

# CARTA DEI SERVIZI





# INDICE

Mission .....	4
Vision .....	4
Orari .....	5
Destinatari .....	6
Modello educativo .....	7
Modello pedagogico di riferimento .....	7
Obiettivi .....	8
Metodologia d'intervento .....	9
Valutazione .....	13
Strumenti di lavoro e documentazione .....	14
Ammissioni dei minori .....	17
Dimissioni dei minori .....	18
Equipe multiprofessionale .....	19
Personale d'affiancamento .....	21
Incontri programmati .....	22
Formazione .....	22
Standard di qualità .....	23
Sicurezza .....	23
Privacy .....	24
Servizi sociali e sanitari .....	25
Famiglia .....	25
Consulenze esterne .....	26
Scuola e/o Ente di formazione .....	26
Territorio .....	27
Mediazione relazionale .....	30
Affiancamento alla genitorialità .....	30
Educazione domiciliare .....	31

## MISSION

Kairos Servizi Educativi è una realtà aziendale costituita da pedagogisti esperti in progettazione, psicologi ed insegnanti con un'importante esperienza nel campo della formazione permanente e dell'educazione dei minori.

Kairos nasce dal desiderio di offrire al nostro territorio una risposta al complesso mondo dell'educazione extra-scolastica con competenza, creatività e passione.

Il nostro intento è proprio quello di mettere a disposizione tutta la nostra professionalità e tutto il nostro entusiasmo, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, mettendo al centro dell'attenzione sociale l'educazione, intesa come processo di sviluppo, di crescita, di cambiamento continuo che attraversa tutto lo spazio e il tempo della vita umana.

Forti di queste nostre convinzioni siamo più che mai determinati nel voler offrire, attraverso la nostra "arte", ai giovani e giovanissimi ogni opportunità educativa per realizzare il sogno del loro futuro.

## VISION

Per perseguire al meglio la nostra Mission è necessario:

- fornire ai minori accolti una struttura accogliente e sicura atta a rispondere alle esigenze psico-fisiche e relazionali del minore.
- Offrire un ambiente di vita adeguato che sostituisca il nucleo familiare in condizione di fragilità e temporaneamente incapace di assolvere le proprie responsabilità genitoriali.
- Dare vita ad un percorso educativo e "trasformativo" della persona attraverso una presa di coscienza di sé e degli altri, che possa produrre una lettura differente del proprio contesto di riferimento.
- Avviare un cammino di autonomia personale rendendo il minore capace di riprogettare la propria vita, senza prescindere dalla sua libertà e responsabilità.
- Prevenire un ulteriore stato di disagio non solo in un'ottica protettiva, ma sempre favorendo l'autonomia e la progettazione individuale.

## POSIZIONE

La comunità è situata a Piacenza, in un appartamento sito al secondo piano di una palazzina in via Cornegliana 96/B .

La comunità è facilmente raggiungibile utilizzando i mezzi pubblici nel circuito stradale compreso tra le zone di Viale Dante e Via Leonardo Da Vinci.

Khora è composta da un ingresso indipendente, soggiorno living-sala da pranzo, cucina abitabile con annesso spazio di dispensa, 3 camere da tre posti letto e 1 camera da due posti letto, 2 bagni per gli ospiti, 1 ufficio per gli operatori pedagogici con un posto letto per l'operatore in servizio notturno, con bagno annesso.

Vi è inoltre uno spazio separato dedicato alla lavanderia. Nello spazio esterno vi è un cortiletto ad uso dell'abitazione.

Il territorio piacentino, pur in uno spazio più contenuto e più a misura d'uomo, offre tutti i servizi delle grandi città: scuole e università, servizi extrascolastici, presidi sanitari e ospedalieri, associazioni sportive, oratori, cinema e centri aggregativi.

## ORARI

La struttura è operativa per 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

La comunità durante il periodo invernale (Natale) e quello estivo si adopererà, attraverso la propria rete di collaborazioni con altre agenzie educative del territorio, per individuare luoghi di soggiorno (montagna o mare) in cui trascorrere il tempo delle vacanze, sia con il gruppo comunità sia valutando di volta in volta l'esperienza più significativa per ciascun minore inserito.

## DESTINATARI

Il progetto di comunità si rivolge:

- ▶ a minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni provenienti dal territorio cittadino e non, di entrambi i sessi, senza alcuna distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali (Cost. art. 3), inviati dai **Servizi Sociali** (D.P.R. 616/77) anche attraverso **procedure civili del Tribunale** per i minorenni e/o dalla **Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza**.
- ▶ A minori in situazione di: forte disagio con disturbi psico-patologici (che non necessitano di assistenza neuropsichiatria in strutture terapeutiche intensive o post-acuzie); rilevanti difficoltà psicologiche e relazionali e seri problemi del comportamento in seguito a traumi fisici o psicologici dovuti a violenze subite o assistite; prolungata permanenza in contesti familiari caratterizzati da dinamiche disfunzionali che coinvolgono il minore; grave trascuratezza relazionale e/o materiale dovute a profonde insufficienze delle competenze personali e genitoriali delle figure parentali.

Si specifica che la comunità educativa/integrata **non** si rivolge a minori con problemi di dipendenza o con procedure penali a carico.

La comunità secondo le nuove direttive della Regione Emilia-Romagna (Direttiva regionale 196 in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari del 29 dicembre 2011 e succ. modifiche Delibera regionale n.1106 del 2014) potrà ospitare un **massimo di nove minori**. Si specifica che i posti in pronta accoglienza saranno valutati sulla base delle singole specificità dei minori accolti anche a integrazione dell'offerta educativa proposta dalla nostra comunità educativa residenziale K<sup>2</sup> già operativa sul territorio e facente capo al nostro unico ente gestore: Kairos Servizi Educativi Soc. Coop. Soc.

## MODELLO EDUCATIVO

Il modello educativo, a nostro parere, costituisce la base su cui dovrebbe fondarsi ogni progetto di servizio e rappresenta la bussola dell'équipe degli operatori pedagogici, per questo si è voluto dedicare un lungo approfondimento teorico-tecnico-legislativo sfociato in una tesi di dottorato di ricerca.

