

***CARTA DEI SERVIZI  
COMUNITA' EDUCATIVA  
RESIDENZIALE PER MINORI "NOAH"  
PRESSO CASCINA BOSCO SAN MARTINO GUSNAGO***



*Comunità educativa residenziale Noah  
via Colombare Bocchere 8, 46040 - San Martino Gusnago Ceresara MN  
cell: 348 7524079 e-mail: comunitanoah@abramoonlus.org*

### **PRINCIPI ISPIRATORI**

La presente "Carta dei servizi" si ispira:

#### ✓ **Ai valori Caritas:**

**Giustizia sociale e bene comune:** costruire un ordine morale giusto e «relazioni appropriate nelle comunità ed accompagnare e difendere i fragili aiutandoli a trasformare le società in cui vivono e le strutture; la persona non può trovare compimento solo in se stessa, a prescindere cioè dal suo essere «con» e «per» gli altri.» Il bene comune è sempre orientato verso il progresso delle persone;

**Sviluppo integrale della persona:** è uno sviluppo basato sulla comprensione olistica della persona umana, nel contesto e nell'esperienza della famiglia e della comunità allargata, integrando un insieme di elementi spirituali, psicologici, emozionali, fisici, materiali ed economici. Sviluppo della persona umana nella sua integrità;

**Compassione:** Caritas vede i fragili non come un problema, ma come coloro che possono diventare soggetti e protagonisti di un futuro nuovo e più umano;

**Rispetto:** del bene comune, del creato, delle tradizioni religiose, delle culture, delle strutture e dei costumi altrui nella misura in cui promuovono e sostengono la dignità della persona umana. «Una società giusta può essere realizzata soltanto nel rispetto della dignità trascendente della persona umana»;

**Solidarietà:** la solidarietà come obiettivo comune per creare un mondo dove tutti gli esseri umani ricevano la parte che gli è dovuta in quanto figli e figlie di Dio. La solidarietà conferisce particolare risalto all'intrinseca socialità della persona umana, all'uguaglianza di tutti in dignità e diritti, al comune cammino degli uomini e dei popoli verso una sempre più convinta unità.

#### ✓ **Ai seguenti principi:**

**EGUAGLIANZA:** ai nostri ospiti garantiamo parità di trattamento, uguaglianza ed equità. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ:** operiamo con professionalità ed obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti dei nostri ospiti.

**PARTECIPAZIONE:** i nostri ospiti e le famiglie vengono attivamente coinvolti nelle scelte e nelle attività che li riguardano ricevendo tempestive e chiare informazioni sui propri diritti ed aspetti organizzativi e gestionali. Ogni ospite può inoltrare segnalazioni o reclami o suggerimenti all'indirizzo mail della Comunità. Il rispetto delle normative sulla privacy è garantito ed è rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita.

**EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA:** adeguati strumenti di controllo di gestione garantiscono lo svolgimento del servizio con professionalità ed equilibrio di risorse con piani di intervento calibrati su fabbisogni dell'utente. L'efficacia del servizio è assicurata dalle competenze dell'equipe e dalla divisione ordinata dei ruoli. Le procedure espletate vengono diffuse ai nostri ospiti in modo chiaro e sono di facile comprensione per tutti.

**CONTINUITA':** la nostra Comunità si impegna ad erogare i propri servizi con continuità e regolarità ad eccezione di circostanze indipendenti dalla volontà, cause esterne o di forza maggiore.

- ✓ agli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall'art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La carta dei servizi sarà modificata ogni volta che se ne ravvisi la necessità.

### STORIA e NATURA GIURIDICA

La Comunità "Noah", che significa "*che allevia, che consola*", nasce dalla volontà del Vescovo di Mantova Mons. Marco Busca e dalla Direttrice Caritas Diocesi di Mantova D.ssa Silvia Canuti per rispondere all'esigenza territoriale provinciale di dare una casa a bambini e ragazzi, di età tra i 9 e i 15 anni, che si trovano in situazioni di difficoltà proprio dentro a quel primo nucleo sociale che dovrebbe proteggerli ed accudirli, che è la famiglia, fornendo così anche una seconda occasione per la famiglia stessa di recuperare i rapporti e la giusta tenuta genitoriale.

