



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

Sommario

1-PRESENTAZIONE	3
Dove siamo	3
Chi Siamo	3
Come Comunicare Con Noi	3
Mission e Vision.....	3
Utenza, Fascia Di Eta' e Genere.....	4
Numero Di Posti Disponibili.....	4
Modalita' Di Ammissione E Dimissione	4
Documenti richiesti al momento dell'accesso.....	5
Ingressi in regime di pronta accoglienza	5
Modalita' di dimissione	6
Finalità	6
Articolazione Degli Ambienti E Degli Spazi.....	7
2-METODOLOGIE EDUCATIVE	7
Approccio Educativo.....	7
Metodo Di Lavoro.....	8
Osservazione	8
Programmazione delle attività ed elaborazione del progetto educativo individualizzato (PEI)	9
Momenti di verifica	9
Documentazione e conservazione della documentazione.....	10
Modalita' Di Sostegno Psicologico.....	11
Rispetto Delle Esigenze Culturali Religiose.....	11
Servizi Garantiti All'interno Ed All'esterno Della Comunità	11
3-GESTIONE ORGANIZZATIVA.....	12
Lo Staff Di Comunità.....	12
Su cosa interviene la coordinatrice responsabile.....	12
Su cosa interviene il coordinatore di struttura.....	13
Su cosa intervengono gli educatori	13
Su cosa interviene l'educatore di riferimento (tutor)	13
Modalità Di Esercizio Della Supervisione Tecnica	14



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale
"Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

Formazione Ed Aggiornamento Del Personale.....	14
Orario Di Servizio	15
Organizzazione Della Giornata	15
I Pasti	15
Assunzione Farmaci	15
Modalita' Adottate Per L'ascolto E La Partecipazione Utenti	15
4-RETTA	16



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

1-PRESENTAZIONE

"Casa delle Fragole" è una Comunità Educativa Residenziale rivolta a minori in situazioni di fragilità emotiva e sociale.

I servizi educativi riferiti ai minori vulnerabili sono rivolti a bambini, pre adolescenti e adolescenti italiani o stranieri con complessità comportamentali e sociali, senza riferimenti genitoriali o provenienti da famiglie carenti nell'esercizio delle funzioni educative. L'accoglienza dei minori è finalizzata a garantire ad ognuno un progetto di vita individuale, fornendo loro strumenti per affermare e consolidare la propria conoscenza e la propria possibilità di scelta.

Dove siamo

È una costruzione indipendente sita in via Persicetana, 90 Tavernelle Comune di Calderara di Reno (BO) a circa 10 Km da Bologna in zona servita dai mezzi pubblici (autobus n. 576 ogni 20 minuti a 100 metri dalla casa) e distante 600 metri dalla stazione ferroviaria di Tavernelle dell'Emilia.

Chi Siamo

La comunità è gestita da Cooperativa Sociale Società Dolce con sede legale a Bologna in Via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 www.societadolce.it. Cooperativa Sociale Società Dolce nasce a Bologna il 26 febbraio 1988 fondata da un gruppo di giovani studenti universitari che condividono valori e idee sul mondo e sulla società. Il primo obiettivo di Società Dolce è quello di offrire buone opportunità di lavoro a chi desidera impegnarsi nel settore del sociale. Il secondo obiettivo è sintetizzato nella denominazione stessa della Cooperativa. "Società Dolce" è infatti insieme un auspicio e una speranza in una società sempre più complessa, difficile e veloce, che lascia ai margini chi trova difficoltà a "tenere il passo". La Cooperativa è lo strumento scelto per produrre servizi che favoriscano una condizione di vita migliore, più serena, in sintesi più "dolce". Dalla data di fondazione, Società Dolce ha continuato a crescere e, oggi, rappresenta una delle più significative realtà nell'ambito della cooperazione sociale e dei servizi alla persona.

Come Comunicare Con Noi

A seguire i nominativi e i recapiti delle figure di riferimento:

- Responsabile Area: Caterina Segata, mail caterina.segata@societadolce.it – cellulare 3357572099
- Responsabile Servizio: Veronica Sorgente, mail veronica.sorgente@societadolce.it – cellulare 3402532391
- Coordinatore Servizio: Matteo Deiana, mail matteo.deiana@societadolce.it – cellulare 3371666076
- Comunità Educativa Casa delle Fragole: mail casadellefragole@societadolce.it – cellulare 349/5496238
- Segreteria amministrativa: Lisa Guglielmi, mail lisa.guglielmi@societadolce.it – cellulare 3316359390



Mission e Vision

I servizi educativi riferiti al disagio minorile sono rivolti a bambini, pre adolescenti e adolescenti italiani o stranieri con difficoltà comportamentali e sociali, senza riferimenti genitoriali o provenienti da famiglie carenti nell'esercizio delle funzioni educative. L'accoglienza dei minori è finalizzata



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

a garantire ad ognuno un progetto di vita individuale, fornendo loro strumenti per affermare e consolidare la propria conoscenza e la propria possibilità di scelta.

Utenza, Fascia Di Eta' e Genere

La Comunità Educativa accoglie ragazze e ragazzi di età compresa tra gli 10 - 17 anni italiane/i e straniere/i e Minori stranieri non accompagnati senza alcun riferimento genitoriale in suolo italiano segnalati dai Servizi Sociali territoriali.

Si tratta di minori sottoposti ad un provvedimento di tipo civile o penale che li vede:

- Temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo, per cui non sia praticabile o proponibile un affidamento familiare;
- Necessitanti di collocazione extra - familiare prescritta con provvedimento del Tribunale per i Minori;
- Provenienti da famiglie che pur mantenendo rapporti affettivi significativi, non siano in grado, per problemi di diversa natura, di garantire convenienti ed adeguate risposte alle esigenze relazionali, educative, psicologiche e di protezione dei minori;
- Inseriti in situazioni familiari compromesse o in un ambiente educativo-relazionale dove risulta impossibile elaborare un progetto futuro
- Agire comportamenti di devianza e/o con problematiche di disadattamento sociale
- Manifestare una situazione di grave disagio psico-sociale
- Sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria limitativi della libertà.

