



comunità
educativa
residenziale
sperimentale

CARTA DEI SERVIZI

Prima edizione 2024



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

© riproduzione vietata

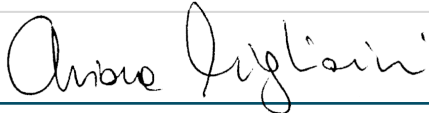
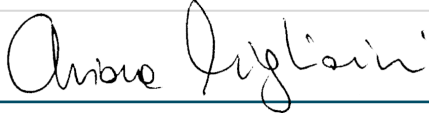


I PUNTI DI RIFERIMENTO	5
Missione e visione	5
K Mission	5
K Vision	5
IL WELFARE IN STRUTTURA.....	7
1 premesse	8
K Gli ospiti	8
K Gli obiettivi	8
K La struttura	9
K Il metodo	10
K L'equipe multidisciplinare.....	11
K Lo psicologo di comunità	12
K Le altre figure professionali.....	13
K Gli incontri programmati	13
K La formazione	14
2 strumenti di lavoro	15
K La cartella del minore.....	15
K Il progetto educativo individualizzato	15
(analisi della domanda).....	15
K Le relazioni di valutazione	16
K Il planning delle procedure	16
K L'agenda settimanale	16
K Il diario di comunità	16
K Il fascicolo personale del minore.....	17
K I verbali.....	17
K Il planning orario preventivo e consuntivo.....	17
K Il quaderno salute	17
3 ammissione e dimissione	17
K Gli orari	17
K L'ingresso	17
K Le dimissioni	19
K La retta	19
K I servizi INCLUSI nella retta giornaliera.....	20
K I servizi ESCLUSI dalla retta giornaliera	21
K I danni a cose e persone	22
4 servizi accessori	22
K L'educatore individualizzato.....	22
K La mediazione relazionale	22



K	L'affiancamento alla genitorialità	23
K	L'educatore domiciliare di transito	23
IL RISPETTO DELLE NORME		24
K	Gli standard di qualità	24
K	La sicurezza sui luoghi di lavoro	25
K	La sicurezza alimentare	25
K	La privacy	26
K	Il controllo di gestione amministrativa	26

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.



IL WELFARE IN STRUTTURA

La presente progettazione si caratterizza in primis per il suo tratto intrinseco di sperimentaltà; in piena continuità con art.35 della L.R. 2 del 2003, questa nuova realtà di accoglienza si qualifica come progetto innovativo volto a migliorare l'efficacia e l'efficienza della gestione dei servizi di accoglienza in senso generale.

La **progettazione** e la **gestione** di questa specifica **comunità educativa sperimentale di transito per minori** si prefigge lo specifico obiettivo di leggere i bisogni del soggetto (analisi della domanda) per individuare, nel più breve tempo possibile la realtà residenziale più idonea a cui inviare il minore. Tale realtà verrà indicata, a partire dalle strutture all'interno della cooperativa stessa, come luogo elettivo per costruire e realizzare la progettazione del minore. La permanenza quindi nella comunità di transito diventa propedeutica alla nuova progettazione: il minore sarà così in grado di aprirsi a un nuovo percorso contando su basi più conosciute. La specificità della sperimentazione è data dalla creazione di uno spazio capace di accogliere minori dagli 11 ai 18 anni in regime di residenzialità e/o semi-residenzialità in situazioni complesse e /o integrate con un'attenzione specifica all'analisi della domanda caratterizzata dalla brevità della permanenza dei minori (di norma dai 3 ai 6 mesi). Così come per tutte le strutture educative residenziali la nuova comunità 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 o sostituisca temporaneamente il nucleo familiare in condizione di fragilità nell'assolvere le proprie responsabilità genitoriali o affianchi la famiglia in regime di semi-residenzialità con una funzione ripartiva per l'accompagnamento delle competenze genitoriali.

Lo spazio è dedicato ai minori, maschi e femmine, a partire dagli anni 11 fino al compimento del 18 esimo anno di età. Gli inserimenti saranno comunque valutati in base alle caratteristiche specifiche del caso inviato e al momento storico del gruppo di comunità.

Nello spazio e tempo di vita del minore in comunità sarà attivato un percorso psico-educativo attraverso lo specifico modello pedagogico e il metodo educativo della cooperativa e 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

Il progetto di comunità si rivolge a minori di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, provenienti dal territorio cittadino e non, di entrambi i sessi, senza alcuna distinzione 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) o momentaneamente privi di un luogo in cui crescere o che necessitano di un accompagnamento psico-educativo strutturato e professionale in affiancamento a quello familiare.

La comunità educativa residenziale sperimentale seguendo la direttiva 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 4 minori in regime di residenzialità e di 4 in regime di semi-residenzialità.

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.
- ▶ leggere in modo specifico il caso, dandone una prima valutazione prognostica funzionale al proseguo progettuale del suo percorso di comunità.
- ▶ stilare un programma di lavoro 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 e i componenti dell'équipe curante.
- ▶ offrire spazi di socializzazione e animazione sia all'interno della comunità sia all'esterno.
- ▶ 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.

