, per valutare l'adeguatezza della stessa ai bisogni individuati e la partecipazione dei singoli membri dell'équipe.

LA GESTIONE DEL SERVIZIO

REQUISITI STRUTTURALI

La Comunità Educativa, gestita dalla *Comunità La Tenda Cooperativa Sociale*, ha sede in un edificio indipendente sito in via Santo Pietro n. 39, a Foligno.

Le caratteristiche e l'ubicazione della struttura, inserita nel contesto abitativo del territorio, rispondono alle esigenze del Servizio e favoriscono lo sviluppo dell'autonomia dei minori ospiti.

Il Servizio rispetta il criterio della civile abitazione per quanto riguarda le norme relative all'accessibilità, agli spazi e alla sicurezza (art. 11 comma 1 e 2 del Regolamento Regionale n. 7 del 2017).

L'abitazione, di circa 450 mq, è disposta su due piani ed è così suddivisa:

Piano inferiore:

- n. 1 sala polifunzionale per le attività didattico-ricreative,
- n. 1 ufficio ad uso esclusivo degli educatori,
- n. 1 sala da pranzo,
- n. 1 cucina abitabile,
- n. 1 dispensa,
- n. 1 lavanderia,
- n. 1 ripostiglio,
- n. 2 bagni

Piano superiore:

- n. 5 stanze da letto singole, di cui una per gli educatori,
- n. 3 stanze da letto doppie,
- n. 3 bagni,
- n. 1 ampio terrazzo.

La struttura dispone inoltre di un ampio spazio esterno, di circa 1.000 mq, così suddiviso:

- area adibita a giardino,
- campo da calcetto in erba sintetica provvisto di illuminazione,
- piastra polivalente,
- gazebo,
- piccolo prefabbricato in legno adibito a deposito per gli attrezzi.

La suddivisione dei locali consente al minore accolto l'uso di spazi individuali che possono essere personalizzati per favorire l'espressione di sé e il senso di appartenenza al gruppo.

Il servizio dispone di un'autovettura, di un pulmino e di alcune biciclette che favoriscono una maggiore autonomia dei ragazzi nei loro spostamenti, qualora siano in grado di utilizzarle e previa autorizzazione dei familiari.

La struttura è sita nei pressi del Palazzetto dello Sport, della Piscina Comunale, dell'Ospedale, del Consultorio Familiare e del Consultorio Giovani. Nelle vicinanze è situata la maggior parte delle Scuole Superiori di Foligno, due Scuole Primarie e due Scuole Secondarie di Primo Grado, un Centro commerciale e alcuni negozi.

La zona è servita da un autobus di linea e da una navetta che porta al centro della città.

REGOLAMENTO INTERNO

Tutte le fasi di lavoro della Comunità Educativa sono descritte all'interno di specifiche procedure, costantemente aggiornate, che gli educatori sono tenuti a conoscere ed applicare scrupolosamente; all'interno delle stesse sono elencati i relativi moduli di registrazione che supportano e danno evidenza del lavoro svolto.

La **richiesta di inserimento** perviene alla Comunità dai Servizi Sociali o Sanitari di riferimento del minore attraverso l'invio del Piano di Trattamento Individualizzato (PTI), elaborato dall'équipe multidisciplinare della Zona Sociale in cui ricade il Comune di residenza del minore. Tale documento contiene una valutazione multidimensionale della situazione del minore, definisce gli obiettivi integrati educativi, sociali e sanitari, indica il percorso da seguire ne fissa i tempi e le modalità, nonché la tipologia di servizio residenziale al quale ci si rivolge.

Si tratta di Servizi del territorio regionale poiché l'intervento educativo proposto si basa sulla collaborazione costante con tutte le realtà coinvolte e sulla possibilità di rispondere, ai bisogni dei ragazzi e delle loro famiglie, attingendo alle risorse offerte dal proprio territorio.

La richiesta viene valutata durante la riunione settimanale d'équipe, tenendo conto delle problematiche del minore da inserire e della situazione del gruppo presente. L'équipe elabora un Programma Attuativo Individualizzato (PAI), che rappresenta la proposta di sviluppo del PTI in relazione alla Carta del Servizio, e la trasmette al Servizio inviante entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta di inserimento. Qualora l'équipe multidisciplinare individui la Comunità Educativa per l'inserimento del minore, viene individuato un educatore referente del caso che organizza, con i Servizi di riferimento, uno o più incontri per approfondire la conoscenza della situazione e successivamente definire le modalità ed i tempi di ingresso.