La letteratura in merito offre sull'argomento moltissime riflessioni sparse in tanti frammenti riguardanti soprattutto alcuni aspetti della comunità: le prassi, i risvolti quotidiani, la relazione educativa e l'importanza di vari elementi relazionali, alcuni strumenti tipici, come il progetto educativo individualizzato, le cartelle, le équipe, la rete, ma tutti questi aspetti non sono mai stati, o non del tutto almeno, sistematizzati.

In questa sede, seppur brevemente, si desidera proporre un possibile modello pedagogico di "base" del servizio, da noi interamente redatto e sviluppato, che sappia sistematizzare tutti questi preziosi elementi che fanno della comunità uno strumento pedagogico di straordinaria importanza.

## MODELLO PEDAGOGICO DI RIFERIMENTO

Il modello può essere declinato attraverso tre dimensioni: la dimensione del soggetto, la dimensione dell'organizzazione e la dimensione del processo.

**La dimensione del soggetto** si fonda su alcuni principi che si riferiscono alla persona, al minore e al suo sviluppo, al suo accompagnamento verso un cammino di cambiamento e di crescita personale.

**La dimensione dell'organizzazione** riguarda quei principi che guidano l'organizzazione in quanto tale, che ne costituiscono l'ossatura, il *modus operandi* della struttura e di chi vi lavora. Principi che devono essere pedagogicamente predisposti poiché "formano" lo spazio, il contesto entro cui i minori vivono e si realizza l'azione educativa.

**La dimensione del processo** poggia su alcuni principi che accompagnano le modalità con cui gli operatori pedagogici orientano la propria azione educativa. Anche in questo caso, questi principi, pedagogicamente fondati, agiscono sul contesto e soprattutto ancora una volta sul modo di lavorare con i minori.

Le tre dimensioni sono fortemente interconnesse fra loro.



## OBIETTIVI

Gli obiettivi della nostra struttura sono:

- ▶ accogliere il minore e avviare con l'équipe multiprofessionale un processo di conoscenza e osservazione del minore nella quotidianità.
- ▶ Stilare un programma di lavoro integrato con i servizi sociali di riferimento e con le agenzie educative del territorio che sono in contatto con i minori inseriti.
- ▶ Co-costruire con ogni ospite un progetto educativo personalizzato e integrato verificabile con il soggetto stesso e in collaborazione con i servizi sociali e il servizio di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza di riferimento.
- ▶ Offrire spazi di socializzazione e animazione sia all'interno della comunità sia all'esterno, indispensabili per la crescita, lo sviluppo e il benessere della persona.
- ▶ Proporre un luogo sereno dove formulare e realizzare *microprogettualità* personali che incidano sulle situazioni di disagio in modo da sperimentare l'assunzione di impegni, con la conseguente gratificazione derivante dai risultati, la responsabilità, le regole, la capacità di prevedere



conseguenze positive o negative delle proprie azioni e infine mediare le proprie aspirazioni con il piano di realtà della propria vita e del gruppo sociale in cui si è inseriti; il tutto commisurato alle possibilità di sviluppo del minore, in considerazione il punto di partenza progettuale della situazione del minore.

## METODOLOGIA D'INTERVENTO

La metodologia non si esaurisce con la declinazione delle azioni dell'operatore pedagogico, bensì esso è **"l'insieme organizzato di fattori capaci di generare nelle persone una dinamica formativa."**

(P. Triani, 2011, p. 29)

Fattori che si declinano in svariate "forme":

- la forma del soggetto;
- la forma della relazione educativa;
- la forma del lavoro dell'educatore;
- la forma delle pratiche specifiche;
- la forma del servizio.

Esse sono già state declinate nei principi contenuti nelle tre dimensioni del modello pedagogico, sebbene in forma schematica, qui si intende dar conto non del loro contenuto, per cui si rimanda al progetto di comunità, bensì della modalità di intervento che si intende realizzare.

Per chiarezza è suddivisa in quattro fasi.

## I. Anamnesi e accoglienza

---

Osservazione da parte dell'équipe multiprofessionale di elementi cognitivi, affettivi, comportamentali e condivisione del progetto quadro realizzato dai servizi sociali di riferimento. Durante questi primi due momenti, la comunità e il minore accolto, si presentano reciprocamente.

Un momento delicato che si prefigge alcuni obiettivi importanti, quali il costruire una relazione con il minore o la minore, nella quale è significativo riconoscere l'ospite come un soggetto che si esprime raccontando frammenti della propria storia, anche nella quotidianità intesa come tempo, spazio individuale e di gruppo.

Accogliere il minore significa anzitutto accettazione totale dell'altro, concedendogli la possibilità di essere se stesso, di esprimere ciò che veramente è, e prova, nello stesso tempo si permette al minore di sperimentare che esiste al suo fianco un adulto competente e significativo che lo accompagna.

## II. Formulazione del piano d'intervento con la redazione del progetto educativo individualizzato integrato (P.E.I.I.)

---

Successivamente alla fase dell'accoglienza l'équipe multiprofessionale e il minore andranno a concordare il progetto educativo individualizzato integrato, tenendo conto delle specifiche difficoltà di consapevolezza e interiorizzazione del minore, si riconosce importante che "l'adesione del ragazzo al progetto che gli si propone, la comprensione dello stesso, nell'impegno e negli sforzi richiestigli, nelle motivazioni che lo sottendono e nelle finalità che può perseguire, costituiscono una condizione di fondo per incamminarsi lungo un itinerario rieducativo che ha per meta finale il reinserimento nella comunità del soggetto, diventato capace di progettare e di scegliere la sua vita rispetto ad un diverso orizzonte valoriale". (M. L. De Natale, 1998, p.193)

## III. Programmazione dell'intervento educativo

---

Sarà predisposto un intervento educativo relativo ad ogni minore sulla base di quanto enunciato all'interno dei principi della dimensione del soggetto. Esso si strutturerà in considerazione dei seguenti ambiti.

