

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Mission	3
Vision	3
Posizione	4
Orari	4
Destinatari	5
Modello educativo	5
Modello pedagogico di riferimento	6
Obiettivi	7
Metodologia d'intervento	7
Valutazione	10
Strumenti di lavoro e documentazione	11
Ammissioni dei minori	13
Dimissioni dei minori	14
Equipe pedagogica	15
Personale d'affiancamento	16
Incontri programmati	17
Formazione	17
Standard di qualità	18
Sicurezza	18
Privacy	19
Servizi sociali e sanitari	20
Famiglia	20
Consulenze esterne	21
Scuola e/o Ente di formazione	21
Territorio	22
Rette e servizi offerti	23
Mediazione relazionale	24
Affiancamento alla genitorialità	25
Educazione domiciliare	25



CHI SIAMO

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 alle porte della città di Piacenza, una villetta indipendente lungo la via Emilia.

La comunità K² è facilmente raggiungibile utilizzando i mezzi pubblici.

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 extra scolastici, presidi sanitari e ospedalieri, associazioni sportive, oratori, cinema e centri aggregativi.

K² è composta da un piano rialzato con ingresso, soggiorno living-sala da pranzo,

cucina abitabile, 2 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 e 1 ripostiglio a muro.

Vi è inoltre uno spazio adeguato per gli incontri dei minori con i familiari e attività varie (come riunioni d'équipe e di rete) e un ambiente seminterrato comune per gli ospiti e due separati dedicati alla lavanderia e alla dispensa. Nello spazio esterno vi è un ampio giardino e un cortiletto ad uso dell'abitazione.

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) generalmente attraverso **procedure civili del Tribunale** per i minorenni, momentaneamente privi di un luogo in cui crescere e per i quali non è possibile un affidamento familiare. Al compimento dei 17 anni sarà possibile presso la nostra struttura proseguire il collocamento del minore fino ai 21 anni, previa richiesta da parte dei servizi sociali di riferimento, con un percorso d'autonomia

legato alla stesura di un nuovo *progetto di vita*.

- ▶ A minori inviati dai **Servizi Sociali** attraverso procedure amministrative che manifestano problemi comportamentali legati a situazioni di devianza e/o di disadattamento sociale, eventualmente studiando, in stretta collaborazione con i servizi sociali di riferimento un ulteriore accompagnamento individualizzato più idoneo al suo percorso di vita.

La comunità K² 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) potrà ospitare un **massimo di otto minori**.

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.

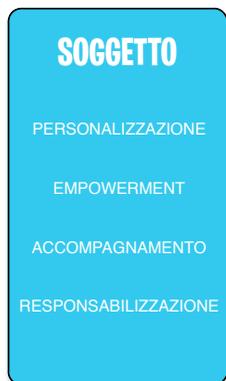
La dimensione del soggetto si fonda su alcuni principi che si riferiscono alla persona, al minore e al suo sviluppo, al suo accompagnamento verso un cammino di cambiamento e di crescita personale.

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 gli operatori pedagogici 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 verificabile con il soggetto stesso e in collaborazione con i servizi sociali di riferimento che favorisca il proseguo dei rapporti con la famiglia d'origine o predisponga un cammino finalizzato all'autonomia.

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.

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'operatore pedagogico 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 ragazzo o la ragazza, nella quale è significativo riconoscere il preadolescente o adolescente 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 (P.E.I.)

Successivamente alla fase dell'accoglienza l'operatore pedagogico e minore andranno a concordare il progetto educativo individualizzato, "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 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. In caso non fosse in alcun modo volontà del minore proseguire in senso formativo (assolto l'obbligo scolastico legale) sarà compito dell'équipe pedagogica e del responsabile della comunità incentivare i giovani a individuare e svolgere un'attività lavorativa a

loro soddisfacente, anche attraverso l'utilizzo di particolari strumenti d'aiuto come le borse lavoro, i tirocini professionali e le forme d'apprendistato.

► **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 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 degli operatori pedagogici adotteranno 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 pedagogici, 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 pedagogica 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 pedagogica, 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 educativo incapace di dialogare con l'attualità.

III. Valutazione del progetto educativo individuale 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 pedagogici 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 gli operatori pedagogici che lo accompagnano.

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 tre sezioni: quella **sociale**, quella **sanitaria** e quella **scolastica**.

Progetto educativo individualizzato (P.E.I.)

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

Il P.E.I. è uno strumento di straordinaria importanza poiché consente di dirigere le azioni educative dell'équipe pedagogica in modo intenzionale e di realizzare a pieno tutti quei principi già espressi nella dimensione del soggetto, co-costruendo un significativo percorso educativo, non 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.