Qualora i Servizi inviati ritenessero opportuno dare continuità alla permanenza del ragazzo in comunità al compimento del diciottesimo anno (terminare il percorso scolastico intrapreso, reperire altra collocazione), a fronte di una valutazione integrata può essere prorogato il progetto educativo mantenendo invariate le condizioni economiche ed educative intraprese.

Casa delle Fragole non connotandosi come Comunità Terapeutica *non* accoglie:

- minori con comportamenti di sconfinamento nelle tossicodipendenze
- minori con patologie di ordine psicotico o più in generale di tipo psichiatrico, per i quali si rendano necessarie comunità terapeutiche o maggiormente contenitive
- minori che necessitano di costanti terapie psico farmacologiche di rilevante intensità
- minori in cui il disturbo di personalità di tipo antisociale si manifesta in comportamenti fortemente distruttivi, violenti, pericolosi per sé e per gli altri
- minori con disabilità psico-fisiche tali da richiedere assistenza specifica

Numero Di Posti Disponibili

La Comunità Socio-Educativa "Casa delle Fragole", è autorizzata ad ospitare 10 minori con la possibilità di ammettere ulteriori 2 minori in regime di Pronta Accoglienza.

Modalità Di Ammissione E Dimissione

L'inserimento di minori avviene tramite invio formale della relazione sul caso da parte del Servizio competente, al Coordinatore di Struttura affinché, quest'ultimo, possa agire una prima valutazione. Viene successivamente realizzato un colloquio di presentazione del caso tra Servizio Sociale referente e Coordinatore di struttura al fine di valutare l'effettiva idoneità del/la minore al contesto educativo. La prassi della presa in carico generalmente comporta:

- un colloquio di conoscenza del caso tra Coordinatore di Struttura e Referente del Servizio Sociale, durante il quale viene presentato il caso e valutata l'ipotesi di una visita del/la minore alla comunità prima dell'ingresso definitivo. In tale sede verrà inoltre compilata e condivisa la Scheda di Ingresso nella Comunità Educativa.



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

- un secondo incontro tra Coordinatore di struttura e Minore durante il quale si esplicita il progetto educativo concordato con l'Ente inviante, il regolamento e le modalità di permanenza in struttura e viene visitata la comunità. Il/la minore sarà accompagnato/a dall'Operatore del territorio ed ove ritenuto necessario anche da un parente. In tal sede vengono consegnati dai Servizi i documenti riferiti al/alla minore richiesti al momento dell'accesso ed inseriti in Cartella Personale
- l'invito ad almeno una cena, ad un pranzo e ad altre attività nell'arco di una settimana – dieci giorni prima dell'ingresso (quando possibile), per dare al/alla nuovo/a ospite la possibilità di conoscere meglio la C.E. e rendere meno traumatico l'inserimento;
- il "trasloco" degli effetti personali del/la nuovo/a ospite in C.E., dove sarà posta molta attenzione alla definizione ed alla cura del suo spazio personale.
- la comunicazione dell'ingresso via fax al Servizio Minori dell'Ente Inviante ed alla Questura di Bologna e tramite il sistema operativo GECO alla Procura della Repubblica.

Esistono naturalmente situazioni per le quali la tutela del/la minore urge essere immediata, perciò questi passaggi, finalizzati a rendere l'inserimento più graduale, vengono meno.

Documenti richiesti al momento dell'accesso

- certificato di residenza (originale)
- documento di identità valido (originale) quando esistente, attestazione del codice fiscale (originale) e tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- documentazione sanitaria recente (esami, radiografie, diagnosi ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- documentazione scolastica pregressa e attuale del/la minore relazione da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del Servizio Sociale di riferimento con evidenziati particolari bisogni o emergenze dell'utenza, comprese eventuali note relative a specifiche necessità alimentari (dieta, intolleranze alimentari, ecc...)
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita di comunità
- deposito dei recapiti telefonici dei Referenti dell'Ente Locale che effettua l'inserimento, il nominativo e il recapito telefonico di un referente del nucleo familiare e dell'eventuale tutore
- anamnesi personale del/la minore (percorso scolastico, evolutivo, interventi di sostegno già attuati o in atto...)
- situazione giuridica del/la minore
- documento di affidamento alla Comunità Educativa ed il documento di Tutela con indicato il referente
- progetto quadro stilato dal Servizio inviante, che indichi le linee guida generali dell'intervento educativo, motivazioni dell'inserimento e presunti tempi di affidamento (entro 60 giorni dall'inserimento).

Ingressi in regime di pronta accoglienza

Per gli ingressi in emergenza è necessaria una visita preventiva presso l'igiene pubblica o il reparto di pediatria delle strutture ospedaliere, mirata ad escludere ogni patologia fisica (di tipo parassitario) che possa propagarsi all'interno della Comunità. Anche per questo tipo di ingresso è necessario il documento di tutela dei Servizi per i Minori e quello di affidamento alla Comunità. L'ingresso viene comunicato immediatamente via fax al Servizio Minori dell'Ente Inviante ed alla Questura di Bologna viene inoltre comunicato alla Procura della Repubblica tramite il sistema operativo GECO.



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

Appena possibile il minore verrà accompagnato al Servizio di Pediatria Comunitaria presso l'Igiene Pubblica, per effettuare le vaccinazioni di base (mantou, diftetano etc.).

Sarà cura del gruppo operativo recuperare tutte le informazioni possibili riguardo la storia del minore, contattare il servizio di competenza per un monitoraggio condiviso della situazione e dove possibile recuperare i dati riguardo la famiglia d'origine per poi valutare la funzionalità di un eventuale ripristino dei contatti fra minore e famiglia.

