

**L'ANCORA**  
**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

**Comunità Socio Educativa**  
**L'ANCORA**



**CARTA DEI SERVIZI**

**Vers.2 del 10.07.2023**

*“Trattate le persone come se fossero ciò che dovrebbero essere  
e aiutatele a diventare ciò che sono capaci di essere”  
J.W. Goethe*

**INDICE**

**CHI SIAMO**

**INTRODUZIONE**

**CAPITOLO 1. RADICI STORICHE E RIFERIMENTI VALORIALI**

**CAPITOLO 2. LA COMUNITA' SOCIOEDUCATIVA L'ANCORA**

**2.1. Descrizione**

**2.2. Destinatari del servizio**

**CAPITOLO 3. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

**3.1. Fase dell'accoglienza**

**3.2. Servizi garantiti**

**3.2.1 Organizzazione della giornata tipo**

**3.2.2. Rapporti con la famiglia**

**3.3. Fase delle dimissioni**

**3.4. Modalità di computo e di riscossione del contributo economico**

**3.5. Strumenti di tutela**

**3.5.1. Trattamento dei dati personali**

**3.5.2. Coperture assicurative**

**CAPITOLO 4. MODELLO EDUCATIVO**

**4.1. Principi fondamentali**

**4.2. Progetto Educativo Individuale**

**CAPITOLO 5. MODELLO OPERATIVO**

**5.1. Personale operativo**

**5.2. Organigramma**

**5.2.1. Funzioni del personale operativo**

**5.3. Formazione**

**5.4. Prevenzione e gestione situazioni di crisi**

**5.5. Strumenti operativi**

**5.5.1. Cartella ospite**

**CAPITOLO 6. RETI DI SOSTEGNO E COLLABORAZIONI**

**CAPITOLO 7. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

**CAPITOLO 8. INFORMAZIONI E RECLAMI**

CHI SIAMO

# Società Cooperativa Sociale

## L'ANCORA

Via Melegnano n.84 – 33100 UDINE  
Tel. 0432 602809 Fax 0432 524717  
info@lancora-coopsoc.it  
lancorasociale@pec.confcooperative.it  
www.lancora-coopsoc.it



P.IVA e C.F. 01924270307  
CCIAA Udine 22549  
Registro Regionale n.3332  
Albo Regionale Coop. Soc. n.77  
Albo delle Soc. Coop.n. A101662  
SDI RWB54P8

---

COMUNITA' SOCIOEDUCATIVA  
**"L'ANCORA"**

Via Melegnano n.84  
33100 UDINE  
Tel. 0432 602809 e Fax 0432 524717  
info@lancora-coopsoc.it  
educatori@lancora-coopsoc.it

ALLOGGIO AD ALTA AUTONOMIA  
**"LA SORGENTE"**

Via Scrosoppi n.9  
33100 UDINE  
Tel. e Fax 0432 295780  
sorgente@lancora-coopsoc.it

COMUNITA' BAMBINO-GENITORE  
**"CORTE DELLA TRINITA'"**

Via Principe di Piemonte n.11  
33030 Bressa di Campoformido (UD)  
Tel. 0432 662103 Fax 0432 6529  
bressa@lancora-coopsoc.it  
educatori.bressa@lancora-coopsoc.it

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi de L’Ancora Società Cooperativa Sociale è uno strumento rivolto non solo a tutti soggetti istituzionalmente interessati ai servizi erogati, ma anche ad utenti e famiglie. Attraverso questo documento, la Cooperativa presenta il proprio Progetto Educativo Generale, la propria struttura organizzativa, i compiti ed i ruoli svolti dagli Operatori e dalla Direzione, gli standard qualitativi e quantitativi, che gli Operatori si impegnano a mantenere per tutta la durata del servizio e le procedure di controllo e di valutazione, per monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

### CAPITOLO 1. RADICI STORICHE E RIFERIMENTI VALORIALI

L’Ancora, Società Cooperativa Sociale ONLUS, nasce del 1995 in continuità all’azione svolta sotto forma di volontariato dalla ACISJF (Association Catholique Internationale Service Jeunesse Feminine), nata a Friburgo nel 1897 e presente a Udine dal 1930. Dal 1968 al 1997 ha svolto, presso la sede di via Roma a Udine, un prezioso servizio di accoglienza a giovani donne in difficoltà, senza dimora, vittime di violenza o in stato di gravidanza.

Fin dai primi passi, L’Ancora è stata opera dell’Arcidiocesi di Udine che ha sempre assicurato il suo sostegno ed è ad oggi parte attiva del C.d.A. della Cooperativa.

L’Ancora è una realtà laica che trova il suo valore nella centralità della persona e nella sua integrale dimensione, nel rispetto delle esigenze culturali e religiose degli ospiti accolti.

La *mission educativa* è quella di accogliere persone che hanno sperimentato nel corso della propria vita esperienze negative e traumatiche, ma che possono aspirare ad un cambiamento personale, in funzione della modificazione dell’ambiente circostante e della qualità della cura somministrata. La comunità è da intendersi così un luogo pensato, in cui la quotidianità fatta di rituali, regole e routine, diviene spazio di costruzione condivisa di significati. Gli operatori, attraverso processi di co-costruzione, creano le premesse per la determinazione di processi di familiarizzazione che stimolano una riflessione critica sulle esperienze passate e le costruzioni future.

L’evoluzione delle problematiche al femminile e le nuove opportunità legislative hanno richiesto una maggiore professionalità ed una rivisitazione dello statuto. In base alla Legge 381/91 è nata quindi la cooperativa sociale di tipo A che nel 2003 ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001; la Cooperativa oggi è conforme allo standard ISO 9001:2015 per il campo applicativo *Progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali ed educativi e servizi residenziali tutelari per minori, genitori e giovani donne*.

La certificazione ha permesso di strutturare modalità operative utili alla creazione di processi standardizzati e condivisibili, che regolano le procedure e agevolano lo svolgimento coerente degli interventi e delle attività, da parte degli Operatori e della Direzione. Gli standard qualitativi prevedono un sistema di gestione predefinito nelle seguenti aree sociali:

- la gestione dei rapporti con i servizi
- la gestione dei rapporti con gli utenti
- la gestione di risorse qualificate

La Cooperativa Sociale L’Ancora ha sede a Udine, in via Melegnano 84, e gestisce n.2 strutture in Udine, concesse in comodato d’uso gratuito dall’Arcidiocesi della città e n.1 struttura di proprietà a Bressa di Campofornido (UD).

