

*Comunità Collegate* **MARIA IMMACOLATA**

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

**Comunità Collegate**  
**MARIA IMMACOLATA**

**Carta dei Servizi**

---



*Comunità Collegate* **MARIA IMMACOLATA**

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

## Indice

1.	Descrizione della Struttura.....	3
1.1	Brevi cenni storici .....	3
1.2	La Struttura .....	4
1.3	Come trovarci.....	4
1.4	Come contattarci.....	4
2.	<b>CARATTERISTICHE DEI SERVIZI: COMUNITA' EDUCATIVA RESIDENZIALE</b> .....	5
2.1	Mission .....	5
2.2	Ricettività .....	6
2.2	Modalita' di accesso al Servizio e dimissioni.....	7
2.	<b>CARATTERISTICHE DEI SERVIZI: PRONTA ACCOGLIENZA</b> .....	10
2.4	Mission .....	10
2.5	Ricettività .....	12
2.6	Modalita' di accesso al Servizio e dimissioni.....	12
2.7	Metodologia educativa: .....	14
2.8	Servizi garantiti:.....	16
3.	<b>GESTIONE ORGANIZZATIVA DEI SERVIZI</b> .....	19
3.1	Personale.....	19
3.2	Gli strumenti operativi .....	23
3.3	Formazione.....	27
3.4	Gestione e conservazione della documentazione.....	27
3.5	Modalità di computo e riscossione rette: .....	28
3.6	Gestione dei reclami .....	28

*Comunità Collegate MARIA IMMACOLATA*

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

## **1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### *1.1 BREVI CENNI STORICI*

Le Comunità Collegate “Maria Immacolata”, rette dalle Suore “Figlie di San Francesco di Sales”, nascono nel 1949 come Istituto “Maria Immacolata” per l’accoglienza di orfani, diventando negli anni successivi un collegio femminile. Nei primi anni ’70 il collegio apre le porte anche ai maschi fino ai quattordici anni. Dal 2001 si avvia la collaborazione con la Società Cooperativa Sociale Zerocento che porta il 22 luglio 2003 il Comune di Massa Lombarda a rilasciare alla Struttura l’autorizzazione definitiva come Comunità Educativa Residenziale per Minori e Comunità di Pronta Accoglienza.

Oggi le Comunità, a seguito della direttiva regionale 1904/2011 sull’accoglienza dei minori e forte dell’integrazione tra il personale religioso che vive in Struttura ed educatori laici, continua la sua storia come **Comunità Collegate “Maria Immacolata” a carattere sperimentale**, preposta, cioè all’accoglienza di minori anche inferiori ai 6 anni. Il carattere sperimentale del progetto educativo prende slancio dall’integrazione, consolidata da quasi vent’anni, fra personale educativo religioso residente e personale educativo laico, integrazione che ha permesso di creare un ambiente di vita capace di unire ad un’accoglienza di tipo familiare un intervento educativo di alto profilo professionale. Le dimensioni della Struttura, una villa di inizio ‘900 più volte ristrutturata nel corso degli anni per adeguarsi alle normative e rendere gli spazi interni sempre più fruibili e accoglienti, permettono infatti di far coesistere due tipologie di Comunità: una *Comunità Educativa Residenziale* e una *Comunità di Pronta Accoglienza*.

*Comunità Collegate* **MARIA IMMACOLATA**

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

## 1.2 LA STRUTTURA



Le due tipologie di Comunità hanno sede in una villa dei primi del Novecento, distribuita su tre piani, dei quali uno semi interrato adibito a servizi di lavanderia e magazzino; ogni piano ha una superficie di quasi 500 metri quadri. La villa è dotata inoltre di un ampio giardino nella zona anteriore, di un capiente parcheggio sul retro e di un campo da calcetto in erba sempre sul retro.

La struttura dell'edificio permette una buona suddivisione degli spazi e dei tempi della giornata.

Le due Comunità hanno ingressi indipendenti e sono suddivise negli spazi, ma la Struttura ha inserito all'interno alcune aree adibite ad attività ludico-ricreativo comuni per favorire l'incontro e l'educazione tra pari.

## 1.3 COME TROVARCI

La Struttura Maria Immacolata è ubicata nel Comune di Massa Lombarda, in provincia di Ravenna, in Viale Zaganelli n.7, a pochi passi dal centro. La Comunità è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

## 1.4 COME CONTATTARCI

Telefono: 0545/81333 Fax: 0545/84288

Cell: 334/9582035

E-mail: [comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

Pec: [comunitamariaimmacolata@pec.it](mailto:comunitamariaimmacolata@pec.it)

*Comunità Collegate **MARIA IMMACOLATA***

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

## **2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI:**

### **COMUNITA' EDUCATIVA RESIDENZIALE**

#### **2.1 MISSION**

La tipologia di servizio della Comunità Educativa Residenziale è pensata principalmente per i minori che sono temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo, segnati da deprivazioni affettivo-relazionali e a rischio di devianza in un'età compresa fra gli 0 e i 18 anni (max. 14 anni per i minori di sesso maschile). La mission che guida il servizio consiste nell'offrire a questi minori un ambiente di vita educativo e relazionale che, partendo dall'elaborazione della loro esperienza, possa attivare un processo evolutivo che porti alla costruzione di un progetto per il futuro, volto al reinserimento nel contesto familiare, all'affidamento etero-familiare, oppure all'acquisizione dell'autonomia sociale.

Gli obiettivi perseguiti nella Comunità Educativa Residenziale sono:

- ✓ la creazione di relazioni significative all'interno della Comunità tra il minore e gli operatori al fine di dar vita ad una storia comune, significativa per ciascun partecipante.
- ✓ La creazione di un clima familiare caratterizzato dalla continuità delle figure adulte presenti, quali punti di riferimento stabili e rassicuranti, funzionali alla crescita del minore.
- ✓ La creazione di routine e regole come elementi propedeutici per un setting educativo che dia alla minore stabilità e sicurezza, creando una familiare condivisione della quotidianità capace di orientare in senso educativo ogni suo aspetto grazie alla presenza di educatori formati e con esperienza lavorativa pluriennale nella presa in carico dei minori.
- ✓ Il garantire la cura e l'assistenza del minore sul piano materiale, educativo, scolastico e/o lavorativo e ludico, attraverso la creazione e/o incentivazione dei rapporti fra il minore e il contesto sociale in cui è inserito.
- ✓ Favorire l'integrazione dei minori inseriti promuovendo progetti e attività didattiche e ludico-laboratoriali.
- ✓ La collaborazione con i Servizi Sociali territoriali preposti alla funzione di tutela e vigilanza del minore.

