



comunità educativa
residenziale
integrata

CARTA DEI SERVIZI

Kairos servizi educativi soc. coop. sociale onlus

Prima edizione 2021



KAIROS servizi educativi coop. soc.
Corso Vittorio Emanuele II° 212
29121 Piacenza

© riproduzione vietata



I PUNTI DI RIFERIMENTO	5
MISSION	5
VISION	5
LAVORI IN CORSO	7
0.1 L'IMPORTANZA DI UNA RETE VERA.....	8
K Servizi sociali e sanitari	8
K Famiglia.....	9
K Scuola e/o ente di formazione	9
IL WELFARE IN STRUTTURA.....	10
K Ospiti	10
K Obiettivi	11
K Struttura.....	12
K Equipe pedagogica	14
K Formazione	17
1.1 STRUMENTI DI LAVORO	17
K Cartella del minore	17
K Progetto educativo individualizzato integrato	17
K Relazioni d'aggiornamento	18
K Planning delle procedure.....	18
K Agenda settimanale	18
K Diario di comunità.....	18
K Fascicolo personale del minore.....	19
K Verbali	19
K Planning orario preventivo e consuntivo	19
K Agenda medica e terapeutica	19
1.2 AMMISSIONE E DIMISSIONE	20
K Orari	20
K Ingresso.....	20
K Uscita	22
1.3 SERVIZI BASE	23
K Retta	23
K Servizi INCLUSI nella retta giornaliera	24
K Servizi ESCLUSI dalla retta giornaliera.....	25
K Danni a cose e persone.....	26
1.4 SERVIZI ACCESSORI	27
K Educatore individualizzato	27
K Mediazione relazionale	27



K	Psicoterapia individuale e di gruppo.....	27
K	Affiancamento alla genitorialità	28
K	Educatore domiciliare di transito	28
K	Comunità educativa integrata semi-residenziale	28
IL RISPETTO DELLE NORME		30
K	Standard di qualità	30
K	Sicurezza	31
K	Privacy	31
K	Documento Programmatico sulla Sicurezza.....	32

REVISIONI

Redige e verifica	Nome	Firma
RSQ	Chiara Migliorini	
Approva	Nome	Firma
PRESIDENTE	Chiara Migliorini	



I PUNTI DI RIFERIMENTO

MISSION

Kairos è una cooperativa sociale di Piacenza. Ci occupiamo di tutela, affrontando prevalentemente situazioni di fragilità e disagio. Siamo una realtà aziendale costituita da pedagogisti esperti in progettazione, psicologi e insegnanti con un'importante esperienza nel campo della formazione permanente e dell'educazione dei minori. Desideriamo offrire al nostro territorio una risposta al complesso mondo dell'educazione extra-scolastica con competenza, creatività e passione. Mettiamo a disposizione tutta la nostra professionalità e tutto il nostro entusiasmo, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, con 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

Kairos, è un'organizzazione di servizi educativi in quanto:

- ▶ si fonda su progetti imprenditoriali che nascono dall'analisi dei bisogni e delle risorse della collettività e dei singoli;
- ▶ è una realtà economicamente autonoma e competitiva sul mercato;
- ▶ ricerca l'equilibrio tra l'aspetto imprenditoriale e lo spirito di promozione dell'individuo;
- ▶ costituisce un'articolazione tra i bisogni della comunità locale e le istituzioni pubbliche e private, crea e potenzia relazioni;
- ▶ punta a raggiungere in ogni progetto elevati standard di qualità;
- ▶ si propone quale partner attivo e collaborativo avvalendosi di personale qualificato.

I principi ispiratori attraverso cui Kairos veicola la sua mission e la sua organizzazione sono: la personalizzazione, l'empowerment, l'accompagnamento, la responsabilizzazione, l'intenzionalità e progettualità, le forme del quotidiano, la valutazione, la collaborazione tra colleghi, la collaborazione tra i servizi e la collaborazione tra e con le famiglie.

