



*comunità
educativa
residenziale*

carità 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

Missione e visione5

- K Mission5
- K Vision5

0.1 L'importanza di una rete vera7

- K Servizi sociali e sanitari7
- K Famiglia.....8
- K Scuola e/o ente di formazione8

il welfare in struttura9

1 premesse10

- K Gli ospiti10
- K Gli obiettivi.....11
- K La struttura12
- K Il metodo13
- K L'equipe multidisciplinare.....14
- K Le altre figure professionali.....15
- K Gli incontri programmati16
- K La formazione17

2 strumenti di lavoro18

- K La cartella del minore.....18
- K Il progetto educativo individualizzato18
- K Le relazioni d'aggiornamento19
- K Il planning delle procedure19
- K L'agenda settimanale19
- K Il diario di comunità19
- K Il fascicolo personale del minore.....19
- K I verbali.....20
- K Il planning orario preventivo e consuntivo.....20
- K Il quaderno salute20

1.2 ammissione e dimissione20

- K Orari20
- K Ingresso.....20
- K Dimissioni.....22

1.3 servizi base23

- K Retta23



K Servizi INCLUSI nella retta giornaliera	24
K Servizi ESCLUSI dalla retta giornaliera.....	25
K Danni a cose e persone.....	25
1.4 servizi accessori	26
K Educatore individualizzato	26
K Mediazione relazionale	26
K Affiancamento alla genitorialità	26
K Educatore domiciliare di transito	27

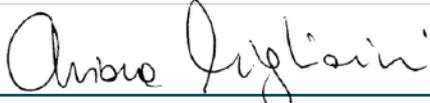
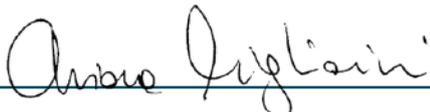
Cammino: in rete per le emergenze..... **28**

2.1 Coord.to accoglienza minori.....	28
K Pronta reperibilità.....	28
K Impegni degli enti aderenti.....	29
K Attivazione del protocollo.....	30
2.2 Agevolando	31

il rispetto delle norme..... **32**

K Gli standard di qualità.....	32
K La sicurezza sui luoghi di lavoro.....	33
K La sicurezza alimentare.....	33
K La privacy	34
K Il controllo di gestione amministrativa.....	34

Revisioni

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



i punti di riferimento

Missione e visione

K 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 e psicologi 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.

K 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.



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, 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.

Capitolo 1



il welfare in struttura

La **progettazione** e la **gestione** delle nostre **comunità per minori** (dai 6 ai 17 anni, con possibile proseguo amministrativo), 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



1 premesse

K Gli ospiti

La progettazione e la gestione della nostra comunità per minori (mista per preadolescenti e adolescenti) mira a fornire agli ospiti una struttura **accogliente** e **sicura** per rispondere alle esigenze psico-fisiche e relazionali di ciascun minore, 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 **“trasformativo”** della persona attraverso uno specifico modello pedagogico e una specifica metodologia educativa che possano accompagnare il minore verso una presa di coscienza di sé e degli altri per produrre una lettura differente del proprio contesto di riferimento e sappia mettere in moto quella capacità di riprogettare la propria vita, senza prescindere dalla sua libertà e responsabilità.

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 1904 in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari del 29 dicembre 2011 e ss.mm.ii.) potrà ospitare un massimo di **10 minori + 2 in pronta accoglienza**.



K Gli 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.

