

laComunità

Cooperativa Sociale

via Brignole de Ferrari 6/9
16125 Genova
telefono 010 2465848 - 010 2531126
fax 010 2461360
info@lacomunita.genova.it
www.lacomunita.genova.it

san Nicolò

Comunità Educativa Assistenziale

Via Edilio Raggio 3/3
16124 Genova
telefono 010-2467232
cell. 346 6452680
sannicolo@inwind.it

san Nicolò

**Comunità Educativa
Assistenziale**



la presente carta ha validità
fino al mese di ottobre 2015

UNI 10928



indice

cooperativa sociale laComunità

descrizione del servizio

struttura

operatori e professionalità

organizzazione del servizio

relazioni con le famiglie

relazioni con i Servizi

pasti e salute

metodologia e obiettivi

- autonomia personale e filiera educativa
- dimensione relazionale
- strumenti di gestione dei processi educativi

attività

standard di qualità

modalità di accesso e inserimento

dimissioni

impegni reciproci

impegni per la qualità

sicurezza e tutela

segnalazioni e reclami

sicurezza e tutela

Gli educatori hanno ricevuto una formazione specifica sulle tecniche antincendio e antinfortunistiche e in ogni équipe vi è un referente per la sicurezza (legge 81/2008).

I dati sensibili e personali ed in generale tutte le informazioni relative ai minori sono sottoposte a tutela secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy (d.l. 196/2003).

È prevista una Polizza Assicurativa che copre gli educatori e i ragazzi per infortuni e danni contro terzi.

segnalazioni e reclami

Nel caso si vogliano fare delle comunicazioni o segnalazioni sul funzionamento del servizio, i familiari o chi ha in affidamento il minore possono rivolgersi al coordinatore o alla Cooperativa.

I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefonici o scritti:

→ Luca Daminelli (Coordinatore)
telefono 010 2467232
3290189735

→ Coop La Comunità
via Brignole de Ferrari 6/9
16125 Genova
telefono 010 2465848 - 0102531126
Fax 0102461360
lacomunita@inwind.it

La Cooperativa si impegna a rispondere entro 15 giorni.

impegni reciproci

La comunità San Nicolò si impegna a:

- definire il percorso per l'individuazione dei bisogni individuali e delle modalità per soddisfarli
- garantire il controllo dei risultati e le verifiche della progettazione individuale
- mettere in campo tutte le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi individuali e complessivi definiti con l'ente pubblico
- presentare alle famiglie e agli operatori dei servizi invianti ogni anno i risultati dei questionari di rilevazione della soddisfazione e un rapporto sull'andamento della comunità in ragione di quanto espresso nella presente carta dei servizi.

Per un migliore andamento del servizio si chiede ai ragazzi di:

- accettare e rispettare le regole esistenti all'interno della comunità
- rispettare orari e accordi presi
- impegnarsi nelle attività scolastiche e lavorative concordate
- partecipare ai lavori di gruppo durante i quali si potranno esprimere opinioni in merito all'organizzazione del servizio

impegni per la qualità

Per garantire la qualità dei propri servizi, la cooperativa, ispirandosi a valori quali la promozione del benessere della persona, la progettazione di interventi a partire dall'analisi dei bisogni, lo sviluppo di attività educative centrate sulla persona e la valorizzazione delle differenze, si impegna a:

- adottare sistemi di valutazione, documentazione e monitoraggio
- orientamento al miglioramento continuo ed alla soddisfazione del cliente
- crescita delle competenze professionali
- lavoro di rete
- progettazione e ricerca sociale

Per il raggiungimento degli obiettivi, le attività sono caratterizzate da:

- sviluppo di processi partecipativi e di empowerment
- valorizzazione dell'attitudine all'ascolto
- volontà di tenere aperte e collegate la dimensione della ricerca con quella delle prassi
- tensione alla continuità nel tempo, alla coerenza e alla trasparenza.

cooperativa sociale laComunità

"laComunità" è una cooperativa sociale nata nel 1979 con l'obiettivo di progettare e gestire comunità per bambini e ragazzi in difficoltà in convenzione con il Comune di Genova.

Il nostro nome non è solo frutto di quell'esperienza originaria: comunità per noi rimanda all'idea di solidarietà, senso di appartenenza, partecipazione, legame.

Il nostro obiettivo è rafforzare l'impegno sociale, il desiderio di metterci al fianco delle persone con l'impegno proprio "del farlo per lavoro": garantendo continuità nel tempo, sviluppando una riflessione sul lavoro educativo, investendo sulla selezione, formazione e supervisione del nostro personale.