Questi principi sono perseguiti attraverso:



- ▶ la cura del cliente e il rispetto dei suoi requisiti, nella consapevolezza che la qualità del servizio non risiede soltanto nei suoi aspetti tecnici, ma anche nelle modalità di gestione, attraverso un corretto rapporto di fiducia con l'utenza;
- ▶ la cura dell'immagine aziendale sul mercato, per trasmettere ai clienti la consapevolezza di servirsi di una grande professionalità acquisita col tempo e l'esperienza e di un valido supporto continuo sul quale possono porre il massimo affidamento;
- ▶ l'approccio di mutuo beneficio coi propri fornitori, per poter concertare, assieme a loro, un servizio ancor più efficace ed efficiente che sia in grado di far fronte alle richieste che provengono dal mercato;
- ▶ la definizione accurata del servizio e dei metodi di monitoraggio, per garantire la massima chiarezza e cura delle informazioni date al cliente;
- ▶ la disponibilità di collaboratori qualificati, ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- ▶ la definizione di specifici obiettivi di qualità concreti e misurabili nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili per garantire il miglioramento continuo dei propri processi interni, dei servizi erogati e delle relative attività;
- ▶ le verifiche e i riesami periodici di tutto il sistema di gestione.



LAVORI IN CORSO

Alla cadenza del primo quinquennio di autorizzazione al funzionamento, la direzione tecnica dell'area servizi residenziali integrati di Kairos servizi educativi, (comunità residenziale integrata Khora, semi-residenziale K-Day, residenza di autonomia per neo-maggiorenni Koiné e interventi domiciliari) può con grande soddisfazione evidenziare come l'aggettivo INTEGRATO abbia assunto una sua precisa connotazione a livello territoriale.

Khora ha aperto infatti nel 2017. Prima, Piacenza e provincia erano sprovviste di un servizio di accoglienza residenziale di questo tipo.

Il lavoro quotidiano con questa particolare tipologia di utenza, l'attenta e preziosa interlocuzione con la direzione dell'UONPIA piacentina fatta di differenti e diversificati momenti di dialogo, confronto e formazione, ha permesso di tradurre, in una cornice squisitamente educativa, azioni concrete proprie del complesso lavoro socio-sanitario integrato.

L'intesa e la collaborazione reciproca di Kairos servizi educativi e UONPIA di AUSL fa oggi di Khora una vera e propria comunità educativa integrata di PROSSIMITÀ, pienamente inserita in un circuito regionale di accoglienza post acuzie, funzionale a un'azione di osservazione, progettazione di breve-medio termine e reinserimento nel contesto sociale di riferimento.



0.1 L'IMPORTANZA DI UNA RETE VERA

La comunità lavora con costanza per tessere una **rete di sostegno territoriale** attorno al minore e alla struttura educativa stessa, così da essere davvero parte integrante del tessuto sociale, coltivando il senso di appartenenza, di prossimità e di solidarietà nel contesto di riferimento, evitando quell'isolamento culturale e umano a cui altrimenti l'accoglienza residenziale sarebbe destinata. Per favorire il giovane nei processi di socializzazione, la comunità partecipa o organizza occasioni di incontro formali e non, oltre a coltivare relazioni intense, spesso vere e proprie convenzioni, con le altre agenzie del territorio, coinvolgendo a pieno i giovani e i giovanissimi ospiti: coop sociali, parrocchie, associazioni ludico-sportive, famiglie volontarie e volontari singoli, legati a vario titolo ai valori del servizio, sempre nell'ottica di favorire la crescita, la partecipazione e il benessere psico-fisico dei minori. Per 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.

K 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.



K Famiglia

Gli operatori pedagogici e il responsabile di comunità manterranno rapporti con la famiglia d'origine in forma indiretta attraverso i servizi sociali e/o con contatti diretti presi in autonomia, se previsti (su mandato dei servizi stessi), indispensabili per il proseguo della relazione con i figli. Se necessario, la nostra equipe di comunità supporta i servizi sociali inviati nella realizzazione di percorsi parallelo di recupero e sostegno del nucleo familiare. Proprio nel tentativo di sostenere interventi educativi articolati e unitari e integrati favoriamo e promuoviamo la relazione tra il minore e la 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.