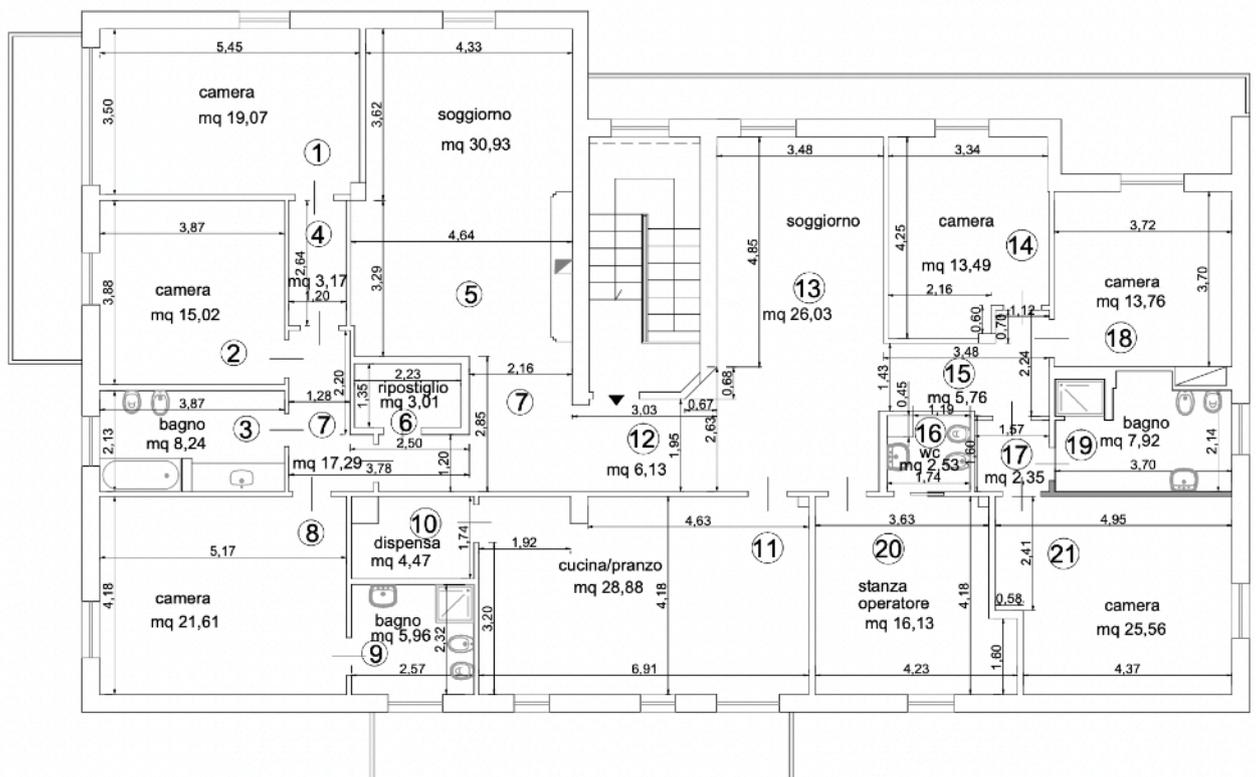


K La struttura

Da Gennaio 2020 la comunità è stata trasferita in una **nuova sede**, ancora più moderna e funzionale. Situata in città, non lontano dal centro storico, in una villetta indipendente facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, a poche centinaia di metri di distanza dall'uscita autostradale Piacenza Ovest. 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:

- ▶ Ingresso
- ▶ 2 soggiorno living
- ▶ 1 cucina/sala da pranzo + dispensa,
- ▶ 3 camere da tre posti letto,
- ▶ 2 camera da due posti letto,
- ▶ 1 camera da due posti letto per pronta accoglienza,
- ▶ 3 bagni per gli ospiti,
- ▶ 1 ufficio per gli operatori pedagogici con un posto letto per l'operatore in servizio notturno, con bagno annesso,
- ▶ 1 ripostiglio,
- ▶ 1 giardino esterno.



K Il metodo

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.

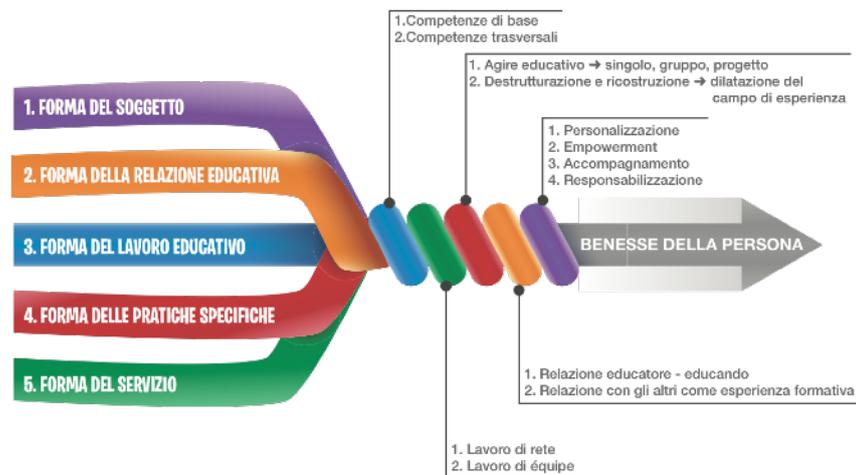
Le tre dimensioni sono fortemente interconnesse fra loro.