- ▶ **Ambito didattico formativo:** è compito del team psico-educativo incoraggiare il minore nel proseguo del proprio percorso di studio, nel pieno rispetto delle volontà dei minori, tenendo in considerazione le indicazioni familiari e l'adeguatezza delle scelte con le effettive possibilità. Il cammino scolastico può proseguire in modo tradizionale, frequentando le scuole locali presenti sul territorio, ma anche attraverso corsi professionali regionali, o corsi promossi dagli enti di formazione abilitati.

- ▶ **Ambito dell'accompagnamento educativo/psicologico:** la caratteristica della comunità educativa-integrata risiede proprio nella sua capacità di far interagire due specifiche aree di intervento come quella educativa e quella psicologica. Per tale ragione compito dell'équipe multiprofessionale è quella di accogliere, ascoltare e osservare il minore per individuarne i bisogni e poter predisporre un substrato educativo adeguato in cui far attecchire la strutturazione di specifici momenti di supporto psicologico in struttura, secondo un tempo e uno spazio correlati con il progetto del minore.
- ▶ **Ambito delle relazioni familiari:** nel tentativo di sostenere interventi educativi articolati, unitari ed integrati, la comunità intende favorire e promuovere la relazione tra minore-ospite e la propria famiglia. La gestione di questi rapporti dovrà essere concordata con i Servizi Sociali e la Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza di riferimento e/o con il Tribunale dei Minorenni, a seconda delle situazioni specifiche.
- ▶ **Ambito animativo:** riveste all'interno della struttura un'importanza cruciale poiché esso si presenta come un'efficace area formativa che mira a stimolare sia il singolo individuo sia il gruppo. Il suo scopo principale è quello di liberare il soggetto da tutta quella serie di condizionamenti che limitano la propria esistenza individuale e di gruppo. L'animazione è in realtà anch'essa metodo educativo in quanto ha origine su tre principali capacità dell'uomo: la capacità di sentire, la capacità di esprimersi e la capacità di partecipare. Per tale ragione l'équipe multiprofessionale adotterà metodologie a carattere ludico ricreativo volte ad attivare processi di socializzazione e cooperazione tra i ragazzi presenti in struttura. Ad un altro livello, in questo ambito rientrano anche il gioco libero e strutturato che mira a:
  - stimolare il minore all'assunzione di impegni per raggiungere risultati stabiliti e ad avere fiducia in sé e negli altri;
  - scaricare eventuali tensioni accumulate;
  - incoraggiarlo davanti al fallimento, superandone la frustrazione;
  - sperimentare la gratificazione e il cambiamento.
- ▶ **Ambito laboratoriale e della socializzazione:** organizzazione di laboratori artistici-manuali e proposta di esperienze attive a carattere aggregativo, sportivo o puramente socializzanti che favoriscano la partecipazione alla vita relazionale. Tutto questo realizzato sia all'interno della comunità sfruttando le competenze artistiche, teatrali e sportive degli stessi operatori professionali, dei volontari o di professionisti esterni e anche al di fuori del gruppo di comunità, a diretto contatto

con attività giovanili organizzate da altre agenzie educative del territorio o con esse in collaborazione.

## **IV. Realizzazione e monitoraggio dell'intervento**

---

Durante la concretizzazione del lavoro saranno previsti settimanali riunioni d'équipe per il costante monitoraggio dell'andamento progettuale sia del singolo minore sia della struttura stessa. Mentre una volta al mese sarà possibile un incontro di supervisione con la collaborazione di un professionista esterno all'équipe.

## VALUTAZIONE

Il sistema di valutazione che si realizza all'interno dell'équipe multidisciplinare si colloca su tre piani ben distinti.

### **I. Valutazione della struttura**

---

Tale operazione viene compiuta sia da parte dei responsabili, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, sia da parte di coloro che usufruiscono del servizio, in *primis* gli ospiti e a seguire i servizi inviati. L'autonomia e il potere di scelta della struttura più idonea da parte degli enti pubblici spinge la comunità stessa a fissare indicatori e obiettivi per valutare l'efficacia e l'efficienza degli interventi attuati.

### **II. Valutazione del progetto di comunità**

---

Chiama in causa gli obiettivi e le finalità generali, l'azione educativa intrapresa e l'adeguatezza degli operatori stessi. L'utilizzo della valutazione si pone in un'ottica di implementazione e di crescita progettuale. La necessità di valutare il progetto generale permette, poi, di monitorare e quindi di cogliere le trasformazioni e i cambiamenti profondi che sempre più negli ultimi anni, caratterizzano il contesto educativo, per prevenire il rischio di sostenere un intervento psico-educativo incapace di dialogare con l'attualità.

### **III. Valutazione del progetto educativo individuale integrato di ogni singolo minore accolto**

---

In questo ambito i protagonisti sono gli operatori e i minori stessi che anche *in itinere* valutano il percorso compiuto, attraverso verifiche giornaliere, colloqui, dialoghi e momenti formali/informali. L'équipe degli operatori multiprofessionale è chiamata a segnalare i punti di forza e di debolezza di ogni singola progettualità. La valutazione in questo caso non deve essere intesa come pura e semplice corrispondenza meccanica tra obiettivi e risultati, classicamente definita di tipo quantitativo, bensì occorre riflettere su di una valutazione qualitativa del processo progettuale. Questo per recuperare l'interezza della persona che sta al centro del progetto al di là dei traguardi immaginati. In questo caso il momento valutativo costituisce sempre un nuovo punto di partenza, una nuova possibilità per il singolo coinvolto e per l'équipe multiprofessionale che lo accompagna.

## STRUMENTI DI LAVORO E DOCUMENTAZIONE

### Cartella del minore

---

Per ogni minore ospite sarà predisposta una propria cartella contenente tutti i documenti che lo riguardano suddivisa in quattro sezioni: **psico educativa, sociale, sanitaria e scolastica.**

### Progetto educativo individualizzato integrato (P.E.I.I.)

---

Il P.E.I.I. viene redatto a favore di ogni minore dal responsabile di comunità e dall'équipe multiprofessionale, valutato periodicamente ogni 4 mesi e comunque in momenti di necessità, situazioni particolari o problematiche insorte d'improvviso.