Attualmente offriamo, in convenzione con il Comune di Genova o altri enti pubblici e privati, un insieme articolato di opportunità educative e formative per bambini, giovani e adulti:

- due comunità residenziali, una comunità a ciclo diurno, un alloggio protetto per giovani adulti, cinque centri socio-educativi diurni e interventi educativi in famiglia e sul territorio per bambini e ragazzi
- servizi di ascolto, supporto e orientamento per adolescenti e giovani
- corsi di formazione e progetti di orientamento e inserimento professionale per giovani e adulti
- consulenze alle famiglie

Le coordinate che accomunano i nostri servizi sono: l'attenzione e il rispetto per i clienti, l'ascolto partecipe dei loro problemi e la valorizzazione delle loro risorse, la progettazione di percorsi individuali di crescita, l'integrazione sociale, l'abitudine consolidata a lavorare con i servizi pubblici, le scuole, le famiglie e le altre agenzie educative, la disponibilità a confrontarci e allargare la rete delle nostre collaborazioni.

descrizione del servizio

La Comunità Educativa Assistenziale San Nicolò è un luogo che accoglie ragazzi e ragazze di età compresa tra i 12 e i 18 anni per i quali il Tribunale per i minori o l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) valuta la necessità di un allontanamento temporaneo da casa. La CEA accoglie inoltre minori stranieri non accompagnati, per i quali l'UCST (Ufficio Cittadini Senza Territorio) valuta la necessità di un inserimento in un luogo dove possano ricevere il supporto di figure adulte che li sostengano nella crescita e nell'integrazione. Eccezionalmente e per motivate ragioni i Servizi Sociali possono chiedere l'ingresso di ragazzi di 11 anni. Per alcuni ragazzi l'inserimento può proseguire oltre il 18° anno. Le attività svolte dagli educatori sono quelle improntate a funzioni genitoriali vicarie. Quando è possibile, in ragione del progetto educativo e in collaborazione con i servizi sociali, si cerca di coinvolgere la famiglia nei diversi aspetti della vita del minore e nelle scelte più significative che lo riguardano, supportandola nel graduale recupero delle funzioni genitoriali. La comunità è aperta tutto l'anno ed è in grado di accogliere nove minori. Il servizio è accreditato dal Comune di Genova (L.R.Liguria 1413 del 18/11/2005).

struttura

La comunità è sita in Via E. Raggio 3\3, al primo piano.

I collegamenti con le sedi scolastiche e lavorative degli ospiti sono assicurate da una fitta rete di servizi pubblici. Vicinissima alla struttura c'è la stazione di Genova Principe.

L'appartamento che ospita la comunità risponde alle esigenze delle normative vigenti. È composto da quattro stanze che ospitano i ragazzi, due ampi soggiorni, una sala da pranzo, cucina, ufficio per i colloqui e mansioni di segreteria, servizi, per un totale calpestabile di circa 240 metri quadrati

dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per realizzazione del progetto individuale, per modifiche allo stesso o per raggiungimento dei limiti di età. Qualora si renda necessario dare risposte alternative (richieste da parte dei genitori o incompatibilità grave con la struttura), si concordano percorsi individuali di dimissione con i servizi inviati.

Le dimissioni vengono discusse e valutate dall'équipe, e quindi concordate con i servizi committenti.

Le dimissioni sono sempre graduali e quando possibile concordate con il minore e la famiglia.

L'operatore di riferimento svolge un ruolo di tramite con le realtà esterne con cui il minore si confronterà.

La comunità fornisce all'ATS una relazione finale sul minore.

In caso si presentino comportamenti inadeguati che richiedono l'espulsione del minore, viene convocata una riunione di urgenza tra l'équipe, i servizi committenti e il minore.

modalità di accesso e inserimento

La Comunità può accogliere nove ragazzi e ragazze di età compresa tra i 12 e i 18 anni. Eccezionalmente e per motivate ragioni i Servizi Sociali possono chiedere l'ingresso di ragazzi di 11 anni.

Per alcuni ragazzi l'inserimento può proseguire oltre il 18mo anno di età. L'inserimento in comunità è proposto dall'ATS/UCST inviante. Il costo della retta giornaliera degli ospiti è interamente a carico del Comune di Genova o di altro soggetto inviante.

Inserimento

Tutte le segnalazioni sono inviate dai Servizi Sociali al coordinatore della comunità tramite apposita scheda.