- ✓ Rinforzare e integrare i ruoli genitoriali temporaneamente indeboliti o compromessi da difficoltà familiari, attraverso azioni e presenze che promuovano il superamento di situazioni di abbandono e di privazione.
- ✓ Promuovere e incrementare dove possibile e in raccordo con i Servizi territoriali, le potenzialità del nucleo familiare e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali, anche attivando le risorse parentali, umane e sociali dell'ambiente di vita del nucleo stesso.
- ✓ Assicurare la presenza costante nell'arco della giornata di figure adulte accoglienti residenti in Struttura e di educatori formati tali da garantire per gran parte della giornata il rapporto di 1 adulto ogni quattro minori al fine di favorire la personalizzazione delle relazioni e la familiarità dell'ambiente di vita.
- ✓ Garantire ai bambini di età inferiore ai sei anni la presenza costante di una figura adulta di riferimento, che viva all'interno della Struttura e quindi vicari le funzioni genitoriali.
- ✓ Supportare il minore nello sviluppo di una capacità critica che gli consenta di prendere consapevolezza del proprio vissuto e di aiutarlo a crearsi una visione prospettica del proprio futuro.

## 2.2 RICETTIVITÀ

La Comunità Educativa Residenziale può ospitare fino a dodici minori di età compresa fra i 6 e i 18 anni (fino a 14 anni per i maschi). È possibile destinare, all'interno di questa capacità ricettiva, fino a 3 posti per minori di età inferiore ai 6 anni, per progetti di accoglienza continuativa.

Questa capacità ricettiva è resa possibile:

- ✓ dalla disponibilità di ampi spazi di vita;
- ✓ l'organizzazione del personale laico e la residenzialità del personale religioso non solo garantiscono il pieno rispetto dei rapporti numerici dalla vigente direttiva nei periodi di maggior intensità educativa, ma permettono di avere una pronta reperibilità degli operatori in caso di emergenza e di poter mettere in campo un maggior apporto educativo anche con breve preavviso, consentendo di fare fronte agevolmente a situazioni complesse. Tale capacità ricettiva, inoltre, risponde ad una forte esigenza del territorio distrettuale come dimostra

l'esperienza ventennale della nostra Comunità e l'utilizzo continuo della quasi totalità dei posti da parte dei servizi territoriali.

Date le caratteristiche dell'utenza accolta (minori di età inferiore ai sei anni, minori con prevalenza di disagio sociale/familiare) si è adottato un protocollo che non prevede l'inserimento di minori:

- con carichi penali pendenti;
- con dipendenze conclamate da sostanze;
- con patologie psichiatriche di medio – alta gravità o che comportino agiti aggressivi verso sé o gli altri.

La Comunità garantisce il pieno rispetto delle esigenze culturali e religiose dei minori inseriti; ciò si estende anche al trattamento alimentare, in quanto i pasti vengono preparati in rispondenza alle tabelle dietetiche adeguate all'età e alle esigenze culturali e medico-sanitarie dei soggetti accolti, con la possibilità di predisporre menù personalizzati.

### 2.3 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DIMISSIONI

I minori vengono inseriti in Comunità Educativa Residenziale in seguito ad una richiesta dei Servizi Sociali. Dopo la verifica della disponibilità di posti, la Comunità richiede ai servizi invianti una relazione di ingresso corredata dalla seguente documentazione:

- ✓ dati anagrafici e anamnestici;
- ✓ progetto quadro del minore;

Entro 7 giorni dal ricevimento di tale documentazione la Struttura, in sede di equipe, valuterà la compatibilità dell'inserimento del minore rispetto al gruppo già presente e alla possibilità di perseguire efficacemente i macro obiettivi educativi individuati nel progetto quadro. Al momento dell'inserimento in Struttura, o comunque entro breve tempo, verrà fatta richiesta al Servizio Sociale proponente di fornire la seguente documentazione:

- ✓ Lettera d'inserimento del minore in Comunità e relazione aggiornata
- ✓ Copia del Decreto del Tribunale dei Minori
- ✓ Delega per l'espletamento dei poteri ordinari in favore del minore
- ✓ Carta d'identità
- ✓ Codice Fiscale

*Comunità Collegate MARIA IMMACOLATA*

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

- ✓ Tessera Sanitaria, Tessera delle Vaccinazioni e documentazione sanitaria il più completa possibile
- ✓ Permesso di Soggiorno (in caso di minore extracomunitario)

Al momento dell'inserimento verrà inoltre stipulato un apposito contratto tra l'Ente inviante e la Comunità.

Data l'importanza e la delicatezza dell'evento al momento dell'inserimento sono presenti sia la Responsabile Religiosa che il Coordinatore della Struttura; nel corso di questo primo colloquio al minore vengono forniti tutti i dettagli della vita quotidiana della Comunità, in termini di orari, regolamento e possibili attività. Questi viene poi accompagnato in una prima visita della Struttura ed aiutato a prendere possesso della stanza che gli è stata assegnata.

Segue un momento di presentazione del nuovo arrivato al gruppo dei minori già inseriti, con una sua immediata partecipazione alle attività ludico-laboratoriali che sono in quel momento in corso all'interno della Comunità. Essenziale per il buon esito di questo passaggio, è la preventiva comunicazione ai minori già ospiti dell'arrivo del nuovo ragazzo e la esplicita richiesta della loro collaborazione all'atto dell'accoglienza.

Per i bambini di età inferiore ai sei anni la procedura di inserimento prevede la presenza contemporanea, al momento dell'ingresso, della Responsabile Religiosa, del Coordinatore e dell'Educatrice Religiosa individuata come adulto di riferimento per il minore.

L'esperienza maturata sul campo, ci ha mostrato come l'integrazione di minori di età diverse sia, se adeguatamente gestita e guidata, rappresenti un momento di grande valenza educativa.

I bambini più piccoli infatti esperiscono un contesto di famiglia allargata nel quale sono oggetto di cura e attenzione da parte di altri minori che vicariano i ruoli fraterni, mentre i più grandi, sotto il controllo e il sostegno degli operatori, vivono esperienze di accudimento e responsabilizzazione che aumentano la loro autostima e la positiva percezione di sé, in un'ottica auto riparativa dei loro aspetti più carenti.

Nell'arco del primo mese l'équipe effettua un periodo di osservazione al fine di valutare la compatibilità del progetto generale del servizio con le necessità manifestate dal minore e procedere, sulla base del progetto quadro, alla stesura degli obiettivi a breve, medio, lungo tempo espressi nel P.E.I.

## **Dimissioni**

Le dimissioni possono avvenire per diversi motivi:

- ✓ raggiungimento degli obiettivi del P.E.I.;
- ✓ raggiungimento della maggiore età (o dei 14 anni nel caso di maschi);
- ✓ passaggio ad altra Struttura;
- ✓ decadimento dei presupposti contrattuali di tipo educativo – pedagogico;
- ✓ affidamento etero familiare/ adozione del minore;
- ✓ rientro a casa.

In seguito all'incontro con i referenti dei Servizi Sociali, precedente le dimissioni, il Coordinatore redige un verbale che deve contenere:

- ✓ riassunto degli obiettivi e tempi dell'inserimento;
- ✓ possibili proposte sul proseguimento del progetto;
- ✓ modalità e tempi di dimissioni;
- ✓ consegna di tutti i documenti relativi al minore suddivisi per ambito di vita (scuola, salute, documenti personali, ecc.)