Il P.E.I.I. è uno strumento di straordinaria importanza poiché consente di dirigere le azioni psico-educative dell'équipe multiprofessionale in modo intenzionale e di realizzare a pieno tutti quei principi già espressi nella dimensione del soggetto, co-costruendo un significativo percorso psico-educativo, non esclusivamente calato dall'alto. Infatti, il responsabile di comunità e tutta l'équipe condividono con ogni minore la sua progettualità in modo da promuovere una partecipazione attiva al proprio cammino di crescita e di maturità, sempre in considerazione degli specifici gradi di consapevolezza e interiorizzazione del minore.

Tutte le valutazioni riferite al P.E.I.I., nelle modalità sopra descritte, possono fornire materiale utile per indicare eventuali variazioni al singolo progetto.

Il P.E.I.I. sarà formalmente diviso in quattro ambiti:

- ambito dell'autonomia;
- ambito relazionale ed emotivo, lo e lo nel Mondo;
- ambito dell'integrazione scolastica, formativa e lavorativa;
- ambito dell'integrazione sociale, extrascuola e tempo libero.

### Relazioni d'aggiornamento

---

La prima relazione sarà effettuata a distanza di 2 mesi dall'inserimento del minore. In seguito, a cadenza semestrale, o in ogni momento dovessero insorgere eventuale particolarità, sarà cura del responsabile del servizio redarre la relazione d'aggiornamento per i servizi inviati, contenente tutte le informazioni sull'andamento del percorso di ogni minore.

## Planning delle procedure di conduzione della comunità

---

Saranno predisposte singole procedure atte alla gestione della struttura, ovvero:

- ▶ preparazione e somministrazione dei pasti;
- ▶ pulizie degli spazi interni;
- ▶ gestione biancheria sporca e pulita;
- ▶ sanificazione di materassi e cuscini;
- ▶ eliminazione e prevenzione pediculosi;
- ▶ disinfestazione ambienti e spazi esterni;
- ▶ somministrazione farmaci;
- ▶ igiene degli ospiti.

## Agenda settimanale

---

Strumento in cui vengono annotati tutti gli appuntamenti degli operatori e degli ospiti.

## Diario di comunità

---

Strumento fondamentale per la comunicazione fra il personale. Ogni operatore è tenuto tassativamente alla compilazione giornaliera di ogni sezione contenuta nel diario, datando e sottoscrivendo ogni comunicazione.

- ▶ Evento.
- ▶ Intervento.
- ▶ Risonanza emotiva.
- ▶ Annotazioni particolari.

## Fascicolo personale minore

---

Per ogni ospite sarà predisposto e compilato un fascicolo contenente il P.E.I.I. e tutti gli interventi, gli aggiornamenti relativi al percorso del minore. La redazione di tale documento è oggetto specifico degli incontri d'équipe multiprofessionale.

## **Verbali**

---

Per ogni riunione tenuta dall'équipe multiprofessionale e con i servizi esterni saranno stilati e archiviati appositi verbali, per produrre una proficua memoria storica delle riflessioni e degli interventi effettuati.

## **Plannig orario preventivo degli operatori**

---

Piano orario di lavoro settimanale degli educatori professionali. Piano orario programmato della presenza dello psicologo.

## **Plannig orario consuntivo degli operatori pedagogici**

---

Riepiloghi delle ore effettive di lavoro svolto dagli educatori professionali e dallo psicologo. Essi possono differire dal plannig preventivo per esigenze impreviste.

## **Plannig orario personale ausiliario, volontario, tirocinante e in servizio civile**

---

Piano orario di lavoro settimanale del personale ausiliario, volontario, tirocinante e in servizio civile.

## **Agenda medica e terapeutica**

---

Si utilizzano per segnalare gli appuntamenti medici e le terapie da somministrare. Quest'ultime dovranno essere scritte su appositi moduli datati e controfirmati da ogni operatore che somministri un farmaco, con la relativa prescrizione medica.



## AMMISSIONI DEI MINORI

Come già affermato il momento dell'accoglienza dell'ospite in comunità è un passaggio molto delicato nel nuovo percorso che andrà a intraprendere, per questo è importante, dove sia possibile, far conoscere al minore la struttura e il gruppo di operatori e giovani accolti prima del suo effettivo inserimento, proprio nell'ottica di un avvicinamento alla nuova realtà più congeniale alla persona.

Si indicano qui di seguito le fasi di ammissione del minore:

- ▶ il servizio sociale di riferimento procede a inoltrare richiesta di inserimento via fax, via mail o via posta al responsabile della comunità;
- ▶ il responsabile della comunità a sua volta richiederà informazioni circa il minore: la storia, le motivazioni della richiesta d'ingresso, le eventuali problematiche comportamentali e/o le problematiche relative alla personalità, il contesto familiare e socio-culturale di provenienza;
- ▶ saranno previsti momenti d'incontro *ad hoc* fra servizi sociali, la neuropsichiatria psicologia infanzia e adolescenza di comunità e i responsabili di comunità per il confronto necessario all'ingresso del minore in struttura.

La richiesta d'inserimento sarà così poi valutata dal responsabile di comunità, dopo un confronto diretto con l'équipe multiprofessionale che avrà tenuto conto non solo di tutto ciò che riguarda il minore in ingresso, ma anche della personalità dei minori ospiti nella comunità e delle loro dinamiche di gruppo; infatti, anche a loro stessi sarà richiesto, al momento dell'ammissione, la massima partecipazione e collaborazione al fine di una buona accoglienza.

