

**L'ANCORA
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

**Comunità bambino-genitore
CORTE DELLA TRINITA'**



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' BAMBINO-GENITORE CORTE DELLA TRINITA'

- 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 ospiti**

CAPITOLO 6. RETI DI SOSTEGNO E COLLABORAZIONI

CAPITOLO 7. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

CAPITOLO 8. INFORMAZIONI E RECLAMI

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 65292
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 i 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 rivolto a giovani donne in difficoltà, senza dimora, vittime di violenza o in stato di gravidanza.

Fin dai primi passi, L'Ancora è stata opera segno dell'Arcidiocesi di Udine che ha sempre offerto 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 dei nostri ospiti.

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 valida 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 Campoformido (UD).

CAPITOLO 2. LA COMUNITA' BAMBINO-GENITORE CORTE DELLA TRINITA'

La Corte della Trinità è una comunità residenziale costituita da otto unità abitative autonome (alle quali si aggiunge una destinata all'operatore notturno), di cui una riservata alla pronta accoglienza. Si caratterizza per la presa in carico del nucleo familiare e non del singolo componente. Si propone di offrire un supporto, volto a creare un equilibrio tra le esigenze di accudimento e tutela dei minori

e la presa in carico dei bisogni della madre e/o del padre, a supporto delle capacità genitoriali. La struttura organizzativa della comunità presuppone il coinvolgimento attivo degli accolti, per una loro progressiva responsabilizzazione.

Nasce all'interno di una corte contadina finemente ristrutturata al fine di preservare l'architettura preesistente e ricavare numero nove appartamenti autonomi e funzionali, che condividono un cortile.

Fanno parte del contesto comunitario:

- una stanza polifunzionale a disposizione per ospiti ed operatori, attrezzata con vetro-specchio e sistema di video registrazione per incidenti probatori;
- una saletta psicologo;
- ufficio degli operatori;
- archivio;
- laboratorio polifunzionale;
- lavanderia;
- vani tecnici.

La comunità è ubicata in una piccola realtà urbana, collegata alla città di Udine attraverso un servizio efficiente di mezzi pubblici. Le contenute dimensioni del contesto facilitano l'inclusione e la socializzazione degli ospiti nel tessuto sociale.

Le scuole, dall'infanzia alla scuola secondaria di primo grado sono raggruppate in un unico plesso e servite dal trasporto scolastico comunale (raggiungibili in circa 3 minuti).

La Corte della Trinità è un servizio residenziale caratterizzato dalla presenza di un'equipe educativa che esercita la propria funzione in termini professionali 24 ore su 24.

2.2. Destinatari del servizio

La Corte della Trinità accoglie numero otto nuclei familiari fino a un massimo di sedici persone.

La struttura accoglie:

- madri o padri con uno o più figli di entrambi i sessi, con un profilo di bisogno di tipo socio educativo;
- coppia genitoriale con uno o più figli di entrambi i sessi, con un profilo di bisogno di tipo socio educativo;
- donne gestanti.

La comunità è un luogo di protezione, osservazione e supporto alla funzione genitoriale che affianca e sostiene il genitore e i figli in casi di sofferenze di natura psicologica e fisica dovuti a violenze subite e/o assistite, trascuratezza, deprivazione socioculturale (povertà relativa) e assenza di risorse (povertà estrema).

CAPITOLO 3. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1. Fase dell'accoglienza

Gli ospiti vengono segnalati e proposti per l'inserimento dagli operatori del servizio sociale pubblico e/o dalle Forze dell'Ordine.

Le ammissioni sono valutate sulla base della domanda di inserimento, della eventuale documentazione prodotta e dal colloquio di presentazione della situazione.

Le informazioni necessarie per la valutazione sono le seguenti:

- Anamnesi familiare (composizione, situazione generale);
- Anamnesi personale dei singoli componenti;

- Eventuali relazioni inerenti interventi educativi, residenziali o meno, già attivati a favore del nucleo e/o del singolo;
- Progetto educativo generale, che indichi le motivazioni dell'inserimento con i presunti tempi di affidamento da valutare in itinere.

Si auspica, inoltre, di sentire il parere del genitore e del minore in base alla sua capacità di discernimento, avvalendosi anche dello strumento della visita della struttura.

Sulla base di questi elementi, l'equipe valuta la disponibilità numerica dei posti, se il profilo della situazione corrisponde agli standard educativi della Comunità e se è compatibile con il gruppo di ospiti esistente. In caso di riscontri 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, qualora possibile, con la famiglia.