All'atto della dimissione il referente del Servizio Sociale che ha in carico il minore sottoscrive il verbale di consegna della documentazione del minore, del quale vengono fatte due copie, una per il Servizio e una per gli archivi della Struttura.

Qualora nel rientro in famiglia del minore sia necessario affiancare l'intero nucleo, gli educatori della Struttura possono prevedere momenti di sostegno e supporto alla relazione; può inoltre essere previsto, almeno per il periodo immediatamente successivo alle dimissioni, la possibilità di rientrare in Struttura per progetti di sostegno temporaneo e mantenimento delle relazioni educative ed affettive stabilite nel tempo, con il minore. Tali ulteriori servizi e il loro riconoscimento economico saranno oggetto di apposito accordo fra l'ente inviante e la Comunità Educativa.

## **Dopo i 18 anni...:**

Nell'arco degli anni, le Comunità Collegate "Maria Immacolata" hanno implementato e gestito progetti di vita per neomaggiorenni, al fine di accompagnare le ragazze nel difficile passaggio dalla Comunità alla vita adulta. In tal modo le ragazze, raggiunta la maggiore età, possono continuare ad essere seguite e supportate nel percorso verso l'autonomizzazione e realizzazione di sé, affinché non vengano lasciate sole in un momento molto delicato della loro vita, con il rischio che possano cadere nella devianza. Il progetto di vita viene concordato nelle sue linee

*Comunità Collegate MARIA IMMACOLATA*

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

generali, prima del compimento della maggiore età, con i servizi territoriali interessati e con il coinvolgimento delle minori. Il progetto definisce la durata dell'accoglienza e le modalità con cui il gruppo di lavoro della Comunità, in raccordo con i servizi territoriali e le associazioni interessate, sostiene la ragazza accolta nelle sue esigenze psicologiche e materiali e nel percorso di autonomizzazione. In particolare si definiscono gli impegni che la ragazza intende assumersi per perseguire la propria autonomia e le azioni che sono chiamati a compiere gli educatori ed i Servizi Sociali competenti. Strumento cardine del progetto, risulta essere l'assunzione della responsabilità individuale da parte della ragazza, nel senso che l'ospite si pone come protagonista principale della propria vita mentre gli educatori fungono da facilitatori, supportando e affiancando la ragazza nel suo percorso, aiutandola a mantenersi aderente ai propri obiettivi, sostenendola nei momenti di difficoltà, affiancandola negli incontri con le figure significative del progetto di vita e nell'apprendimento di nuove autonomie.

Da un punto di vista pratico, la Comunità si impegna a supportare la ragazza nella conclusione degli studi, nel conseguimento della patente di guida, nella ricerca attiva del lavoro, nell'eventuale ricerca di un alloggio; da un punto di vista psicologico gli educatori supportano la ragazza nell'affrontare questo delicato momento di passaggio dalla vita adolescenziale alla vita adulta.

È possibile, inoltre, che la ragazza possa continuare o intraprendere un percorso di supporto psicologico con la psicoterapeuta che collabora con la Comunità.

## **2. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI:**

### **COMUNITA' DI PRONTA ACCOGLIENZA**

#### **2.4 MISSION**

La tipologia di servizio della Comunità di Pronta Accoglienza è pensata per minorenni in un'età compresa fra i 6 e i 18 anni (max. 14 anni per i minori di sesso maschile) che devono essere allontanati con estrema urgenza dal proprio nucleo per disposizione delle autorità competenti, o che, trovati privi di tutela, non possono subito rientrare in famiglia.

La Comunità di Pronta Accoglienza è orientata a contenere l'accoglienza per il tempo strettamente necessario ad individuare e mettere in atto l'intervento più favorevole e stabile per il ragazzo.

La mission che guida il servizio consiste nell'offrire a questi minori un ambiente di vita educativo e relazionale che, partendo dall'elaborazione della loro esperienza, possa attivare un processo evolutivo che porti alla costruzione di un progetto per il futuro, volto al reinserimento nel contesto familiare, all'affidamento etero-familiare, oppure all'acquisizione dell'autonomia sociale.

Gli obiettivi perseguiti nella Comunità di Pronta Accoglienza sono:

- ✓ Garantire l'immediata cura e presa in carico del minore sul piano materiale e medico/sanitario, come prologo ineludibile alla creazione di un rapporto educativo e relazionale significativo con il minore stesso.
- ✓ La creazione di un clima familiare caratterizzato dalle figure adulte presenti, punti di riferimento stabili e rassicuranti, funzionali ad una riduzione dell'angoscia da abbandono del minore e al contenimento delle sue ansie dovute al cambiamento del contesto di vita.
- ✓ Promuovere ed incentivare vissuti positivi del minore attraverso esperienze ed attività ludico-laboratoriali strutturate con il gruppo dei pari.
- ✓ La collaborazione con i Servizi Sociali territoriali preposti alla funzione di tutela e vigilanza del minore.
- ✓ Rinforzare e integrare i ruoli genitoriali temporaneamente indeboliti o compromessi da difficoltà familiari, attraverso azioni e presenze che promuovano il superamento di situazioni di abbandono e di privazione.
- ✓ Promuovere e incrementare dove possibile e in raccordo con i servizi territoriali, le potenzialità del nucleo familiare e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali, anche attivando le risorse parentali, umane e sociali dell'ambiente di vita del nucleo stesso.
- ✓ Assicurare un rapporto numerico tra minori e adulti, tale da favorire la personalizzazione delle relazioni e la familiarità dell'ambiente di vita.
- ✓ Assicurare la presenza costante nell'arco della giornata di figure adulte accoglienti residenti in struttura e di educatori formati tali da garantire per gran parte della giornata il rapporto di 1 adulto ogni quattro minori al fine di favorire la personalizzazione delle relazioni e la familiarità dell'ambiente di vita.

- ✓ Dare risposta tempestiva alle esigenze del territorio relativamente all'allontanamento urgente di minori in situazione di pregiudizio.

## 2.5 RICETTIVITÀ

La Comunità di Pronta Accoglienza ha la possibilità di accogliere fino a 4 minori di età compresa fra i 6 e i 18 anni.

Questa capacità ricettiva è resa possibile:

- ✓ dalla disponibilità di ampi spazi di vita
- ✓ l'organizzazione del personale laico e la residenzialità del personale religioso non solo garantiscono il pieno rispetto dei rapporti numerici dalla vigente direttiva nei periodi di maggior intensità educativa, ma permettono di avere una pronta reperibilità degli operatori in caso di emergenza e di poter mettere in campo un maggior apporto educativo anche con breve preavviso, consentendo di fare fronte agevolmente a situazioni complesse. Tale capacità ricettiva, inoltre risponde ad un forte esigenza del territorio distrettuale come dimostra l'esperienza ventennale della nostra Comunità e l'utilizzo continuo della quasi totalità dei posti da parte dei servizi territoriali.

Date le caratteristiche dell'utenza accolta si è adottato un protocollo che non prevede l'inserimento di minori:

- ✓ con carichi penali pendenti;
- ✓ con dipendenze conclamate da sostanze;
- ✓ con patologie psichiatriche di medio-alta gravità o che comportino agiti aggressivi verso sé o gli altri.