Modalità di dimissione

Salvo che ricorrano necessità impellenti, riconducibili alla tutela del/la minore ospite della comunità o dei/delle coetanei/e (minacce provenienti dall'esterno, comportamenti illeciti e pregiudizievoli operati dal/la minore, comparsa di nuovi elementi sulla personalità dell'utente che esulano dalla tipologia di utenza della C.E. e/o caratteristiche di incompatibilità tra il/la minore e i restanti ospiti tali da poter compromettere il percorso educativo del gruppo e dello/la stesso/a minore.), ogni dimissione andrà curata con anticipo e grande attenzione.

In accordo con il Servizio inviante, verrà elaborato un progetto finalizzato al distacco, in cui saranno indicati tempi, modalità e risorse necessarie alla realizzazione di questo percorso. Nel caso in cui si profili un ricongiungimento familiare sarà redatto un calendario con rientri sempre più frequenti e prolungati. Il momento del ritorno in comunità ed i giorni successivi saranno oggetto di attenta osservazione, al fine di verificare l'andamento del progetto ed, eventualmente, apportare i necessari interventi.

Nel caso in cui la dimissione avvenga in conseguenza del raggiungimento dell'autonomia (personale, economica e abitativa), la comunità costituirà, nel periodo successivo alla dimissione, un importante punto di riferimento.

Sarà inoltre possibile, di fronte a casi di circostanziata ed estrema gravità, la messa in opera di una procedura che, a partire dalle dovute segnalazioni ai Servizi, possa anche arrivare alla richiesta formale di trasferimento del/la minore in altra collocazione più idonea. Tale valutazione, avverrà in ogni caso in forma condivisa con i Servizi invianti in quanto la Gestione segnalerà ogni volta al Servizio gli specifici atti di trasgressione.

Finalità

La Comunità Educativa Residenziale svolge un compito di "presa in carico" educativa e affettiva attraverso la sua intera impostazione organizzativa (dagli spazi fisici alle attività quotidiane) che consideriamo parte integrante e fondamentale dell'intervento educativo. Finalità della Comunità, proponendosi come parte integrante di una rete di opportunità e risorse presenti sul territorio, è quindi dare una risposta educativa e preventiva, che rappresenti un modello di riferimento alternativo a quello familiare, sperimentato dal/la minore in difficoltà, ricreando, per quello che è materialmente e psicologicamente possibile, un ambiente di vita idoneo a favorire lo sviluppo integrale della persona. Necessario è pertanto tenere conto dei bisogni, delle caratteristiche psicofisiche, culturali e sociali di ciascun/a ospite, assicurando stimolazioni, esperienze e cure, capaci di favorire la scoperta o la riscoperta di affetti, fiducia e sicurezza, garantendo perciò al/alla minore esperienze di vita, per quanto possibile, normali e gratificanti.

La modalità più evidente e significativa di tale presa in carico, si traduce nel:

- creare un clima il più possibile familiare che consenta lo sviluppo e l'elaborazione delle dinamiche di ogni percorso di crescita, ricostruendo una vita quotidiana "normale" dove il/la minore si senta "a casa propria", in un ambiente in cui sa di contare e nel quale muoversi liberamente.
- volgere alla costruzione dell'autonomia, dell'indipendenza, dell'integrazione sociale/relazionale e del reinserimento nella famiglia di origine (qual ora percorribile) orientando il lavoro dell'intera équipe tecnica alle linee descritte nel Progetto Quadro ed



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

agli obiettivi specifici del Progetto Educativo Individualizzato in accordo con il Servizio Sociale inviante ed i Servizi Sanitari interessati.

Articolazione Degli Ambienti E Degli Spazi

La Struttura, disposta su due piani è così composta:

- *Piano terra:* cucina componibile completa di stoviglie e tegami; dispensa dotata di secondo frigorifero, e scaffalature; ripostiglio dotato di lavabo, caldaia, locale uso spogliatoio educatori; 3 servizi igienici; sala pranzo dotata di divano, tavolo da pranzo, televisione, video registratore, giochi di società, libri di narrativa; studio operatori; 1 camera da letto (emergenza) con 2 letti singoli, armadio, comodino, scrivania
- *Primo piano:* 2 camere da letto a 3 posti con letti singoli, 3 armadi, scrivania, sedie; 2 camere da letto a 2 posti dotate di letti singoli, 2 armadi, scrivania e sedie; 1 servizio igienico; ampia terrazza
- *Spazi esterni:* giardino di proprietà completamente recintato di circa 800 metri con gazebo corredato di tavoli e sedie e un piano barbecue per cene all'aperto; spazio polifunzionale dotato di tavolo da ping pong, calciobalilla, 1 piccola palestra dotata di cyclette, tapis roulant, sacco da boxe, sbarra per flessioni, bilanciere e pesetti, e angolo lavanderia chiuso a chiave.

2-METODOLOGIE EDUCATIVE

Approccio Educativo

Lavorare nell'ambito educativo ed in particolar modo nel settore minorile evidenzia quanto sia difficile riferirsi ad un solo modello metodologico ed anzi quanto a volte questo possa divenire nella relazione con il minore più una limitazione che un aiuto. Nelle nostre Comunità gli elementi metodologici di base sono assunti da vari modelli teorici di riferimento che rispondono principalmente alle seguenti parole chiave: relazione, affettività, affiancamento, autonomia, normatività. La dosatura di uno o l'altro elemento nasce da continui confronti in sede di Equipe in cui i diversi approcci metodologici e formativi degli operatori impiegati nel Servizio si fondono a formare il più possibile in maniera condivisa un intervento educativo "giusto" in quel preciso momento e per quella particolare situazione oltre che per quel particolare minore. La costante Supervisione da parte di uno Psicologo, fornisce poi un ulteriore ed imprescindibile contributo metodologico, nonché di controllo e tutela della correttezza etica di quello specifico intervento. L'operato educativo delle nostre Comunità si può riassumere in una sola parola: "essere". Ciò che infatti viene ritenuto fondamentale non è solo il fare, l'agire, il dire, quanto anche e soprattutto una continua e costante analisi del proprio "essere". Solo in questo modo, a nostro parere, un qualsiasi intervento, al di là della sua più o meno correttezza, può essere realmente trasmesso al minore, nel senso non solo cognitivo, ma anche e soprattutto emozionale e quindi di reale cambiamento. Tutti sappiamo infatti che l'aspetto cognitivo non è elemento esclusivo del processo di cambiamento (e quindi di crescita e di autonomia), ma che ciò che maggiormente conta nello sviluppo di un bambino o di un adolescente (e anzi dell'Uomo fino alla sua morte) è quello che Goleman ha definito "intelligenza emotiva", dando con l'utilizzo di questo termine un immediato maggiore risalto agli aspetti emotivi proprio del processo di apprendimento e di individuazione.