Dopo circa due mesi dall'inserimento, l'équipe degli educatori predispone il P.E.I. e la programmazione delle attività utili al raggiungimento degli obiettivi in esso previsti, tenendo conto delle osservazioni dirette e di quanto contenuto nel PTI e nel PAI.

La documentazione richiesta all'Assistente Sociale referente al momento dell'ingresso del minore è la seguente:

- relazione di presentazione del caso;
- eventuale ultimo provvedimento del Tribunale per i Minorenni;
- stato di famiglia e recapito telefonico dei genitori;
- scheda sanitaria, certificato delle vaccinazioni e tesserino sanitario del minore;
- eventuale documentazione relativa alla scuola o all'attività lavorativa;
- altra eventuale documentazione specifica (es. diagnosi funzionale, valutazione psicologica...).

Alcuni giorni prima dell'ingresso, il minore può essere accompagnato dall'Assistente Sociale a conoscere la Comunità, in modo tale da facilitare il successivo inserimento.

Il giorno concordato il minore viene accolto dagli educatori presenti e dagli altri ospiti. In entrambe le occasioni, oltre alla presenza dell'Assistente Sociale, laddove è possibile, è auspicabile e ben accetta anche quella dei familiari.

Il minore accolto viene accompagnato con gradualità, dagli educatori, al percorso di conoscenza degli spazi, degli orari e delle regole di gruppo e di vita quotidiana.

Il **Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)** è un valido strumento di lavoro che favorisce l'efficacia dell'intervento sul minore. La chiarezza e la condivisione, da parte di tutti gli educatori, del progetto e del percorso in esso previsto, garantiscono un intervento mirato e consentono di lavorare in un clima più sereno.

Nel primo periodo dell'inserimento, con tutti i minori accolti, gli educatore lavorano su alcuni obiettivi iniziali quali: il raggiungimento di un buon livello di accettazione dell'esperienza, di integrazione con gli altri ospiti, di fiducia negli educatori e di rispetto delle regole di vita del gruppo.

Il periodo di osservazione, effettuato da tutti gli educatori, dura circa due mesi e viene utilizzato anche per raccogliere elementi di maggiore conoscenza rispetto al minore. Successivamente vengono puntualizzati gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato, nelle diverse aree di intervento, seguendo degli indicatori precisi. L'educatore di riferimento redige poi il P.E.I. e compila un modulo che prevede l'indicazione delle attività e degli strumenti previsti per il raggiungimento degli obiettivi, entrambi i documenti sono condivisi con l'équipe nella riunione settimanale.

Il Progetto viene inoltre sottoposto all'approvazione dell'Assistente Sociale e costantemente monitorato negli incontri mensili di programmazione e di verifica con il Servizio inviante. Ogni sei mesi, inoltre, l'educatore referente redige ed invia una relazione di aggiornamento all'Assistente Sociale.

Il minore viene sempre informato del progetto, tenendo conto della sua età e del grado di comprensione, anche perché, quando è possibile, viene coinvolto nelle scelte che determinano il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Per quanto riguarda gli obiettivi generali del progetto, in particolare quelli concernenti il rapporto con la famiglia di origine, è l'Assistente Sociale che li comunica e ne rende partecipe il minore, in quanto figura di riferimento del progetto globale.

Qualora nella situazione del minore si verificano variazioni sostanziali, tali da richiedere modifiche al Progetto Educativo Individualizzato, l'educatore di riferimento provvede alla sua revisione e lo sottopone a nuova approvazione da parte dell'équipe e dell'Assistente Sociale.

Annualmente l'educatore referente somministra all'Assistente Sociale un questionario per la rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio erogato.

Le modalità delle **dimissioni** sono programmate e concordate con i Servizi di riferimento per il termine dell'affido o per il raggiungimento della maggiore età, al fine di creare le condizioni migliori per il reinserimento in famiglia e per lo sviluppo di una buona rete sociale di supporto.