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 degli altri ospiti.

L'equipe valuta:

- l'alloggio da assegnare, più funzionale/adatto alle esigenze del nucleo familiare;
- esigenze particolari legate alla cultura e credo religioso (alimentazione e momenti di preghiera, ecc.), esigenze legate allo stato di salute (intolleranze, regimi alimentari controllati, indicazioni terapeutiche, ecc.)

Fornisce:

- un kit di prodotti igienici per la casa e la cura della persona;
- prodotti alimentari di prima necessità in attesa di formulare la lista spesa;
- il corredo della casa.

Condivide:

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

Consegna:

- al servizio sociale e all'ospite, la documentazione necessaria per il collocamento in base allo standard ISO 9001:2015 (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 ed affettivi e sulla tenuta delle disposizioni condivise. Il monitoraggio previsto consiste in colloqui spontanei e/o strutturati con il nucleo familiare e ogni singolo membro.

Al termine del mese (30 giorni) di osservazione, 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:

- appartamenti ad uso esclusivo composti da: un open space ad uso giorno e una zona notte con una/due camera/e e bagno arredati, completi di elettrodomestici e zona lavanderia, dotati di corredo; terrazza e garage interni.

- zone condivise: cortile, laboratorio, sala polifunzionale, ulteriore lavanderia esterna con asciugatrice.

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 e alla genitorialità, assistenza durante i ricoveri ospedalieri, accompagnamento presso la competente Autorità giudiziaria per udienze ed altre esigenze di giustizia. La comunità ricerca e promuove attività ludico/ricreative e formative presenti sul territorio, risorse importantissime a 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

| Attività | Dal lunedì al sabato | Domenica e festivi |
|----------------------------------|---|---|
| Sveglia | In tempo utile per recarsi alle attività scolastiche/formative/lavorative. | Gli orari sono a discrezione del genitore. Essi devono essere rispettosi dei ritmi e dei bisogni dei bambini. |
| Pasti | Gli orari sono a discrezione del genitore. Essi devono essere rispettosi dei ritmi e dei bisogni dei bambini e rispondenti agli impegni quotidiani di ciascun membro del nucleo familiare. | Gli orari sono a discrezione del genitore. Essi devono essere rispettosi dei ritmi e dei bisogni dei bambini. |
| Attività | Per i minori in età scolastica, presenza a scuola in base al calendario. Il pomeriggio studio e laboratori interni con gli educatori della comunità, attività sportive/ludico/ricreative esterne alla comunità. Per i genitori lavoratori le attività giornaliere sono subordinate agli orari del lavoro. | Attività strutturate interne o esterne alla comunità. |
| Ritiro serale nei propri alloggi | Entro e non oltre le ore 21.00. | Entro e non oltre le ore 21.00. |

L'organizzazione della vita comunitaria, come indicata in tabella, può subire delle variazioni in base agli impegni personali e lavorativi del genitore e agli impegni scolastici dei minori, come previsto dal PEI.

Nel corso della domenica e dei festivi gli orari sono subordinati alle attività proposte dagli educatori. Agli ospiti è richiesto di partecipare in modo attivo alle iniziative promosse, al fine di promuovere la relazione con gli altri gruppi familiari e sperimentare nuovi contesti.

All'interno della comunità gli educatori, sempre presenti, accudiscono i bambini in caso di assenza del genitore, li sostengono nello studio pomeridiano e propongono attività educative. Affiancano o sostengono il genitore nell'organizzazione del quotidiano, nell'espletamento delle faccende domestiche, nello svolgimento di pratiche burocratiche e nelle funzioni genitoriali.

Per gli ospiti minori, ogni mese, viene redatto un calendario di attività strutturate rivolte al singolo o al gruppo. Le attività tengono conto dell'età, degli interessi, delle peculiarità e delle attitudini di ciascuno. Il gruppo degli ospiti adulti, si riunisce assieme al personale educativo due volte al mese per riflettere su tematiche educative, di interesse comune e su aspetti pratici organizzativi

riguardanti il vivere comunitario. Sono inoltre previsti ed organizzati momenti conviviali finalizzati a favorire la conoscenza e le relazioni all'interno dell'ambiente comunitario.

All'esterno le attività proposte sono rivolte al gruppo o al singolo. 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. Inoltre, la comunità propone soggiorni marini/montani e gite giornaliere.