La Comunità è un'opera "segno" dell'Associazione Abramo Onlus di Mantova, Ente della Diocesi omonima.

### LA STRUTTURA

La Comunità è aperta 24 ore su 24 tutto l'anno. La Comunità è accreditata come struttura a carattere residenziale educativa. Nella struttura è compresa una cucina autorizzata alla preparazione dei pasti e alla somministrazione. La struttura è assicurata per i rischi di responsabilità civile verso terzi, infortuni, incendio e furto.

La struttura è situata a poca distanza dal centro del paese di San Martino Gusnago in una cascina, con ampi spazi circostanti, in mezzo alla natura. La posizione consente ai suoi ospiti di godere della riservatezza offerta da un'abitazione autonoma e, al contempo, di fruire agevolmente dei servizi e delle occasioni di socializzazione offerte dalla scuola, dall'associazionismo sportivo e culturale e dagli altri servizi presenti.

La casa si sviluppa su due piani. Al piano terra si trova una zona composta da una spaziosa cucina con sala da pranzo, due altri ampi saloni per attività, giochi, laboratori, spazio compiti e tv. Al piano superiore si trovano le stanze adibite a zona notte con annessi servizi.

La "barchessa" coperta può ospitare attività all'aperto. La struttura è dotata di un campo da calcio e di ampio giardino.

### DESTINATARI DELLA COMUNITA'

La Comunità è una struttura residenziale educativa, a carattere temporaneo, per massimo **10 minori tra i 9 e i 15 anni, di ambo i sessi, che** vengono, per decreto del Tribunale per i Minorenni, allontanati dal nucleo familiare per un determinato periodo di tempo.

I minori accolti possono restare in Comunità, su disposizione del Tribunale per i Minorenni, generalmente **fino al raggiungimento della maggiore età o fino al ventunesimo anno di età**, se richiesto un prosieguo amministrativo.

Potranno, di volta in volta, essere valutate accoglienze anche di altri target di età.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

### DIRITTI

L'ospite ha diritto ad essere assistito nel rispetto della dignità umana e della propria individualità, in particolare ha diritto:

- a ricevere informazioni complete e comprensibili in merito al Progetto Educativo Individuale (PEI) ed al suo andamento;
- alla conoscenza del funzionamento e dei servizi che la struttura offre;
- alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- alla partecipazione attiva al progetto ed al programma educativo;
- a festeggiare presso la struttura le ricorrenze principali riguardanti la sua vita;
- ad una assistenza adeguata, ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta;
- al rispetto della propria privacy;
- alla sicurezza;
- all'uguaglianza, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura;
- a presentare reclami, nel rispetto dei doveri e delle leggi e disposizioni vigenti.

I diritti dei familiari sono vincolati dalle eventuali disposizioni del Tribunale per i Minorenni e/o dai Servizi Territoriali (assistente sociale, tutela minori) e dalle eventuali indicazioni stabilite dall'equipe della Comunità.

### DOVERI

Per una migliore fruizione dei servizi offerti e per garantire una funzionale organizzazione della struttura, le famiglie saranno invitate ad attenersi alle seguenti norme:

- partecipare agli incontri informativi e formativi che l'equipe organizza durante l'anno;
- collaborare alla realizzazione del Progetto Educativo Individuale del proprio figlio/a;
- partecipare agli incontri con il minore, rispettando l'orario definito dal servizio sociale;
- comunicare all'educatore di turno ciò che si è consegnato al minore da portare in Comunità dopo le visite;
- dare tempestiva comunicazione rispetto a ritardi o indisponibilità a partecipare ai colloqui fissati con gli operatori;
- comunicare tempestivamente variazioni di domicilio o recapiti telefonici;
- firmare le autorizzazioni riguardanti il minore, nonché l'informativa sulla privacy (L. 196/2003 e Regolamento UE n. 2016/679).

Gli ospiti saranno tenuti:

- a collaborare con le figure professionali della struttura per le attività programmate;
- ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti nonché del personale;
- a rispettare gli arredi che si trovano all'interno e/o all'esterno della struttura;
- a non fumare (salvo casi particolari e solo previa autorizzazione dei genitori/servizi e, nei casi in cui venga valutato comunque, opportuno nel progetto del minore).