La segnalazione viene discussa in équipe entro 15 giorni dal ricevimento. Nei casi di particolare criticità, per i quali sia necessaria un'azione tempestiva, l'équipe si impegna a dare risposta scritta e motivata entro 36 ore.

I criteri di valutazione dell'inserimento sono principalmente:

- la compatibilità con il gruppo dei ragazzi
- la tipologia del problema e la connessione con le risorse della rete
- in caso di non disponibilità di posti, la richiesta viene inserita in una lista d'attesa gestita dal coordinatore della comunità.

→ se è possibile l'inserimento, viene sempre effettuata una riunione con gli assistenti sociali e, ove possibile, con lo psicologo dei servizi e gli altri operatori che hanno in carico il minore. Alla riunione partecipano il coordinatore della comunità e almeno un operatore.

→ prima di effettuare l'inserimento si ha sempre un colloquio con il minore, la famiglia (se possibile), i servizi e l'équipe.

→ l'inserimento del minore è graduale e prevede una settimana di pre-ingresso, con la frequenza della comunità al pomeriggio e durante uno dei pasti ed il ritorno in famiglia alla sera.

→ La CEA è disponibile ad accogliere i minori entro 5 giorni dal primo incontro con l'assistente sociale e in caso di urgenze entro 3 giorni.

→ è previsto un periodo di un massimo di 3 mesi di conoscenza reciproca e di osservazione del minore per la realizzazione di una progettazione educativa individuale.

→ Superato il periodo di prova, se c'è volontà da ambo le parti di proseguire il percorso, si conferma l'inserimento. Al momento dell'inserimento fra il ragazzo e l'équipe viene stipulato un contratto nel quale le parti prendono impegni reciproci volti a garantire una permanenza serena e fruttuosa in struttura.

operatori e professionalità

Il gruppo di lavoro è composto da sei educatori, un coordinatore che concorre all'attività educativa della struttura ed una ausiliaria che svolge attività connesse alla gestione della casa. Ci si avvale inoltre della collaborazione di volontari e tirocinanti.

Tutti gli operatori possiedono i titoli richiesti dal percorso di accreditamento definito dal Comune di Genova per svolgere il servizio.

Il gruppo degli operatori si avvale di una supervisione a cadenza mensile. Il professionista è individuato direttamente dal gruppo degli operatori. La partecipazione alla supervisione è considerata parte integrante dell'attività lavorativa. L'équipe partecipa ad attività formative per almeno 20 ore annue.

organizzazione del servizio

Per ogni minore viene indicato un educatore di riferimento, che svolge le seguenti funzioni:

- accompagnamento
- lavoro individuale con il ragazzo
- cura dei rapporti con le istituzioni esterne, in raccordo con il coordinatore della comunità.
- cura dei rapporti con la famiglia in accordo con i servizi inviati

È prevista una programmazione settimanale degli impegni e/o attività.

È garantita la figura di un sostituto, per consentire la continuità del servizio.

La comunità si avvale come risorse aggiuntive di volontari e tirocinanti. Essi vengono selezionati e inviati dalla cooperativa e, previo colloquio con il responsabile della struttura, vengono inseriti nella vita della comunità. Sono previste 4 ore settimanali di riunioni di équipe.

relazioni con le famiglie

Viene effettuato di norma un colloquio ogni 2 mesi con la famiglia. Al colloquio partecipano il coordinatore e l'educatore di riferimento. Per gli aspetti organizzativi sono previsti frequenti contatti telefonici. Le famiglie possono, se concordato con i Servizi e con gli educatori, frequentare la Comunità (visite pomeridiane, feste, cene). Ove possibile il progetto educativo viene condiviso con la famiglia.

relazioni con i servizi

Per ogni minore inserito vengono calendarizzati incontri con l'assistente sociale dell'ATS/UCST di pertinenza. All'incontro partecipano il coordinatore e l'educatore di riferimento.

Vengono effettuati incontri con gli operatori SCAC, se coinvolti sul caso. All'incontro partecipano il coordinatore e l'educatore di riferimento.

Vengono effettuati incontri periodici di verifica con le scuole. All'incontro partecipa l'educatore di riferimento.

Quando previsto, vengono effettuati incontri con il Tribunale dei Minori. All'incontro partecipano il coordinatore e l'educatore di riferimento.

Semestralmente vengono inviate alla Procura della Repubblica, presso il Tribunale dei Minorenni, schede di monitoraggio dei minori inseriti.

Almeno una volta all'anno si effettuano incontri con le associazioni o gli altri soggetti presenti sul territorio facenti parte della rete del minore.

attività

La comunità è un luogo dove i ragazzi possono vivere, crescere, studiare, divertirsi e instaurare relazioni significative con il gruppo dei pari e con gli educatori.