Gli orari, inoltre, subiscono delle variazioni in base al calendario delle festività scolastiche e vacanze estive.

| Attività | Dal lunedì al venerdì | Sabato e domenica |
|----------------------------------|--|---|
| Sveglia | In tempo utile per recarsi alle attività scolastiche/formative/lavorative. | Gli orari sono a discrezione del genitore. Essi devono essere rispettosi dei ritmi e dei bisogni dei bambini. |
| Pasti | Gli orari sono a discrezione del genitore e subordinati alle attività del centro estivo. Essi devono essere rispettosi dei ritmi e dei bisogni dei bambini e rispondenti agli impegni quotidiani di ciascun membro del nucleo familiare. | Gli orari sono a discrezione del genitore. Essi devono essere rispettosi dei ritmi e dei bisogni dei bambini. |
| Attività | Per i minori in età scolastica, partecipazioni ai centri estivi secondo l'offerta del territorio. Il pomeriggio studio e laboratori interni con gli educatori della comunità Per i genitori lavoratori il periodo feriale coinciderà con le ferie. | Attività strutturate interne o esterne alla comunità. |
| Ritiro serale nei propri alloggi | Entro e non oltre le ore 21.00. | Entro e non oltre le ore 21.00. |

3.2.2. Rapporti con le famiglie

Sono agevolati i rapporti con il genitore non presente in struttura e con la famiglia di origine, 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, gestisce e media incontri periodici liberi o protetti con il genitore non presente e la famiglia d'origine, promuove con essi una comunicazione ed un confronto costante e li coinvolge nel progetto. Facilita e sostiene la relazione e accompagna il nucleo familiare nella rivisitazione critica della propria storia, affinché la rilettura diventi uno strumento utile a calibrare le aspettative future ed il percorso di vita. Gli incontri si possono svolgere all'interno della comunità, per permettere al genitore non presente e alla famiglia d'origine di conoscere il luogo in cui il minore vive, oppure all'esterno della comunità in un ambiente dedicato che garantisca la privacy e la tutela del minore stesso. Gli incontri, esterni al contesto comunitario, possono svolgersi in un luogo individuato dal servizio sociale di competenza oppure in uno studio di proprietà della Cooperativa. Questo spazio neutro è ubicato a Udine in

prossimità della stazione ed il suo accesso è agevolato dalla posizione facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici.

La comunità offre inoltre:

- l'accompagnamento e/o la presenza durante gli incontri, se previsti dal PEI;
- 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 e, laddove possibile, con il genitore. 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 La Corte della Trinità offre.

Le dimissioni del nucleo familiare 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 sgancio dal contesto comunitario;
- 3) reiterati comportamenti reattivi/aggressivi, incompatibili con la vita comunitaria, che ledono l'incolumità di ospiti ed operatori;
- 4) comportamenti disfunzionali, reiterate trasgressioni al regolamento della comunità;
- 5) mancanza di adesione a qualsiasi progettualità condivisa.

La dimissione non deve essere considerata 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 del minore e di tutela dell'intero nucleo familiare. In tal senso La Corte della Trinità organizza ed accompagna le dimissioni in modo condiviso e collaborativo, prevedendo, quando necessario, soluzioni intermedie gradualistiche quali rientri programmati in famiglia nel fine settimana, interventi di sostegno educativo domiciliare da parte dei suoi operatori, fino al completamento del progetto anche in abitazioni di proprietà della Cooperativa. Il cambio di prospettiva vuole garantire al genitore l'acquisizione di una maggiore consapevolezza del Sé e di una istanza motivazionale pro-sociale più profonda, che gli permetta di divenire soggetto agente e reattivo, in grado di gestire le proprie azioni in una modalità più assertiva, consapevole e responsabile.

Nei punti 1, 3,4 e 5 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 degli ospiti;
- la mediazione familiare, gli incontri protetti in spazi dedicati ed attrezzati (anche per incidenti probatori);
- l'alloggio degli ospiti;
- il vitto degli 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 degli ospiti (gite, tempo libero organizzato, attività sportive, attività di volontariato, etc.);
- i percorsi di autonomia degli ospiti (progettazione di percorsi di inserimento lavorativo, di volontariato, percorsi di sostegno e supporto post-dimissioni, etc.);
- il trasporto degli 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 degli 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, con il coinvolgimento anche dei servizi sociali e specialistici.

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 dei singoli 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.

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 il genitore e dove è possibile la famiglia allargata, ritenuta luogo per eccellenza del legame affettivo.

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 degli ospiti.