Se da un lato, quindi, è sì necessario procedere con elementi normativi, cognitivi, direttivi, con il "fare" quindi, dall'altro è altrettanto necessario, contestualmente, procedere con elementi emotivi ed affettivi, che non possono passare all'altro se non con l'"essere". Ciò che passa all'altro è spesso infatti proprio solo chi siamo, non ciò che diciamo o facciamo. Si può quindi fare bene l'educatore, ma non essere un bravo educatore. Questo spiega ad esempio l'inutilità a volte di



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

messaggi cognitivi, verbali, anche forti, ma che non vengono minimamente ascoltati e seguiti dai nostri ragazzi, mentre può a volte contare maggiormente un silenzio, un esserci anche nella propria limitatezza ed impotenza. Certo una cosa non esclude l'altra ed è anzi il solo perfetto bilanciamento fra queste due valenze (l'essere ed il fare) che può avvicinare il più possibile un intervento educativo al "giusto intervento".

Ciò vale del resto per qualsiasi valenza educativa (paterna/materna, normativa/affettiva, protettiva/autonomizzante e così via) dove la giusta calibrazione rappresenta il giusto modo di essere. Il tutto ovviamente condito con quell'elemento fondamentale che è il buon senso di cui non bisogna mai scordarsi, al di là di rigidi schemi metodologici.

Qualsiasi estremismo educativo, seppur anche teoricamente affascinante, rischia sempre e comunque di essere troppo rispondente più ai bisogni dell'educatore piuttosto che a quelli del minore. Questo nostro approccio implica necessariamente una grande fiducia nell'altro e nelle sue capacità di crescita, una crescita libera e responsabile, in cui l'educatore si affianca con il suo "essere" attraverso sì anche un fare, ma con umiltà e sincerità.

La metodologia di lavoro in essere presso la Comunità Educativa si esplica essenzialmente attraverso la relazione, il confronto e il lavoro di gruppo.

Per poter garantire e assicurare un'organizzazione del lavoro realmente efficiente e funzionale sono attivi strumenti per la formalizzazione di ogni processo lavorativo. Ciò consente anche il reperimento puntuale di informazioni, l'individuazione delle responsabilità e la trasparenza dei ruoli. L'elaborazione di questi strumenti è continua e sottoposta a verifica periodica.

Metodo Di Lavoro

Il metodo di lavoro si esplica essenzialmente attraverso la relazione, il confronto e il lavoro di gruppo. Per poter garantire e assicurare un'organizzazione del lavoro efficiente e funzionale sono attivi strumenti per la formalizzazione di ogni processo lavorativo. Ciò consente anche il reperimento puntuale di informazioni, l'individuazione delle responsabilità e la trasparenza dei ruoli. L'elaborazione di questi strumenti è continua e sottoposta a verifica periodica.

Il metodo di lavoro della Struttura passa attraverso alcuni momenti importanti: osservazione; programmazione delle attività ed elaborazione dei P.E.I.; momenti di verifica; conservazione della documentazione.

Osservazione

Contribuisce ad individuare comportamenti, modalità di interazione, problematiche emergenti sia a livello gruppale che individuale; è la base della elaborazione progettuale; offre un "terreno" di confronto tra gli Educatori.

Quotidianamente vengono annotati su un quaderno, che rappresentano una sorta di diario, i comportamenti di tutti gli/le utenti nelle varie fasi della giornata. L'osservazione da parte dell'Equipe tecnica, strutturata su 90 giorni, viene svolta sia all'interno del gruppo che all'esterno e si basa essenzialmente sui seguenti aspetti:

- comportamento (capacità relazionali)
- autonomie rapporto
- con se stessi
- tenuta progettuale

L'osservazione è funzionale alla verifica che avviene nel confronto tra tutti gli Educatori e alla costruzione del Piano Educativo Individualizzato.



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

Programmazione delle attività ed elaborazione del progetto educativo individualizzato (PEI)

La programmazione rappresenta un aspetto fondamentale dell'organizzazione della struttura, ed è discussa durante le plenarie di servizio con tutto il gruppo operativo.

La programmazione riguarda principalmente due ambiti:

- tecnico-organizzativo, relativo all'organizzazione e la gestione della struttura e delle attività socioeducative
- educativo-riabilitativo, partendo dalle esigenze, dalle capacità e dai bisogni degli/le utenti e dalla lettura dei comportamenti quotidiani.

Per quanto riguarda il primo ambito viene stilata la programmazione delle attività settimanali della struttura che si basa sull'analisi dei bisogni degli/le ospiti, sull'individuazione delle risorse disponibili, su spunti e idee che possono scaturire dal lavoro di gruppo.