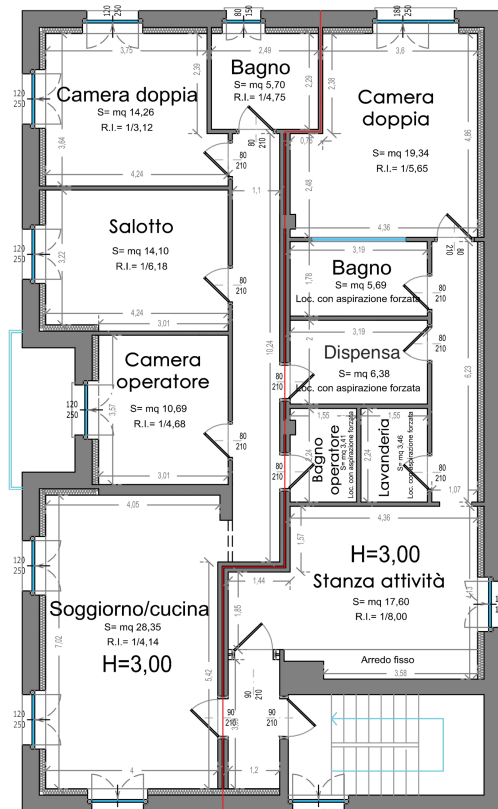


K La struttura

La comunità è sita in un appartamento al primo 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.

Nello specifico lo spazio della casa è così articolato:

- ingresso indipendente
- 1 stanza attività
- 1 salotto
- 1 cucina abitabile (soggiorno/cucina)
- 1 dispensa
- 2 camere da due posti letto (1 maschile e 1 femminile)
- 2 bagni per gli ospiti
- 1 ufficio per gli operatori con un posto letto per l'operatore in servizio notturno, con bagno annesso.
- 1 lavanderia.
- 1 cortile esterno in uso all'abitazione.



Stato di progetto
Pianta Piano Primo
Scala 1:100

Si precisa che gli spazi diurni possono anche all'occorrenza essere tenuti distinti poiché sia l'ambiente che il doppio ingresso lo consentono.

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.



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.

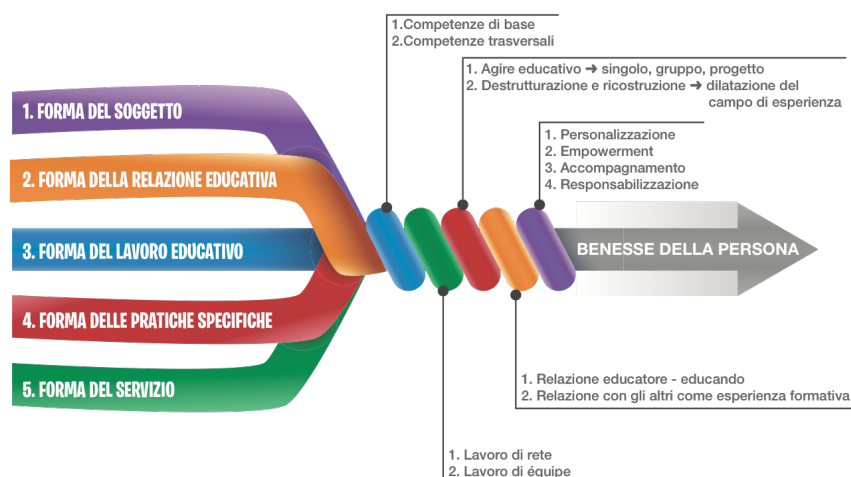
Le tre dimensioni sono fortemente interconnesse fra loro.

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. Sia l'équipe competente per la parte residenziale sia quella competente per la semi-residenzialità si basano sul principio della multidisciplinarietà. Entrambe sono costituite dai coordinatori pedagogici, dagli **educatori professionali, dallo psicologo di comunità** 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 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;
- 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 (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 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 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 Lo psicologo di comunità

Lo psicologo di comunità lavora a sostegno del coordinamento.

Il suo compito è accompagnare la funzione di coordinamento nella lettura delle dinamiche dei due 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 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...). Il 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.

Cosa non fa lo psicologo di comunità:

- Non fa percorsi con gli utenti (né di terapia, né di altro tipo ad esempio testistica/diagnostica);
- Non fa consulenze al ruolo agli educatori;
- Non coordina l'équipe;
- Non partecipa agli incontri con le équipe curante.

