

L'ANCORA
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Alloggio ad Alta Autonomia
LA SORGENTE



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 le famiglie

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 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 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 Campoformido (UD).

CAPITOLO 2. ALLOGGIO AD ALTA AUTONOMIA LA SORGENTE

2.1. Descrizione

La Sorgente è un'abitazione in linea, disposta su due piani, con giardino interno attrezzato, ad uso privato. È ubicata in centro a Udine, in un luogo facilmente accessibile, in prossimità dei servizi primari (farmacia, supermercato, tabacchi, negozi, etc.).

La struttura offre fino a un massimo di sei posti letto, tra cui un posto di pronta accoglienza a giovani donne che hanno raggiunto la maggiore età e vivono una condizione di fragilità personale e/o familiare. La Sorgente è una realtà residenziale che si caratterizza per la promozione delle autonomie personali delle ospiti e per favorire il loro inserimento nel mondo del lavoro e nel tessuto comunitario.

2.2. Destinatari del servizio

La Sorgente accoglie:

- giovani donne che provengono dalla nostra comunità socio educativa L'Ancora;
- giovani donne che provengono da altri servizi residenziali;
- giovani donne che provengono dalla realtà del territorio.

Il termine di collocamento, come da dispositivo infra-ventunenne decretato dal Tribunale per i Minorenni, è fissato a 21 anni, tuttavia La Sorgente, in accordo con il servizio di competenza, in caso di necessità, valuta ogni singolo caso e può prolungare il soggiorno con tempi e modi ridefiniti.

CAPITOLO 3. ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1. Fase dell'accoglienza

Le ospiti vengono segnalate 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 dall'auspicato colloquio di presentazione della situazione.

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

- Anamnesi personale;
- Anamnesi familiare (composizione, situazione generale);
- Situazione giuridica;
- Eventuali relazioni inerenti interventi educativi, residenziali o meno, già attivati in precedenza;
- 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 della giovane donna, 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 de La Sorgente 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 coinvolge il servizio inviante, la giovane ospite e qualora opportuno la famiglia.

All'arrivo dell'ospite, l'equipe:

fornisce:

- una chiave personale della casa;
- una chiave personale della camera (ad uso singolo), 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:

- 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);

comunica:

- l'accoglienza alla Questura, all'Azienda Sanitaria, 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. Al termine del mese (30 giorni) di osservazione, qualora l'accoglienza sia confermata, si provvede, entro 60 giorni, alla compilazione del Progetto Educativo Individuale.

3.2. Servizi garantiti

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

Quest'ultima offre all'interno zone condivise (sala pranzo, cucina, salotto, sala studio, spazio multimediale, cucina, dispensa, servizi igienici e lavanderia), zone ad uso personale (camere singole), ufficio per gli operatori ed un giardino attrezzato.

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

Nell'ottica di una serena convivenza, si richiede pertanto rispetto, collaborazione ed organizzazione. L'autonomia personale, riconosciuta e valorizzata, non deve in alcun modo ledere la libertà degli altri.

Alle ospiti, si chiede di:

- avere cura di tutti gli spazi comuni;
- collaborare nella stesura della lista spesa e nella preparazione dei pasti;
- riordinare la sala pranzo e la cucina in base ad una turnazione equa;
- avere cura, riordinare, pulire la camera ad uso singolo;
- avere cura e riordinare il bagno ad uso condiviso;
- gestire in modo corretto la lavanderia.

Gli educatori si impegnano a garantire l'espletamento delle mansioni richieste e a coordinarle e facilitarle. Vi è, nella gestione della quotidianità, un'attenzione agli aspetti multiculturali, alle esigenze sanitarie e religiose; la preparazione dei pasti, la lista della spesa, il decoro dell'abbigliamento, i momenti di preghiera, cercano di soddisfare le richieste personali di ogni singola ospite.