Per ciò che riguarda il secondo ambito, a fronte dell'interazione con fonti diverse quali Servizi Sociali che inviano il/la minore, Equipe del gruppo comunità dopo il primo periodo di osservazione e altre agenzie territoriali con cui il/la ragazzo/a interagisce, sono individuati alcuni *obiettivi educativi*. Entro 60 giorni dall'ingresso del minore in struttura, infatti, l'Equipe tecnica concorda con il Servizio inviante il Progetto Quadro che comprende:

- obiettivi del lavoro con la famiglia di origine e/o con la famiglia affidataria/adottiva per soluzioni di autonomia
- obiettivi generali del lavoro educativo con il/la minore da svolgersi in
- comunità prospettive per il/la minore e le relative fasi e tempi lavoro di rete
- con le altre agenzie formali e informali modalità e tempi di verifica

Gli obiettivi educativi una volta formulati vengono tradotti e ampliati all'interno del PEI attraverso la definizione di azioni educative reperibili nella quotidianità osservabili e misurabili nella loro evoluzione negativa e/o positiva. Il PEI viene formalmente definito dall'Equipe della comunità a 90 giorni dall'ingresso del minore in struttura ed è coerentemente integrato al Progetto Quadro proposto dagli operatori dell'Ente inviante ed agli elementi scaturiti dall'osservazione. Il PEI comprende:

- osservazione del/la minore obiettivi educativi declinati
- da quelli del progetto Quadro strumenti e metodi
- tempi di realizzazione modalità di verifica procedure
- per le modifiche in itinere.

Il PEI viene rimodulato annualmente e inviato ai servizi competenti per condividere l'andamento del/della minore.

Momenti di verifica

Le modalità di valutazione del lavoro educativo si attuano su due livelli: nei rapporti con organizzazioni esterne attraverso riunioni e relazioni scritte; nei processi lavorativi interni (riunioni d'équipe, supervisioni, aggiornamenti professionali)

Grande importanza è attribuita alla dimensione collegiale del Servizio così caratterizzata:

- Consulenza Tecnica al Coordinamento di Gestione: al bisogno e contempla la presenza del Consulente, della Coordinatrice Responsabile e del Coordinatore di Struttura al fine di rafforzare il coordinamento della struttura e favorirne il confronto
- Plenaria di servizio: settimanale contempla la presenza del Coordinatore di Struttura e degli Educatori per verificare e programmare gli obiettivi a breve termine, discutere le problematiche dell'utente, scegliere le modalità operative più opportune, programmare attività



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

- Briefing giornaliero tra educatori al momento del cambio turno per aggiornarsi in tempo reale sullo svolgimento della giornata o su particolari passaggi di consegne per avere un quadro immediato della situazione
- Supervisione Tecnica dell'Equipe: mensile e contempla la presenza del Supervisore esterno alla cooperativa, del Coordinatore di Struttura e degli Educatori
- Riunione di comunità: mensile o al bisogno, contempla la presenza degli utenti della Comunità Educativa, del Coordinatore di Struttura e degli Educatori in turno per affrontare le problematiche emerse nel rapporto tra utenti-utenti ed educatori-utenti, discutere tematiche riguardanti le regole di comunità o confrontarsi su tematiche precise
- Incontro di presentazione caso: al bisogno, contempla la partecipazione del Coordinatore di Struttura e degli Operatori Territoriali Referenti del caso
- Incontro di monitoraggio andamento minori: mensile, contempla la presenza degli Operatori Territoriali Referenti del caso, del Coordinatore di Struttura e/o dell'Educatore di Riferimento del/la minore - Società Dolce volto all'aggiornamento del percorso comunitario, alla verifica e/o riformulazione dello specifico progetto educativo
- Incontro individuale con il/la minore: al bisogno o su richiesta del/la minore, contempla la presenza degli Operatori Territoriali Referenti del caso, del Coordinatore di Struttura e/o dell'Educatore di Riferimento del/la minore al fine di affrontare insieme all'ospite fatti gravi che lo vedono protagonista o rispondere ad una sua esigenza.

Documentazione e conservazione della documentazione

La documentazione è informazione, in entrata (chi documenta deve raccogliere, selezionare e interpretare informazioni), ma soprattutto in uscita, nel senso che, formalizzando i percorsi, informa gli/le Utenti, i Lavoratori, le Istituzioni, il Territorio, rendendo visibile e condivisibile il percorso che si realizza. Documentare permette di chiarire quelli che sono gli obiettivi che ci si prefigge, consentendo di arrivare alla conclusione del progetto educativo con più facilità. Gli strumenti operativi utilizzati sono:

Strumento	Tempi di compilazione	Compilatore
Report di presenze	Mensile	Coordinatore Responsabile e Coordinatore di Struttura
Scheda di ingresso	Ad ogni presentazione caso	Coordinatore di Struttura
Griglia di osservazione	a 30 gg da ingresso	Educatore di riferimento
Pei	a 90 gg da ingresso	Coordinatore di Struttura e Educatore di riferimento
Relazione di andamento minore	Semestrale	Educatore di riferimento
Quaderno passaggio consegne	Quotidiano	Equipe educativa
Scheda per la Procura della Repubblica	Semestrale	Coordinatore di Struttura e Educatore di riferimento
Relazione finale di andamento	Annuale	Coordinatore Responsabile e Coordinatore di Struttura
Cartella Personale	All'ingresso	Equipe educativa
Modulo movimenti temporanei e pernottamento al di fuori della struttura	Al bisogno	Equipe educativa
Autorizzazione al trasporto	All'ingresso	Coordinatore di Struttura

Società Dolce si impegna a garantire massima riservatezza sugli/sulle Utenti e a conservare in modo corretto, ordinato ed in luogo adeguato la documentazione relativa alle informazioni



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

sugli/le stessi/e. Nel rispetto quindi del D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" si garantisce di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui si viene a conoscenza durante l'esecuzione del servizio e di non divulgarli in alcun modo né di farne oggetto di comunicazione senza specifica autorizzazione dell'Ente inviante.

Modalità Di Sostegno Psicologico

L'équipe sostiene ed accompagna quotidianamente i/le minori presenti in struttura sia nelle piccole mansioni che nei momenti di passaggio, di difficoltà, e disagio emotivi attraverso il dialogo, l'ascolto, il confronto ed il sostegno affettivo.

Qualora il/la minore evidenzia, attraverso documentati comportamenti/agiti, un grave disagio psicologico, la gestione *non* effettuerà (se non su formale richiesta di preventivo) l'adeguato supporto psicologico che sarà garantito dalle figure specifiche del Servizio Sanitario Territoriale. In situazioni particolari è possibile raccordarsi per definire soluzioni di sostegno psicologico interne all'organizzazione.