Nel programmare le dimissioni viene rafforzato il coinvolgimento di tutti quei soggetti con i quali il minore ha avuto rapporti significativi durante il periodo di permanenza in Comunità o vengono attivate ulteriori risorse per sostenerlo nel tempo libero, nello studio e nell'inserimento lavorativo.

La rete di collaborazioni, attivata negli anni dalla *Comunità La Tenda*, con Enti Pubblici e Privati, Agenzie educative, Associazioni sportive, culturali e di volontariato, Aziende ed Artigiani, è tale da rendere possibile l'attivazione di queste risorse.

Le dimissioni non possono essere programmate quando sopraggiunge una decisione del Tribunale per i Minorenni imprevista e immediatamente operativa.

In caso di allontanamento del minore non autorizzato, gli educatori sono tenuti, trascorse due ore, ad avvertire le Forze dell'Ordine, l'Assistente Sociale referente, il Coordinatore del Servizio ed il Responsabile della Cooperativa. L'educatore presente al momento dell'allontanamento è tenuto ad avvertire immediatamente i soggetti sopra menzionati, se il minore ha meno di 14 anni. All'interno della procedura della Comunità educativa è presente un capitolo sulla gestione delle emergenze, relative ai minori e agli educatori, che individua nel Coordinatore, sempre reperibile telefonicamente, la figura deputata a gestirle.

La Comunità offre a tutti i ragazzi che hanno terminato il programma educativo, la possibilità di mantenere contatti, partecipare ad attività e a momenti significativi di gruppo. Questi rapporti sono favoriti dagli educatori, ma lasciati alla spontaneità del ragazzo e della famiglia, a meno che non siano previsti da un programma specifico, concordato con i Servizi di riferimento.

Al di là delle suddette occasioni, i minori dimessi, se lo desiderano, possono continuare nel tempo a frequentare la Comunità e ad avere rapporti con gli educatori e con il gruppo.

DOCUMENTAZIONE PRODOTTA E SUA CONSERVAZIONE

Gli **educatori** predispongono per ogni minore una **cartella sociale ed educativa** nella quale vengono raccolti i documenti richiesti al momento dell'ingresso e quelli prodotti in itinere.

La cartella è suddivisa in sezioni:

Sezione *scheda inserimento e documenti pre-inserimento*:

- scheda di pre-inserimento contenente la sintesi della presentazione del caso da parte dei Servizi invianti prima dell'inserimento;
- verbale/i di presentazione del caso;
- scheda di inserimento contenente i dati personali e della famiglia.

Sezione *comunicazioni dal Servizio inviante*:

- Piano di Trattamento Individualizzato (PTI);
- relazione di presentazione del caso ed eventuali successive relazioni prodotte dall'Assistente Sociale;
- comunicazioni relative al programma del minore e alle modalità di contatto con la famiglia.

Sezione *comunicazioni al Servizio inviante*:

- report di aggiornamento;
- comunicazioni relative all'andamento del progetto educativo individualizzato.

Sezione *provvedimenti*:

- provvedimenti del Tribunale per i Minorenni.

Sezione *situazione sanitaria*:

- scheda sanitaria e altra documentazione medica (analisi, certificati, eventuali valutazioni e diagnosi dei Servizi specialistici...);
- moduli relativi ad eventuali autorizzazioni da parte dei genitori o del tutore riguardanti aspetti sanitari.

Sezione *situazione scolastica*:

- pagelle e comunicazioni dalla Scuola;
- libretto delle giustificazioni.

Sezione *progetto educativo*:

- Programma Attuativo Individualizzato (PAI);
- modulo contenente gli elementi emersi nella fase di osservazione (grado di autonomia e capacità dimostrate dal minore);
- modulo per la progettazione del Progetto Educativo Individualizzato;
- modulo per la pianificazione delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi del P.E.I.;
- copia del Progetto Educativo Individualizzato ed eventuali aggiornamenti.

Sezione *documenti vari*:

- documenti di riconoscimento e stato di famiglia;
- autorizzazioni dei familiari (per trattamento dati personali, utilizzo mezzi trasporto, gite e uscite ecc.).

Sezione *verbali verifiche*:

- verbali delle riunioni effettuate dall'educatore referente con tutti i Servizi coinvolti nella situazione.