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":

1. la forma del soggetto;
2. la forma della relazione educativa;
3. la forma del lavoro dell'educatore;
4. la forma delle pratiche specifiche;
5. la forma dell'organizzazione del servizio.





K L'équipe multidisciplinare

Il servizio è continuativo 24 ore su 24. L'équipe è costituita dal coordinatore pedagogico, dagli **educatori professionali** e dagli operatori che 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 (DgR 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;
- ▶ programma l'intervento educativo per ogni ospite, stilando il progetto educativo individualizzato;
- ▶ verifica e ri-programma il lavoro educativo nelle riunioni settimanali d'équipe;
- ▶ partecipa all'incontro di supervisione calendarizzato.

Nello specifico l'educatore svolge i seguenti compiti:

- assicurare l'attuazione del progetto educativo individualizzato relativo ad ogni ospite della comunità, che comprende ogni aspetto della vita del minore e in particolare in una prospettiva di un'osservazione e di una successiva valutazione dei nuclei di intervento educativo;
- gestire la comunità e realizzare tutte le attività previste dal P.E.I., 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;



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. e di tutti gli strumenti di lavoro sopra citati 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 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.

K Le altre figure professionali

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 di supporto educativo all'équipe che comunque rappresentano un'importante occasione educativa per i minori;
- ▶ tirocinanti provenienti dalle facoltà di Scienze della Formazione e 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.



K Gli 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 con esperto esterno, a cui potrà, se vorrà, prendere parte anche il tirocinante se presente.
- ▶ 1 volta ogni due mesi "riunione di comunità" fra tutta l'équipe pedagogica e i minori accolti in struttura.
- ▶ 1 volta al mese incontro di supervisione interna tra supervisore 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.

Kairos sta investendo su un intenso lavoro a sostegno delle proprie équipe, finalizzato a costruire e mantenere una stretta integrazione di saperi (educativi e integrati). Nel corso del 2023 e 2024 abbiamo attivato, lavorando in gruppo unico, un percorso comune di supervisione clinica, oltre a una formazione marcatamente esperienziale, specificamente pensata per allenare i due gruppi a lavorare a stretto contatto. Lo sforzo è centrato sulla condivisione di un modello operativo comune, da imparare a declinare in forme diverse, con consapevolezza dei singoli ruoli e dei compiti connessi, per acquisire e padroneggiare una dialettica capace di trasformarsi, riconoscere e accogliere le specificità di ciascun minore. Il tutto, nel rispetto del modello condiviso, vincolo a tutela dei sempre presenti rischi collusivi e confusivi. Ulteriore qualificazione e innovazione ormai consolidata in Kairos è data da un secondo livello di intervento a favore delle équipe di lavoro. L'operatività delle équipe è infatti costantemente accompagnata e sostenuta da interventi di supervisione (in merito ad emergenti riconosciuti nelle specifiche fasi di lavoro) declinati su due percorsi, uno a favore del coordinamento e uno a favore delle équipe, per accompagnare gli operatori nel riconoscimento e nell'attraversamento delle emozioni di ruolo e nella costante costruzione di apprendimenti gruppali relativi alle situazioni in cura. A gestire queste fasi è un'équipe multi-professionale (due pedagogiste e uno psicanalista) che si incontra con regolarità al fine di integrare i lavori che ciascun professionista realizza con i soggetti a cui si rivolge,



all'interno di una costante dinamica in cui analisi e sintesi si alternano in fasi che alimentano il processo di apprendimento. Nella consapevolezza delle massicce dinamiche proiettive che si sviluppano negli interventi di cura, dell'intensità delle emozioni generate da condizioni di sofferenza talvolta molto gravi e del valore del gruppo come strumento di cura, l'attenzione al benessere degli operatori è infatti l'espressione dell'attenzione al benessere dei minori con cui lavorano.