All'esterno la comunità garantisce servizi di continuità educativa con altri enti coinvolti nel progetto, ricerca attività formative, lavorative presenti sul Territorio e promuove attività ricreative e sportive. 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 autonomia. In tempo utile per recarsi alle attività scolastiche/formative/lavorative.	In autonomia.
Colazione	In autonomia. In tempo utile per recarsi alle attività scolastiche/formative/lavorative.	In autonomia.
Pranzo	Dalle ore 12.30 alle ore 13.30 in presenza dell'Educatore.	In autonomia
Attività	Autonome in base agli obiettivi del PEI o subordinate alle attività intraprese (scolastiche o lavorative). Nel caso in cui l'ospite: - stia frequentando un percorso scolastico/formativo, la giornata è scandita dai tempi della scuola e dello studio pomeridiano; - stia lavorando, la giornata è scandita dall'occupazione lavorativa.	Autonome in base agli obiettivi del PEI o subordinate alle attività strutturate.
Merenda	Libera	Libera
Cena	In autonomia in base agli impegni personali .	In autonomia in base agli impegni personali.

Lo schema della vita comunitaria, sopra riportato, ha un valore indicativo ed è modulato sulla base degli impegni personali di ciascuna ospite, come previsto dal PEI.

All'interno della struttura gli operatori, presenti nelle fasce orarie diurne, indicativamente dal lunedì al venerdì e/o in base alle esigenze del gruppo e/o della singola ospite ed alle attività strutturate proposte (visite culturali, cinema, concerti, teatro, gite, ecc.), affiancano e sostengono le ospiti nei compiti comunitari e nei progetti di autonomia.

All'esterno la comunità, ben inserita all'interno del tessuto urbano, utilizza le risorse del territorio e offre la possibilità di fare esperienze individuali in contesti formativi, lavorativi e ricreativi. Le attività sono pensate e calibrate, sulla base degli interessi, delle peculiarità e delle attitudini della singola ospite e sono tese alla realizzazione degli obiettivi di autonomia previsti nel PEI.

Gli orari e l'organizzazione non subiscono sostanziali variazioni in base al calendario di festività nazionali, chiusure scolastiche, vacanze estive/invernali, in quanto i percorsi volti all'autonomia devono costituire un riferimento chiaro e costante. Durante tali periodi l'ospite può tuttavia trovare spazio per scelte diverse come il conseguimento della patente di guida (se previsto nel PEI) o la partecipazione ad iniziative di vario genere proposte dalla struttura.

Attività	Dal lunedì al venerdì	Sabato e domenica
Sveglia	In autonomia. In tempo utile per recarsi alle attività. scolastiche/formative/lavorative	In autonomia.
Colazione	In autonomia. In tempo utile per recarsi alle attività scolastiche/formative/lavorative.	In autonomia.

Pranzo	Dalle ore 12.30 alle ore 13.30 in presenza dell'Educatore.	In autonomia.
Attività	Autonome in base agli obiettivi del PEI o subordinate alle attività intraprese. Nel caso in cui l'ospite: - stia frequentando un percorso scolastico/formativo, durante il periodo estivo ha la possibilità di sperimentarsi in un lavoro stagionale e/o nel conseguimento della patente di guida; - stia lavorando, il periodo feriale estivo coinciderà con le sue ferie	Autonome in base agli obiettivi del PEI o subordinate alle attività strutturate.
Merenda	Libera	Libera
Cena	In autonomia in base agli impegni personali.	In autonomia in base agli impegni personali.

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.

La comunità facilita e sostiene la relazione con la famiglia, accompagna la giovane nella rivisitazione critica della propria storia, affinché la rilettura diventi uno strumento utile a calibrare le aspettative relative alla sua famiglia di origine ed al suo percorso di vita. La comunità offre inoltre 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 l'ospite 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 La Sorgente 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 percorso in autonomia;
- 3) reiterati comportamenti reattivi/aggressivi, incompatibili con la vita comunitaria, che ledono l'incolumità di ospiti ed operatori;
- 4) comportamenti disfunzionali e 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 e di vita che si prefigga l'utilizzo di risorse e strumenti più rispondenti alle esigenze evolutive e personali dell'ospite.

Nei punti 1,3 e 4 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 delle 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 delle singole ospiti, se non è attivo un servizio specialistico territoriale, la comunità si avvale di consulenze esterne accreditate, che si avvalgono di professionisti del settore ed assicurano, qualora richieste, sedute di sostegno individuali alle ospiti.

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 alle nostre giovani donne un sostegno ed un affiancamento professionale, affinché le stesse possano aspirare concretamente e legittimamente ad una migliore qualità della propria vita e rendersi autonome.