Poiché la presenza degli educatori è organizzata in turni, la continuità dell'intervento educativo è garantita dai seguenti strumenti:

- diario di bordo in cui ogni educatore, al termine del proprio turno, annota gli eventi della giornata e le relative considerazioni;
- agenda giornaliera, dove vengono annotati gli impegni degli educatori e degli ospiti;
- registro presenze giornaliera degli ospiti;
- verbali delle riunioni d'èquipe e delle riunioni con i Servizi.

La predisposizione e l'aggiornamento di questi strumenti sono a carico dei singoli educatori. Il coordinatore è incaricato di verificarne il corretto uso e aggiornamento da parte dei colleghi.

Tutti i documenti cartacei relativi ai minori sono raccolti in cartelle personali e conservati in un armadietto chiuso a chiave nell'ufficio, all'interno della struttura, il cui accesso è limitato agli educatori, al fine di garantire il rispetto del Regolamento UE 2016/679. Al momento dell'ingresso in Comunità i genitori, quando possibile, o l'Assistente Sociale firmano l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali del minore e della famiglia ai sensi del Regolamento in materia di protezione dei dati personali. Il materiale e le informazioni relative alla situazione del minore sono comunicate e condivise solo negli ambiti tecnici.

Per quanto riguarda l'aspetto sanitario, al momento dell'inserimento gli educatori consegnano all'Assistente Sociale o alla famiglia una scheda utile ad approfondire l'anamnesi medica e/o le eventuali patologie, informazioni necessarie per una buona tutela del minore; tale scheda va compilata a cura del medico di base. Inoltre periodicamente gli educatori concordano con la famiglia di origine, la predisposizione di visite di controllo e, quando la situazione lo richiede, visite specialistiche presso strutture pubbliche o medici privati.

Per i minori residenti in Comuni distanti dalla sede della Comunità, in accordo con i genitori ed il Servizio inviante, viene chiesta l'assegnazione temporanea di un medico operante sul territorio di Foligno.

I medicinali prescritti sono custoditi in un armadietto nell'ufficio degli educatori e consegnati ai minori per l'assunzione secondo le indicazioni del medico. Gli educatori hanno il compito di verificarne la corretta assunzione.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Le attività quotidiane sono organizzate seguendo il modello di vita familiare e prevedendo l'opportuno coinvolgimento degli ospiti. I minori collaborano alle attività di gestione tenendo in ordine la propria stanza, apparecchiando e aiutando nel riordino dopo i pasti. Durante il periodo estivo il coinvolgimento dei ragazzi in queste attività è maggiore e ad alcuni di loro vengono affidati piccoli incarichi giornalieri, quali: aiuto nelle pulizie, ordine degli spazi esterni, lavori nel piccolo orto...

Durante la mattina gli educatori collaborano, con l'addetta alle pulizie, alle attività di ordinaria gestione della casa, coadiuvati anche da alcuni volontari. Inoltre svolgono attività relative ai programmi individualizzati dei ragazzi quali incontri con le Scuole, con i Servizi, riunioni di équipe, supervisioni, attività di formazione, redazione di relazioni, aggiornamento e cura delle cartelle personali...

Gli educatori hanno anche il compito di stimolare ed educare gli ospiti al rispetto delle norme igieniche e della cura di sé. Inoltre, l'équipe di lavoro garantisce l'applicazione delle seguenti prassi:

- attenzione alla preparazione e conservazione dei cibi;
- attenzione ad una dieta equilibrata e appropriata;
- igienizzazione quotidiana della cucina;
- uso della lavastoviglie ad alta temperatura;
- igienizzazione quotidiana dei bagni;
- pulizia quotidiana di tutti gli spazi abitativi;
- utilizzo di guanti sterili e di materiale monouso per la disinfezione delle ferite.

Nel pomeriggio gli educatori sono impegnati nelle attività interne di sostegno scolastico, in quelle ludico-ricreative e nell'accompagnamento dei minori a quelle esterne. Una volta la settimana gli educatori organizzano un incontro con il gruppo dei minori ospiti, con lo scopo di accrescere la conoscenza e la solidarietà reciproca, il senso di appartenenza e la partecipazione alla vita della Comunità: durante tali incontri sono previste attività e giochi programmati, così come spazi dedicati alla libera discussione.