## **CAPITOLO 2. LA COMUNITA' SOCIO EDUCATIVA L'ANCORA**

### **2.1 Descrizione**

L'Ancora è un edificio in stile liberty rivisitato, con un ampio giardino privato attrezzato. Si sviluppa su quattro piani:

- nel seminterrato sono presenti: sala Tv, studio-archivio, lavanderia, dispensa, servizi igienici con doccia per gli operatori;
- al piano terra sono presenti una cucina, una stanza polifunzionale adibita a sala pranzo e una camera per diversamente abili con bagno annesso attrezzato. Il piano è accessibile anche da una rampa per disabili;
- al primo piano sono presenti n.3 camere doppie e n.2 camere singole, una delle quali riservata al personale presente durante la notte, l'altra riservata alla pronta accoglienza e n.2 bagni dotati di doccia;
- al secondo piano sono presenti n.3 camere doppie, n.1 camera singola per la pronta accoglienza, n.2 bagni dotati di doccia ed una cucina, lavanderia e stireria;
- all'esterno ci sono n.2 garage, due spazi auto scoperti ed una stanza attrezzata multifunzionale (incontri protetti, spazio di incontro libero, per riunioni, studio), un ampio giardino.

L'Ancora è ubicata in un luogo facilmente accessibile e raggiungibile, a circa dieci minuti a piedi della stazione ferroviaria e da quella dei pullman, vicina al centro della città e ai servizi primari (farmacia, scuole, parco pubblico attrezzato, supermercato, posta, tabacchi, guardia medica, fermata bus...). La posizione è idonea all'attivazione di rapporti significativi con il contesto sociosanitario di riferimento, con le iniziative di integrazione scolastica, formativa, di relazione e del tempo libero. Favorisce l'autonomia delle ospiti accolte, fortemente promossa e sostenuta nel Progetto Educativo proposto.

L'Ancora è un servizio residenziale che, pur offrendo un'accoglienza di tipo familiare per dimensioni, ambiente e modalità relazionale, si caratterizza per la presenza di un'equipe educativa che esercita la propria funzione in termini professionali 24 ore su 24.

Il servizio residenziale si caratterizza per essere una risposta continuativa di accoglienza, qualora non sia possibile consentire la permanenza della minore nel contesto familiare di origine. Per garantirne la continuità, la Comunità socio-educativa L'Ancora offre un Alloggio ad Alta Autonomia (La Sorgente) rivolto a giovani donne maggiorenni per le quali è disposto dal Tribunale per i Minorenni il proseguo amministrativo.

La Cooperativa gestisce inoltre una Comunità bambino-genitore (Corte della Trinità) per l'accoglienza di gestanti e di genitori con figli minori.

L'Ancora offre servizi semiresidenziali diurni e/o notturni socio-educativi per minori. Tali servizi sono finalizzati alla protezione e salvaguardia dei legami tra la minore, i membri della sua famiglia e l'ambiente di vita.

### **2.2. Destinatari del servizio**

L'Ancora accoglie fino a un massimo di quindici minori femmine, compresi due posti riservati alla pronta accoglienza. Al fine di favorire lo sviluppo di positive relazioni tra pari, l'accoglienza delle minori avviene tenendo in considerazione l'omogeneità per sesso e età delle stesse. Con riferimento all'età, la comunità è articolata in tre moduli, secondo le seguenti fasce di riferimento: da 11 a 13 anni (gli alloggi sono individuati al piano terra ed al primo piano) e da 14 a 17 anni o fino al compimento dei 21 in caso di proseguo amministrativo.

Le ospiti accolte necessitano di percorsi educativi in seguito a:

- sofferenze di natura psicologica e fisica dovuti a violenze intrafamiliari subite e/o assistite;
- permanenza in contesti familiari che risultano non essere in grado, neppure con specifici e mirati sostegni esterni, di assicurare un'adeguata crescita sociale, culturale e morale della minore;
- situazioni di grave trascuratezza relazionale e materiale determinata da profonde insufficienze delle competenze personali e genitoriali delle figure parentali.

La struttura inoltre può accogliere:

- minori inseriti nel circuito penale, protagonisti di reati ed inviati dal Centro di Giustizia Minorile;
- minori fragili, a rischio di devianza sociale e/o con problematiche di disadattamento sociale.

### **CAPITOLO 3. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La presa in carico della minore in comunità, si caratterizza per alcune fasi, che vanno concepite come un *continuum* e richiedono di essere accompagnate, con attenzione e cura, attraverso una costante attività di monitoraggio e specifici momenti di verifica e valutazione.

#### **3.1. Fase dell'accoglienza**

Le minori vengono segnalate e proposte per l'inserimento dagli operatori del servizio sociale pubblico e/o dalle Forze dell'Ordine.

L'accoglienza dell'ospite è valutata sulla base della domanda di inserimento, della eventuale documentazione prodotta e dal colloquio di presentazione della situazione.

Le informazioni necessarie per la valutazione della situazione sono le seguenti:

- Anamnesi personale della minore;
- Anamnesi familiare (composizione, situazione generale);
- Situazione giuridica della minore;
- Eventuali relazioni inerenti interventi educativi, residenziali o meno, già attivati per la minore;
- Progetto educativo generale, che indichi le motivazioni dell'inserimento con i presunti tempi di affidamento da valutare in itinere.

Si auspica, inoltre, in base alla capacità di discernimento della minore, di acquisire il suo parere e, per quanto possibile, quello della sua famiglia, avvalendosi anche dello strumento della visita della struttura.

Sulla base di questi elementi l'équipe valuta la disponibilità numerica dei posti, se il profilo della situazione corrisponde agli standard educativi della Comunità e se è compatibile con il gruppo ospiti esistente. Qualora i riscontri siano positivi si procede all'inserimento.

In caso di pronta accoglienza si dà priorità all'emergenza e le informazioni sopra citate sono richieste in un secondo momento.

La fase iniziale di accoglienza si conclude con l'individuazione degli obiettivi e degli interventi da attuare, delle modalità e dei tempi di monitoraggio, elementi che verranno poi inseriti e formalizzati, dopo un periodo di osservazione, nel Progetto Educativo Individualizzato. Tale progettualità avviene con il servizio inviante e, laddove possibile, con la minore nonché con la famiglia qualora opportuno e consentito.