Al momento dell'ingresso il servizio inviante dovrà fornire la seguente documentazione:

- ▶ provvedimento del tribunale;
- ▶ relazione dell'assistente sociale e progetto quadro;
- ▶ relazione psico sociale della tutela minore;
- ▶ relazioni della neuropsichiatria;
- ▶ relazioni delle strutture precedenti, se presenti;
- ▶ fotocopia della carta d'identità;
- ▶ stato di famiglia;
- ▶ eventuale permesso di soggiorno;

- ▶ numeri telefonici della famiglia e parenti;
- ▶ calendario delle visite dell'assistente sociale e/o psicologo;
- ▶ calendario delle uscite con i familiari ed eventuali rientri in famiglia;
- ▶ tesserino sanitario;
- ▶ esenzione ticket, se riconosciuta;
- ▶ certificato medico che attesti eventuali allergie a farmaci e/o alimentari e/o patologie;
- ▶ vaccinazioni;
- ▶ documentazioni sanitari ed eventuali appuntamenti medici;
- ▶ documenti scolastici e/o nulla osta per la scuola.

Infine, sarà effettuato dal responsabile della comunità e alla presenza dell'assistente sociale e del referente del servizio di neuropsichiatria psicologia infanzia e adolescenza di riferimento (eventualmente anche della famiglia d'origine) un colloquio con il minore ex ante il suo inserimento per una presentazione globale della struttura: organizzazione, regole, condivisione progressiva del progetto educativo individualizzato, conoscenza degli spazi, del gruppo, degli operatori pedagogici.

Al momento dell'inserimento il responsabile e la sua équipe avranno predisposto al meglio l'accoglienza e l'ospite verrà accompagnato nella conoscenza degli altri minori accolti, degli spazi personali e di gruppo.

## DIMISSIONI DEI MINORI

Si premette che la dimissione del minore dalla comunità è un momento altrettanto delicato e significativo per questo motivo dovrà essere adeguatamente predisposta e assolutamente rispettosa dei tempi e delle modalità stabilite con il minore stesso.

Ciò detto, a conclusione del percorso educativo individualizzato integrato dell'ospite (raggiungimento obiettivi ed esito positivo) in stretta sinergia con i servizi sociali e il servizio di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza inviante sarà effettuata un'attenta valutazione circa le opzioni percorribili per il preminente interesse della persona.

Vi è inoltre la possibilità, attraverso il monitoraggio continuo, di effettuare dimissioni anticipate, in pieno accordo con i servizi sociali e il servizio di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza; così come sarà possibile l'allontanamento dalla struttura del minore solo in casi particolarmente gravi (incompatibilità fra minore e caratteristiche della struttura; resistenze e incongruenza del progetto educativo individuale integrato) e comunque sempre in completo accordo con i servizi inviati.

## EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Il servizio psicopedagogico è continuativo (24 ore su 24) e l'orario di servizio è programmato con turni di lavoro concordati in équipe in base a specifiche esigenze del momento, tenuto conto sia delle attività a diretto contatto con i minori sia di quelle espletate non a diretto contatto con i minori (équipe, riunioni di verifica con i servizi o altre figure professionali, stesura delle relazioni educative, ecc.) e può subire variazioni in relazione alla programmazione di particolari attività, ma sempre nel pieno rispetto del contratto collettivo applicato ovvero quello delle cooperative sociali.

**L'équipe multiprofessionale** è costituita da educatori professionali, da educatori con specifiche competenze psicologiche e uno psicologo con una presenza programmata per interventi di supporto diretto al bambino, alla sua esperienza di vita in comunità e alle sue relazioni con le figure genitoriali. In ogni caso gli sosterrà gli educatori nelle dinamiche connesse alla relazione educativa e nella definizione e attuazione del progetto individualizzato integrato. Gli operatori garantiscono la loro presenza diurna con un rapporto numerico pari a 1:3 e notturna con la presenza di 1 operatore pedagogico e la disponibilità di un secondo operatore in reperibilità, tutto secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente.

L'équipe multiprofessionale svolge i seguenti compiti:

- ▶ esamina le richieste di ammissione in comunità, tenendo conto del nuovo ingresso e del gruppo già presente, come sopra già definito;
- ▶ programma l'intervento psico-educativo per ogni ospite, stilando il progetto educativo individualizzato integrato;
- ▶ verifica e riprogramma il lavoro educativo nelle riunioni settimanali d'équipe;
- ▶ partecipa all'incontro di supervisione calendarizzato;
- ▶ si rapporta periodicamente con i servizi di riferimento di ogni minore.

Nello specifico **educatore e educatore** con specifiche competenze psicologiche hanno funzioni psico educative e animative, svolgendo i compiti di:

- ▶ assicurare l'attuazione del progetto educativo individualizzato integrato relativo ad ogni ospite della comunità, che comprende ogni aspetto della vita del minore;
- ▶ gestire la comunità e realizzare tutte le attività previste dal P.E.I.I. o dal progetto di vita, proponendo in équipe le eventuali modifiche qualora alcune strategie non risultassero funzionali agli obiettivi.

Lo **psicologo** ha la funzione di supportare il minore e l'équipe con i relativi compiti di:

- ▶ definire il progetto individualizzato integrato sostenendo gli educatori e il gruppo dei minori nelle dinamiche relative alle relazioni educative;
- ▶ attuare il progetto individualizzato integrato con momenti di presenza specifica programmata nella struttura per un accompagnamento diretto al minore, alle sue esperienze di vita e alle relazioni con le figure genitoriali.

**Il responsabile di comunità** ha la funzione di coordinamento e di rappresentanza del *team* multiprofessionale all'esterno con i compiti di:

- ▶ collaborare con lo *staff* di Kairos Servizi Educativi Soc. Coop. Soc. per la definizione dei percorsi da seguire e degli obiettivi da raggiungere;
- ▶ partecipare ai colloqui di assunzione, curandone poi tutto l'iter di inserimento e di formazione;
- ▶ collaborare con tutta l'équipe nella referenza dei casi;
- ▶ garantire la stesura dei P.E.I.I. e la sua attuazione e verifica, insieme alla corretta stesura di tutta la documentazione necessaria al minore;
- ▶ mantenere costanti i rapporti con i servizi sociali invianti e con il servizio di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza, aggiornandoli puntualmente su tutto il percorso di ogni minore, dalla sua ammissione, alla realizzazione e verifica del proprio progetto, fino alle dimissioni;
- ▶ gestire i turni di lavoro degli operatori pedagogici, i tempi dei volontari, tirocinanti e i giovani in servizio civile;
- ▶ assicurare il rispetto di tutte le norme di sicurezza e di igiene della casa, segnalando guasti e opportune manutenzioni ordinarie e straordinarie.