La Comunità di Pronta Accoglienza garantisce il pieno rispetto delle esigenze culturali e religiose dei minori inseriti, tenendone conto anche a livello alimentare.

## 2.6 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DIMISSIONI

L'inserimento può avvenire:

- ✓ in emergenza durante il fine settimana o nelle ore notturne; in tal caso viene attivato il Coordinatore o la Responsabile Religiosa, che valutano la compatibilità del minore, alla luce delle informazioni disponibili, rispetto al gruppo di minori

già ospiti sia in Comunità Residenziale che in Pronta Accoglienza. Si verifica inoltre la rispondenza del minore ai requisiti di ingresso elencati al punto 3.2. Se tali verifiche hanno esito positivo il minore viene accolto in struttura;

- ✓ a seguito di richiesta formale, in via preliminare anche telefonica, da parte del Servizio inviante. In questo caso il Coordinatore, o in via subordinata la Responsabile Religiosa, verifica la disponibilità dei posti in struttura e la rispondenza ai requisiti di ingresso elencati al punto 2.5.

Nei primi momenti dell'inserimento il minore viene accolto, gli viene assegnata una stanza e, qualora sia in condizioni igieniche precarie, gli vengono forniti indumenti puliti e la possibilità di provvedere alla propria igiene personale.

Una volta soddisfatte le esigenze immediate del minore, gli operatori presentano il nuovo arrivato al gruppo dei minori già inseriti svolgendo la funzione di facilitatori dell'inserimento, stimolando la partecipazione alle attività ludico-laboratoriali programmate. Questo passaggio è fondamentale per ridurre il senso di angoscia e di abbandono vissuto dai ragazzi a seguito del repentino cambiamento di contesto di vita.

Qualora i minori che entrano in struttura siano sprovvisti di documenti medici, la Comunità provvederà a contattare quanto prima il Servizio di Pediatria di Comunità, per fare uno screening medico, al fine di accertare le condizioni di salute del minore. In una seconda fase si passerà ad una progettazione ed intervento mirato, in collaborazione con gli operatori del Servizio Sociale; nel caso in cui il minore sia straniero ed irregolare, si attueranno le procedure necessarie al fine di ottenere, in ottemperanza alla legge, un permesso di soggiorno per minore età rilasciato dalla Questura.

Per la particolarità degli inserimenti si possono verificare casi in cui per il minore non è ancora stato approntato un progetto quadro. In tale situazione gli operatori, durante il periodo di accoglienza del minore, lavoreranno su obiettivi di massima quali:

- ✓ offrire al minore un ambiente protettivo e accogliente che limiti i suoi vissuti di ansia e incertezza;
- ✓ soddisfare i bisogni primari del minore;
- ✓ assicurare sostegno morale ed emotivo;
- ✓ compilare relazioni di aggiornamento relative all'andamento del progetto in Comunità del minore;

Nel caso in cui per il minore, pur essendo inserito in emergenza, sia già stato definito un progetto quadro, viene stilato, dopo un periodo di osservazione mensile, il P.E.I.. Il progetto educativo individualizzato, data la tipologia di accoglienza, sarà ovviamente focalizzato su obiettivi a breve termine.

### **Dimissioni**

Le dimissioni possono avvenire per diversi motivi:

- ✓ raggiungimento degli obiettivi del P.E.I.;
- ✓ raggiungimento della maggiore età (o dei 14 anni nel caso di maschi);
- ✓ passaggio ad altra struttura;
- ✓ decadimento dei presupposti contrattuali di tipo educativo – pedagogico;
- ✓ affidamento etero familiare/ adozione del minore.

In seguito all'incontro con i referenti dei Servizi Sociali precedente le dimissioni, il Coordinatore redige un verbale che deve contenere:

- ✓ riassunto degli obiettivi e tempi dell'inserimento;
- ✓ possibili proposte sul proseguimento del progetto;
- ✓ modalità e tempi di dimissioni;
- ✓ consegna di tutti i documenti relativi al minore suddivisi per ambito di vita (scuola, salute, documenti personali, ecc.)

All'atto della dimissione il referente del Servizio Sociale che ha in carico il minore, sottoscrive il verbale di consegna della documentazione del minore, del quale vengono fatte due copie, una per il Servizio e una per gli archivi della Struttura.

Qualora nel rientro in famiglia del minore sia necessario affiancare l'intero nucleo, gli educatori della Struttura possono prevedere momenti di sostegno e supporto alla relazione; può inoltre essere previsto, almeno per il periodo immediatamente successivo alle dimissioni, la possibilità di rientrare in Struttura per progetti di sostegno temporaneo e mantenimento delle relazioni educative ed affettive stabilite nel tempo con il minore. Tali ulteriori servizi e il loro riconoscimento economico saranno oggetto di apposito accordo fra l'ente inviante e la comunità educativa.

## **2.7 METODOLOGIA EDUCATIVA**

I riferimenti teorici che guidano la nostra pratica educativa fanno riferimento alla Teoria Sistemico-Relazionale che vede il soggetto come parte di un sistema di relazioni. Il lavoro educativo pone al centro il minore come soggetto attivo nelle

scelte della propria vita e gli educatori come soggetti che influenzano e fanno parte del sistema Comunità e vede nelle relazioni che vengono ad instaurarsi lo strumento cardine per operare i cambiamenti. La comunicazione diventa strumento educativo, aiuto al cambiamento: ogni gesto che facciamo, ogni parola che diciamo, ogni attenzione che mostriamo, ogni decisione che prendiamo o che decidiamo di non percorrere, comunica qualcosa a chi ci sta intorno. Non esiste una parola nella nostra lingua che rappresenti il contrario di comunicazione e lo stesso termine "incomunicabilità" parla di un disagio enorme da sopportare, una emozione difficile da gestire e con la quale fare i conti. Gli educatori utilizzano ciò che accade quotidianamente nella Comunità per aiutare i minori a mettere in discussione la propria vita per costruirne una più funzionale che permetta loro di compiere scelte diverse e rileggere la propria storia in modo diverso.