L'equipe sceglie i tempi e i modi più adatti all'inserimento, al fine di favorire la conoscenza di tutto il personale coinvolto nelle turnazioni e delle altre giovani ospiti.

L'equipe valuta:

- la possibilità di assegnare alla nuova ospite una camera singola o propendere per una scelta di condivisione di spazi (camera doppia);
- esigenze particolari legate alla cultura e credo religioso (alimentazione, momenti di preghiera...);
- esigenze legate al proprio stato di salute (intolleranze, regimi alimentari controllati, indicazioni terapeutiche...).

Fornisce inoltre:

- un kit di prodotti igienici ed un corredo di base, indipendentemente dal bagaglio personale;
- una chiave personale della camera (ad uso singolo o condiviso) che permette all'ospite di custodire i propri oggetti personali;

Condivide:

- con l'ospite e il servizio sociale gli obiettivi del collocamento, le disposizioni ed il regolamento comunitario.

Consegna:

- al servizio sociale la documentazione necessaria per il collocamento (consenso al trattamento dei dati personali, autorizzazione sanitaria, autorizzazione scolastica, gestione dei beni, gestione dei dispositivi elettronici).

Comunica:

- l'accoglienza alla Questura, all'Azienda Sanitaria e alla Procura dei Minori di Trieste.

In seguito all'ingresso è previsto un periodo di osservazione educativa sugli aspetti comportamentali, relazionali e affettivi e sulla tenuta delle disposizioni condivise. Il monitoraggio previsto consiste in colloqui spontanei e/o strutturati individuali e incontri di gruppo a cadenza settimanale. Il gruppo delle ospiti si riunisce assieme al personale educativo per riflettere su temi di attualità e/o su questioni riguardanti le dinamiche comunitarie. Il gruppo vuole stimolare un adeguato senso critico della realtà e delle cose che accadono nel mondo. Attraverso questi momenti, si stimolano riflessioni riguardanti sia la sfera personale che quella sociale e le relazioni tra le parti.

Vengono inoltre programmati gruppi con professionisti esterni per approfondire alcune tematiche orientate al raggiungimento di un maggior benessere psico-fisico e alla prevenzione di comportamenti a rischio.

Al termine del periodo di osservazione (30 gg circa) qualora l'accoglienza sia confermata, si provvede all'assegnazione dell'educatore Tutor e alla compilazione del Progetto Educativo Individuale (entro i successivi 60 giorni).

### **3.2. Servizi garantiti**

All'atto dell'accoglienza vengono declinati i servizi garantiti dalla comunità.

Quest'ultima offre all'interno un ambiente domestico di tipo familiare, con zone condivise (sala pranzo, spazio di relazione appositamente organizzato per le attività collettive, di socializzazione, educative e ricreative, sala studio, spazio multimediale, cucina, dispensa, servizi igienici e lavanderia), zone ad uso personale (camere singole e doppie), zone per le attività amministrative e per gli operatori ed un giardino attrezzato.

La comunità offre un'accoglienza di tipo familiare dove ognuno, operatori ed ospiti, ha una parte attiva di cooperazione e co-partecipazione.

L'igiene degli spazi comuni, bagni compresi, è garantita da un'Operatrice polifunzionale.

Agli ospiti, affiancati dal personale educativo, si chiede di:

- avere cura di tutti gli spazi comuni;
- riordinare la sala pranzo, pulire la cucina e i piatti in base ad una turnazione equa;
- avere cura, riordinare, pulire la camera ad uso singolo o condiviso;
- avere cura e riordinare il bagno ad uso condiviso;
- gestire in modo corretto la lavanderia (utilizzo del cesto per la biancheria sporca, presente in camera, rispetto del proprio turno di lavaggio degli indumenti e corretto ritiro del bucato non appena asciutto).

Particolare attenzione viene dedicata alla preparazione dei pasti, gestita da una cuoca professionale, la quale risponde alle esigenze sanitarie (linee guida alimentari, diete, intolleranze, malattie metaboliche), culturali/religiose e cerca di accontentare le richieste personali di ogni singola ospite. I pasti rappresentano un momento conviviale ed importante della vita comunitaria. Si invitano pertanto tutte le ospiti a non mancare a questi appuntamenti se non per motivi di salute, e di adottare un comportamento educato e rispettoso affinché questo momento possa essere distensivo per tutti.

All'esterno la comunità garantisce servizi di continuità educativa con altri enti coinvolti nel progetto, accompagnamento per visite e controlli medici/riabilitativi e di sostegno psicologico, assistenza durante i ricoveri ospedalieri, accompagnamento presso la competente Autorità giudiziaria per udienze ed altre esigenze di giustizia. Ricerca e promuove attività ludico/ricreative e formative presenti sul Territorio, risorse importantissime cui l'ospite potrà sempre attingere.

Per il dettaglio dei servizi garantiti ed erogati, si rimanda al documento *Servizi e Tariffe* aggiornato.

### 3.2.1. Organizzazione della giornata tipo

<b>Attività</b>	<b>Dal lunedì al sabato</b>	<b>Domenica e festivi</b>
Sveglia	In tempo utile per recarsi alle attività scolastiche/formative	Entro le ore 10.30
Colazione	Dalla sveglia alle ore 8.30	Entro le ore 9.30
Pranzo	Ore 13.30	In base alle attività strutturate
Merenda	Ore 17.00	Ore 17.00
Cena	Ore 19.00	Ore 19.00
Ritiro serale nelle stanze	Entro e non oltre le ore 22.30	Entro e non oltre le ore 23.30
Compiti ed attività pomeridiane	Dalle ore 15.00	Attività strutturate interne o esterne alla comunità
Orari TV e PC	Dalle ore 14.00 alle ore 15.00 Dalle ore 18.00 alle ore 19.00 Dalle ore 20.00 alle ore 22.00	Libero, in base alle attività strutturate
Cellulare/Tablet per chi autorizzato	Tempi e modi definiti dal PEI. Consegna del dispositivo entro le ore 22.30	

Gli orari della vita comunitaria, come indicati in tabella, possono subire delle variazioni in base a impegni personali e scolastici delle singole ospiti, come previsto dal PEI.