## OBIETTIVI e QUALITA'

Nella consapevolezza di non poter/dover sostituire la famiglia, la finalità dell'intervento educativo della Comunità è quello di offrire al minore un ambiente protetto, il più possibile aderente ad un modello relazionale e familiare funzionale, in grado di rispondere ai bisogni di bambini e ragazzi per i quali si è reso necessario l'allontanamento dalla famiglia di origine. Scopo ultimo è, quindi, di consentire un recupero individuale e sociale di bambini e ragazzi promuovendo la ripresa dei naturali processi evolutivi. L'equipe, quindi, avrà sempre ben presente di:

- 1) comprendere la sofferenza del ragazzo o della ragazza, il dramma interiore per permettere di poter costruire un buon percorso educativo;
- 2) fornire stimoli e proporre esperienze per aiutare il ragazzo o la ragazza a scoprire le proprie capacità, i propri punti di forza, competenze e potenzialità;
- 3) trasformare i punti di debolezza in presa di coscienza per farli diventare punti di partenza per una crescita verso il cambiamento;
- 4) aiutare il ragazzo o la ragazza a recuperare i valori umani e spirituali quali il rispetto, la tolleranza, il perdono, il prendersi cura di sé e degli altri.

La Comunità, che ha uno stile familiare, basato sulla condivisione, si presenta come una risorsa del/nel territorio, capace di progettarsi sui bisogni dei minori, accompagnando e sostenendo l'autostima e contemporaneamente promuovendo forme di integrazione con i vari attori della rete sociale.

La dimensione familiare è valorizzata attraverso:

- La convivenza e la condivisione
- La collaborazione e l'empatia
- Le abitudini e le norme trasmesse soprattutto attraverso l'esempio
- Miglioramento e/o instaurazione della tenuta del sé e degli ambienti
- Aggiustamento/ricollocaimento rispetto a cura (cibo, calore, pulizia, salute, contenimento) e protezione (prevenzione dei pericoli)
- Attività scolastiche e attuazione di aiuti pomeridiani per i compiti
- Attività formative con proposte di cultura generale, igiene e corretti stili di vita, dimensione corporea e affettiva
- Attività ludiche e ricreative da definirsi in base al gruppo bambini/ragazzi che si verrà a creare di volta in volta, prestando particolare attenzione ai materiali usati che saranno a norma delle leggi vigenti
- Attività di cura degli spazi ad orto e a giardino all'interno della Comunità ad opera dei bambini/ragazzi accompagnati da personale educativo.

*"Un buon educatore punta all'essenziale. Non si perde nei dettagli ma vuole trasmettere ciò che veramente conta perché il figlio o l'allievo trovi il senso e la gioia di vivere"*

*PAPA FRANCESCO*

La Comunità si configura come contesto di riferimento stabile e sicuro per ogni minore ospite, per la rimessa in moto di un processo evolutivo che si è interrotto o è stato disturbato, nella direzione di un recupero per consentire il passaggio da situazioni di vita inadeguate al ritorno nella propria famiglia o all'inserimento in un'ideale famiglia affidataria, quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine.

La Comunità rappresenta una tappa provvisoria, temporanea, finalizzata a soddisfare adeguatamente il minore rispetto ai suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione, di appartenenza, di autonomia, di riservatezza. All'interno della Comunità vi saranno spazi per l'ascolto individuale per riconoscere la presenza delle emozioni e per far acquisire la capacità di parlarne.

Nello specifico, la Comunità si prefigge di:

- Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto e accolto, con relazioni significative a livello affettivo, educativo, cognitivo e di promozione delle abilità sociali;
- Assicurare un luogo neutro dove le dinamiche relazionali che si sviluppano non sono antagoniste a quelle della famiglia di origine, quanto piuttosto di supporto;
- Accogliere in modo globale la soggettività frammentata del minore e favorire i processi di integrazione delle diverse parti del Sé, in funzione della costruzione di una sicura identità personale;
- Garantire a ciascun minore sufficienti stimoli ed esperienze educative capaci di favorire la scoperta o la riscoperta dell'affetto, della fiducia e della sicurezza;
- Creare le condizioni per le pari opportunità nello sviluppo, ricercando strategie atte ad eliminare, o quanto meno ridurre, ogni forma di svantaggio favorendo l'inserimento del minore nella rete dei Servizi del Territorio;
- Promuovere il dialogo costante nella rete di Servizi affinché il progetto di vita del minore sia partecipato soprattutto con la famiglia di origine per consentirne l'eventuale rientro.