La gestione delle spese ordinarie relative alla vita della Comunità e ai bisogni dei singoli ospiti è affidata agli educatori della struttura che, per questo, hanno a disposizione una somma settimanale. La spesa viene effettuata nei negozi e nei supermercati della zona coinvolgendo i ragazzi, poiché tale attività, è ritenuta educativa ed utile per la loro crescita.

Le famiglie dei minori ospiti o i Servizi Sociali partecipano, se possibile, acquistando vestiario, libri e materiale scolastico e dando loro una piccola somma per le spese personali. Quando la famiglia non è in grado di farlo e se la gestione del denaro è un obiettivo previsto nel P.E.I., la piccola somma settimanale, che varia in base all'età, viene ricavata dal settimanale a disposizione del Servizio.

I minori possono invitare amici nella struttura, dopo averlo concordato con gli educatori, personalizzare gli spazi a loro disposizione ed esprimere suggerimenti e riflessioni sulle attività proposte.

Attraverso le attività giornaliere si punta anche all'acquisizione e all'interiorizzazione di comportamenti e valori, ritenuti fondamentali per una crescita il più possibile serena ed equilibrata quali:

- rispetto degli altri e delle loro esigenze;
- rispetto degli orari e degli impegni concordati;
- rispetto degli oggetti personali, altrui e del gruppo;
- capacità di collaborare e di condividere;
- sviluppo e acquisizione dell'autonomia personale;
- cura dell'igiene personale e acquisizione di buone abitudini;
- cura, ordine e pulizia degli spazi personali e collaborazione nella gestione di quelli comuni.

Alle attività giornaliere partecipano anche alcuni volontari che aiutano nelle:

- pulizie e preparazione dei pasti;
- manutenzione dell'area esterna;
- sostegno scolastico, da parte di alcuni insegnanti, ai minori che necessitano di un supporto individuale;
- laboratori ed attività manuali e ricreative.

La presenza dei volontari, dei tirocinanti universitari e dei volontari in Servizio Civile viene concordata e organizzata dal Coordinatore in collaborazione con l'intera équipe, tenendo conto delle esigenze della struttura e dei suoi ospiti e delle attitudini espresse dai singoli volontari.

PERSONALE

Nella gestione del Servizio sono impegnati a tempo pieno sei educatori, tre uomini e tre donne.

La presenza degli educatori è garantita nell'arco dell'intera giornata ed è suddivisa in turni.

Durante la settimana è assicurata la compresenza di due educatori dalle 13:00 alle 20:30 e durante il periodo estivo dalle 9:00 alle 20:30. Il sabato e la domenica è prevista la presenza di un unico educatore, poiché il numero degli ospiti è minore, in quanto i programmi individualizzati possono prevedere il rientro in famiglia.

In situazioni di emergenza, quando la compresenza non è prevista, si fa riferimento al Coordinatore del Servizio.

I compiti e le responsabilità degli educatori sono individuati in un documento, realizzato dagli stessi, aggiornato nel 2014 e sottoposto a verifica ogni due anni.

L'équipe della Comunità Educativa è così composta:

- n. 1 Educatore professionale. Coordinatore e Assistente Qualità dell'area minori. Titolo di studio: Laurea in Scienze Politiche, impegnata nel suddetto Servizio dal 1999.
- n. 1 Educatore. Titolo di studio: Laurea in Psicologia, impegnata in servizi della Cooperativa, area infanzia ed adolescenza, dal 2003 al 2005 e dal settembre 2005 nella Comunità Educativa per minori.
- n. 1 Educatore. Titolo di studio: Diploma di Scuola Media Superiore, impegnato nella Comunità Educativa per minori della Cooperativa dal 2001, con esperienza nell'area minori dal 1994.
- n. 1 Educatore. Titolo di studio: Diploma di Scuola Media Superiore, impegnato nel suddetto Servizio dal 2006, con esperienza nell'area minori dal 2005.
- n. 1 Educatore. Titolo di studio: diploma di Scuola Media Superiore, iscritto al terzo anno del Corso di Laurea in Servizio Sociale, impegnato nel suddetto Servizio dal 2013.
- n. 1 Educatore. Titolo di studio: Laurea in psicologia, impegnata nel suddetto Servizio dal 2019 e nei servizi per le dipendenze della Cooperativa dal 2001.
- n. 1 Educatore. Titolo di studio: Laurea in scienze dell'educazione, impegnata nel suddetto Servizio dal 2019.
- n. 1 Addetto alle pulizie. Diploma triennale di Istituto Professionale.