La metodologia educativa adottata si basa su quattro capisaldi:

1. INTENZIONALITA': è la coscienza dell'azione educativa. Deriva dal "comprendere" nel significato originario di tenere insieme, accogliere le esperienze e decodificarle. L'educatore, sospendendo ogni giudizio, può rimettere in discussione le proprie convinzioni, elaborare e condurre intenzionalmente un progetto dove ogni esperienza trova il proprio senso in quelle precedenti e diventa premessa per quelle future.
2. MOTIVAZIONE: è la capacità di riconoscere, sostenere incentivare il protagonismo di colui per il quale e con il quale si progetta, al fine di far emergere il desiderio di imprimere un cambiamento alla propria vita.
3. QUOTIDIANITA': Bettelheim, ritiene che ogni momento della giornata, ogni singolo aspetto della vita quotidiana abbiano una funzione terapeutica. Partendo da questa idea, lavoriamo per valorizzare ogni aspetto dello spazio fisico ed ogni sua possibilità di funzionamento, allo scopo di permettere ad ogni minore di sentirsi "a casa sua", in un ambiente in cui lui conti ed in cui possa muoversi liberamente.
4. CENTRALITA' della RELAZIONE: La Comunità rappresenta il luogo in cui si può sperimentare un nuovo presente e immaginare un diverso futuro dove, facendo riferimento al modello costruttivista, il passato in sé non è il punto di partenza del lavoro educativo, ma vi rientra nella misura in cui il PRESENTE ed il "QUI ED ORA" sono i luoghi dell'azione educativa. Ne discende che, il compito degli educatori è quello di permettere al minore di sperimentare

nuovi modelli relazionali, che gli consentano di ristrutturare le vecchie emozioni ed i vecchi pattern relazionali. Il confronto con modi diversi di “stare in relazione” con adulti significativi, offre al minore la possibilità di provare nuovi modi di “stare con gli altri”, con la propria storia di vita, consentendogli di rileggere in modo critico le relazioni precedenti e la storia della sua famiglia di origine.

## 2.8 SERVIZI GARANTITI:

A fronte della retta giornaliera individuata, le Comunità Collegate “Maria Immacolata” offrono i seguenti servizi:

### Servizi Alberghieri

- ✓ garanzia del posto letto, assicurando a ciascun minore la disponibilità di spazi personali da gestire in modo individuale;
- ✓ pulizia dei locali;
- ✓ lavanderia;
- ✓ preparazione e somministrazione di n. 5 pasti quotidiani, come meglio precisato successivamente;
- ✓ tutte le attività comunque rientranti nel servizio di tipo alberghiero;
- ✓ fornitura dei materiali e prodotti occorrenti per le attività sopraindicate.

### Servizi di Cura e Sorveglianza dei minori:

- ✓ sorveglianza sui minori 24 ore su 24;
- ✓ assistenza ai minori in caso di ricovero ospedaliero “breve”, ovvero di durata di 2 giorni (compreso il giorno del ricovero), senza richiedere integrazioni della retta.
- ✓ possibilità di attivare un’assistenza ospedaliera ove necessario, con un’integrazione della retta da concordare tra Servizio Sociale e Struttura, a partire dal terzo giorno di ricovero; si precisa che l’assistenza ospedaliera h24 ha un costo complessivo di 480 euro al giorno, comprensivo della normale retta corrisposta per l’inserimento.
- ✓ cura delle operazioni per l’igiene personale;
- ✓ presenza e sostegno durante l’assunzione dei pasti ed in tutte le attività relative alle autonomie personali tenendo conto dell’età del minore o di particolari condizioni di temporanea disabilità;

- ✓ aiuto nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche; (eventuali prestazioni infermieristiche e specialistiche a pagamento sono da considerarsi fuori retta);
- ✓ medicazione di piccole ferite che non richiedono l'intervento medico;
- ✓ attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute del minore, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- ✓ accompagnamento da e per la scuola in particolari condizioni in cui si rendono necessarie misure di protezione anche durante il tragitto, purché la scuola sia nel territorio del Comune di Massa Lombarda; in caso contrario sarà oggetto di trattativa ulteriore con il Servizio inviante sulla base della distanza da percorrere e disponibilità organizzative della Struttura;

Attività educative, ricreative e di socializzazione:

- ✓ sostegno educativo all'inserimento scolastico, lavorativo e sociale;
- ✓ garantire la frequenza a strutture socio-educative e/o scuole;
- ✓ aiuto nello svolgimento dei compiti scolastici;
- ✓ attività di socializzazione, ricreative e sportive;
- ✓ favorire i rapporti degli ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio (servizi scolastici, del tempo libero, socio-sanitari e di ogni altra risorsa utile presente nel territorio);
- ✓ garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata, purché ciò non contrasti con le norme vigenti e con la tutela del minore;
- ✓ organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di vacanza;
- ✓ ogni altra attività funzionale al progetto personalizzato.

Attività di supporto volte a rimuovere gli elementi di disagio e disturbo e a superare l'inserimento in Struttura:

- ✓ attività di supporto e collaborazione con tutti i servizi istituzionali al fine di favorire il rientro del minore nella famiglia d'origine;
- ✓ sostegno e accompagnamento del minore nell'eventuale passaggio dall'accoglienza in Struttura all'affido familiare/adozione;
- ✓ accompagnamento del minore nel percorso di autonomia conseguente al raggiungimento della maggiore età;
- ✓ osservazione e rispetto delle funzioni attribuite dalla normativa vigente al

soggetto esercente la potestà genitoriale, alle strutture e ai servizi sociali;

- ✓ **Percorso di Psicoterapia:** la Struttura si avvale di uno Psicologo-Psicoterapeuta esperto in disturbi traumatici e disagio familiare che segue i minori in un percorso di psicoterapia a cadenza settimanale. Lo psicologo, inoltre, partecipa, in caso di necessità, alle riunioni di equipe, discutendo con gli operatori le strategie da adottare nei confronti dei minori. La sua presenza risulta preziosa anche in sede di equipe multidisciplinari dei Servizi Sociali e in occasione di incontri scolastici con le maestre o i professori.

#### Pasti

Le Comunità garantiscono la somministrazione quotidiana di 5 pasti giornalieri, in base all'età del minore con eventuale somministrazione di alimenti specifici per la prima infanzia (latte formulato, omogeneizzati, ecc.).

La Struttura inoltre si impegna a garantire:

- ✓ in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti, temporanee o permanenti, anche su prescrizione medica, la somministrazione di pasti personalizzati, compresi alimenti speciali in caso di intolleranze alimentari;
- ✓ il rispetto delle convinzioni religiose e culturali, secondo quanto risulta dal progetto individuale.

#### Cura e igiene personale – biancheria e vestiario – materiale scolastico:

- ✓ le Comunità offrono, senza aggiunte alla retta base, tre cambi completi di biancheria intima e due cambi di vestiario adatti alla stagione; ulteriori acquisti, concordati con il Servizio inviante, saranno oggetto di rimborso a piè di lista;
- ✓ accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale dei minori, anche in relazione all'età ed al sesso (pannolini, assorbenti igienici, ecc.);
- ✓ libri e materiale scolastico; in tal caso però è necessario che la Struttura venga in possesso dell'I.S.E.E. del minore, che, da normativa, può essere richiesta dai Servizi Sociali invianti con valore pari a 0;
- ✓ una piccola somma settimanale, a titolo di "paghetta", qualora non provvedano i genitori o altri familiari, tenendo conto dell'età del minore, da amministrare autonomamente, secondo criteri da riferire comunque all'educatore;
- ✓ cure ordinarie della persona, salvo eventuale partecipazione della famiglia del minore.