Nel corso della domenica e dei festivi gli orari sono subordinati alle attività proposte dagli educatori e dalle ospiti. Le attività possono essere interne (laboratori di cucina, bricolage, giardinaggio, proiezione film, giochi da tavolo, ecc.) ed esterne (visite culturali, cinema, concerti, teatro, attività sportive, equitazione, gite, ecc.). Alle ospiti è richiesto di partecipare in modo attivo alle iniziative promosse, al fine di facilitare la relazione con il gruppo dei pari e per sperimentare nuovi contesti. Durante il periodo scolastico, grande attenzione viene dedicata agli impegni scolastici ed allo studio pomeridiano. Gli educatori sono presenti quotidianamente per il sostegno allo studio, anche individuale.

Gli orari, inoltre, subiscono delle variazioni in base al calendario delle festività nazionali, chiusure scolastiche, vacanze estive/invernali.

<b>Attività</b>	<b>Dal lunedì al venerdì</b>	<b>Sabato e domenica</b>
Sveglia	In tempo utile per recarsi alle attività strutturate	Sveglia libera/in tempo utile per partecipare alle attività promosse
Colazione	Dalla sveglia alle ore 9.00	Entro le ore 9.30
Pranzo	Ore 13.00	In base alle attività strutturate
Merenda	Ore 16.30	Ore 16.30
Cena	Ore 19.00	Ore 19.00
Ritiro serale nelle stanze	Entro e non oltre le ore 23.00	Entro e non oltre le ore 23.30 (solamente il sabato sera)
Orari TV e PC	Dalle ore 14.00 alle ore 15.00 Dalle ore 16.30 alle ore 19.00 Dalle ore 20.00 alle ore 22.00	Libero, in base alle attività strutturate
Cellulare/Tablet per chi autorizzato	Tempi e modi definiti dal PEI. Consegna del dispositivo entro le ore 22.30	

La comunità, ben inserita all'interno del tessuto urbano, utilizza le risorse del Territorio e offre la possibilità di fare esperienza in contesti formativi, sportivi, culturali e di volontariato. Durante il periodo estivo le attività sono pensate e calibrate, tenuto conto dell'età, degli interessi, delle peculiarità e delle attitudini della singola ospite. La comunità propone inoltre soggiorni marini/montani e gite giornaliere.

### **3.2.2. Rapporti con le famiglie**

Sono agevolati i rapporti con la famiglia di origine ed i parenti, tranne nelle situazioni in cui vi siano espresse controindicazioni, inibizioni o divieti da parte dell'Ente affidatario o diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria.

A tal fine, in base a quanto stabilito nel decreto del Tribunale per i Minorenni e/o dai servizi coinvolti, la comunità gestisce e media incontri periodici liberi o protetti con la famiglia, promuove con essa una comunicazione ed un confronto costante e la coinvolge su ogni aspetto riguardante la vita della minore. Facilita e sostiene la relazione e accompagna la minore nella rivisitazione critica della propria storia, affinché la rilettura diventi uno strumento utile a calibrare le aspettative relative alla sua famiglia e al suo percorso di vita. Gli incontri si possono svolgere all'interno della comunità, per permettere alla famiglia di conoscere il luogo in cui la minore vive oppure all'esterno della comunità

in uno studio dedicato che garantisce la privacy, il comfort, il calore e la tutela della minore stessa. Lo studio, di proprietà della Cooperativa, si trova in prossimità della comunità ed il suo accesso è agevolato dalla posizione facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici.

La comunità offre inoltre:

- un supporto e accompagnamento all'affidamento familiare;
- un supporto e accompagnamento post-dimissioni nella prima fase di vita autonoma e/o rientro in famiglia.

### 3.3. Fase delle dimissioni

La dimissione dal servizio residenziale è una fase particolarmente importante che richiede un tempo congruo di predisposizione ed attuazione. Va preparata con i servizi coinvolti, in collaborazione con la comunità ospitante, con la minore e laddove possibile, con la sua famiglia. La dimissione deve avere carattere di gradualità e progressione e deve garantire la continuità degli obiettivi perseguiti nella fase di permanenza nella struttura, anche attraverso servizi educativi domiciliari o progetti mirati a carattere sperimentale che L'Ancora offre.

Le dimissioni dell'ospite dalla comunità sono valutate sulla base di:

- 1) incompatibilità di convivenza e mancanza di adesione al progetto, sulla base dell'osservazione del primo mese di accoglienza;
- 2) raggiungimento degli obiettivi del PEI (tutti o in parte) e possibilità di reinserimento nella famiglia di origine;
- 3) raggiungimento degli obiettivi del PEI (tutti o in parte) e possibilità di inserimento in contesto extra familiare;
- 4) raggiungimento della maggiore età e trasferimento in alloggio ad alta autonomia, in caso di proseguimento amministrativo;
- 5) raggiungimento della maggiore età e uscita autonoma dal contesto comunitario;
- 6) reiterati comportamenti reattivi/aggressivi, incompatibili con la vita comunitaria, che ledono l'incolumità delle ospiti ed operatori;
- 7) comportamenti disfunzionali, tra cui reiterati allontanamenti arbitrari dalla struttura e mancanza di adesione a qualsiasi progettualità condivisa.

La dimissione non deve essere considerata e proposta mai come strumento correttivo e punitivo. L'intervento ha l'obiettivo di ri-pensare un nuovo progetto educativo che si prefigga l'utilizzo di risorse e strumenti più rispondenti alle esigenze evolutive, personali e di tutela della minore. In tal senso, L'Ancora organizza ed accompagna le dimissioni in modo condiviso e collaborativo, prevedendo, quando necessario, soluzioni intermedie graduali quali accoglienza semiresidenziale, rientri programmati in famiglia nel fine settimana, interventi di sostegno educativo domiciliare da parte dei suoi operatori, fino a completamento del progetto.

L'Ancora, fino al giorno della dimissione, continua a garantire all'Ospite un'accoglienza incondizionata, a lavorare sugli obiettivi minimi di tutela e a rispondere ai suoi bisogni primari. Il cambio di prospettiva vuole garantire alla minore l'acquisizione di una maggiore consapevolezza del Sé e di una istanza motivazionale pro sociale più profonda, che le permetta di divenire soggetto agente e reattivo, in grado di gestire le proprie azioni in una modalità più assertiva e consapevole.