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, condiviso con l'ospite dopo una fase iniziale di conoscenza, di osservazione, del vissuto, delle fragilità e delle modalità di relazione dell'ospite stesso.

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

- gli obiettivi del lavoro educativo con l'ospite da svolgersi in comunità;
- le prospettive per l'ospite e le relative fasi e tempi;
- 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 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.

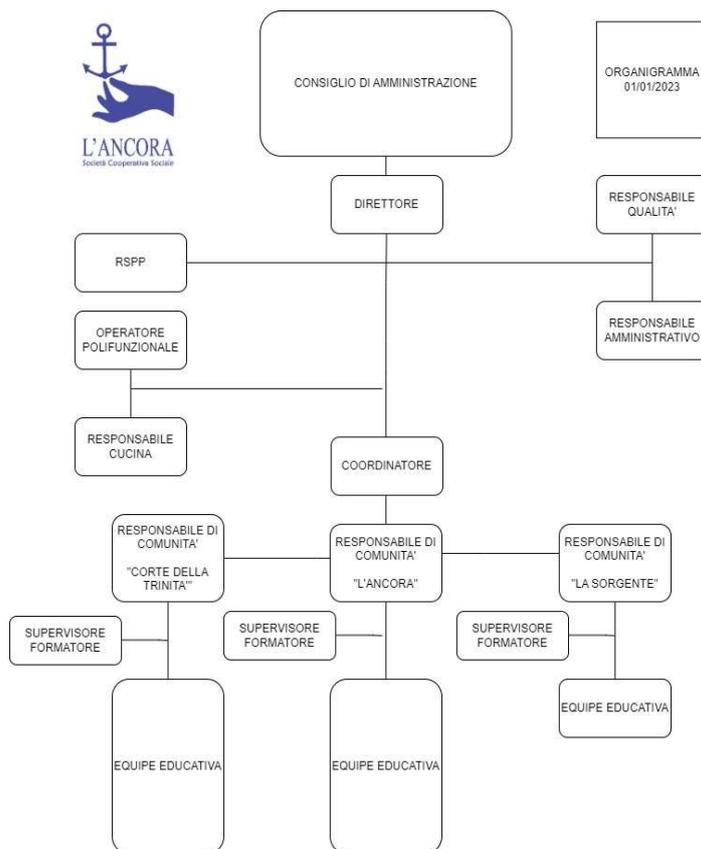
La comunità si avvale di personale con funzioni educative in possesso del titolo di studio o qualifica, previsti dalla normativa vigente.

Il personale educativo è presente in struttura in base ai bisogni delle ospiti e l'organizzazione è stabilita e condivisa mensilmente. Gli operatori sono presenti nelle fasce orarie diurne, indicativamente dal lunedì al venerdì e/o in base alle esigenze del gruppo e/o della singola ospite.

Per qualsiasi necessità ed emergenza, nelle giornate e orari in cui non è prevista una presenza in struttura dell'operatore, le ospiti possono richiedere l'intervento di un educatore professionale chiamando un numero di telefono dedicato (0432/602809), il quale valuterà l'opportunità di un intervento diretto e celere.

Il personale è composto da un Educatore a tempo pieno, un Coordinatore e un Responsabile di Comunità. Fa parte dell'organico un Direttore ed un Responsabile Amministrativo. Al bisogno l'equipe può essere integrata con altre figure professionali.

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.

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 operatori si avvalgono dei seguenti strumenti operativi:

- colloqui spontanei e strutturati con le singole ospiti;
- riunioni quindicinali verbalizzate;

- supervisione con cadenza quindicinale;
- formazione professionalizzante e gestionale;
- diario giornaliero in forma digitale;
- schede di valutazione con periodicità definita, in formato cartaceo;
- certificazione ISO 9001:2015;
- cartella di ogni ospite in formato cartaceo.

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. 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, scheda di valutazione, PEI, documento per il trattamento dei dati personali;
- modulo 2: comunicazioni di accoglienza alla Questura, 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.

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 e dal Responsabile della Struttura.

L'Ancora si propone inoltre di:

- veicolare il contributo delle giovani 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;
- promuovere relazioni formali ed informali con le agenzie territoriali del lavoro e della formazione;
- 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 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.