K La 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.

La struttura, nel suo assetto generale, sarà gestita da due équipe multiprofessionali distinte proprio come risposta concreta alle situazioni di complessità di cui sono portavoce oggi i giovani.

Si desidera qui evidenziare l'aspetto multiprofessionale delle due distinte équipe. Il team psico-pedagogico, unito alla componente sociale dell'ente pubblico, permette un approccio multidisciplinare all'organizzazione e della gestione del servizio, poi tradotto in azioni operative più ricche, di cui beneficerà il minore stesso, vero focus del servizio di tutela.



2 strumenti di lavoro

K La 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
- ▶ sanitaria.

K Il progetto educativo individualizzato

Il P.E.I. è uno strumento di straordinaria importanza poiché consente di dirigere le azioni educative e psico-educative delle équipes (pedagogica e multi-professionale) , valutato periodicamente ogni 6 mesi e monitorato ogni mese, 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. Il responsabile di comunità e tutta l'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. Il P.E.I. sarà formalmente diviso in 10 ambiti (Programma Obiettivi, M. Baiamonte, P. Bastianoni, Il progetto educativo nelle comunità per minori, Erikson, 2014 Trento):

1. rapporti con la famiglia
2. capacità di comunicazione
3. socializzazione
4. cura personale
5. capacità di planning
6. rispetto delle regole di comunità
7. autocontrollo
8. orientamento spaziale e uso del denaro
9. rendimento scolastico
10. interessi personali

É recente la proposta di estrapolare dai P.E.I. mappe concettuali più immediate e spendibili nel concreto quotidiano, per poter con più facilità essere in contatto con la storia di vita del minore e aggiornare in modo più agile alcuni significativi aspetti dei cambiamenti del minore stesso (es. genogramma). Fondamentale l'impatto visivo pronto e rapido sul cammino effettuato e sui cambiamenti da rendere altrettanto evidenti anche considerando gli opportuni aggiustamenti progettuali sia in termini di metodi e tecniche sia in termini di obiettivi proposti al minore.



(Attualmente in corso una ricerca accademica in merito del Prof. Andrea Traverso, Università degli studi di Genova).

K Le 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 invianti, contenente tutte le informazioni sull'andamento del percorso di ogni minore.

K Il 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;
- ▶ disinfezione ambienti e spazi esterni;
- ▶ auto-somministrazione farmaci;
- ▶ igiene degli ospiti.

K L'agenda settimanale

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

K Il 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 Il fascicolo personale del minore

Per ogni ospite sarà predisposto e compilato un fascicolo contenente il P.E.I., tutti gli interventi e gli aggiornamenti relativi al percorso del minore, secondo le indicazioni dettate sopra. La redazione di tale documento è oggetto specifico degli incontri delle équipes pedagogica e multi-professionale.



K I 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 Il planning orario preventivo e consuntivo

Piano orario di lavoro settimanale degli operatori pedagogici/educatori professionali, del personale ausiliario, volontario di servizio civile, tirocinante. 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 Il quaderno salute

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 mail 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.

L'ingresso in **PRONTA ACCOGLIENZA** può avvenire:

- tramite contatto telefonico del servizio sociale al referente coordinatore della struttura, onde definire le condizioni di tempestiva presa in carico, a seconda delle necessità contingenti;
- attraverso l'attivazione del protocollo C.a.mino, così come descritto al capitolo 2.1. (Coordinamento accoglienza minori).

Una volta inquadrato il caso con l'istituzione inviante, la pronta accoglienza implica di dare priorità all'inserimento in sicurezza nel più breve tempo possibile, motivo per cui l'espletamento dell'aspetto burocratico è rimandato, comunque a stretto giro, alla soddisfazione della condizione prevalente da parte dei responsabili delle varie aree di competenza. Stesso discorso vale per la gestione amministrativa dell'approccio educativo. In caso di attivazione di protocollo C.a.mino, la permanenza del/la minore in struttura è prevista entro il termine massimo di 21 giorni, salvo proroghe richieste e concordate con il servizio sociale, in assenza di disponibilità di altre opzioni al collocamento. L'ingresso diretto su contatto telefonico del servizio sociale prevede che i tempi di presa in carico siano definiti in funzione delle caratteristiche della singola situazione.