Nello specifico vengono di seguito riportate compiti e responsabilità delle principali figure che operano all'interno del Servizio.

Il coordinatore si occupa di:

- supervisionare e verificare l'andamento dei programmi individualizzati ed i rapporti con i Servizi di provenienza del minore;

- sostituire l'educatore nelle sue funzioni di referente del singolo caso in occasione di assenze prolungate dello stesso;
- affiancare l'educatore nelle sue funzioni di referente del singolo caso nei momenti di maggiore problematicità;
- coordinare l'équipe, i turni e le sostituzioni;
- coordinare le riunioni di équipe;
- essere reperibile per gestire le emergenze che riguardano i minori o i colleghi;
- verificare l'adeguatezza dei profili insieme al Responsabile Qualità;
- coordinare l'impegno dei volontari e dei tirocinanti all'interno del Servizio
- redigere semestralmente l'elenco dei minori ospiti ai sensi dell'art. 9 della l. 184/83, da inviare al Procuratore della Repubblica del Tribunale per i Minorenni;
- segnalare al Rappresentante della Direzione i lavori o gli acquisti necessari per il corretto funzionamento della Comunità;
- partecipare alle riunioni periodiche organizzate dalla Presidenza;
- fungere da punto di collegamento con l'Amministrazione per la gestione del budget del Centro e delle spese necessarie;
- verificare il rispetto del budget.

L'équipe educativa ha il compito di:

- valutare le richieste di inserimento che pervengono al Servizio;
- predisporre i Programmi Attuativi Individualizzati, in riferimento ai Piani di Trattamento Individualizzato;
- compilare la scheda relativa agli elementi emersi nella fase di osservazione;
- programmare e verificare l'andamento dei progetti educativi relativi ai singoli utenti;
- programmare le attività del gruppo e dei singoli utenti;
- curare i rapporti con le famiglie dei minori accolti;
- curare e sviluppare la rete di relazioni con gli enti, i servizi e le associazioni del territorio;
- programmare e curare la preparazione dei pasti e la gestione della casa, anche in collaborazione con l'addetta alle pulizie.

L'educatore referente del caso si occupa di:

- effettuare gli incontri con l'Assistente Sociale referente, i Servizi Territoriali e gli insegnanti o datori di lavoro relativamente al minore da lui seguito;
- effettuare incontri periodici con i referenti delle Associazioni e dei gruppi sportivi, ricreativi che il minore frequenta;
- riesaminare gli elementi in ingresso per la definizione del Progetto Educativo Individualizzato;
- definire gli obiettivi del P.E.I. in collaborazione con i colleghi e l'Assistente Sociale;

- effettuare il riesame e la validazione del P.E.I. in collaborazione con l'Assistente Sociale;
- redigere la relazione semestrale di aggiornamento sull'avanzamento del percorso educativo del minore e inviarla all'Assistente Sociale referente, dopo averla condivisa con l'équipe e con il referente di area;
- quando necessario, apportare le opportune modifiche al P.E.I. in collaborazione con l'Assistente Sociale;
- rappresentare verso l'esterno il punto di vista dell'intera équipe sul caso.

L'organizzazione del lavoro e l'individuazione degli incarichi tende a favorire la creazione di una leadership diffusa all'interno dell'équipe del Servizio, favorendo così la crescita professionale di tutti i suoi componenti. L'assegnazione dell'incarico di referente del caso viene effettuata all'interno delle riunioni dell'équipe tenendo conto dei carichi di lavoro di ognuno e dell'esperienza acquisita, in ogni caso solamente dopo il periodo di affiancamento e formazione che segue le nuove assunzioni.

Il coordinatore e l'intera équipe educativa fanno costantemente riferimento ai Direttori della Cooperativa.