## PERSONALE D'AFFIANCAMENTO

Inoltre la comunità si avvale di altre competenze professionali:

- ▶ uno consulente esterno con competenze psicologiche e neuropsichiatriche infantili per incontri di supervisione con l'équipe pedagogica al fine di:
  - esaminare le dinamiche relazionali interne dell'équipe;
  - esaminare le dinamiche relazionali interne alla struttura;
  - riflettere, insieme all'équipe, sulle modalità più adeguate per conseguire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel progetto educativo individualizzato integrato.
- ▶ Personale ausiliario addetto alle pulizie della comunità e ai servizi generali che comunque rappresentano un'importante occasione educativa per i minori.
- ▶ Volontari, selezionati dal responsabile di comunità con la sua équipe, al fine di individuare persone positive e comunque con caratteristiche e capacità idonee al percorso dei minori inseriti, per accompagnarli, al fianco delle figure professionali, nei momenti di svago, di attività ludiche e/o di laboratorio.
- ▶ Tirocinanti provenienti dalle facoltà di Scienze della Formazione o di Psicologia, previo accordo con gli uffici di riferimento delle varie Università, per individuare i momenti più opportuni per l'inserimento degli studenti al fine di evitare spiacevoli susseguirsi di presenze nella casa.
- ▶ Giovani prestanti servizio civile volontario.

## INCONTRI PROGRAMMATI

- ▶ 1 volta alla settimana riunione d'équipe, a cui sarà possibile la partecipazione del tirocinante se presente.
- ▶ 1 volta al mese incontro di supervisione, a cui potrà, se vorrà, prendere parte anche il tirocinante se presente.
- ▶ 1 volta al mese riunione con i volontari e i giovani del servizio civile, se presenti.
- ▶ 1 volta al mese riunione fra tutta l'équipe multiprofessionale e i minori accolti in struttura.

In ogni momento il minore o il gruppo stesso potrà/potranno fare richiesta al responsabile di comunità di colloquio individuale o di gruppo, con lui o con ogni membro dell'équipe per rielaborare vissuti personali o particolari dinamiche dello stesso gruppo relative alla convivenza comune.

In ogni momento ogni operatore e il personale della comunità (ausiliario, volontario, tirocinante e giovani in servizio civile) potranno fare richiesta al responsabile di comunità di incontri individuali o momenti di supervisione più ravvicinanti (anche utilizzando figure pedagogiche o psicologiche interne alla cooperativa) per affrontare particolari difficoltà o problematiche professionali.

## FORMAZIONE

L'équipe pedagogica dovrà assolvere agli obblighi di formazione permanente, in misura non inferiore a quanto prescritto per legge, attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, a convegni, congressi e a quanto ritenuto necessario per elevare le competenze e la capacità dell'équipe di lavoro.

Kairos Servizi Educativi Soc. Coop. Soc. proporrà annualmente momenti di formazione tecnica adeguatamente selezionati e/o organizzati nell'ottica di una continua e costante crescita professionale del proprio personale.

## STANDARD DI QUALITÀ

Kairos Servizi Educativi Soc. Coop. Soc. per garantire la rispondenza ai requisiti e alle aspettative di tutte le parti interessate si avvale di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in Assestment con la Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Kairos Servizi Educativi Soc. Coop. Soc. ha ottenuto la certificazione di qualità secondo la Norma internazionale nel 2013 da parte dell'ente certificatore *Bureau Veritas*. I principi ispiratori del proprio SGQ possono così essere riassunti:

- ▶ cura del cliente e rispetto dei suoi requisiti, attraverso un corretto rapporto di fiducia con l'utenza;
- ▶ approccio di mutuo beneficio con fornitori di cui si avvale per l'erogazione dei servizi, per poter concertare, assieme a loro, un servizio ancor più efficace ed efficiente;
- ▶ definizione accurata del servizio e dei metodi di monitoraggio, per garantire la massima chiarezza e cura delle informazioni date al cliente;
- ▶ valorizzare la formazione e il confronto tra i collaboratori, ai fini di garantire la massima professionalità e competenza;
- ▶ miglioramento continuo dei processi, dei servizi erogati e delle relative attività.

## SICUREZZA

La comunità risponde ai requisiti richiesti dalla normativa Regionale di riferimento. La comunità è infatti una civile abitazione ed è resa accogliente e familiare dalla strutturazione degli spazi stessi, dagli arredi e dalle attrezzature pensate e scelte.

La Comunità è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e salute nei luoghi di lavoro, è in possesso del Certificato prevenzione nei luoghi di lavoro (D.legs. 81/08 e s.m.i e norme ad esso correlate). Kairos ha pertanto redatto un proprio documento di valutazione dei rischi (DVR) e così come il Piano di Emergenza e di Evacuazione (ai sensi del D.M. 10 marzo 1998). Kairos organizza internamente, o avvalendosi di società esterne specializzate corsi di formazione/ addestramento e aggiornamento, per il personale e collaboratori al fine di assicurare la rispondenza alla Normativa cogente in tema di sicurezza. Infine, la comunità si dota di procedure adeguate, come già da elenco, per la pulizia, sanificazione e disinfestazione di tutti i locali e delle attrezzature della

comunità, periodicamente aggiornate e consultabili all'interno dell'ufficio dell'équipe multiprofessionale.

## PRIVACY

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, Kairos si impegna, nel proprio servizio di comunità, così come in ogni altra sua attività, a ottemperare a quanto previsto in tema di Sicurezza secondo quanto richiesto dal D.Lgs. n.196/2003.

Kairos ha provveduto a redigere, in base a un'adeguata "analisi dei rischi", il proprio Documento Programmatico Sulla Sicurezza (DPS) che definisce le responsabilità relative al trattamento dei dati.