Rispetto Delle Esigenze Culturali Religiose

La Comunità accoglie ogni minore rispettandone le specificità etniche, culturali e religiose, offrendo a tutti medesime condizioni ed opportunità ed omogeneità di trattamento nel rispetto delle differenze.

Servizi Garantiti All'interno Ed All'esterno Della Comunità

La gestione della struttura si basa sulla continuità e l'integrazione costante di interventi assistenziali ed educativi volti a tutelare e soddisfare i bisogni individuali e comuni nel rispetto della storia personale di ogni ospite in relazione agli elementi indicati nel progetto educativo individualizzato. Il percorso educativo si propone di accompagnare il/la minore nella costruzione dell'autonomia, nella partecipazione al proprio progetto educativo e nella costruzione della fiducia in sé e negli altri.

Ad ogni ospite viene garantito:

- Presa in carico educativa 24 ore su 24
- Osservazione educativa intesa come base dell'elaborazione progettuale che culmina nella costruzione del Progetto Educativo Individualizzato
- Cura e sviluppo delle autonomie rispetto alla vita fuori e dentro dalla comunità. L'intervento educativo è orientato ad accompagnare e sostenere l'esperienza scolastica e/o di formazione professionale, con collegamento costante con le scuole, i centri di formazione professionale, i datori di lavoro. Vengono sostenute le relazioni amicali esterne alla comunità, le acquisizioni ed il consolidamento delle autonomie personali e sociali degli ospiti e le relazioni con il gruppo educativo
- Servizi alberghieri: alloggio, utenze, vitto, servizio di lavanderia, lavori di manutenzione ordinaria nella casa
 - Assistenza del Medico di base del territorio
 - Sostegno all'apprendimento inteso come affiancamento di ogni ospite nello svolgere i compiti e gli impegni quotidiani
- Gestione emergenze intesa come l'attivazione di strategie, anche in collaborazione con l'esterno, al fine di assicurare una pronta risposta ad eventuali emergenze concernenti i/le singoli/e ospiti e la struttura
 - Gestione degli inserimenti e delle dimissioni
 - Raccordo e integrazione con le diverse figure professionali, servizi, agenzie educative realtà territoriali che collaborano alla presa in carico del minore



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

- Cura agli incontri con i familiari
- Supervisione tecnica dello staff educativo
- Realizzazione di soggiorno estivo e organizzazione e gestione di attività ludiche/ricreative settimanali

3-GESTIONE ORGANIZZATIVA

Lo Staff Di Comunità

Lo staff che opera presso la comunità è costituito dalle seguenti figure professionali:

- N.1 Coordinatore Responsabile garante degli aspetti metodologici ed organizzativi, responsabile dell'esperienza socioeducativa e punto di riferimento per il mantenimento delle condizioni operative
- N.1 Coordinatore di Servizio garante del coordinamento del lavoro degli Educatori, svolge anche mansioni di Educatore, si relaziona con i Servizi inviati, cura gli inserimenti, elabora con l'Educatore di Riferimento per ogni minore il relativo PEI e garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione. È la figura a stretto e continuo contatto con il Coordinatore Responsabile ed il gruppo educativo
- N.10 figure Educative competenti della programmazione e dell'attuazione delle attività di sostegno agli/alle ospiti. Partecipano con il Coordinatore ed i Referenti istituzionali ai momenti di verifica sull'andamento del progetto relativo agli/alle utenti a loro individualmente assegnati
- N.1 figura di Educatore Sostituto (a tempo part time)

I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale-utenti secondo gli standard regionali e le necessità personali degli/le ospiti. L'intero gruppo è responsabile del funzionamento complessivo della struttura e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione. Ad ogni ospite viene affiancato un Educatore di Riferimento che funge da riferimento per i Servizi Sociali e le varie realtà istituzionali che coinvolgono il/la minore.

Lo staff si avvale inoltre di:

- N.1 Supervisore tecnico esterno Psicoterapeuta
- N.1 Addetta alla cucina responsabile della cura della casa e della cura della realizzazione dei piani alimentari dei/le minori
- Volontari civili o ragazzi/e che svolgono periodo di stage universitario, con funzione integrativa del personale stabilmente impiegato nella struttura, previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata. Tali figure svolgono attività di gruppo e di svago, accompagnamenti o attività di sostegno agli apprendimenti. Anche tali figure possono partecipare ai momenti di supervisione tecnica.

L'attribuzione di ruolo, funzioni e mansioni si sostanzia nell'intreccio fra progetto di gestione del Servizio, e le specifiche di competenza professionali previste dal Sistema Qualità per le quali Società Dolce è certificata. Definiamo pertanto attraverso tale sovrapposizione su cosa interviene il personale coinvolto a diverso titolo nella gestione della Comunità:

Su cosa interviene la coordinatrice responsabile

Gestisce e controlla da un punto di vista tecnico amministrativo il Servizio. Le attività da essa svolte sono di natura tecnica, con implicazioni amministrative, consistenti nella gestione delle



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

risorse umane, nella predisposizione di atti amministrativi e provvedimenti, nell'attività di coordinamento globale del Servizio. In particolare: rileva i fabbisogni formativi del personale facendo sintesi delle esigenze rilevate dal Coordinatore di Struttura; promuove e coordina tutte le attività finalizzate al miglioramento qualitativo del servizio, comprese tutte le attività procedurali definite dal Sistema Qualità adottato dalla Cooperativa; svolge le attività di verifica periodiche ed annuali sull'andamento del Servizio avvalendosi degli elaborati prodotti dal Coordinatore di Struttura e dagli Educatori; partecipa alle attività di raccordo inerenti la rete dei servizi afferenti al Servizio; assicura la raccolta e tenuta di tutti i dati e le informazioni riguardanti il personale e la modulistica e dei documenti utilizzati sul Servizio; produce progetti di miglioramento per la gestione del servizio