K Dimissioni

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.

Parimenti, sarà possibile l'allontanamento dalla struttura del minore in casi particolarmente gravi (incompatibilità fra minore e caratteristiche della struttura; resistenze e incongruenza del progetto educativo individuale) previa comunicazione ai servizi inviati con indicazione del preavviso, che non eccederà comunque i 15 gg.



1.3 servizi base

K Retta

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 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 è da intendersi in relazione al **servizio complessivo** e non è modificabile in funzione dell'effettiva permanenza dell'ospite 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. La retta giornaliera sarà corrisposta anche in caso di assenza per **rientro in famiglia programmato**. In caso di **ricovero ospedaliero** a Piacenza, se in grado di distaccare personale educativo proprio, per la **durata massima e non prorogabile di 48 ore**, Kairos applicherà la retta dedicata, esposta nel presente preventivo, variabile in funzione dell'assistenza inferiore o superiore alle 12 ore. Nell'eventualità di ricorso a personale esterno, nell'immediatezza del ricovero o comunque trascorse le prime 48 ore, sarà il servizio inviante a decidere se trattare direttamente o rimborsare a piè di lista quanto addebitato alla scrivente cooperativa dal soggetto terzo. L'**allontanamento/non rientro** del/la minore tale da richiedere la segnalazione alle forze dell'ordine competenti e l'avvio delle pratiche per la ricerca e il recupero, **non** sospenderà il computo della retta, se non a fronte di formale recesso dal contratto di assegnazione del posto, con disdetta scritta rispetto al collocamento in struttura.

Le **quotazioni** economiche dell'accoglienza, a parità di progetto educativo, saranno **indicizzate periodicamente** a gennaio, a inflazione acquisita positiva, con l'applicazione del coefficiente di adeguamento ISTAT calcolato sulla base delle medie annue dell'indice di riferimento per l'intera collettività.



K Servizi INCLUSI nella retta giornaliera

- ▶ vitto e alloggio
(diete particolari dovranno essere segnalate prima dell'ingresso in comunità. In assenza di specifica indicazione si intenderà erogabile il normale menu. In caso di **diete speciali** - VEGANA, HALAL, SENZA GLUTINE o afferenti ad altre intolleranze/allergie certificate - è richiesta dichiarazione SCRITTA dei genitori o del soggetto responsabile e sarà applicato un 5% di extra retta giornaliera per la gestione dei pasti)
- ▶ prestazioni educative e pedagogiche contenute nel progetto della comunità e descritte nella carta dei servizi
- ▶ supporto nella gestione dei rapporti famigliari e rete amicale
- ▶ 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.
- ▶ prestazioni volontarie e di rete nel territorio
- ▶ materiale utile alla realizzazione di tutti i laboratori e le attività
- ▶ assistenza sanitaria presso il servizio sanitario nazionale
- ▶ libri scolastici, divise e cancelleria uso scolastico (max 250€)
- ▶ abbigliamento di base
- ▶ farmaci ordinari prescritti dal MMG (escluse le patologie cronicizzate)

EVENTUALI ALTRI SERVIZI INCLUSI - da prevedere in modo specifico nel P.E.I. in assenza di famigliari/facenti funzione o con famiglia comprovata quale priva di reddito/indigente.

- Spillatico settimanale.
- Gite con pernottamento.
- Uscite personali.
- Spese telefoniche.



K Servizi ESCLUSI dalla retta giornaliera

Per ciò che concerne i **servizi esclusi** dalla retta, all'eventuale presentarsi del singolo bisogno, chiederemo vostre indicazioni prima di anticipare spese comunque soggette a rimborso.