ATTIVITA' FORMATIVE DEL PERSONALE

Gli educatori della Comunità Educativa partecipano a corsi di aggiornamento e riqualificazione, seminari e convegni organizzati dalla Regione, dalla Provincia, dalle Agenzie Formative nazionali o del territorio e dalla Cooperativa stessa. Sulla base dei bisogni formativi espressi all'inizio di ogni anno, viene predisposto un piano formativo; all'interno dello stesso gli eventi formativi vengono proposti dal referente di area e, quando non coinvolgono tutti i membri dell'équipe, si individua uno o più educatori che possano parteciparvi, tenendo conto dei carichi di lavoro, della necessaria circolarità e della formazione pregressa. Alla fine dell'anno l'Assistente Qualità predispone un'analisi dettagliata della formazione effettuata sia in termini di capacità di rispondere ai bisogni individuati, sia rispetto all'impegno personale dei singoli membri dell'équipe.

La formazione è uno strumento molto importante per migliorare le capacità relazionali, tecniche e operative, confrontare e discutere le metodologie, potenziare le attitudini personali degli educatori, sviluppare la capacità di progettare e di innovare.

La Cooperativa aderisce, sin dalla costituzione, al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza e partecipa alle iniziative proposte. All'interno del C.N.C.A., dal 1991, è attivo un Gruppo di lavoro ad hoc che si occupa delle tematiche relative all'infanzia, all'adolescenza e alle famiglie. In questi anni il Gruppo, al quale partecipa un referente per la Comunità, ha elaborato un modello educativo di riferimento, ha creato uno spazio di confronto continuo su temi quali: la relazione educativa nei contesti di servizi per minori, il progetto globale ed il progetto educativo individualizzato, la qualità dei servizi per minori, la formazione degli educatori, il rapporto con gli Enti Pubblici...

Inoltre, gli educatori partecipano ai seminari, ai percorsi formativi e ai tavoli di lavoro promossi dalla Regione Umbria.

Nel 1995 ha avuto inizio un percorso di supervisione, destinato agli educatori, attivato grazie alla collaborazione con il D.S.M. di Foligno. Dal 2008, tale percorso prosegue con incontri a cadenza quindicinale, condotti da uno psicologo - psicoterapeuta della *Comunità La Tenda*.

La Cooperativa ha organizzato, dal mese di maggio 2007 a quello di aprile 2014, incontri di supervisione su casi clinici con l'approccio sistemico-relazionale, condotti dallo psicologo Dott. Giovanni Di Cesare. Nell'ottica del lavoro in rete, tali incontri sono stati estesi anche ai referenti dei Servizi che a vario titolo si occupano del minore e agli insegnanti della scuola da lui frequentata.

Nel 2014-2015 un educatore dell'équipe della Comunità Educativa ha partecipato al tavolo convocato dalla Regione Umbria per la definizione di un modello di accreditamento da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale. La Comunità educativa ha poi preso parte alla sperimentazione di tale modello, che è stato testato su circa venti strutture del territorio regionale.

Dal 2013 ad oggi la Cooperativa è impegnata in un percorso di supervisione sui processi organizzativi in funzione di possibili sviluppi, denominato “Rinnarazioni ... in corso”.

MODALITA' DI CONTATTO E REFERENTI DEL SERVIZIO

Chiunque fosse interessato a contattare il servizio potrà farlo telefonicamente, chiamando l'ufficio della Cooperativa o direttamente il Responsabile dell'area sociale e il Coordinatore del Servizio; via fax al numero sotto indicato e via mail all'indirizzo di posta elettronica sottostante.

Il sito internet della *Comunità La Tenda* fornisce un quadro completo e aggiornato delle attività e dei progetti della Cooperativa.



Comunità La Tenda
Cooperativa Sociale

Sede legale: via Sportella Marini n. 41, 06034 Foligno PG

Telefono e Fax 0742352927

info@comunitalatenda.com

comunitalatenda@pec.it

www.comunitalatenda.com

Coordinatore del Servizio:

sig.ra Papa Annachiara

recapito telefonico: 3371051938

GLI STRUMENTI DI TUTELA

GESTIONE DEI RECLAMI

All'interno di modalità organizzative che pongono al centro l'elemento della comunicazione ed il confronto dialogico tra tutti i soggetti interessati, il reclamo rappresenta per gli educatori del servizio un elemento di crescita e di miglioramento. Il reclamo può essere presentato dai Servizi inviati (Assistenti Sociali o Dirigenti dei comuni di residenza del minore stesso), dalla famiglia del minore e da tutti i soggetti che a diverso titolo prendono parte al gruppo di lavoro sul caso, qualora ritengano che il servizio fornito dalla Comunità educativa per minori non corrisponda a quanto stabilito nella presente carta del servizio o nel contratto iniziale o sia in qualche modo controproducente per il minore stesso.