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 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, a cui potrà, se vorrà, prendere parte anche il tirocinante se presente.
- 1 volta ogni due mesi "riunione di comunità" fra tutta l'équipe e i minori accolti in struttura.
- 1 volta alla settimana incontro di confronto tra il coordinatore della struttura e lo psicologo della comunità.
- 1 volta al mese incontro di supervisione interna tra supervisore, psicologo e coordinatore della comunità.
- 1 volta ogni due mesi équipe integrata fra le due équipe del servizio residenziale e semi-residenziale



- 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 La formazione

L'équipe 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

K Il progetto educativo individualizzato

(analisi della domanda)

Il P.E.I. è uno strumento di straordinaria importanza poiché consente di dirigere le azioni educative e psico-educative delle équipe 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. In questa specifica sperimentazione il P.E.I. è da intendersi come analisi dei bisogni del minore, quindi come punto di partenza progettuale per il successivo collocamento oppure per il percorso in regime di semi-residenzialità. I responsabili 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. (Analisi della domanda) sarà formalmente diviso in 10 ambiti (Programma Obiettivi, M. Baiamonte, P. Bastianoni, Il progetto educativo nelle comunità per minori, Erikson, 2014 Trento), così come per la comunità per minori, in modo da garantire continuità progettuale se il percorso dovesse essere previsto sempre all'interno di Kairos servizi educativi:

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

Le suddette indicazioni saranno declinate anche all'interno dei percorsi semi-residenziali. È 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. 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 di valutazione

Data la flessibilità progettuale e la grande personalizzazione proposta, cifra della sperimentazione specifica della comunità, verranno prodotte relazioni di aggiornamento e valutazione secondo un calendario concordato con l'équipe curante nei momenti precedenti l'ingresso in comunità del 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;
- ▶ sanificazione di materassi e cuscini;
- ▶ eliminazione e prevenzione pediculosi;
- ▶ disinfestazione 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 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. (A.d.D.), 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 équipe.

K I verbali

Per ogni riunione tenuta dall'équipe 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, tirocinante e in servizio civile. 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.

3 ammissione e dimissione

K Gli 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 L'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 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, qualora presente, una o più della seguente documentazione:

- ▶ provvedimento del tribunale/presa in carico del servizio sociale;
- ▶ 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 psicologia di base e/o



di neuropsichiatria 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. Sarà possibile procedere al collocamento solo a seguito dell'accettazione sottoscritta del preventivo di spesa e della condivisione di quanto indicato dall'elenco precedente.

K Le dimissioni

Si premette che la dimissione del/la minore dalla comunità è un momento altrettanto delicato e significativo. Di fatto, in questo specifico contesto sperimentale, la conclusione del progetto rappresenta una nuova partenza, un nuovo avvio di un percorso educativo, sia esso in un'altra struttura d'accoglienza, seleziona ad hoc nel percorso concluso o un rientro in famiglia o in altro contesto educativo risultato idoneo.

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 invianti con indicazione del preavviso, che non eccederà comunque i 15 gg.

K La 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 invianti 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, nel rispetto dei mandati e dei ruoli.

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. Gli importi saranno indicizzati 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.

La retta è 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, maggiorata in funzione dell'affiancamento individualizzato, a seconda dell'assistenza, inferiore o superiore alle 12h/die.

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 I servizi INCLUSI nella retta giornaliera

- ▶ vitto e alloggio (*)
- ▶ abbigliamento di base
- ▶ farmaci ordinari prescritti dal MMG, coperti da ticket (**)
- ▶ 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 dei laboratori e delle 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)
- ▶ **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, SENZA GLUTINE** o afferenti ad **altre intolleranze/allergie** certificate), è richiesta dichiarazione SCRITTA dei genitori o del soggetto



responsabile e sarà applicato un **3% 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. se e quando ritenuti necessari.

K I servizi ESCLUSI dalla retta giornaliera

- ▶ interventi sanitari privati
- ▶ assistenza per ricoveri ospedalieri
- ▶ farmaci, cure, supporti, presidi, ausili, dispositivi e apparecchiature specialistiche (psicoterapeutiche, oculistiche, odontoiatriche, ortopediche ...)
- ▶ test sierologici e/o tampone naso-faringeo
- ▶ iscrizioni e mensa scolastica
- ▶ servizio doposcuola
- ▶ psicoterapia privata
- ▶ educatore individualizzato (oltre a quanto eventualmente preventivato)
- ▶ spillatico settimanale (*)
- ▶ uscite personali (*)
- ▶ spese telefoniche (*)
- ▶ gite con pernottamento (*)
- ▶ passaporti e permessi di soggiorno
- ▶ rilascio patenti di guida
- ▶ trasporti fuori dal Comune di Piacenza
- ▶ 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. se e quando ritenuti necessari.

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.



K I 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.

4 servizi accessori

È possibile, a discrezione dell'ente/servizio pubblico o privato inviante, attivare i seguenti percorsi attraverso l'équipe 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 L'educatore individualizzato

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

K La 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 L'affiancamento alla genitorialità

Programmiamo interventi legati all'**accompagnamento familiare** realizzati da un componente dell'équipe, 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 L'educatore domiciliare di transito

Sia al momento dell'accoglienza che della dimissione del minore è possibile attivare un servizio educativo domiciliare, poiché l'équipe 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



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'adequazione 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 al 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 a 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).