In base ai criteri di dimissione declinati nei punti 2,3,4 e 5, il servizio sociale provvede:

- a definire le dimissioni per il raggiungimento degli obiettivi (punto 2);
- a definire le dimissioni dalla comunità ed avvalorare la richiesta di trasferimento in Alloggio ad Alta Autonomia;

- a definire le dimissioni per raggiunta maggiore età.

Nel caso di neomaggiorenni, in presenza di un proseguo amministrativo, la Comunità struttura accompagnamenti e passaggi graduali verso il suo Alloggio ad Alta Autonomia La Sorgente.

Nei punti 1,6 e 7 la comunità provvede a dimettere l'ospite per oggettive, reiterate e documentate motivazioni. Il tempo di preavviso condiviso con l'Ente e comunicato all'Ente che ne ha disposto l'inserimento, è stimato tra 10 e 20 giorni.

### **3.4. Modalità di computo e di riscossione del contributo economico**

Il corrispettivo per il servizio prestato dalla struttura è costituito dalla retta giornaliera individuale, alla quale si devono sommare eventuali importi per servizi aggiuntivi e spese straordinarie, cui possono partecipare genitori/tutori/etc.

Le principali voci di costo che concorrono alla determinazione della retta sono:

- il personale impiegato, compresi tutti gli oneri diretti ed indiretti in riferimento al contratto collettivo nazionale (CCNL) applicato;
- la supervisione e la formazione degli operatori;
- le utenze, le pulizie, le manutenzioni ordinarie/straordinarie;
- gli ammortamenti per i beni strumentali al funzionamento delle strutture;
- la gestione amministrativa della Cooperativa;
- la gestione dei requisiti organizzativi, gestionali e amministrativi delle ospiti;
- la mediazione familiare, gli incontri protetti in spazi dedicati ed attrezzati (anche per incidenti probatori);
- l'alloggio delle ospiti;
- il vitto delle ospiti;
- il corredo personale di base, la biancheria, i prodotti per l'igiene e la lavanderia;
- l'istruzione e la formazione (il sostegno scolastico, i contatti con gli insegnanti, le spese scolastiche ordinarie, la biblioteca interna, l'uso del pc, etc.);
- la socializzazione delle ospiti (gite, tempo libero organizzato, attività sportive, attività di volontariato, etc.);
- i percorsi di autonomia delle ospiti (progettazione di percorsi di inserimento lavorativo, di volontariato, percorsi di sostegno e supporto post-dimissioni, etc.);
- il trasporto delle ospiti (compresi eventuali accompagnamenti nel primo periodo di inserimento in circuito cittadino e/o abbonamenti alle linee urbane);
- l'assistenza e le cure mediche ordinarie delle ospiti ed eventuali spese sanitarie ordinarie non coperte dal servizio sanitario ma non particolarmente onerose (tranne nei servizi semiresidenziali e a ciclo diurno), compresa l'assistenza non continuativa durante i ricoveri ospedalieri;
- incontri periodici con familiari, servizi sociali, enti, autorità giudiziarie (compresi gli incontri protetti);
- imposte, tasse, assicurazioni e altri oneri gestionali e amministrativi;
- spese per la gestione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 su progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi e servizi residenziali tutelari per minori, giovani donne, minori e genitori.

Entro il 31 dicembre di ogni anno, le strutture accreditate comunicano al Comune nel cui territorio ha sede la struttura, all'ente gestore del Servizio sociale dei Comuni, all'Azienda sanitaria competente per territorio e alla Direzione regionale competente in materia di politiche sociali e sociosanitarie l'importo delle rette applicate per il successivo anno solare, contenuto nel documento *Servizi e Tariffe*.

Lo stesso documento specifica altresì i servizi aggiuntivi fuori retta e le spese straordinarie fuori retta, entrambi da concordare preventivamente con gli enti che hanno disposto l'inserimento dell'ospite.

Tra i principali servizi aggiuntivi fuori retta si trovano:

- sostegno e consulenze psicologiche, psicopedagogiche, psichiatriche;
- assistenza infermieristica;
- guardaroba (se non corredo personale di base);
- abbonamenti/biglietti trasporti extra urbani;
- accompagnamenti scolastici/lavorativi oltre a quelli a quelli nel primo periodo di inserimento;
- rette attività esterne socio/ricreative/sportive in strutture non convenzionate;
- servizi scolastici non ordinari e/o integrativi (gite, asili nido, etc.);
- personale integrativo dedicato.

Tra le principali spese straordinarie fuori retta si trovano:

- assistenza ospedaliera in forma continuativa in caso di ricovero;
- visite specialistiche, ticket, farmaci se non esenti ed onerosi;
- interventi specialistici (occhiali, cure dentali, etc.).

La riscossione del contributo economico avviene dietro presentazione di regolari fatture mensili o bimestrali.

### **3.5. Strumenti di tutela**

#### **3.5.1. Trattamento dei dati personali**

In ottemperanza alle norme vigenti, la Cooperativa applica idonee procedure al fine di garantire, ai sensi del D. Lgs n.196/2003 e REG.UE n.679/2016, la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone in materia di dati personali.

#### **3.5.2. Copertura assicurativa**

Gli ospiti, per tutta la durata della loro permanenza in struttura, godono di adeguata copertura assicurativa, come previsto dalle normative vigenti.

## **CAPITOLO 4. MODELLO EDUCATIVO**

### **4.1. Principi fondamentali**

I principi fondamentali a cui si ispira il modello educativo sono:

**Eguaglianza:** viene garantita imparzialità nei criteri di accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni economiche e sociali.

**Continuità:** viene garantita regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo.

**Informazione:** informazione esaustiva sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro ed i tempi di attuazione delle procedure.

**Partecipazione:** coinvolgimento degli attori coinvolti nel processo educativo, nelle fasi di progettazione e verifica del progetto educativo.