Il DPS descrive in modo formale:

- i criteri e le procedure adottati per assicurare il trattamento dei dati in conformità alla normativa cogente applicabile;
- i criteri e le procedure adottati per garantire l'integrità e la sicurezza della trasmissione dei dati.

Tutti gli operatori e fornitori di servizi di cui si avvale la cooperativa vengono formalmente incaricati e sono tenuti alla corretta gestione e trattamento dei dati personali sensibili di cui vengono a conoscenza.

Kairos adotta idonee e preventive misure di sicurezza atte a salvaguardare la riservatezza, l'integrità, la completezza, la disponibilità dei dati personali degli utenti e del committente.



## SERVIZI SOCIALI E SANITARI

Il responsabile di comunità incontrerà periodicamente (numero di incontri da stabilire con i servizi stessi) i referenti dei servizi coinvolti nell'inserimento di ogni minore. Il contenuto degli incontri sarà congruo con il momento storico in questione. In generale sarà indispensabile valutare l'andamento del progetto educativo individualizzato integrato (processo e risultato), definire le eventuali modifiche e/o variazioni e monitorare l'andamento del percorso familiare, in modo da mantenere una visuale ad ampio spettro anche sul contesto familiare del minore a lui imprescindibilmente. Congiuntamente, i referenti dei servizi inviati potranno incontrare il minore, a proprio discrezione, in modo da non perdere quel contatto diretto utile al proseguimento della relazione instaurata.

## FAMIGLIA

L'équipe multi professionale e il responsabile di comunità manterranno rapporti con la famiglia d'origine in forma indiretta attraverso i servizi stessi e/o con contatti diretti, se previsti, indispensabili per il proseguo della relazione con i propri figli. Se inoltre vi fosse la necessità i servizi sociali inviati e i servizi di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza, potranno progettare un percorso parallelo di recupero e sostegno del nucleo familiare con la stessa équipe della comunità che si incaricherà della sua realizzazione.

La comunità proprio nel tentativo di sostenere interventi psico educativi articolati, unitari e integrati favorisce e promuove la relazione tra il minore e la sua famiglia attraverso contatti telefonici, incontri prestabiliti e rientri in famiglia, laddove possibile, e sempre nel rispetto del prioritario interesse del benessere del minore. A seconda dei casi, la gestione di questi rapporti dovrà essere concordata con i Servizi Sociali e con il servizio di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza e/o con il Tribunale dei minorenni anche in forma protetta.

## CONSULENZE ESTERNE

Nel percorso psico educativo potranno essere progettate e programmate consulenze esterne con figure professionali specialistiche, siano esse private o appartenenti ai servizi territoriali, per rispondere al meglio alle esigenze dei minori accolti. Naturalmente ognuno di questi percorsi specialistici dovrà essere concordato con i servizi inviati. In questo caso saranno predisposti anche specifici incontri da parte dell'équipe multi professionale con i consulenti per monitorare il lavoro effettuato e stabilire opportune connessioni fra gli utili approfondimenti dello specialista con il percorso effettuato dal minore.

In particolare fra le consulenze esterne si considera di importanza rilevante gli **incontri di mediazione culturale** da programmare, se necessario, con un professionista a seconda della cultura d'origine, al fine di veicolare un intervento psico educativo realmente significativo attraverso la comprensione e l'incontro di approcci culturali differenti.

## SCUOLA E/O ENTE DI FORMAZIONE

Saranno predisposti da parte degli operatori incontri con i servizi scolastici o con gli enti di formazione per mantenere costanti contatti con gli insegnanti dei minori, sia attraverso i colloqui già programmati dalla scuola sia attraverso colloqui organizzati ad hoc, al fine di monitorare l'andamento scolastico, discutere di eventuali problematiche, da parte di entrambi gli attori principali della relazione scolastica e accompagnare il minore nella loro risoluzione, pianificando una linea d'azione condivisa.

Così come sarà indispensabile accordarsi con il corpo docente su programmi specifici da svolgere e/o attività di potenziamento nelle ore pomeridiane in comunità. Il tutto coinvolgendo a pieno il minore stesso nel proprio percorso, di cui deve necessariamente essere attivo protagonista.

## TERRITORIO

La comunità ha l'obiettivo di tessere una **rete di sostegno territoriale** attorno al minore e alla struttura psico educativa stessa per far sentire la comunità davvero parte integrante del territorio, coltivando il **senso di appartenenza, di prossimità e di solidarietà** nel contesto sociale di riferimento, evitando quell'isolamento culturale e umano a cui altrimenti l'accoglienza residenziale sarebbe destinata.

Per quanto espresso e per favorire il giovane nei processi di socializzazione, la comunità partecipa o organizza essa stessa occasioni di incontro formali; oltre a coltivare relazioni "personali" profonde con le altre agenzie del territorio, coinvolgendo a pieno i giovani e i giovanissimi ospiti.

Kairos costruirà quindi una rete informale intorno alla comunità stessa, costituita da *parrocchie*, *associazioni ludico-sportive* e *famiglie* volontarie legate a vario titolo ai valori del servizio sempre nell'ottica di favorire la crescita, la partecipazione e il benessere psico-fisico dei minori.

Ad esempio le varie attività sportive saranno scelte tenendo conto delle eventuali indicazioni mediche e delle specifiche esigenze e desideri del minore, questo sarà utile per l'interiorizzazione di positivi modelli di comportamento e di un buon sistema regolativo, stimolando la competitività costruttiva e promuovendo la fiducia in se stessi, nelle proprie capacità e nell'altro.

In ugual modo si solleciteranno i minori a prendere parte a percorsi culturali, organizzati dalla comunità stessa o da altre agenzie e a frequentare diverse parrocchie, partecipando a varie occasioni di socializzazione o a veri e propri incontri di carattere "formativo", ad esempio momenti di preparazione alla figura "dell'animatore di parrocchia" (per i frequentanti le superiori) impegnati nei momenti ricreativi e nei Grest degli oratori, in stretta collaborazione con gli educatori professionali inseriti; esperienze molto importanti per favorire un nuovo senso di responsabilità e solidarietà verso il nostro prossimo.