### **3. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEI SERVIZI:**

#### **3.1 PERSONALE**

##### ***L'integrazione del gruppo degli operatori:***

Le Comunità Collegate "Maria Immacolata" si avvalgono da quasi vent'anni di un team educativo misto composto da personale religioso residente in Struttura e da personale laico. L'équipe educativa chiamata a lavorare all'interno delle due tipologie di Comunità è integrata sotto l'egida di una Responsabile Religiosa e di un Coordinatore comuni. L'esperienza di lavoro di questi anni ha evidenziato la ricchezza e le potenzialità di un gruppo educativo misto. Questo permette:

- ✓ di rendere le transizioni da Pronta Accoglienza a residenzialità continuativa meno traumatiche per i minori in quanto gli operatori sono già conosciuti dai ragazzi e hanno già avuto modo di creare relazioni significative con loro;
- ✓ di dare luogo ad una turnistica che permetta una presenza più costante degli operatori laici nei momenti di maggior intensità educativa, permettendo loro di essere compresenti nelle ore in cui minori sono effettivamente in Comunità;
- ✓ la possibilità per i minori di poter contare su figure di riferimento stabili e su un clima prettamente familiare grazie alla presenza di quattro religiose residenti in Struttura e al basso tasso di turn over dell'équipe.

Gli operatori si alternano all'interno di ciascuna tipologia e grazie alle attività e alle modalità di lavoro integrate tutti gli operatori hanno una conoscenza approfondita dei minori inseriti sia in Comunità Educativa Residenziale che in Pronta Accoglienza. Questa conoscenza consente, inoltre, di non dover attendere un nuovo periodo di osservazione qualora un minore inserito in regime di Pronta Accoglienza passi, su indicazione dei Servizi invianti, ad un'accoglienza di tipo continuativo nella Comunità Educativa.

I componenti dell'équipe sono:

##### ⇒ ***Una Responsabile Religiosa***

Le sue mansioni comprendono:

- ✓ provvedere alla gestione della Struttura;
- ✓ mantenere monitorato l'andamento delle manutenzioni e approvvigionamenti delle Comunità;

*Comunità Collegate MARIA IMMACOLATA*

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

- ✓ coordinare il personale ausiliario (cuoca, donna delle pulizie, giardiniere) e i volontari;
- ✓ coordinare le attività domestiche;
- ✓ supervisionare i lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria
- ✓ entrare nelle dinamiche con i ragazzi, con i quali si pone come educatore competente in grado di relazionarsi in modo significativo;
- ✓ documentare quotidianamente le dinamiche relazionali e fornire tutti gli elementi necessari per guidare il processo di crescita e di autonomia dei minori;
- ✓ cogliere dall'ambiente e dalle persone che intervengono nell'azione educativa, situazioni e dinamiche disfunzionali da sottoporre poi alla discussione di équipe;
- ✓ attivarsi per l'inserimento dei minori in Pronta Accoglienza nei casi in cui non sia reperibile il Coordinatore
- ✓ individuare strategie di miglioramento della Struttura.

⇒ ***Un coordinatore delle attività educative (laica)***

Le sue mansioni comprendono:

- ✓ la stesura dei P.E.I consultandosi con i colleghi di riferimento delle due Comunità;
- ✓ coordina tutti gli attori che partecipano alla vita dei minori inseriti nelle due Comunità;
- ✓ partecipa ai Gruppi Tecnici con tutte le istituzioni di riferimento;
- ✓ cura i rapporti con le Istituzioni, prevalentemente con i Servizi Sociali predisponendo incontri periodici di verifica o di aggiornamento dei progetti educativi sui minori;
- ✓ cura insieme agli operatori i rapporti con le scuole e le altre agenzie educative;
- ✓ avvalendosi dell'aiuto dei colleghi redige le relazioni di verifica dell'andamento dei progetti sui minori;
- ✓ predispone l'ordine del giorno della riunione settimanale di équipe integrata;
- ✓ entra nelle dinamiche con i ragazzi con i quali si pone come educatore competente in grado di relazionarsi in modo significativo;
- ✓ concorre all'ottimizzazione dei rapporti tra operatori e minori;
- ✓ ha funzioni di mediazione all'interno del gruppo di lavoro e con i volontari e le persone che collaborano alle attività educative della comunità;
- ✓ individua strategie di miglioramento del servizio;

- ✓ introduce un sistema di documentazione che certifichi le attività svolte, lo sviluppo delle dinamiche relazionali interne al gruppo dei minori nel loro svolgersi quotidiano;

**Nr. 5 educatori a tempo pieno ed Nr. 1 educatore part - time**

**Nr. 1 educatore religioso**

**Nr. 3 figure educative religiose (residenti)**

In particolare gli operatori:

- ✓ organizzano i recuperi dei minori dalla scuola;
- ✓ seguono i minori durante il pranzo;
- ✓ affiancano i minori durante i compiti scolastici;
- ✓ organizzano gli eventuali trasporti per appuntamenti/visite mediche/attività sportive pomeridiane, oltre a partecipare e proporre ai ragazzi le uscite settimanali;
- ✓ organizzano le attività ludico-laboratoriali pomeridiane;
- ✓ collaborano alla stesura ed implementano il programma delle attività estive da realizzarsi in modo congiunto tra la Comunità Residenziale e la Comunità di Pronta Accoglienza;
- ✓ documentano quotidianamente le dinamiche relazionali e forniscono tutti gli elementi necessari, che la loro professionalità permette loro di cogliere, per guidare il processo di crescita e di autonomia dei minori;
- ✓ colgono dall'ambiente e dalle persone che intervengono nell'azione educativa, situazioni o dinamiche disfunzionali da sottoporre poi alla discussione in équipe.
- ✓ **(solo personale religioso, in quanto residente in Struttura)** vicariano le funzioni materne di accudimento dei bambini di età inferiore ai sei anni;
- ✓ in collaborazione con la Responsabile e il Coordinatore curano tutti gli aspetti inerenti ai minori;
- ✓ supervisionano la cura e l'igiene dei minori;
- ✓ entrano nelle dinamiche con i ragazzi con i quali si pongono come adulto di riferimento in grado di relazionarsi in modo significativo;
- ✓ Curano l'implementazione dei P.E.I. e apportano il loro contributo durante i momenti di valutazione e revisione previsti periodicamente in équipe.
- ✓ **(solo personale religioso)** sono immediatamente reperibili nelle ore notturne in quanto residenti nella comunità stessa.

⇒ **Personale ausiliario**

- Nr. 1 ausiliaria a tempo pieno con mansione di cuoca adibita alla preparazione dei pasti principali, dotata di tutte le qualifiche richieste dalla normativa HACCP.
- Nr. 1 ausiliaria a tempo pieno addetta alle pulizie degli spazi.
- Nr. 1 un ausiliario part time addetto alle manutenzioni e alla cura degli spazi verdi.

La Struttura infine può avvalersi di alcuni volontari che svolgono le seguenti mansioni:

- ✓ supporto alle attività didattiche pomeridiane;
- ✓ supporto alle attività ludico-laboratoriali pomeridiane;

Grazie alla presenza di personale educativo misto e alla disponibilità di figure ausiliarie dedicate esclusivamente alla gestione materiale (pasti, pulizia degli ambienti, e servizi alberghieri) che liberano tempo e risorse che gli operatori possono destinare alle azioni educative; la Struttura "Maria Immacolata" acquista quindi, rispetto alle tipologie di Comunità individuate dalla direttiva 1904/2011, un carattere di **innovazione e sperimentality**.