Semplificazione, efficacia ed efficienza: viene garantita l'offerta di servizi chiari, in un'ottica di migliore combinazione tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

Il modello educativo considera la relazione lo strumento fondamentale dell'educazione. La relazione ci identifica e identifica gli altri, colloca nel tempo e nello spazio, ci consente di riconoscere i contesti e la nostra posizione nel mondo, attribuisce un senso agli eventi, alle esperienze e alla vita. È gesto quotidiano di cura, dal più specialistico al più generico, ha il potere di innalzare l'altro, valorizzando il riconoscimento del suo essere Persona, della sua storia e delle sue risorse. La relazione tra operatore e ospite è una sfida educativa, si presenta complessa, complicata e stimolante. Richiede pazienza, ascolto, osservazione, preparazione, motivazione e responsabilità. La consapevolezza della centralità della relazione nell'intervento educativo e, ancor più precisamente la consapevolezza del potere che la relazione ha nel generare la qualità della nostra vita e della vita delle persone con cui ci relazioniamo, pone l'educatore di fronte a quotidiane responsabilità professionali sociali ed etiche. La relazione non rimane altresì circoscritta nel contesto comunitario ma coinvolge le dinamiche organizzative dei Servizi territoriali chiamati a garantire prestazioni ed interventi su più livelli (sanitari, riabilitativi, scolastici e formativi).

Per il sostegno psicologico delle singole ospiti, se non è attivo un servizio specialistico territoriale, la comunità si avvale di consulenze esterne accreditate, per mettere a disposizione professionisti del settore ed assicurare, qualora richieste, sedute di sostegno individuali alle minori.

#### **4.2. Progetto Educativo Individuale (PEI)**

Il PEI è uno strumento operativo che si colloca all'interno del più complesso progetto di intervento (Progetto Quadro) definito dal servizio territoriale titolare.

La finalità ultima del progetto educativo è quella di offrire un sostegno ed un affiancamento professionale, affinché le persone da noi assistite possano aspirare concretamente e legittimamente ad una migliore qualità della propria vita. Il progetto coinvolge, dove possibile, la famiglia ritenuta luogo per eccellenza del legame affettivo al quale riconsegnare una responsabilità educativa anche se temporaneamente sospesa.

Viene elaborato dal Coordinatore con il Responsabile di Comunità, sulla base di un'osservazione sistematica e articolata, svolta dall'intero gruppo di lavoro.

Il primo PEI viene redatto entro 90 giorni dall'accoglienza, dopo una fase iniziale di conoscenza, di osservazione, del vissuto, delle fragilità e delle modalità di relazione della minore.

Il documento viene definito e realizzato in stretto raccordo con gli operatori dei servizi territoriali e aggiornato con cadenza generalmente semestrale per scadenza dei termini, per il raggiungimento e/o ridefinizione degli obiettivi. Esso comprenderà:

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

Il PEI è un documento strutturato per aree progettuali, finalizzato ad un obiettivo generale. La sua realizzazione è preceduta dalla compilazione da parte del gruppo di lavoro di una scheda di valutazione, compilata ogni sei mesi sulle seguenti sotto aree operative:

- area igienico-sanitaria;
- area personale e relazionale;
- area comunitaria;
- area scolastica/formativa/lavorativa;

- area familiare;
- area dell'autonomia;
- area economica.

Nel Progetto Educativo Individuale (PEI) sono indicati i metodi e gli interventi per favorire l'ascolto e il coinvolgimento dell'ospite nelle scelte che lo riguardano.

Nella stesura del documento per ogni singolo obiettivo intermedio, viene proposta all'ospite una modalità operativa attraverso la quale raggiungerlo con il supporto dell'educatore che monitora, accompagna e facilita il processo.

Le verifiche periodiche servono all'educatore e all'ospite per calibrare l'intervento e rimodulare l'azione correttiva.

La scheda di valutazione è lo strumento di monitoraggio del percorso educativo, in relazione agli obiettivi definiti nel progetto personalizzato. Si struttura in griglie di osservazione per ogni area operativa. Gli items indicano il raggiungimento totale o parziale di un obiettivo o il suo non raggiungimento. Il lavoro educativo è teso a mantenere gli items raggiunti e a migliorare quelli parzialmente raggiunti, attraverso la ridefinizione degli obiettivi e l'adozione di strategie funzionali.

## **CAPITOLO 5. MODELLO OPERATIVO**

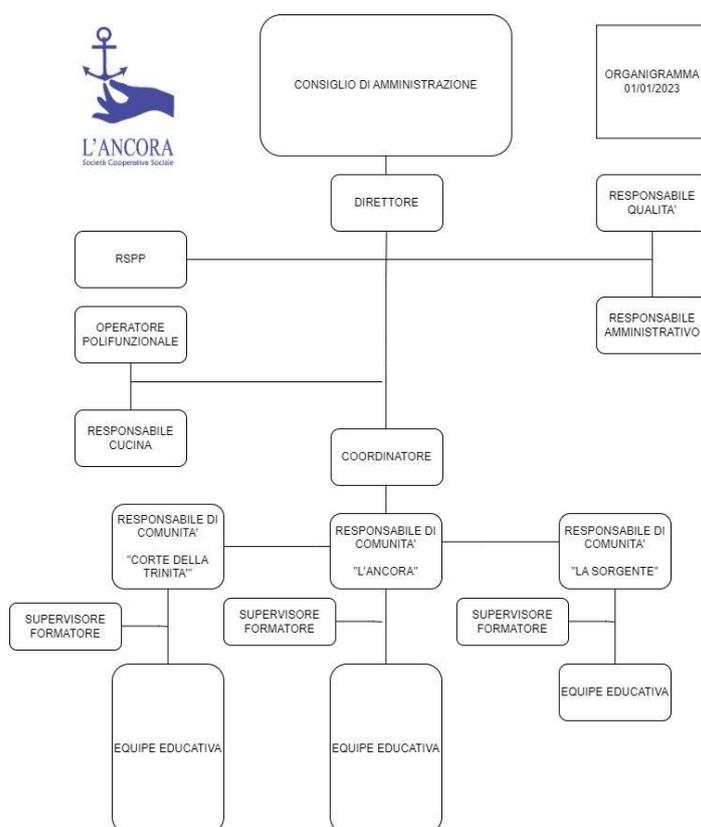
### **5.1. Personale operativo**

L'Ancora Società Cooperativa Sociale si avvale di risorse umane tecnico-professionali maturate all'interno di percorsi di formazione continua e sottoposti a verifica periodica in base al sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015. La presenza di profili professionali qualificati consente approcci educativi mirati e di qualità, volti a produrre un cambiamento della rappresentazione sociale e personale del Sé.