K 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.



IL WELFARE IN STRUTTURA

La **progettazione** e la **gestione** delle nostre **comunità per minori** (dai 6 ai 17 anni) mira a fornire agli ospiti una **struttura accogliente e sicura** per rispondere alle esigenze psico-fisiche e relazionali, garantendo un **ambiente di vita adeguato** che sostituisca il nucleo familiare in condizione di fragilità e temporaneamente incapace di assolvere le proprie responsabilità genitoriali. Nello spazio e tempo di vita del minore in comunità sarà attivato un percorso educativo e di trasformazione della persona, attraverso lo specifico modello pedagogico e il metodo educativo adatti ad accompagnare il minore verso una presa di coscienza di sé e degli altri, per produrre una lettura differente del proprio contesto di riferimento e saper mettere in moto quella capacità di riprogettare la propria vita, senza prescindere dalla propria libertà e responsabilità.

K Ospiti

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-acute); 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.



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 1904 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 **8 minori**.

K 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 con le quali siamo in contatto per i progetti dei 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 micro-progettualità 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.



K Struttura

La comunità è situata a Piacenza, in un appartamento al secondo piano di una palazzina in una via prossima al centro storico e ben servita dai mezzi pubblici, nel circuito stradale compreso tra le zone di Viale Dante e Via Leonardo Da Vinci.

Khora è composta da:

- ▶ ingresso indipendente,
- ▶ soggiorno living-sala da pranzo,
- ▶ cucina abitabile
- ▶ 1 dispensa,
- ▶ 2 camere da tre posti letto,
- ▶ 1 camera da letto da due posti,
- ▶ 2 bagni per gli ospiti,
- ▶ 1 ufficio per gli operatori pedagogici con un posto letto per l'operatore in servizio notturno, con bagno annesso.
- ▶ 1 spazio separato dedicato alla lavanderia.
- ▶ 1 cortile esterno in uso all'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 extra-scolastici, presidi sanitari e ospedalieri, associazioni sportive, oratori, cinema e centri aggregativi.

La metodologia

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.

Kairos organizza il proprio metodo di lavoro attraverso una lettura dialogica dei quattro step indicati a schema.



La lettura dialogica consente di creare un progetto mai definitivo, così com'è lo stesso percorso di vita umano, che interroga continuamente tutti e quattro i cardini del metodo di lavoro evidenziati per comporre e ricomporre nuovi sensi e significati educativi.

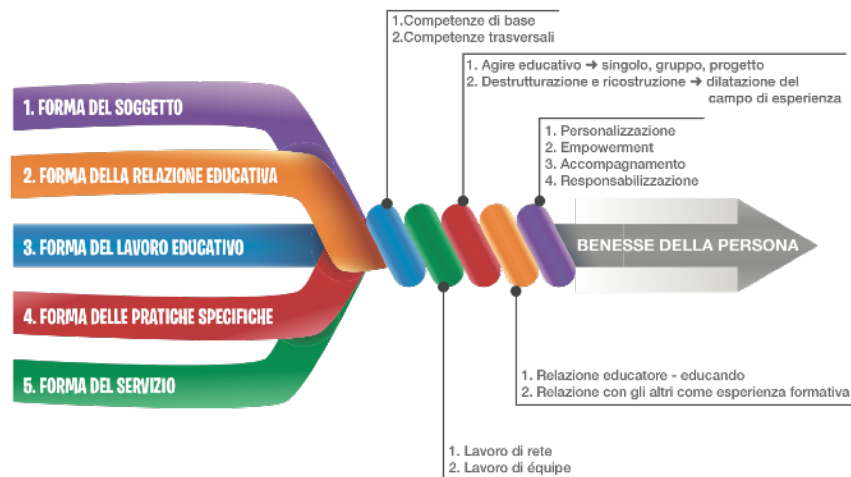
Kairos organizza il proprio metodo educativo a partire dal presupposto pedagogico, mai scontato, di educabilità della persona umana, in ogni suo momento o situazione di vita.