- ▶ interventi sanitari privati
- ▶ assistenza per ricoveri ospedalieri
- ▶ farmaci, cure, supporti e apparecchiature specialistiche (psicoterapeutiche, oculistiche/odontoiatriche, ortopediche ...)
- ▶ test sierologici e/o tampone naso-faringeo.
- ▶ spillatico settimanale (se con famigliari/facenti funzione percettori di reddito o comunque non indigenti).
- ▶ uscite personali (se con famigliari/facenti funzione percettori di reddito o comunque non indigenti).
- ▶ spese telefoniche (se con famigliari/facenti funzione percettori di reddito o comunque non indigenti).
- ▶ gite con pernottamento (se con famigliari/facenti funzione percettori di reddito o comunque non indigenti).
- ▶ rette mense scolastiche
- ▶ supporto doposcuola
- ▶ incontri protetti
- ▶ passaporti e permessi di soggiorno
- ▶ rilascio patenti di guida
- ▶ psicoterapia privata
- ▶ educatore individualizzato
- ▶ 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
- ▶ tutto quanto non espressamente indicato nella sezione SERVIZI INCLUSI.

K Danni a cose e persone

Kairos é assicurata per danni a cose o persone con primaria compagnia assicurativa, nei limiti delle coperture attivabili e dei singoli massimali. Qualora l'ospite agisca comportamenti tali da pregiudicare l'integrità fisica delle persone (educatori o altre figure presenti) ovvero causi ferite o lesioni in seguito ad azioni aggressive o violente (per sé e per gli altri) o arrechi danni a mobili, arredi e/o attrezzature della struttura, pertinenze, parti comuni o altri beni, sarà nostra cura denunciare prontamente l'accaduto e sottoporre a perizia la quantificazione del/i danno/i conseguente/i. Al servizio inviante, che su richiesta avrà la facoltà di prendere visione dello stato dei fatti, saranno addebitati - nel



rispetto delle disposizioni del Codice civile - i costi non riconosciuti dalla copertura assicurativa, quelli eccedenti la stessa e le franchigie, al fine di ripristinare la precedente dotazione e condizione strutturale dei locali a disposizione di tutta la comunità ospitante. Per quanto attiene ogni altra informazione, si rimanda alle carte dei servizi disponibili sul sito www.kairospiacenza.it.

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 inviati, 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 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 legate o all'ingresso in comunità o al rientro al domicilio;
- ▶ favorisce l'integrazione scolastica del minore, sostenendolo nell'insorgere di eventuali difficoltà, sia in ingresso, (abbandonando il contesto abituale), sia in uscita, nel caso di rientro e riappropriazione dei precedenti riferimenti;
- ▶ affianca la famiglia e il minore nel recupero della loro relazione quotidiana o nella gestione della nuova quotidianità legata all'accoglienza in struttura, secondo una apposita progettazione specifica;
- ▶ guida un percorso per la ripresa delle funzioni genitoriali o di accordo fra l'inizio della temporanea progettazione individuale del minore e quella del nucleo familiare all'ingresso.



Capitolo 2

C.a.mino: in rete per le emergenze

2.1 Coord.to accoglienza minori

K Pronta reperibilità

Si tratta di un servizio di **EMERGENZA** rivolto a **tutti i tipi di presa in carico** (dai 6 ai 17 anni), che può essere attivato dal **servizio sociale** o dalle **Forze dell'ordine**. Si definisce emergenza la condizione di grave disagio determinata dal manifestarsi di una situazione di violenza subita o assistita, di abuso o maltrattamento fisico e/o psicologico, o di stato di abbandono anche derivante dall'improvvisa degenerazione di una situazione familiare, di cui il minore è acutamente protagonista e/o privi di riferimenti familiari.

Attivo **24/24h**, risolve i problemi di collocamento del minore (da solo o con genitore), offrendo al richiedente le disponibilità in tempo reale del circuito [C.a.mino](#), pro tempore **coordinato da noi di Kairos**, sia in comunità che in casa famiglia o affidò familiare.

Le realtà di accoglienza per minori della provincia di Piacenza afferenti al coordinamento sono:

1. Associazione "**La Ricerca**" Onlus
2. Associazione "**Piccolo Mondo**"
3. Associazione "**A.C.I.S.J.F. Protezione della giovane Piacenza**"
4. Associazione "**Dalla Parte dei Bambini**" Onlus
5. Cooperativa sociale "**Le Nuvole**" Onlus
6. Cooperativa sociale "**La Casa del Fanciullo**"
7. Cooperativa sociale "**Kairos**" Onlus
8. Istituto delle Figlie di Maria SS. dell'Orto ("**Gianelline**")
9. Comunità "**Papa Giovanni XXIII**"