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 da svolgersi in comunità;
- le prospettive e le relative fasi e tempi;
- gli obiettivi del lavoro con il genitore non presente e/o la famiglia di origine;
- 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 quattro 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 del nucleo nelle scelte che lo riguardano.

Nella stesura del documento per ogni singolo obiettivo intermedio, viene proposta al nucleo 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 agli ospiti 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.

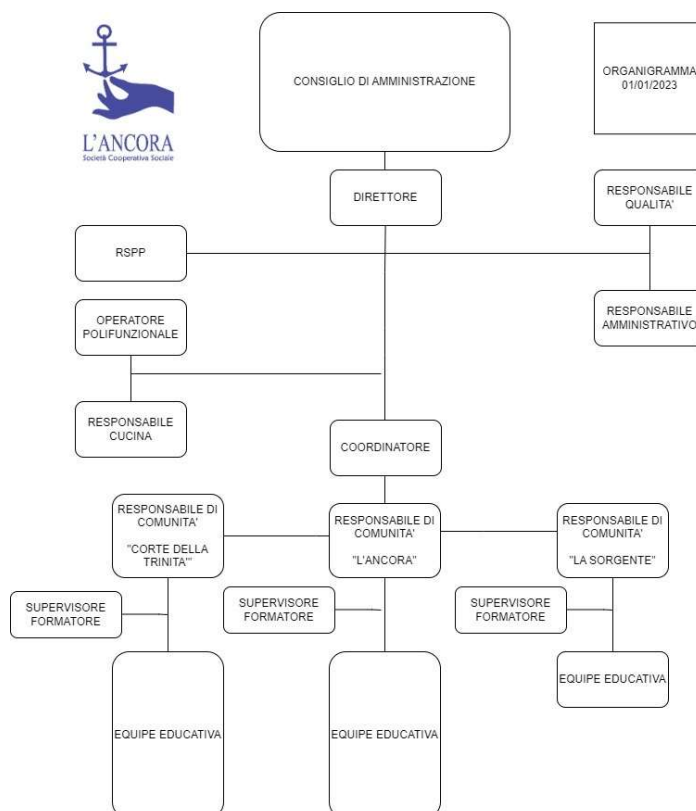
La comunità si avvale di personale con funzioni educative in possesso del titolo di studio o qualifica previsti dalla normativa vigente.

Gli educatori, a tempo pieno e impiegati sulle 24 ore, sono presenti in struttura in modo flessibile, in base al numero ed alla necessità degli accolti; pertanto l'organizzazione è stabilita e condivisa mensilmente.

Durante il periodo scolastico il maggior numero degli operatori si concentra nella fascia mattutina per garantire l'accompagnamento degli ospiti minori presso le scuole e nella fascia pomeridiana/serale per garantire la presenza e il sostegno scolastico. Durante i periodi festivi ed estivi la turnazione degli educatori è subordinata alle iniziative proposte e all'effettiva presenza degli ospiti in struttura. Le iniziative promosse sul territorio vedono coinvolti il maggior numero degli educatori affinché l'esperienza sia totalizzante e crei un'occasione di relazione e conoscenza reciproca.

L'organico è composto da un'equipe educativa (un educatore è presente anche durante la fascia notturna), un Coordinatore, un Responsabile di Comunità, un Operatrice polifunzionale, un Direttore ed 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.
- **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, relazionare e gestire 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 operatori si avvalgono dei seguenti strumenti operativi:

- colloqui spontanei e strutturati con il nucleo ed i singoli ospiti;
- gruppo degli ospiti con cadenza quindicinale;
- riunioni di equipe settimanali verbalizzate 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 ISO 9001:2015;
- cartella del nucleo familiare in formato cartaceo;
- tutoraggio. Il Tutor garantisce al nucleo 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 dell'intero nucleo, garantisce la continuità dell'intervento e mantiene le relazioni con i servizi coinvolti nella progettualità. La sua figura non vincola la relazione con i singoli componenti, che sono liberi di scegliere, all'interno del gruppo di lavoro, l'operatore che più di altri risponde ai bisogni personali di ascolto e attenzione. Cura del Responsabile è individuare l'affinità per un corretto match.

5.5.1. Cartella ospiti

La cartella del nucleo familiare, 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: gestione beni personali;
- modulo 6: gestione apparecchi e dispositivi elettronici;

- modulo 7: corredo nucleo familiare.

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 della 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 degli ospiti, 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 degli 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 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.

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.

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