Educare è un meraviglioso processo che si attiva con la conoscenza della persona, una conoscenza profonda che riguarda, prendendo in prestito le parole di P. Bertolini, la sua "peculiare visione del mondo", arricchita dal dilatarsi della propria esperienza, che se problematica dovrà essere destrutturata e ristrutturata con nuove e "altre" esperienze di vita, per giungere a una nuova visione del mondo e di Sé nel mondo.

Il metodo dell'educatore quindi può essere inteso come "l'insieme organizzato di fattori capaci di generare nelle persone una dinamica formativa." (P. Triani, 2011, p. 29)

Fattori che possono essere declinati 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 dell'organizzazione del servizio.



K 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 operatori che 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 (DR 1904 in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari del 29/12/2001 e ss.mm.ii.)

L'équipe educativa svolge i seguenti compiti:

- ▶ esamina le richieste di ammissione in comunità, proposte dal coordinatore, 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;

nello specifico l'educatore ha funzioni educative e animative, con 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.
- ▶ gestire e utilizzare tutti gli strumenti di lavoro messi a disposizione dalla cooperativa (cap 1.1.)



Il coordinatore 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 in collaborazione con il Responsabile del personale della Cooperativa;
- ▶ esamina le domande di ingresso/ammissione facendone un primo screening, dopo le sottopone all'équipe per la valutazione finale;
- ▶ collaborare con tutta l'équipe nella referenza dei casi;
- ▶ garantire la stesura dei P.E.I.I. o del progetto di vita, e di tutti gli strumenti di lavoro sopra citati (cap. 1.1) la loro attuazione e verifica, insieme alla corretta stesura di tutta la documentazione necessaria al minore;
- ▶ mantenere costanti i rapporti con i servizi sociali invianti, 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 educatori, tirocinanti e i giovani in servizio civile in collaborazione con il Responsabile del personale della Cooperativa;
- ▶ assicurare il rispetto di tutte le norme di sicurezza e di igiene della casa, segnalando guasti e opportune manutenzioni ordinarie e straordinarie.

Lo psicologo di comunità lavora a sostegno del coordinamento.

Il suo compito è di accompagnare la funzione di coordinamento nella lettura delle dinamiche dei 2 gruppi di riferimento (utenti ed équipe) e dei rispettivi integranti al fine di accompagnare il lavoro di costruzione degli interventi e dei progetti di comunità e professionali (dei minori e degli educatori). Tale compito è perseguito anche attraverso l'analisi e la costruzione dei processi comunicativi. In particolare, dei processi relativi alle comunicazioni interne all'istituzione (con i gruppi di riferimento e con gli altri organismi della cooperativa) ed esterne (con le istituzioni di riferimento - scuole, servizi sociali...). Tale compito si realizza secondo un programma co-costruito con il coordinatore e che può comprendere la presenza ad alcuni incontri di équipe, la presenza in comunità per alcune ore durante la settimana, la realizzazione di incontri di confronto con il coordinatore e di momenti di supervisione interna con il supervisore della cooperativa.

Inoltre la comunità si avvale di altre competenze professionali:



- ▶ 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 emergenze della comunità che comunque rappresentano un'importante occasione educativa per i minori.
- ▶ 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.
- ▶ Giovani del 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 per l'équipe multi professionale, a cui potrà, se vorrà, prendere parte anche il tirocinante se presente.
- ▶ 1 volta al mese "riunione di comunità" fra tutta l'équipe pedagogica e i minori accolti in struttura.
- ▶ 1 volta alla settimana incontro di confronto tra il coordinatore della struttura e lo psicologo della comunità.
- ▶ 2 volte al mese incontro di supervisione interna tra direttore tecnico, psicologo e coordinatore della comunità

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

In ogni momento ogni educatore e il personale della comunità (ausiliario, tirocinante e giovani in servizio civile) potranno fare richiesta al coordinatore 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.



K 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.