Ulteriori elementi che connotano la sperimentality di questa Struttura sono:

- ✓ la contiguità delle due Comunità che permette, nel caso la situazione di pregiudizio del minore non si esaurisca entro breve tempo, di strutturare il passaggio da Pronta Accoglienza ad una forma di accoglienza continuativa, riducendo quindi, a favore del minore, lo stress e le problematiche legate a cambiamenti drastici e continuativi di contesto;
- ✓ l'elevata integrazione della attività quotidiane delle due Comunità;
- ✓ gli strumenti di lavoro integrati che consentono agli operatori di essere comunque aggiornati sull'andamento dei minori di entrambe le Comunità;
- ✓ il carattere misto dell'équipe educativa che, in virtù della residenzialità del personale religioso unisce ad un'accoglienza di stampo familiare l'intervento educativo di spiccato carattere professionale garantito dagli operatori laici che si alternano sulle due Comunità;
- ✓ la possibilità, per i bambini minori di sei anni, di accedere a percorsi facilitati di accesso, anche in corso d'anno, alla Scuola Materna "Figlie di San Francesco di Sales" (la quale attiva ogni anno anche una sezione primavera) diretta da personale religioso aderente allo stesso ordine che gestisce la Struttura "Maria

Immacolata”, possibilità che permette un dialogo immediato e continuo con l’istituzione scolastica.

### 3.2 GLI STRUMENTI OPERATIVI

L’utilizzo di un sistema di raccolta dati è elemento essenziale per orientare l’azione educativa e rendere così spendibili i risultati del lavoro. Documentare i processi educativi significa creare una “memoria storica”, strumento che permette di fotografare la realtà e di renderla così verificabile in base agli obiettivi individuati. Nello svolgimento del lavoro educativo ci avvaliamo di un sistema informativo composto dai seguenti strumenti:

**Cartella personale:** viene predisposta per ogni ragazzo e comprende tutta la documentazione riguardante il minore ed in particolare:

- a) Stato di famiglia e/o Certificato di residenza e documento ISEE
- b) Decreto del Tribunale dei Minori
- c) libretto e documentazione sanitaria completa (malattie pregresse, allergie, problematiche sanitarie, medico di riferimento, orari ambulatoriali, libretto delle vaccinazioni, ecc.);
- d) Carta d’Identità o certificato di identificazione
- e) Permesso di Soggiorno (in caso il minore sia straniero e ne sia in possesso)
- f) lettera di inserimento
- g) relazione d’ingresso stilata dai Servizi Sociali
- h) comunicazioni dei Servizi Sociali sui rientri in famiglia e regolazione dei rapporti con il nucleo familiare
- i) verbali e relazioni degli incontri mensili con i Servizi Sociali
- j) documentazione scolastica e verbali degli incontri con il personale docente della scuola
- k) P.E.I.
- l) Archivio delle comunicazioni relative al minore, inviate dalle Comunità
- m) Relazioni e certificazioni della neuropsichiatria (qualora il minore sia certificato)
- n) Cartella sanitaria: redatta dagli operatori, riporta le patologie e allergie del minore e la cronistoria delle visite mediche effettuate con relativi esiti; in tal modo gli operatori dispongono di un documento di facile consultazione che

permette loro di essere sempre aggiornati sull'evoluzione della storia clinica del minore

- o) Verbalizzazione telefonate protette: nel caso il progetto quadro lo preveda, o su specifica indicazione dei Servizi inviati, gli operatori presenziano alle telefonate fra i minori ed i loro familiari mediante telefonate in viva voce. Tale modalità di comunicazione fra minore e famiglia di origine viene precedentemente concordata fra il Servizio inviante e la famiglia stessa, esplicitando le modalità con cui essa viene realizzata. Sarà cura dell'operatore presente verbalizzare gli aspetti salienti della conversazione.
- p) Relazioni di aggiornamento, relative all'andamento del progetto del minore in Comunità.

**Agenda quotidiana:** è uno strumento utilizzato dagli operatori per evidenziare appuntamenti o impegni della giornata in maniera integrata fra le due Comunità. In particolare questo strumento consente al Coordinatore di verificare e monitorare il corretto impiego delle risorse umane impegnate nelle due Comunità, ed organizzare l'agenda degli appuntamenti nel rispetto dei rapporti numerici individuati dalla DGR 1904/2011. Esso permette di sapere immediatamente gli impegni della giornata e di trasmettere le consegne agli operatori di riferimento. Il Diario viene consultato da tutti gli operatori al momento del loro ingresso in turno; inoltre, all'inizio della riunione d'équipe, per garantire una più efficace programmazione della settimana, il Coordinatore ripercorre gli appuntamenti della settimana entrante con tutti gli operatori.

**Riunione di équipe:** settimanalmente tutto il personale educativo religioso e laico si riunisce per:

- ✓ la programmazione coordinata delle attività e degli appuntamenti delle due Comunità;
- ✓ per le verifiche e gli aggiornamenti periodici dei P.E.I.; tale attività viene svolta alla presenza degli operatori di entrambe le strutture in quanto, data l'elevata integrazione delle attività, sia garantita la coerenza e la finalità dell'azione educativa;
- ✓ individuazione e risoluzione di problematiche organizzative e/o inerenti ai minori;

- ✓ vengono definite le tematiche principali da affrontare in sede di supervisione per migliorare l'integrazione fra gli operatori di ciascuna comunità e fra le due équipe educative.

**Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.):** strumento cardine dell'azione educativa, ha lo scopo di delineare in modo lineare e chiaro sia gli obiettivi generali e specifici rispetto al minore, sia le difficoltà che presenta, al fine di coordinare le azioni educative di ogni operatore in modo coerente con gli obiettivi. Questo strumento permette al personale educativo di avere sempre a disposizione una fotografia reale dei progressi ottenuti da ogni minore nel tempo.

La prima compilazione del P.E.I. avviene al termine del mese di osservazione del minore inserito, integrando le indicazioni del progetto quadro con quanto emerso dal Diario di Osservazione; viene redatto utilizzando una griglia di valutazione che coglie le principali sfere di competenza del minore, individuando gli aspetti carenziali che richiedono un intervento professionale strutturato ed adeguato. In presenza di tali aspetti l'équipe definisce le strategie educative che riporta sinteticamente sullo stesso P.E.I. La prima verifica avviene in équipe dopo un periodo di tre mesi dalla prima stesura; in seguito, salvo casi particolari, il P.E.I. viene verificato ed eventualmente aggiornato ogni sei mesi in sede di riunione d'équipe.

**Passaggio di consegne:** al momento del suo ingresso in turno il Coordinatore viene aggiornato su quanto avvenuto dal personale religioso in turno. Nel caso vi siano episodi significativi questa provvede anche a riportarli sul verbale quotidiano.