K Impegni degli enti aderenti

- ▶ nominare due rappresentanti delle emergenze, reperibili 24/24 ore e nei giorni festivi, in grado di raccordare tutte le realtà di accoglienza per reperire nel tempo più breve possibile una collocazione temporanea per il minore da allontanare;
- ▶ garantire il collocamento in emergenza per un tempo compreso tra 3 e 21 giorni (massimo), compatibilmente con l'effettiva disponibilità delle comunità/famiglie al momento della richiesta;
- ▶ rispondere adeguatamente alla richiesta di collocamento in emergenza di un minore il cui genitore/tutore o rete familiare/affidataria sia in gravissima difficoltà nel prestare assistenza, attivando tempestivamente la rete firmatarie del Protocollo, senza tuttavia garantirne la collocazione nel caso di mancata disponibilità da parte delle comunità/famiglie al momento della richiesta;
- ▶ comunicare a tutti gli interessati i nominativi e i recapiti delle realtà di accoglienza reperibili per il collocamento in emergenza di minori in grave stato di disagio e informare puntualmente di ogni eventuale cambiamento in merito;
- ▶ contattare tempestivamente, a fronte di una richiesta di accoglienza in emergenza le comunità/famiglie firmatarie del presente Protocollo per individuare la collocazione più congrua alle esigenze del minore in situazione di emergenza;
- ▶ comunicare in tempi brevi al richiedente (Servizi territoriali, Forze dell'Ordine) la destinazione individuata e la disponibilità di accoglienza garantita;
- ▶ concordare con il richiedente le modalità di inserimento del minore presso la comunità/famiglia, favorendo la presenza di un operatore/responsabile anche nelle fasi precedenti al collocamento (colloqui di accertamento da parte delle Forze dell'Ordine, visite mediche specialistiche, accompagnamento presso la realtà accogliente);
- ▶ informare i Servizi territoriali di competenza non appena possibile;
- ▶ partecipare agli incontri periodici di verifica e monitoraggio degli interventi attivati.



K Attivazione del protocollo

Relativamente agli aspetti organizzativi del progetto, gli Enti titolari e gestori, e gli Enti delegati alla gestione delle funzioni in materia di minori qualora si verificasse una situazione di emergenza potranno:

- ▶ contattare telefonicamente, direttamente il/i referente/i della realtà di accoglienza che si considera idonea per il caso specifico; OPPURE, nell'arco delle 24 ore, contattare i due rappresentanti delle emergenze per attivare tempestivamente le risorse interne preposte alla presa in carico del minore;
- ▶ sottoscrivere con la comunità/famiglia un opportuno impegno per la durata di permanenza del minore e relativa spesa quantificabile nel costo giornaliero della struttura individuata per il numero di giorni di effettiva presenza, senza nessun onere aggiuntivo per la collocazione in emergenza (elenco strutture con relativi costi in allegato);
- ▶ aggiornare continuativamente la comunità/famiglia sullo stato di avanzamento del percorso di costruzione del progetto sul minore, al fine di procedere in sinergia nella preparazione del minore verso la collocazione definitiva, nel prioritario e condiviso intento di non creare difformità di messaggi e ulteriori elementi di difficoltà sia per il minore allontanato, sia per i precedenti ospiti della comunità/famiglia;
- ▶ rispettare i termini temporali di permanenza del minore nella comunità/famiglia, così come stabilito al momento dell'inserimento nella realtà accogliente e/o dal presente Protocollo (oppure non appena è reperibile l'assistente sociale di riferimento); allo stesso tempo l'assistente sociale referente, avrà la possibilità, in qualunque momento, di spostare il minore collocato in emergenza presso una realtà più idonea alle sue esigenze;
- ▶ partecipare agli incontri periodici di verifica e monitoraggio degli interventi attivati.

NUMERI ATTIVAZIONE PROTOCOLLO DI EMERGENZA

334/3957213

338/2879697



2.2 Agevolando

Si tratta di una collaborazione nata ormai da diversi anni e che mira allo scopo di:

- ▶ prevenire il fenomeno dell'esclusione sociale di **giovani neo-maggiorenni** in situazione di post accoglienza in comunità;
- ▶ sensibilizzare la cittadinanza, le associazioni di categoria, i titolari delle aziende/imprese locali e le Istituzioni sul tema dell'**inserimento lavorativo dei neo-maggiorenni** in situazioni di post-affido familiare o di accoglienza in comunità.