1.1 STRUMENTI DI LAVORO

K Cartella del minore

Per ogni minore ospite sarà predisposta una propria cartella contenente tutti i documenti che lo riguardano suddivisa in sezioni:

- ▶ psico educativa
- ▶ scolastica.

K Progetto educativo individualizzato integrato

Il P.E.I.I. viene redatto a favore di ogni minore dal responsabile di comunità e dagli operatori pedagogici (équipe multi-professionale nella comunità integrata), 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 educative e psico-educative delle équipe (pedagogica e multi-professionale) in modo intenzionale e di realizzare a pieno tutti quei principi già espressi nella dimensione del soggetto, co-costruendo un significativo percorso educativo e psico educativo, non esclusivamente calato dall'alto. I responsabili di comunità e tutte le équipe condividono infatti 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 5 ambiti:

1. anagrafica;
2. ingresso;
3. progetto di inserimento;
4. progetto educativo individualizzato integrato;
5. progetto di dimissione.

K Relazioni d'aggiornamento

La prima relazione sarà effettuata a distanza di 4 mesi dall'inserimento del minore. In seguito, a cadenza semestrale, o in ogni momento dovessero insorgere eventuale particolarità, sarà cura del responsabile redarre la relazione d'aggiornamento per i servizi inviati, contenente tutte le informazioni sull'andamento del percorso di ogni minore.

K Planning delle procedure

Saranno predisposte singole procedure volte alla gestione della comunità:

- ▶ 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;
- ▶ auto-somministrazione farmaci;
- ▶ igiene degli ospiti.

K Agenda settimanale

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

K Diario di comunità

Strumento fondamentale per la comunicazione fra il personale. Ogni educatore/operatore pedagogico è tenuto tassativamente alla compilazione giornaliera di tutte le sezioni del diario, datando e sottoscrivendo ogni comunicazione:

- ▶ evento.
- ▶ intervento.
- ▶ risonanza emotiva.
- ▶ annotazioni particolari.



K Fascicolo personale del minore

Per ogni ospite sarà predisposto e compilato un fascicolo contenente il P.E.I.I., tutti gli interventi e gli aggiornamenti relativi al percorso del minore. La redazione di tale documento è oggetto specifico degli incontri delle équipes pedagogica e multi-professionale (a seconda della comunità considerata).

K Verbali

Per ogni riunione tenuta dall'équipe (pedagogica o multi-professionale) e con i servizi esterni saranno stilati e archiviati appositi verbali, per produrre una proficua memoria storica delle riflessioni e degli interventi effettuati.

K Planning orario preventivo e consuntivo

Piano orario di lavoro settimanale degli operatori pedagogici/educatori professionali, del personale ausiliario, volontario, tirocinante e in servizio civile. Nella comunità educativa integrata il piano degli operatori pedagogici/educatori professionali è programmato della presenza dello psicologo. Alla pianificazione preventiva corrisponde un riepilogo consuntivo delle ore effettive di lavoro svolto dagli educatori professionali/ operatori pedagogici che, in caso di imprevisti, può differire dal planning preventivo.

K Agenda medica e terapeutica

Sono gli strumenti utilizzati per segnalare gli appuntamenti medici e il piano terapeutico. Per questo ultimo, è prevista l'annotazione su appositi moduli datati e controfirmati da ogni operatore che sovrintenda alla auto-somministrazione di un farmaco, con l'indicazione della relativa prescrizione medica.



1.2 AMMISSIONE E DIMISSIONE

K Orari

Le strutture sono operative 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Durante il periodo invernale (Natale) e quello estivo ci adoperiamo, attraverso la nostra rete di collaborazioni con altre agenzie educative del territorio, per individuare luoghi di soggiorno (montagna o mare) in cui trascorrere le vacanze, sia con il gruppo comunità sia valutando di volta in volta l'esperienza più significativa per ciascun minore inserito.

K Ingresso

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 che sia il più congeniale possibile alla persona.