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

Il P.E.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 pedagogici e degli ospiti.

Diario di comunità

Strumento fondamentale per la comunicazione fra gli operatori pedagogici. Ogni educatore 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. e tutti gli interventi, gli aggiornamenti relativi al percorso del minore. La redazione di tale documento è oggetto specifico degli incontri d'equipe pedagogica.

Verbali

Per ogni riunione tenuta dall'equipe pedagogica 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 pedagogici

Piano orario di lavoro settimanale degli operatori pedagogici.

Plannig orario consuntivo degli operatori pedagogici

Riepilogo delle ore effettive di lavoro svolto dagli operatori pedagogici. Esso può differire dal plannig preventivo per esigenze imprevedute.

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 pedagogici 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 e responsabile 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 pedagogica 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 neuro psichiatria, se in carico al servizio;
- ▶ 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 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 dell'ospite (raggiungimento obiettivi ed esito positivo) in stretta sinergia con i servizi sociali inviati sarà effettuata un'attenta valutazione circa le opzioni percorribili per il preminente interesse della persona, ovvero: il rientro in famiglia, l'elaborazione di un progetto di vita atto a

realizzare una completa autonomia del soggetto o altri percorsi proposti dal servizio sociale di riferimento a cui la comunità si predisporrà con la massima partecipazione.

Vi è inoltre la possibilità, attraverso il monitoraggio continuo, di effettuare dimissioni anticipate, in pieno accordo con i servizi sociali; 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) e comunque sempre in completo accordo con i servizi inviati.

EQUIPE PEDAGOGICA

Il servizio pedagogico-educativo 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 pedagogica è costituita da educatori professionali e da un collaboratore OSS, gli operatori garantiscono la loro presenza diurna con un rapporto numerico pari a 1:4 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 educativa 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 educativo per ogni ospite, stilando il progetto educativo individualizzato e il progetto di vita;

- ▶ verifica e ri-programma il lavoro educativo nelle riunioni settimanali d'équipe;
- ▶ partecipa all'incontro di supervisione calendarizzato;
- ▶ si rapporta periodicamente con i servizi sociali di riferimento di ogni minore.

Nello specifico l'**operatore pedagogico** ha funzioni educative e animative, svolgendo i compiti di:

- ▶ assicurare l'attuazione del progetto educativo individualizzato e del progetto di vita 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. o dal progetto di vita, proponendo in équipe le eventuali modifiche qualora alcune strategie non risultassero funzionali agli obiettivi.

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

- ▶ collaborare con lo *staff* di Direzione 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 o del progetto di vita, la loro attuazione e verifica, insieme alla corretta stesura di tutta la documentazione necessaria al minore;
- ▶ mantenere costanti i rapporti con i servizi sociali inviati, 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 o due consulenti esterni con competenze pedagogiche e psicologiche 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.
- ▶ 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 pedagogica 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 pedagogico 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 ravvicinati (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 Educati 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 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 società cooperativa sociale 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 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 garantirne 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) è così come pure 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 pedagogica.

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

Gli operatori pedagogici e il responsabile di comunità incontreranno periodicamente (numero di incontri da stabilire con il servizio stesso) 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 (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 così imprescindibilmente a lui legato. Congiuntamente, i referenti dei servizi invianti potranno incontrare il minore, a proprio discrezione, in modo da non perdere quel contatto diretto utile al proseguimento della relazione instaurata.

FAMIGLIA

Gli operatori pedagogici 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 invianti 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 educativi articolati e 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/o con il Tribunale dei Minorenni, anche in forma protetta.

CONSULENZE ESTERNE

Nel percorso 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 pedagogica con i consulenti per monitorare il lavoro effettuato e stabilire opportune connessioni fra gli utili approfondimenti dello specialista con il percorso effettuato dal minore.

SCUOLA E/O ENTE DI FORMAZIONE

Saranno predisposti da parte degli operatori pedagogici incontri con i servizi scolastici o con gli enti di formazioni 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 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.

RETTE E SERVIZI OFFERTI

La retta della Comunità è a carico del servizio o ente pubblico/privato che richiede l'inserimento.

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 BASE

€ 100/giorno

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.

È possibile, a discrezione dell'ente/servizio pubblico o privato inviante, attivare i seguenti percorsi attraverso l'équipe pedagogica della comunità.

Tali servizi, non compresi nella retta giornaliera, vengono preventivati in base a un monte ore

ritenuto idoneo dal responsabile di comunità e dai servizi invianti, con i quali si definirà, in stretta sinergia, l'intervento più adeguato nel completo interesse del minore e della sua famiglia.

MEDIAZIONE RELAZIONALE

All'interno della cooperativa Kairos 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.



Kairos

| piacenza

comunità educative