Le attività sono strutturate in modo da garantire ai ragazzi momenti di vita di gruppo e spazi di autonomia.

Sono previste:

- attività di gruppo (riunione settimanale, giochi, etc);
- attività ricreative esterne (cinema, stadio, etc) e occasioni di gioco
- tempo libero autonomo
- sostegno scolastico nella fascia pomeridiana
- attività di sostegno al percorso individuale (scuola, lavoro, formazione professionale, laboratori, altro).

La programmazione delle attività di gruppo viene discussa e concordata con i ragazzi nella riunione settimanale. Sono inoltre previste vacanze fuori città durante il periodo estivo. Si incoraggiano i legami di amicizia sia tra i ragazzi residenti sia con eventuali esterni, attraverso l'organizzazione di feste, gite, momenti ricreativi e culturali, attività sportive. Nel complesso la vita in comunità tende a creare un clima accogliente che aiuti i ragazzi a crescere, responsabilizzandoli sui loro problemi personali e familiari.

standard di qualità

La comunità è certificata secondo la norma internazionale ISO9001. Tale normativa prevede verifiche interne semestrali da parte del Responsabile della Gestione Qualità ISO9001, che hanno l'obiettivo di verificare l'effettiva funzionalità del servizio in relazione a quanto dichiarato nella presente carta ed adottare eventuali azioni preventive o correttive. Inoltre il servizio lavora nell'ottica del miglioramento continuo, attraverso una pianificazione per obiettivi, che vengono verificati annualmente dalla Direzione, nell'ambito del riesame del Sistema di procedure ISO9001. La struttura è certificata secondo la norma UNI 10928.

dimensione relazionale

Viene prestata attenzione a formare gruppi di ragazzi che possano facilmente relazionarsi tra loro. Sono favorite le visite di amici e compagni di scuola in Comunità, nei diversi momenti della giornata o in occasione di compleanni, feste ed eventi specifici.

A partire dagli interessi personali dei ragazzi, la comunità facilita i contatti con le realtà del territorio (associazioni, società sportive), individuate come risorse aggiuntive per il loro sviluppo. Gli educatori quando possibile mantengono rapporti con i ragazzi anche dopo le dimissioni (follow-up), attraverso incontri, inviti a cena e

strumenti di gestione dei processi educativi

Sono previsti due strumenti fondamentali di monitoraggio e gestione della vita comunitaria:

- il diario di bordo, in cui vengono quotidianamente annotate le tappe fondamentali della giornata, la descrizione di eventuali problemi del singolo ragazzo, nonché comunicazioni da e per l'esterno;

- il verbale d'équipe, in cui vengono riportate le decisioni assunte dal gruppo educatori.

Inoltre la gestione dei percorsi individuali si avvale dei seguenti strumenti:

- griglia di osservazione semestrale
- progetto Educativo Individuale (PEI)
- verbali degli incontri con i familiari e con tutti i soggetti facenti parte della rete del minore, istituzionali e non.

Il PEI prevede obiettivi generali e specifici, strumenti, metodi di lavoro, indicatori e verifiche. I tempi previsti per il raggiungimento degli obiettivi normalmente non possono superare i 12 mesi.

La verifica del PEI avviene in ragione dei tempi espressi nel progetto stesso e comunque di norma ogni 6 mesi.

La riprogettazione avviene una volta all'anno o in occasione di grandi cambiamenti di vita del ragazzo o progettuali.

pasti

Vi è una cucina interna alla struttura per la produzione giornaliera dei pasti da parte degli educatori.

È applicato il manuale di autocontrollo HACCP.

Sono previsti giornalmente i seguenti pasti: colazione, pranzo, merenda, cena.

Sono previsti 3 menù: invernale, estivo articolati su 5 settimane.

La fornitura del cibo è organizzata in modo da disporre sempre di prodotti freschi.

Il menù viene discusso con i ragazzi all'inizio di ogni stagionalità.

È possibile un menù differenziato per i vegetariani o per convinzioni religiose.

salute

I ragazzi sono seguiti da un unico medico che opera in uno studio nei pressi della struttura, per garantire facilità di accesso al servizio.

Le visite di controllo hanno una cadenza almeno semestrale, salvo necessità specifiche.

I dati sanitari sono conservati in apposito fascicolo all'interno del carteggio personale del minore.