## Retta per interventi integrati nell'area delle prestazioni socio-sanitarie

(D.G.R. 1102/2014)

€ 205/giorno

### INCLUSO

- ▶ prestazioni professionali pedagogiche, educative e psicologiche contenute nel progetto pedagogico della comunità e descritte nella presente carta dei servizi;
- ▶ prestazioni volontarie e di rete nel territorio già esposte;
- ▶ vitto e alloggio;
- ▶ servizio di trasporto;
- ▶ spillatico settimanale;
- ▶ materiale utile alla realizzazione di tutti i laboratori e le attività della comunità;
- ▶ materiale di cancelleria ad uso scolastico;
- ▶ assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale;
- ▶ farmaci ordinari prescritti dal medico di base;
- ▶ soggiorno/vacanza di comunità.
- ▶ vestiario fino a un massimo annuo di 300 euro a minore;
- ▶ attività sportive fino a un massimo annuo di 200 euro.

*La retta giornaliera dovrà essere corrisposta anche in caso di assenza del minore per rientro in famiglia programmato o ricovero ospedaliero.*

### NON INCLUSO

- ▶ Libri scolastici e divise;
- ▶ assistenza per eventuale ricovero ospedaliero;
- ▶ trasporti pubblici (abbonamenti);
- ▶ gite con pernottamento notturno;
- ▶ spese telefoniche;
- ▶ uscite personali;
- ▶ interventi sanitari privati;
- ▶ cure odontoiatriche o specialistiche;
- ▶ psicoterapia privata.

La retta è da intendersi in relazione al servizio complessivo e non è modificabile in funzione dell'effettiva permanenza del minore in struttura, che può dipendere dalle singole esigenze educative e rappresenta una delle dimensioni globali del progetto individualizzato.

## Retta I per interventi sociali € 100/giorno

### BASE

## Retta II PROSEGUO

Retta specifica a seconda della stesura del nuovo intervento educativo *ad hoc* stabilito in accordo con il Servizio Sociale inviante.

### INCLUSO

- ▶ prestazioni professionali pedagogiche ed educative, contenute nel progetto pedagogico della comunità e descritte nella presente carta dei servizi;
- ▶ prestazioni volontarie e di rete nel territorio già esposte;
- ▶ vitto e alloggio;
- ▶ servizio di trasporto;
- ▶ materiale utile alla realizzazione di tutti i laboratori e le attività della comunità;
- ▶ materiale di cancelleria ad uso scolastico;
- ▶ assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale;
- ▶ farmaci ordinari prescritti dal medico di base;
- ▶ soggiorno/vacanza di comunità.

*La retta giornaliera dovrà essere corrisposta anche in caso di assenza del minore per rientro in famiglia programmato o ricovero ospedaliero.*

### NON INCLUSO

- ▶ libri scolastici;
- ▶ attività sportive;
- ▶ assistenza per eventuale ricovero ospedaliero;
- ▶ trasporti pubblici (abbonamenti);
- ▶ gite con pernottamento notturno;
- ▶ spillatico settimanale;
- ▶ abbigliamento;
- ▶ spese telefoniche;
- ▶ uscite personali;
- ▶ interventi sanitari privati;
- ▶ cure odontoiatriche o specialistiche;
- ▶ psicoterapia privata;

In caso di allontanamento/non rientro del minore tale da richiedere la segnalazione alle forze dell'ordine competenti e l'avvio delle pratiche per la ricerca e il recupero, la retta NON si intenderà in alcun modo sospesa, se non a fronte di formale recesso dal contratto di assegnazione del posto, con disdetta scritta rispetto al collocamento in struttura.

## MEDIAZIONE RELAZIONALE

All'interno della cooperativa Kairos servizi educativi soc.coop.soc. è possibile riservare uno spazio adeguato agli incontri fra minori ospiti e famiglia, in forma libera o protetta. Il professionale lavoro pedagogico di rielaborazione e di mediazione relazionale crea una nuova opportunità di confronto e di ripresa della relazione fra il minore e la sua famiglia. In quest'ottica l'intervento del pedagogo/educatore professionale:

- ▶ media la comunicazione;
- ▶ consente di esprimere i propri pensieri e le proprie emozioni in un luogo senza pregiudizi;
- ▶ favorisce la ricostruzione e la riformulazione delle dinamiche conflittuali;
- ▶ rielabora e rigenera la relazione educativa e affettiva.

## AFFIANCAMENTO ALLA GENITORIALITÀ

Programmazione di interventi legati all'accompagnamento familiare realizzati da un membro dell'équipe pedagogica, durante l'inserimento del minore in comunità.

In quest'ottica l'intervento del pedagogo/educatore professionale:

- ▶ guida un percorso per la ripresa delle funzioni genitoriali;
- ▶ motiva e supporta la partecipazione della famiglia del progetto educativo individualizzato definito in comunità, così indispensabile per creare quelle sinergie di intenti e di azioni educative fra tutti gli adulti significativi nella vita del minore;
- ▶ rende coeso l'ambiente educativo agevolando il rientro in famiglia del minore stesso.

## EDUCAZIONE DOMICILIARE

Al momento della dimissione del minore è possibile attivare un servizio educativo domiciliare, poiché l'équipe pedagogica della comunità può continuare a rappresentare un ponte significativo per il rientro non traumatico del minore nella propria famiglia, in forza del rapporto educativo costruito nel tempo e nello spazio della permanenza del minore in struttura.

In quest'ottica l'intervento del pedagogo/educatore professionale:

- ▶ accompagna il minore nel superamento delle difficoltà emotive del rientro;
- ▶ favorisce l'integrazione scolastica del minore, sostenendolo nell'insorgere di eventuali difficoltà;
- ▶ affianca la famiglia e il minore nel recupero della loro relazione quotidiana;
- ▶ guida un percorso per la ripresa delle funzioni genitoriali.



**K**

kairos | piacenza

comunità educative