Le fasi di ammissione del minore sono così pensate:

- ▶ il servizio sociale di riferimento fa richiesta di inserimento via fax, mail o posta al responsabile della comunità;
- ▶ il responsabile della comunità a sua volta reperisce le informazioni utili sul minore: storia, motivazioni della richiesta d'ingresso, eventuali problemi comportamentali e/o di personalità, contesto familiare e socio-culturale di provenienza;
- ▶ si definiscono momenti d'incontro ad hoc fra servizi sociali, 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 pedagogica o multi-professionale che avrà tenuto conto non solo di tutto ciò che riguarda il minore in ingresso, ma anche del contesto ricevente e delle dinamiche di gruppo, chiamato a essere parte pro-attiva in funzione 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 (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 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 sarà accompagnato nella conoscenza degli altri minori accolti, degli spazi personali e di gruppo.



K Uscita

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 servizio sociale e con il minore stesso. Ciò detto, a conclusione del percorso educativo/integrato individualizzato dell'ospite (raggiungimento obiettivi ed esito positivo), in stretta sinergia con i servizi sociali e il servizio di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza invianti, sarà effettuata un'attenta valutazione delle opzioni percorribili per il preminente interesse della persona, dal rientro in famiglia, all'elaborazione di un progetto di vita per la 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 e, quando presente, il servizio di Neuropsichiatria Psicologia infanzia e adolescenza.

Parimenti, 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/integrato individuale) previa comunicazione ai servizi invianti con indicazione del preavviso.



1.3 SERVIZI BASE

K Retta

La retta della Comunità è a carico del servizio o ente pubblico/privato che richiede l'inserimento. A Kairos pensiamo che la retta debba prevedere un **tipo di accoglienza in grado di sgravare il più possibile i servizi inviati da ulteriori oneri e pensieri** circa il mantenimento del minore nelle sue necessità quotidiane. Per questo il pacchetto di servizi/attività contemplati è ampio, prossimo a essere onnicomprensivo. Per ogni necessità del minore eventualmente non compresa nelle voci concordate, sarà nostra cura chiedere formale autorizzazione alle spese e definirne preventivamente l'importo. In assenza del benessere della realtà inviante, da considerarsi quale conferma e accettazione del relativo rimborso, non si provvederà ad alcuna uscita economica. La retta unitaria indicata, al netto di I.V.A. a tariffa vigente, è da intendersi per ogni giorno di permanenza: nel computo si considerano le notti effettive, compresi comunque il giorno di accettazione e di dimissione. 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, tali, a ogni effetto, da non liberare il posto in comunità, aprendolo alla lista di attesa in essere. Per la medesima ragione, la retta giornaliera sarà corrisposta anche in caso di ricovero ospedaliero. 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.



K Servizi INCLUSI nella retta giornaliera

- ▶ vitto e alloggio (*)
- ▶ abbigliamento di base
- ▶ farmaci ordinari prescritti dal MMG (**)
- ▶ assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale
- ▶ prestazioni educative e pedagogiche contenute nel progetto della comunità e descritte nella carta dei servizi
- ▶ materiale utile alla realizzazione di tutti i laboratori e le attività della comunità
- ▶ accompagnamento, laddove necessario, con personale professionale e/o con la collaborazione di volontari per incontri specifici legati al progetto di vita (entro il Comune di Piacenza)
- ▶ supporto nella gestione dei rapporti con i familiari e il sostegno della rete amicale
- ▶ inserimento scolastico con gli opportuni supporti didattici (NON INCLUSO DOPOSCUOLA)
- ▶ libri scolastici, divise e cancelleria uso scolastico (max 250€)
- ▶ psicologo di comunità
- ▶ eventuale spillatico settimanale (***)
- ▶ eventuali gite con pernottamento (***)
- ▶ eventuali uscite personali (***)
- ▶ eventuali spese telefoniche (***)

(*) diete particolari dovranno essere segnalate prima dell'ingresso in comunità. In assenza di specifica indicazione si intenderà erogabile il normale menu della comunità. In caso di diete speciali (VEGANA, HALAL, ...) è richiesta dichiarazione SCRITTA dei genitori o del soggetto responsabile e sarà applicato un 2% di extra retta giornaliera per la gestione individualizzata dei pasti.