In caso di ricovero in strutture ospedaliere la CEA garantisce presenza educativa in ospedale, ogni forma di assistenza necessaria al minore e le adeguate cure post degenza.

metodologia e obiettivi

La Comunità San Nicolò ospita ragazzi di età molto diverse (12-18 anni). Per questo motivo è fondamentale coniugare la vita comunitaria a percorsi di vita adeguati all'età.

Pertanto il lavoro educativo della Comunità prevede alcune attività centrate sul gruppo (riunione settimanale dei ragazzi, attività ricreative e vacanze).

Il pasto serale è il momento privilegiato in cui tutto il gruppo si riunisce quotidianamente.

I progetti educativi individuali sono invece volti ad accompagnare l'adolescente nella costruzione di una propria vita, indipendente dal gruppo ragazzi, cercando percorsi e spazi legati all'età e agli interessi individuali e orientati al raggiungimento dell'autonomia personale.

Per ogni ragazzo viene individuato un educatore di riferimento che ha la funzione di monitorare la realizzazione del PEI, di armonizzare le reti e gli ambiti in cui è inserito il ragazzo. Ciò non esclude che all'interno della vita comunitaria i ragazzi scelgano naturalmente gli educatori con cui stringere specifici legami (affettivi, ludici, empatici, di condivisione di esperienze, di maternage).

Viene prestata grande attenzione alla quotidianità, con l'obiettivo di garantire il benessere personale attraverso le azioni di ogni giorno: accudimento, cura della routine, ascolto, cibo e igiene. L'attenzione alla quotidianità è strumento per trasmettere contenuti affettivi e educativi, consentendo ai ragazzi di acquisire la capacità della cura di sé e quindi promuovere la crescita personale.

Tali percorsi di crescita sono condizione per la costruzione di rapporti e relazioni all'interno della comunità e all'esterno di essa, favorendo processi di integrazione sociale e interculturale.

autonomia personale e filiera educativa

Tenuto conto che, di norma, la dimissione dei minori dalla comunità avviene a ridosso del compimento del diciottesimo anno d'età, nell'ultimo anno di permanenza in comunità si cerca di lavorare affinché i ragazzi sviluppino percorsi di autonomia e acquisiscano le competenze richieste ad affrontare la vita adulta; a tal fine si sono individuate aree specifiche di intervento che riguardano:

- Cura della casa: pulizia dei propri spazi e di quelli comuni, gestione del bucato, preparazione dei pasti etc.

- Gestione del denaro e razionalizzazione delle spese

- Documenti: dopo il compimento del diciottesimo anno d'età, la burocrazia sarà uno degli scogli principali da affrontare, in particolare modo per gli stranieri che devono affrontare le pratiche di rinnovo dei documenti di soggiorno. Si cerca perciò di fornire ai ragazzi le conoscenze degli sportelli e dei servizi che possono aiutarli nello svolgimento delle pratiche burocratiche

Sanità: allo stesso modo, per quel che riguarda la parte sanitaria, nella parte finale del percorso in CEA, si chiede ai ragazzi un maggiore coinvolgimento, in modo che imparino come registrarsi al Sistema Sanitario Nazionale, qual'è la modalità di richiesta delle visite specialistiche, come si ottengono le ricette per i medicinali, etc. Inoltre, la cooperativa La Comunità e la cooperativa Il Laboratorio, hanno costruito in accordo con i servizi sociali inviati, un percorso per i ragazzi inseriti nelle loro CEA che può portare all'inserimento, nel caso il progetto del giovane lo preveda, nell'alloggio

protetto "Il Ponte" situato in Vico Croce Bianca 1/6 a poche centinaia di metri dalla comunità San Nicolò.

Questo tutela il giovane e permette una continuità educativa. Gli educatori delle due CEA – come detto – sostengono, accompagnano e preparano il giovane che verrà inserito in alloggio in un percorso volto al raggiungimento di un'autonomia di "base" che gli permetta di poter andare a vivere da solo. In parallelo gli educatori dell'alloggio inizieranno un percorso di conoscenza del ragazzo che prevede una serie di incontri preliminari all'inserimento, delle visite nella CEA che lo ospita e gli incontri con gli operatori dei Servizi che lo hanno in carico.

Per rendere più efficace ed efficiente questa filiera sono previsti incontri bimensili tra i referenti dei tre servizi. Scopo degli incontri è condividere strategie per aiutare i giovani nel loro percorso di autonomia e trovare le modalità migliori per "traghettare" i ragazzi da un servizio all'altro passando da una situazione in cui l'accudimento svolto dagli educatori viene sostituito dal sostegno all'autonomia.