La comunità si avvale di personale con funzioni educative in possesso del titolo di studio o qualifica, previsti dalla normativa vigente ed è garantito il rapporto di almeno un Educatore Professionale ogni quattro minori accolte. La presenza del personale educativo è strutturata in base ai bisogni delle ospiti e l'organizzazione è stabilita e condivisa mensilmente.

Durante il periodo scolastico, il maggior numero degli operatori si concentra nella fascia pomeridiana/serale per garantire alle giovani la presenza, il sostegno e l'aiuto scolastico. Durante i periodi festivi ed estivi la turnazione degli educatori è subordinata alle iniziative proposte e all'effettiva presenza delle ospiti in struttura. Le iniziative promosse sul territorio vedono coinvolti il maggior numero di educatori affinché l'esperienza sia totalizzante e crei un'occasione di relazione e conoscenza reciproca. Il personale, a tempo pieno e impiegato sulle 24 ore, è composto da un'equipe di Educatori Professionali presenti anche durante la fascia notturna, un Coordinatore, un Responsabile di Comunità, una Responsabile di cucina e un'Operatrice polifunzionale. Fa parte dell'organico un Direttore e un Responsabile Amministrativo.

## 5.2. Organigramma



L'elenco puntuale degli operatori, sia a tempo pieno che parziale, e le loro mansioni sono riportati in appositi elenchi, costantemente aggiornati ad ogni variazione.

### 5.2.1. Funzioni del personale operativo

- Direttore: ha funzioni di direzione, gestione e organizzazione complessiva del servizio e delle strutture. Assicura il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio con il corretto uso delle risorse economiche, di quelle umane e del buon funzionamento organizzativo generale, tra cui la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Gestisce i rapporti con le istituzioni e i principali attori esterni.
- Coordinatore: gestisce il gruppo degli Educatori e delle turnazioni ed il raccordo con i servizi del Territorio. Il Coordinatore ha compiti di gestione dello staff multiprofessionale della struttura e la responsabilità della realizzazione dei progetti educativi individualizzati ed eventualmente dei progetti educativi riabilitativi integrati.
- Responsabile di comunità: è responsabile della corretta esecuzione dei processi educativi definiti in equipe e sviluppati all'interno delle strutture. Supporta il Coordinatore nella definizione e stesura dei progetti educativi individuali. Coordina inoltre le attività di una struttura, rapportandosi operativamente con i Servizi Sociali ed altri attori esterni che dialogano con la struttura. È l'esperto della relazione e della comunicazione.
- Educatore: è il professionista che svolge il servizio assistenziale ed educativo. Risponde ai bisogni di protezione dell'Ospite e favorisce i processi di autonomia emotiva, economica ed abitativa. L'Educatore individua modalità, strumenti e procedure di osservazione, obiettivi generali e strumentali, fasi e tempi del progetto educativo dell'Ospite, attività ed

interventi che favoriscano lo sviluppo evolutivo, occasioni di condivisione del percorso educativo in atto. Svolge mansioni di monitoraggio e condivisione dei risultati ed utilizza e gestisce con cura e responsabilità tutti gli strumenti forniti dalla Cooperativa. L'Educatore con funzione di Tutor garantisce la continuità dell'intervento educativo nei diversi ambiti: famiglia, enti pubblici, contesti formativi, ecc. Si occupa, in prevalenza, della compilazione e della gestione di tutti gli aspetti documentali inerenti all'ospite.

- Responsabile Amministrativo: si occupa della gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli accolti. È responsabile della corretta gestione economico-finanziaria (compresa la tenuta della contabilità e redazione bilancio, la gestione di fatturazione, paghe, banche, gare d'appalto, scadenze fiscali e tributarie), della regolare amministrazione giuridica e contrattuale del personale, nonché la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento delle strutture e del servizio stesso.
- Responsabile qualità: è l'esperto che progetta il Sistema di Gestione per la Qualità, coordina e controlla l'applicazione di quanto previsto e ne verifica l'efficacia.
- Responsabile di cucina: si occupa della preparazione delle pietanze che vengono somministrate all'interno de L'Ancora. Segue le linee guida alimentari validate dall'Azienda Sanitaria territorialmente competente, che tengano anche conto delle prescrizioni, delle abitudini e delle tradizioni alimentari delle culture di origine dei Minori ospitati. È responsabile della scelta e dell'approvvigionamento degli alimenti forniti, nonché della loro corretta conservazione e del rispetto delle regole di igiene in base al manuale di autocontrollo alimentare.
- Operatore polifunzionale: operatore che supporta la corretta e funzionale gestione delle strutture di ospitalità, occupandosi prevalentemente di effettuare il riordino e la pulizia dei locali delle strutture residenziali.

### 5.3. Formazione

La Cooperativa presta una significativa attenzione all'adeguata valorizzazione ed accrescimento delle competenze del personale, valutate fin dall'assunzione dell'operatore con apposite procedure rispondenti al sistema di gestione della qualità. A partire dall'inserimento di un nuovo operatore in equipe viene infatti avviato un percorso di addestramento sotto il tutoraggio del Responsabile di Comunità e la supervisione del Coordinatore; sono previste periodiche valutazioni per monitorare l'acquisizione delle competenze minime necessarie e la valorizzazione delle ulteriori competenze ideali. Inoltre, si impegna annualmente ad implementare ogni strumento utile alla formazione del personale ed alla valutazione dell'efficacia degli interventi attuati. La formazione, sia durante le equipe educative con e senza la supervisione dello psicoterapeuta che attraverso momenti opportunamente organizzati con specialisti tematici, viene programmata in un piano della formazione, annualmente redatto e monitorato per garantire almeno 30 ore di formazione annuale per tutti gli operatori con funzioni educative e di coordinamento.

Sono presenti in struttura i tirocinanti curricolari; i rapporti con le università convenzionate sono gestiti dal Coordinatore.

### 5.4. Prevenzione e gestione situazioni di crisi

La Cooperativa presta una significativa attenzione alla qualità del clima organizzativo degli operatori, per il quale prevede specifici interventi contenuti nel piano di formazione annuale, oltre a periodiche

indagini per la verifica del livello di stress lavoro correlato in collaborazione con professionisti della sicurezza.