Su cosa interviene il coordinatore di struttura

Gestisce e controlla da un punto di vista tecnico il Servizio. Le attività da esso svolte consistono nel: gestire le procedure di selezione e di Inserimento del personale del Servizio; indirizzare, programmare e verificare le attività del personale; curare i dati personali e "sensibili" degli/le utenti (nei limiti delle vigenti disposizioni legislative in materia di Privacy) archiviandoli in apposite cartelle, relazioni e documenti avvalendosi della collaborazione degli Educatori; assicurare la corretta gestione degli approvvigionamenti e della manutenzione; collaborare con i Servizi Sociali Territoriali di riferimento e ne cura le relazioni; regolare e coordinare i rapporti degli/le ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi scolastici, del tempo libero, socio sanitari, associazionismo e qualsiasi altra risorsa presente sul territorio; mantenere i rapporti con le forze dell'ordine del territorio; gestire la cassa della struttura; predisporre la turnazione mensile degli educatori; nominare l'Educatore di Riferimento (tutor) di ogni minore; progettare e pianificare insieme agli Educatori attività educative riferite a singoli utenti: attività espressive, culturali, occupazionali

Su cosa intervengono gli educatori

Concorrono al generale buon andamento del Servizio con riferimento alle attività organizzative, addestramento del personale, rapporti con i soggetti compresi nella rete dei servizi che interessa l'utenza. Nello specifico: partecipano alla progettazione e pianificazione di attività educative riferite a singoli utenti; collaborano alla realizzazione di attività espressive, didattiche, culturali, occupazionali e di proficuo utilizzo del tempo libero dei minori; realizzano interventi volti a favorire la socializzazione degli utenti; collaborano con le altre professionalità presenti per la realizzazione della metodologia di lavoro multi professionale e per l'espletamento delle attività dirette ai fini dello sviluppo dei/le minori e al perseguimento degli obiettivi educativi e riabilitativi; partecipano a momenti di verifica delle attività e dei risultati da queste derivanti; predispongono interventi di emergenza e urgenza al bisogno con attivazione del Pronto Soccorso Sanitario o della guardia medica, Forze dell'Ordine; collaborano alla realizzazione ed alla verifica della Qualità del Servizio; collaborano all'individuazione dei propri bisogni di formazione e partecipano ai percorsi formativi organizzati; elaborano e compilano quotidianamente e periodicamente la modulistica; attuano, nei casi di emergenza, tutte le procedure indicate ed informano tempestivamente i Responsabili, secondo le direttive del servizio; controllano e verificano gli accessi dell'utenza; puliscono i locali e si occupano della manutenzione ordinaria; preparano e somministrano i pasti con i/le minori ospiti della struttura; vigilano e custodiscono la struttura

Su cosa interviene l'educatore di riferimento (tutor)

Conosce nel dettaglio la situazione del caso assegnatogli (storia pregressa, sanitaria, scolastica, lavorativa, relazionale, quali servizi si occupano di lui, chi sono i riferimenti istituzionali) e nello specifico: svolge con il Coordinatore di Struttura, ogni qualvolta il/la minore di cui si occupa



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

assume comportamenti non idonei, un incontro formale con il/la minore in cui si elabora l'accaduto e si comunica il rimedio; redige, coadiuvato dal Coordinatore di Struttura il PEI relativo al/alla minore che segue; coadiuva il Coordinatore di Struttura nell'inserimento scolastico/lavorativo del/la minore tenendo le relazioni con l'istituto scolastico, introducendo la situazione del/la minore facendo emergere l'aspetto comportamentale, presentando la struttura in cui vive e l'organizzazione interne; cura l'andamento scolastico/lavorativo presidiando ai consigli di classe, andando a ricevimento individuale, stabilendo delle strategie di intervento comuni con la scuola; riferisce al gruppo educativo i riscontri scolastici/lavorativi dando indicazioni su dove intervenire maggiormente; cura l'aspetto sanitario riguardo alle cure da effettuare.

Modalità Di Esercizio Della Supervisione Tecnica

Lo staff educativo di Servizio effettua *un incontro mensile* di Supervisione Tecnica realizzata da uno Psicologo. La supervisione mira alla consapevolezza critica dell'agire, operando sul principio del lavoro ponendosi non tanto come spazio di verifica quanto piuttosto come luogo di unione e ri-problematizzazione, nell'ottica di potenziare la motivazione dell'educatore rendendolo sempre più una risorsa che è, fa e pensa. La Supervisione del gruppo di lavoro si stratifica sostanzialmente in 3 ambiti interconnessi:

- la Verifica della attività degli operatori in termini metodologici, attraverso l'analisi sistematica degli interventi sotto il profilo etico, psicologico, socio-giuridico, progettuale e sanitario al fine di evitare il rischio di eccessivo autocentrismo degli operatori e di mantenere ogni intervento inserito all'interno della rete dei servizi e mirato agli obiettivi previsti all'interno di ogni singolo progetto individuale
- l'elaborazione costante dei vissuti degli operatori nei confronti dei/le minori ed in particolare delle dinamiche individuali e di gruppo al fine di evitare il "burn-out" degli operatori e di formare gli operatori stessi.
- l'Attività formativa permanente, attraverso lo studio sistematico e periodico di tematiche prefissate caratteristiche della tipologia di utenza a cui è rivolto il servizio al fine di fornire agli educatori, in maniera persistente, gli strumenti cognitivi utili ad affrontare nel migliore dei modi e nella forma più professionale possibile le problematiche connesse a tali servizi.

Formazione Ed Aggiornamento Del Personale

Annualmente si effettua una rilevazione dei bisogni formativi al fine di progettare interventi formativi efficaci e ad hoc. Tale rilevazione viene effettuata tramite somministrazione di un Questionario di Autovalutazione delle Competenze, specifico per ogni figura professionale. Una volta individuati i bisogni formativi si provvede a decidere come essi debbano essere soddisfatti in un certo periodo di tempo. Tali considerazioni portano alla realizzazione di un Piano di Formazione Annuale.