Il reclamo può essere presentato secondo diverse modalità:

- telefonicamente chiamando la sede legale della Cooperativa, il Coordinatore o la Direzione;
- via fax;
- sul sito internet della Cooperativa;
- chiedendo un appuntamento alla Direzione o al Coordinatore del servizio.

Tutti i riferimenti sono nel paragrafo "Modalità di contatto e referenti del Servizio" incluso nel presente documento.

Per tutelare coloro che non se la sentono di esporsi apertamente, il reclamo può essere presentato in forma anonima, specificando solo il servizio interessato; tale modalità, pur non consentendo di instaurare un confronto in merito alla questione sollevata, rappresenta comunque per l'équipe educativa un'occasione di crescita e un momento di riflessione in merito al proprio lavoro.

I reclami che pervengono al Servizio vengono trattati secondo quanto previsto dalla relativa procedura adottata dalla Cooperativa. Dopo essere stati registrati in un apposito modulo, i reclami vengono esaminati dal Responsabile Qualità della Cooperativa e dal Coordinatore del servizio interessato, che avviano un'indagine in merito all'interno dell'équipe, allo scopo di analizzarne la fondatezza, le cause e i possibili miglioramenti. Qualora non si tratti di un reclamo anonimo, il Referente di area e il Coordinatore del Servizio, si impegnano a rispondere entro quindici giorni dalla ricezione dello stesso. Le modalità di risposta vengono individuate di volta in volta anche in base alla persona che ha presentato il reclamo, cercando di preferire quelle che garantiscono maggiore facilità di dialogo e confronto, in modo da avere un feedback immediato e diretto sull'adeguatezza e la completezza della risposta fornita.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

L'analisi della soddisfazione del cliente avviene annualmente attraverso la somministrazione, da parte dell'educatore referente, di un questionario alle Assistenti Sociali dei minori inseriti. La modalità di somministrazione individuata vuole favorire il confronto dialogico con la committenza.

Il questionario è composto da due parti.

- nella prima parte viene chiesto di esprimere un giudizio rispetto ad una serie di items relativi al Servizio erogato e alla struttura sulla base di una scala che comprende scarso, sufficiente, buono, ottimo; questa sezione termina con una domanda finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione complessivo rispetto al Servizio ricevuto, secondo la scala: poco, abbastanza, molto.
- nella seconda parte ci sono tre domande aperte volte ad indagare quali sono i punti di forza dell'intervento attuato dal Servizio, quali le difficoltà incontrate nell'usufruire dello stesso e quali le criticità riscontrate nell'intervento educativo. Rispondendo a tali quesiti le Assistenti Sociali possono integrare o specificare meglio quanto evidenziato nella prima parte del questionario.

I dati contenuti nei questionari vengono sintetizzati e rielaborati annualmente dall'Assistente Qualità, che li sottopone all'intera équipe e li presenta al Responsabile della Qualità e al Consiglio di Amministrazione per il Riesame della Direzione, unitamente agli altri indicatori del Servizio.

L'équipe si è a lungo confrontata sulla possibilità di rilevare anche la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie, ma allo stato attuale ciò risulta molto complesso, soprattutto per la tipologia di inserimenti che vengono effettuati. Trattandosi infatti di inserimenti stabiliti con provvedimento del Tribunale per i Minorenni, agli utenti e alle loro famiglie non viene garantita la possibilità di scegliere e spesso soffrono il carattere coercitivo della decisione. La rilevazione della soddisfazione risulterebbe dunque falsata da questi presupposti, anche se sicuramente uno degli obiettivi dell'équipe educativa è quello di lavorare affinché il minore e la sua famiglia con il tempo vivano la Comunità come un'opportunità di sviluppo e di crescita.

Gennaio 2020