La Comunità opera in collaborazione con il servizio sociale professionale dei comuni inviati e con i servizi specialistici del territorio, la scuola, gruppi aggregativi e tutta la Comunità che costituisce un bene prezioso, per il reinserimento dei minori nella società civile.

*“Amate i nostri ragazzi e i nostri giovani con abnegazione.*

*Sono anime immortali care a Dio ognuna più di tutto il creato.*

*Nel trattarli pensate a quello che fareste se fossero i vostri figli: non vi sono stati dati e non li avete ricevuti con l'impegno di essere padri? I loro difetti non devono stancarvi e le loro buone qualità non devono causare preferenze. Non toccate mai i ragazzi.*

*Abbiate un grande amore verso ciascuno, soffrite delle loro sofferenze, specialmente quando dovrete usare parole e misure severe. Dovete soffrire più voi che loro”.*

PAPA FRANCESCO

### **RISORSE UMANE DEDICATE**

Al fine di garantire un elevato livello qualitativo, la Comunità dispone di un'equipe multiprofessionale. Viene fornita un'assistenza continuativa nell'ambito delle 24 ore, comprese, naturalmente, le festività. Per tutto il personale dipendente viene applicato il CCNL e tutte le sue periodiche revisioni.

Vengono dedicate tre ore settimanali al lavoro d'equipe per i singoli progetti educativi individuali e per le verifiche interne. I turni di lavoro dei singoli operatori vengono adattati alle esigenze degli ospiti. All'interno della Comunità è adottata una modulistica apposita per gli operatori per la richiesta di permessi, ferie, etc. Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per più giorni (maternità, malattia, astensione).

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curricula del personale più idoneo e previo colloquio valutativo dei requisiti richiesti.

La Comunità è dotata, inoltre, di procedure documentate finalizzate ad una sistematica raccolta ed organizzazione di dati che consentono agli operatori di poter contare su materiale utile alle varie fasi di valutazione delle scelte operative e di comunicare ad altri le scelte tecniche specifiche adottate.

Tale documentazione è rappresentata da:

**Cartella personale:** contiene la scheda anagrafica del minore con i suoi dati, i documenti personali (sanitari e scolastici), i documenti sottoscritti dal genitore e dal minore, la documentazione del Tribunale per i Minorenni e del Servizio Sociale di appartenenza, il PEI e le relazioni di aggiornamento (griglie di aggiornamento), le verifiche periodiche, i dati relativi ai ricoveri visite specialistiche, esami effettuati, inventario dei beni del minore, eventuale foglio terapia farmacologica. Gli educatori compilano l'apposita sezione annotando gli avvenimenti di rilievo legati al minore (incontri, telefonate, visite) e le osservazioni legate alla quotidianità del ragazzo. Ogni settimana la cartella va aggiornata.

**Scheda di osservazione:** utile al momento dell'ingresso del soggetto nella struttura e per la stesura del PEI.

**Diario giornaliero:** contiene le annotazioni quotidiane di tutti gli operatori in turno sull'andamento della giornata e *sugli episodi salienti* oltre alle presenze di *ogni minore ospite, uscite ed entrate della giornata*. Riveste una grande importanza *nel passaggio di consegne* durante l'avvicendamento degli operatori. Gli stessi ne prendono visione non appena entrati in turno e sono tenuti alla compilazione del diario quotidianamente con data e sottoscrizione.

**Diario equipe:** raccoglie le valutazioni e le decisioni prese a tutti i livelli, (gestionale, organizzativo, educativo) da parte dell'equipe educativa che si incontra settimanalmente.

Tutti gli altri dati personali sono raccolti anche in modalità cartacea ed informatica e appositamente custoditi.

La Comunità alloggio, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge in vigore, utilizza i sistemi di autocontrollo secondo i principi del sistema HACCP.

La Comunità ha nominato le seguenti figure:

Rsp: Paolo Paglioli

Medico Competente: dott. Andrea Gioffredi

Responsabile Privacy (DPO): Paolo Paglioli

Ogni figura si aggiorna annualmente nei termini previsti dalla normativa sulla sicurezza.