A tutto il personale inoltre è garantita anche la partecipazione alla formazione prevista per legge quale:

- Partecipazione ad un percorso formativo su tematiche specifiche in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi sul luogo del lavoro, in ottemperanza alla Legge n. 626/94.
- Formazione necessaria per gli addetti alla prevenzione incendi e per gli interventi di primo e pronto soccorso.



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

Orario Di Servizio

L'intervento in comunità prevede la presenza costante dell'Educatore nell'arco delle 24 ore giornaliere secondo uno schema orario di turnazione definito mensilmente in base al numero ed alle esigenze degli/le ospiti definite nel PEI.

Sono previsti momenti di compresenza educativa durante la giornata, in ottemperanza alla direttiva Regionale 1904/11.

Organizzazione Della Giornata

Nei giorni feriali l'organizzazione della giornata è così scandita:

<i>Orario</i>	<i>Attività Giorni Feriali</i>
06.00-07.30	Sveglia, colazione ed uscita
08.30-12.30	Pulizia e riordino casa, preparazione pranzo
13.15-14.30	Rientri da scuola e pranzo
14.30-15.30	Pausa dopo pranzo in cui gli ospiti scelgono l'attività da svolgere
15.30-17.30	Studio
17.30-19.00	Attività sportive, ludico ricreative o uscite libere
19.00-21.00	Preparazione cena, cena e riordino

Nei fine settimana e nei periodi di sospensione degli impegni scolastici sono organizzati attività di gruppo secondo un programma di proposte concordato tra il gruppo degli educatori ed i/le minori.

Ogni anno, viene organizzato un soggiorno estivo di almeno 10 giorni.

I Pasti

La preparazione dei pasti avviene internamente alla struttura da parte dell'Addetta alla cucina e/o degli Educatori in collaborazione con i/le minori. Sarà curato in modo particolare l'aspetto socioeducativo legato al momento del pasto. È indispensabile che il momento del pasto costituisca un'occasione per rendere la Comunità più simile ad una vera casa e rappresenti un momento rilassante e piacevole di socializzazione e di relazione con gli altri.

La fornitura dei pasti è garantita tutti i giorni dell'anno e consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena. Le diete particolari devono essere proposte dal medico di riferimento del/la minore.

L'orario di servizio del vitto potrà subire modifiche in base agli impegni dei/le minori. È garantito il rispetto delle tradizioni culturali e religiose di ogni ospite qualora se ne presentasse l'esigenza.

Assunzione Farmaci

Le figure impiegate nella struttura sono tenute ad assistere l'utente nell'assunzione dei farmaci prescritti dal medico curante secondo la posologia e le modalità esplicitamente indicate dallo stesso. Nelle cartelle personali di ogni utente sono conservate le copie delle prescrizioni mediche individuali.

Modalità Adottate Per L'ascolto E La Partecipazione Utenti

La rilevazione sulla soddisfazione dei/le ragazzi/e è parte del nostro patrimonio di pratiche usuali. In riferimento particolare alla valutazione della soddisfazione dei/le minori indichiamo le seguenti attività: implementazione del Modulo segnalazione reclami; implementazione della Cassetta dei suggerimenti; implementazione del Questionario Soddisfazione Minori.



CARTA DEI SERVIZI 2024

Comunità Educativa Residenziale "Casa delle Fragole"



REV.5 del 20/6/24

Il Modulo segnalazione reclami viene messo a disposizione dei/le ragazzi/e che consegneranno i reclami direttamente al personale ed ogni reclamo verrà preso in esame dalla gestione. Il Sistema Qualità adottato stabilisce un tempo massimo di risposta pari a 10 giorni. La Cassetta dei suggerimenti è uno strumento che permette una persistente osservazione circa i gradi di soddisfazione dei/le ragazzi/e, circa la volontà degli stessi di contribuire al perfezionamento della Gestione del servizio. Lo spoglio dei suggerimenti avviene mensilmente in Plenaria di Servizio e le proposte ritenute funzionali vengono poi filtrate dall'Equipe per una loro corretta realizzazione. I Questionari Soddisfazione minori vengono somministrati annualmente e/o messi a disposizione dei/le ragazzi/e che consegneranno un loro giudizio sulla gestione del Servizio. Ogni questionario viene preso in esame in Plenaria di servizio e analizzato pedissequamente.

4-RETTA

La retta giornaliera viene definita con relative specifiche e varia in caso di accoglienza di minori con particolari inabilità/difficoltà. In tal caso sarà cura dei Servizi inviati accordarsi con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile ed il Coordinatore Responsabile dei Servizi rivolti a Minori e Famiglie in difficoltà per valutare l'integrazione della retta.

La retta comprende le seguenti voci di spesa:

- Spese per ospiti: vitto, cancelleria e materiale scolastico ordinario, trasporti relativi ad attività organizzate dalla comunità stessa, abbigliamento (al momento dell'ingresso il minore deve essere munito dell'abbigliamento necessario alla stagione), materiale ludicoricreativo, spese sanitarie di base (ticket, spese per medicinali ordinari)
- Spese del personale
- Spese assicurative (personale, ospiti, volontari)
- Spese generali di gestione: utenze, manutenzione struttura, quote ammortamento, amministrazione, etc.

Non rientrano nel canone corrisposto le seguenti voci di spesa che dovranno essere quindi integrate e sostenute dal Servizio inviante:

- spese sanitarie specifiche (visite specialistiche, spese odontoiatriche, spese legate a supporti psicologici, spese per esami tossicologici, spese per medicinali oltre i 100,00 €)
- spese per gite scolastiche effettuate fuori Italia e trasporti scolastici specifici
- spese per la regolarizzazione necessaria in materia di immigrazione presso consolati ed ambasciate
- spese per borsa lavoro o stage formativo

I brevi allontanamenti o interruzioni per qualunque motivo (fughe, ricoveri ospedalieri, permessi concordati di visite a casa o altrove, gite scolastiche) non vengono intesi come interruzioni della permanenza in struttura.