(**) utili all'occorrenza. NON per patologie cronicizzate.

(***) da prevedere in modo specifico nel P.E.I.I. se e quando ritenuti necessari.



K Servizi ESCLUSI dalla retta giornaliera

- ▶ interventi sanitari privati
- ▶ assistenza per ricoveri ospedalieri
- ▶ cure, supporti e apparecchiature specialistiche (oculistiche, odontoiatriche, ortopediche ...)
- ▶ test sierologici e/o tampone naso-faringeo (emergenza CoVid-19)
- ▶ iscrizioni e mensa scolastica
- ▶ servizio doposcuola
- ▶ psicoterapia privata
- ▶ educatore individualizzato
- ▶ spillatico settimanale (*)
- ▶ uscite personali (*)
- ▶ spese telefoniche (*)
- ▶ gite con pernottamento (*)
- ▶ incontri protetti
- ▶ documenti di identità, passaporti e permessi di soggiorno
- ▶ rilascio patenti di guida
- ▶ trasporti extra routine fuori dal Comune di Piacenza (non rientranti nella quotidianità del progetto individuale)
- ▶ altri oneri non riconducibili a quanto strettamente indispensabile al progetto pedagogico
- ▶ voci contemplate tra le EVENTUALI nei SERVIZI INCLUSI, se non specificamente richieste
- ▶ tutto quanto non espressamente indicato nella sezione SERVIZI INCLUSI.

(*) da prevedere in modo specifico nel P.E.I.I. se e quando ritenuti necessari



K **Danni a cose e persone**

Kairos é regolarmente assicurata per danni a cose o persone. Qualora l'ospite agisca comportamenti tali da pregiudicare mobili, arredi o attrezzature della struttura, pertinenze, parti comuni o altre voci rientranti nella responsabilità civile, ovvero casi ferite o lesioni alle persone in seguito ad azioni aggressive o violente (per sé e per gli altri), sarà nostra cura denunciare l'accaduto e sottoporre a perizia per la quantificazione del/i danno/i conseguente/i.

Al servizio inviante, che avrà la facoltà di prendere visione dello stato dei fatti, saranno **addebitati i costi delle franchigie e di eventuali spese eccedenti la copertura riconosciuta** dalla compagnia assicurativa per ripristinare la precedente dotazione e condizione strutturale dei locali.



1.4 SERVIZI ACCESSORI

È possibile, a discrezione dell'ente/servizio pubblico o privato inviante, attivare i seguenti percorsi attraverso l'équipe pedagogica della comunità. Questi servizi, non compresi nella retta giornaliera, sono 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.

K Educatore individualizzato

Supplemento di sostegno educativo personalizzato, dedicato ai collocamenti residenziali che presentano un quadro generale con particolari complessità.

K 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.

K Psicoterapia individuale e di gruppo

La psicoterapia favorisce l'elaborazione della storia di vita e l'attraversamento di ostacoli al cambiamento della persona, garantisce uno spazio di ascolto e condivisione in cui poter sperimentare ed esprimere il proprio mondo interno, supporta il percorso del singolo e, eventualmente, del gruppo.

In caso di situazioni traumatiche ed emergenziali, lo psicoterapeuta può garantire un primo intervento utile ad una successiva ripresa del funzionamento più rapida e meno compromessa.



K Affiancamento alla genitorialità

Programmiamo interventi legati all'**accompagnamento familiare** realizzati da un componente 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.

K Educatore domiciliare di transito

Sia al momento dell'accoglienza che della dimissione del minore è possibile attivare un servizio educativo domiciliare, poiché l'équipe pedagogica della comunità può favorire le giuste condizioni per la presa in carico residenziale in via preventiva e/o 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 e mantenimento della loro relazione quotidiana;
- ▶ guida un percorso per la ripresa delle funzioni genitoriali.

K Comunità educativa integrata semi-residenziale

La comunità semi-residenziale svolge in via prioritaria una funzione riparativa, analogamente alla omonima comunità residenziale, per il sostegno, il recupero delle competenze e capacità relazionali di minori in situazione di forte disagio e sofferenza.