Kairos ha inteso perseguire l'obiettivo attraverso la costruzione di legami stabili di collaborazione, allo scopo di promuovere interventi personalizzati di accompagnamento all'autonomia per ragazzi neo-maggiorenni al termine dell'esperienza di residenza in comunità.

Questa collaborazione permetterà di realizzare **work experiences** in azienda per coloro che raggiungeranno i 18 anni di età e che non saranno in grado di intraprendere un percorso autonomo di inserimento nella società.

Il progetto mira a costruire secondo le disponibilità di volta in volta verificate borse lavoro e/o doti ovvero piccole opportunità di concretizzare percorsi formativi, patenti o varie opportunità specifiche da progetto di vita individuale.



il rispetto delle norme

K Gli 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:

- ▶ rispondere ai requisiti (cogenti, espliciti e intrinseci applicabili ai propri servizi educativi);
- ▶ migliorare i processi e le performance;
- ▶ stimolare l'impegno e il coinvolgimento di tutti;
- ▶ garantire l'adeguatezza dei propri servizi educativi in un'ottica del miglioramento continuo;
- ▶ 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 in recepimento delle più moderne metodologie pedagogiche;
- ▶ fungere da efficace collegamento tra l'utenza, i soggetti pubblici di volta in volta coinvolti e il territorio;
- ▶ recepire e attuare le norme applicabili.

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 le parti interessate per l'erogazione dei servizi, per poter concertare in rete 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 valorizzazione della formazione e il confronto tra i collaboratori, ai fini di garantirne la massima professionalità, competenza e interdisciplinarietà;
- ▶ il miglioramento continuo dei processi, dei servizi erogati e delle relative attività.



K La sicurezza sui luoghi di lavoro

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. 2 settembre 2021). **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.

K La sicurezza alimentare

In materia di sicurezza alimentare e di igiene ai sensi del Regolamento n. 852/2004/CE, del D.lgs. 193/2007 e della DGR 1869/2008 **Kairos** Servizi Educativi ha adottato un sistema di autocontrollo igienico sanitario. Tale piano di autocontrollo è definito nell'apposito manuale di autocontrollo igienico sanitario- piano HACCP, che prevede procedure operative che riguardano i seguenti ambiti:

- ▶ pulizia, disinfezione e santificazione
- ▶ igiene ambientale
- ▶ formazione del personale
- ▶ igiene del personale
- ▶ manutenzione ordinaria e straordinaria
- ▶ gestione dei rifiuti e dei prodotti non conformi.

Il sistema di autocontrollo è periodicamente monitorato a garanzia della corretta applicazione di quanto definito.

Kairos ha incaricato società esterne specializzate per:

- ▶ pulizia e santificazione
- ▶ Controllo e monitoraggio degli infestanti.



K La 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, a ottemperare a quanto previsto in tema di Sicurezza secondo il REGOLAMENTO (UE) 2016/679 e dal D.Lgs 196/0 novellato dal D.Lgs 101/2018. Kairos Servizi Educativi ha provveduto a redigere, in base di un'adeguata "analisi dei rischi", il "proprio **regolamento interno** una modulistica creata ad hoc che definisce le responsabilità e le modalità del trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati dei minori.

Tali documenti descrivono 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 a garanzia della sicurezza dei dati conservati e trasmessi.

Tutti gli operatori sono istruiti e formalmente incaricati dal titolare al fine della corretta gestione e trattamento dati personali 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.

K Il controllo di gestione amministrativa

Kairos attua la propria attività in conformità al D.Lgs 231/01 riguardante la gestione e controllo amministrativo delle organizzazioni. A tal fine la cooperativa si avvale di un organismo di vigilanza di tipo collegiale misto. In recepimento dei requisiti normativi Kairos ha provveduto a definire e attuare uno strumento di comunicazione diretta e anonima attraverso cui le parti interessate possono comunicare segnalazioni e reclami anche direttamente dal sito aziendale (Whistleblowing).