**Riunione con i ragazzi:** l'esperienza di questi anni ha mostrato la necessità di effettuare periodicamente un momento di confronto fra équipe educativa integrata e il gruppo di tutti i minori ospitati in Struttura. In tale sede vengono affrontati tematiche inerenti alla vita delle Comunità, in particolare:

- ✓ programmazione delle uscite, dei fine settimana, dei periodi di festa (Natale, Pasqua, Halloween), del periodo estivo e delle attività ludico-laboratoriali;
- ✓ andamento generale delle Comunità: accadimenti particolari, dinamiche di relazione fra educatori e minori o fra gli stessi minori;
- ✓ aggiornamento relativo alle dimissioni previste, e ai nuovi inserimenti e vissuti dei ragazzi in riferimento a questi accadimenti.

**Integrazione delle attività:** l'esperienza della nostra Struttura ci ha portato a costruire, nel corso degli anni, una modalità di lavoro che prevede l'integrazione di alcuni momenti di vita delle due diverse Comunità: in particolare i momenti dei

pasti, le attività didattiche e quelle ludico-laboratoriali, oltre alle uscite e ai momenti di gioco strutturati. La disponibilità di spazi ampi e differenziati e la presenza costante in Struttura di personale religioso che può essere attivato in qualsiasi momento, consente di poter prevedere, laddove necessario o previsto da P.E.I., momenti di intervento individualizzato o in piccolo gruppo.

Le attività integrate si collocano di norma nella fascia pomeridiana dalle 14.00 alle 19.00: tale scelta permette quindi di avere, dal lunedì al venerdì, 5 risorse attive su un numero massimo di 16 minori, vale a dire un rapporto numerico prossimo ad 1 operatore ogni 3 minori presenti migliorativo rispetto a quanto indicato dalla DGR 1904/2011 e quindi con la possibilità, in tale fascia oraria, di avere percorsi e progettualità educative personalizzati.

**Lavoro di rete:** l'intervento educativo deve tener conto della complessità del contesto in cui è inserito il minore (famiglia, servizi sociali, scuola, autorità giudiziaria, tessuto sociale, situazione sanitaria, psicologi di riferimento) ed operare congiuntamente con questi diversi "attori" in un'ottica di lavoro di rete. Gli ospiti, infatti, portano con sé al momento dell'inserimento una rete affettiva, relazionale e di intervento, costituita dal tessuto familiare di origine e dalla serie dei tecnici che con loro hanno lavorato; ricopre quindi un ruolo fondamentale per la "riuscita" del progetto del ragazzo, mantenere un costante lavoro di confronto e raccordo con i Servizi Sociali di riferimento di questi. Parallelamente a questo occorre aiutare il ragazzo ad inserirsi nella nuova realtà: diventa quindi fondamentale un lavoro integrato e costruttivo tra la Struttura e le diverse realtà educative ed aggregative presenti sul territorio di Massa Lombarda. Ne discende che uno degli obiettivi cardine perseguiti in questi anni è stato il radicamento sul territorio in una logica di lavoro di rete. L'impegno profuso ha permesso di ottenere alcuni importanti risultati tra i quali:

- ✓ la creazione di un dialogo continuo con le istituzioni scolastiche di Massa Lombarda che ha portato la nostra Struttura a proporre un progetto di sostegno per minori con difficoltà scolastiche. Tale progetto ha prodotto una maggiore integrazione dei nostri utenti col gruppo dei pari e un netto miglioramento della percezione della Struttura presso i residenti di Massa Lombarda;
- ✓ un rapporto privilegiato con la Scuola dell'Infanzia "S. Francesco di Sales", gestita dallo stesso ordine religioso della Struttura "Maria Immacolata" che consente di inserire, anche in corso d'anno, i bambini che accedono alla Struttura e di avere

un confronto e un dialogo costante con il personale educativo della scuola dell'infanzia.

**Supervisione esterna:** la Struttura si avvale della supervisione esterna di un professionista che si rapporti all'équipe educativa, con cadenza mensile. L'approccio adottato è quello gruppo-analitico, che prevede l'analisi istituzionale, l'indagine delle dinamiche di gruppo, la valutazione della relazione educativa in modo integrato ed interconnesso.

Tale supervisione si prefigge molteplici obiettivi tra cui:

- ✓ sviluppare un linguaggio comune fra tutti i partecipanti al gruppo di supervisione;
- ✓ co-costruire una riflessione più distaccata sugli interventi effettuati;
- ✓ co-constituire un luogo di espressione dei vissuti emozionali degli operatori della Struttura;
- ✓ contrastare il fenomeno del burn-out, sindrome di cui spesso soffre chi lavora nel campo del sociale, a diretto contatto con le altrui sofferenze; lavorare confrontandosi in un gruppo contrasta con efficacia il rischio legato a questi eccessi di coinvolgimento.

### 3.3 FORMAZIONE

La Struttura educativa si impegna a garantire una congrua formazione annua ad ogni operatore in servizio. Alcuni temi su cui incentrare la formazione vengono decisi congiuntamente in sede di équipe.

### 3.4 GESTIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La Comunità gestisce un insieme di modulistica per garantire un'adeguata gestione delle informazioni, una efficace registrazione delle attività, orientare l'azione educativa e creare una memoria storica. Tale documentazione ha l'obiettivo di dare evidenza alla soddisfazione di quanto stabilito nel progetto del servizio a garanzia del cliente.

Tutta la documentazione cartacea ed informatica viene gestita garantendo il rispetto del d.lgs 30 giugno 2003 n. 196- "codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'articolo 13 GDPR 679/16- "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".

*Comunità Collegate MARIA IMMACOLATA*

Viale Zaganelli,7

48024 Massa Lombarda Ra

Tel: 0545/81333 Fax: 0545/84288

[comunitamariaimmacolata@virgilio.it](mailto:comunitamariaimmacolata@virgilio.it)

### 3.5 MODALITÀ DI COMPUTO E RISCOSSIONE RETTE:

L'importo della retta mensile viene calcolato moltiplicando la diaria giornaliera per il numero di giornate in cui il minore è risultato inserito presso la Struttura.

Le brevi assenze dalla struttura, ovvero, per esempio, i giorni di assenza per ricoveri ospedalieri, gite scolastiche con pernotto, allontanamenti volontari dalla Comunità e visite a casa di amici o parenti con pernotto, non comportano l'interruzione del Servizio e prevedono il pagamento dell'intera retta. Si intendono "brevi assenze" le assenze di un massimo di 3 giorni consecutivi.

Nelle giornate di assenza, verrà applicata una riduzione del 20% della retta, sia per le assenze programmate sia per quelle impreviste.

A fine mese la Struttura emetterà fattura con pagamento a 60 giorni dalla data di ricevimento/emissione.

### 3.6 GESTIONE DEI RECLAMI

In caso di reclamo è necessario rivolgersi alla Responsabile Religiosa della Struttura oppure al Coordinatore di Servizio. La Struttura si impegna quindi a fornire una risposta in tempi inferiori ai 15 giorni a partire dalla data dell'esposto, sia esso verbale o scritto, e a far fronte alla causa del reclamo attivando le risorse disponibili.