L'intervento semi residenziale del minore e della famiglia di origine permette di fatto azioni di supporto educativo e psicologico, dotate di particolare intensità e continuità. Si connota per una forte integrazione delle competenze socio educative con quelle psicologiche, che favorisce la possibilità di realizzare azioni di supporto dotate di particolare



intensità e continuità, aspetti determinanti nel lavoro a favore di ragazzi con le caratteristiche descritte.

Gli obiettivi sono il consolidamento di capacità relazionali già presenti e la costruzione di nuove competenze, anche attraverso l'esperienza e la sperimentazione di sé in condizioni diverse da quelle consuete.

Il servizio può essere usato sia come passaggio progettuale successivo al periodo residenziale (comunità integrata) oppure come intervento preventivo e osservativo per tracciare in maniera definitiva il progetto di cura del minore.



IL RISPETTO DELLE NORME

K Standard di qualità

Kairos si avvale di un sistema di gestione per la qualità certificato da Ente accreditato a livello internazionale secondo Norma **UNI EN ISO 9001** al fine di:

- ▶ migliorare i processi di comunicazione esterna e interna;
- ▶ stimolare l'impegno e il coinvolgimento di tutti;
- ▶ creare un costante miglioramento di efficacia anche attraverso il continuo utilizzo delle informazioni di ritorno dal mercato;
- ▶ promuovere la cura continua del clima di collaborazione aziendale anche mediante un'adeguata politica di gestione e crescita professionale dei propri collaboratori;
- ▶ ampliare le offerte educative e sociali coerentemente con la propria mission;
- ▶ adeguare in modo continuo i contenuti educativi in base ai requisiti del cliente e alle aspettative delle parti interessate;
- ▶ fungere da efficace collegamento tra l'utenza, i soggetti pubblici di volta in volta coinvolti ed il mercato;
- ▶ rispettare la normativa cogente applicabile.

I **principi ispiratori** della certificazione sono:

- ▶ la cura del cliente e rispetto dei suoi requisiti, attraverso un corretto rapporto di fiducia con l'utenza;
- ▶ l'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;
- ▶ la definizione accurata del servizio e dei metodi di monitoraggio, per garantire la massima chiarezza e cura delle informazioni date al cliente;
- ▶ la 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.



K Sicurezza

In materia di sicurezza prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/08 e s.m.i e norme ad esso correlate), **Kairos** Servizi Educativi ha effettuato la valutazione dei rischi connessi con l'erogazione dei propri servizi formativi, documentando tale attività mediante la redazione del Documento di valutazione dei rischi (DVR) aziendale, così come pure il Piano di Emergenza e di Evacuazione (ai sensi del D.M. 10 marzo 1998).

Kairos Servizi Educativi al fine di assicurare il rispetto della Normativa in tema di sicurezza nei luoghi di lavoro ha individuato e incaricato le figure atte a ricoprire i ruoli previsti dalla Normativa cogente applicabile.

Kairos Servizi Educativi 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.

Le **nostre comunità** rispondono ai requisiti richiesti dalla normativa Regionale di riferimento. Si tratta di civili abitazioni, rese accoglienti e familiari dalla strutturazione degli spazi, dagli arredi e dalle attrezzature pensate e scelte appositamente.

Le strutture sono adeguate alle **normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e salute nei luoghi di lavoro**, in possesso delle certificazioni previste (D.lgs. 81/08 e s.m.i e in regola con le norme correlate).

Le comunità seguono procedure adeguate per la **pulizia, sanificazione e disinfestazione** di tutti i locali e delle attrezzature, periodicamente aggiornate e consultabili all'interno dell'ufficio dell'équipe pedagogica.

K Privacy

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



K DOCUMENTO PROGRAMMATICO SULLA SICUREZZA

Kairos Servizi Educativi 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 Kairos sono formalmente incaricati e tenuti alla corretta gestione e trattamento dei dati personali sensibili di cui vengono a conoscenza.

Kairos Servizi Educativi 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.