L'operatore viene sensibilizzato e formato a prevenire, gestire e relazionare possibili situazioni di crisi che coinvolgano ospiti, familiari ed operatori. A tal fine sono state predisposte apposite procedure per migliorare la gestione di possibili emergenze, tra cui gestione dell'emergenza sanitaria, gestione dei mancati rientri e uscite non autorizzate, raccomandazione per prevenire gli atti di violenza contro il personale educativo.

## 5.5. Strumenti operativi

Gli educatori si avvalgono dei seguenti strumenti operativi:

- colloqui spontanei e strutturati con le singole ospiti;
- gruppo delle ospiti con cadenza settimanale;
- riunione di equipe settimanale verbalizzata in formato cartaceo;
- supervisione con cadenza quindicinale;
- formazione professionalizzante e gestionale;
- diario giornaliero in formato digitale;
- schede di valutazione con periodicità definita, in formato cartaceo;
- certificazione UNI EN ISO 9001:2015;
- cartella dell'ospite in formato cartaceo;
- tutoraggio. Il Tutor garantisce all'ospite continuità nei diversi ambiti di vita, anche esterni alla comunità quali scuola, famiglia, servizi ed altre attività previste nel progetto, attraverso colloqui periodici e sistematici. L'Educatore Tutor è una figura scelta dal Responsabile di Comunità come figura di riferimento per il progetto della singola ospite, garantisce la continuità dell'intervento e mantiene le relazioni con i servizi coinvolti nella progettualità. La sua figura non vincola la relazione con la minore, che è libera di scegliere all'interno del gruppo di lavoro, l'operatore che più di altri risponde ai suoi bisogni di ascolto e attenzione. Cura del Responsabile è individuare l'affinità per un corretto match.

### 5.5.1. Cartella ospite

La cartella di ogni ospite, in formato cartaceo, è articolata in modo da mettere in evidenza gli aspetti giuridici, sanitari, sociali, educativi e psicologici ed è gestita dall'Educatore Tutor. Il nostro sistema di gestione per la certificazione ISO 9001:2015, prevede che la cartella delle ospiti sia suddivisa in moduli:

- modulo 1: scheda anagrafica ospite, documenti personali, scheda di valutazione, PEI, documento per il trattamento dei dati personali;
- modulo 2: comunicazioni di accoglienza alla Questura, schede personali compilate semestralmente per la Procura dei Minori, eventuali decreti del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario, comunicazioni e notifiche di ordine giuridico, relazioni dei servizi sociali, relazioni della comunità;
- modulo 3: autorizzazione sanitaria, documentazione sanitaria generale;
- modulo 4: autorizzazione scolastica, documentazione scolastica generale;
- modulo 5: scheda gestione denaro;
- modulo 6: gestione beni personali;
- modulo 7: gestione apparecchi e dispositivi elettronici.

## **CAPITOLO 6. RETI DI SOSTEGNO E COLLABORAZIONI**

La Cooperativa si impegna a cercare, mantenere e facilitare risorse che possano contribuire alla costruzione della rete di sostegno e di appoggio al minore, nelle diverse fasi dell'accoglienza residenziale. La comunità, inserita all'interno del tessuto urbano dagli anni '90, si propone di rappresentare una risorsa per il Territorio e coltivare le relazioni costruite negli anni con enti privati e pubblici, associazioni di volontariato, sportive culturali e formative. Con alcune mantiene rapporti informali, con altre stipula convenzioni e rapporti di partenariato.

Direttore, Coordinatore, Responsabile di Comunità ed equipe educativa, colgono ogni occasione per favorire il coinvolgimento sinergico dei diversi attori territoriali, sui temi della violenza di genere, delle comunità di accoglienza, delle possibili risposte ai bisogni emergenti. Rappresenta un loro compito tenere viva una relazione di reciprocità e collaborazione con il Territorio per aprire ad una gestione sociale.

La comunicazione nei confronti dei servizi sociali e sanitari e di altri soggetti istituzionali (scuola, associazioni sportive, centri di aggregazione, associazioni di volontariato...) è demandata a tutti gli educatori e si svolge, in particolare con il servizio sociale di competenza, attraverso telefonate dirette e posta elettronica anche quotidiane. Gli incontri in presenza o online sono sempre programmati, possono coinvolgere un'equipe multidisciplinare e sono finalizzati al monitoraggio e verifica del progetto condiviso. Le relazioni periodiche, così come gli incontri, vengono gestiti dal Coordinatore, dal Responsabile di Comunità con l'Educatore Tutor. La comunità non ha rapporti diretti con il Tribunale per i Minorenni; gli educatori sono presenti alle udienze delle ospiti ma fungono da soli accompagnatori.

L'Ancora si propone inoltre di:

- veicolare il protagonismo e il contributo di adolescenti e giovani, favorendo spazi dedicati all'ascolto attivo di idee e bisogni, affinché questi possano essere tradotti in un progetto che sia anche di condivisione sociale;
- promuovere la conoscenza delle risorse istituzionali e in particolare non istituzionali del Territorio in cui si vive;
- sollecitare la partecipazione delle Ospiti alle offerte del Territorio, affinché i rapporti instaurati non siano fruiti per un bisogno temporaneo ma diventino duraturi anche dopo il progetto di permanenza in comunità.

## **CAPITOLO 7. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

La Cooperativa, attraverso il suo sistema di gestione della qualità, certificato UNI EN ISO 9001:2015, ha implementato diversi strumenti per monitorare la soddisfazione di ospiti e servizi inviati, come ad esempio questionari di indagine che vengono compilati dalle ospiti e continui scambi di richieste di opinione con tutti gli stakeholders coinvolti nel servizio. I risultati di queste indagini, oltre che nel Riesame di Direzione annualmente redatto, confluiscono nel ben più complesso ed articolato Bilancio Sociale della Cooperativa che viene pubblicato ogni anno sul sito [www.lancora-coopsoc.it](http://www.lancora-coopsoc.it).

## **CAPITOLO 8. INFORMAZIONI E RECLAMI**

Per qualsiasi informazione aggiuntiva rivolgersi ai recapiti della comunità.

Per qualsiasi reclamo gli interessati sono invitati ad inviare una comunicazione all'indirizzo mail [info@lancora-coopsoc.it](mailto:info@lancora-coopsoc.it).

La Cooperativa assicura una pronta presa in carico, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.