### **ORGANIGRAMMA e PROCESSO DI VERIFICA DELLE ATTIVITA'**

La Comunità è composta da:

1 Coordinatore

6 Educatori/altre professionalità specialistiche

2 Educatori per sostituzioni

1 Assistente

1 Cuoco

La Comunità si avvale anche di personale volontario debitamente selezionato, formato una volta all'anno, per alcune attività (attività ludico- sportive, attività di aiuto compiti ed altri laboratori organizzati presso la struttura, trasporti, manutenzione verde).

La qualità del servizio reso è assicurata da un'elevata professionalità dell'equipe, dalla formazione continua garantita al nostro personale, dalla supervisione costante del Direttore, di un professionista psicopedagogista, dal rispetto delle norme di sicurezza, antincendio e pronto soccorso, Haccp, dalla partecipazione attiva degli ospiti e delle loro famiglie, ove possibile.

I **processi di verifica e valutazione dell'attività** si attuano su tutte le fasi del progetto concordato con i servizi inviati e prevedono:

- una riunione settimanale (equipe) con gli operatori sulla gestione globale degli ospiti e per valutare l'evoluzione della situazione degli stessi e raccorderla con gli obiettivi del Pei;
- una supervisione trimestrale;
- una riunione di valutazione del progetto con i servizi inviati almeno 1 volta ogni 2 mesi.

*“L'adulto deve farsi umile ed imparare dal bambino ad essere grande”*

*Maria Montessori*

*Dal vangelo secondo Luca 11,42-46*

*“Guai a voi, dottori della legge, che caricate gli uomini di pesi insopportabili e quei pesi voi non li toccate nemmeno con un dito!” Insegnare con l'esempio e quando la richiesta è troppo difficile il nostro maestro ci è sempre accanto.*

### **LE ATTIVITA'**

La Comunità adotta metodi educativi fondati sul rispetto dei diritti dei minori, sull'ascolto e la partecipazione degli stessi al progetto che li riguarda.

La Comunità, quindi, presuppone la libera scelta dei minori di rimanere all'interno della struttura ed è attraverso la relazione ed il dialogo che si cerca di contrastare le eventuali fughe o i mancati rientri. Nel nostro servizio si cercherà di affrontare insieme al minore e in modo adeguato all'età ed alle situazioni personali di ciascuno, la problematica che ha portato all'allontanamento dal contesto di provenienza e la conseguente drammaticità di affrontare una situazione diversa e completamente nuova.

La relazione tra gli operatori e gli ospiti, quindi, si esplica attraverso la piena condivisione della quotidianità: insieme si mangia, si riordina la casa, si esce, si condividono momenti di relax e di dialogo costruttivo. Qualsiasi azione della giornata assume una valenza educativa e l'operatore farà in modo che ogni minore, mentre compie un percorso di emancipazione dalle sue difficoltà cominci a costruirsi una personalità il più possibile armonica e compiuta.

Le giornate e i periodi dell'anno sono scanditi da attività e proposte che si articolano in varie aree:

#### **Area pedagogica educativa.**

In linea con i riferimenti educativi della Comunità stessa, le attività hanno come obiettivo l'assunzione di responsabilità e il raggiungimento di un'autonomia personale. In particolare sono incentivati: gli impegni giornalieri rivolti alla cura della propria persona, degli spazi privati e di quelli comuni, lo svolgimento di piccoli compiti quotidiani di riordino e preparazione sala mensa per pasti, il rispetto dei tempi di vita della casa all'interno di un contesto il più possibile simile a quello di una famiglia con regole di vita comune, i compiti, i ruoli e le funzioni riscontrabili in un normale nucleo familiare. L'ospite verrà sostenuto con azioni di costante ascolto.

#### **Area formazione scolastica e culturale.**

Si tratta dell'insieme di attività volte al sostegno, all'alfabetizzazione, alla riapertura o alla ripresa dei percorsi scolastici interrotti. Ogni ospite verrà sostenuto nelle attività di studio, nel mantenimento dell'impegno scolastico ed ogni attività si struttura con una offerta personalizzata mediante la costruzione di collaborazioni con le scuole del territorio con grande attenzione al tema del disturbo specifico di apprendimento (DSA) e alle difficoltà individuali evitando ansie di riuscita del compito, sottraendo qualsivoglia giudizio di valore rispetto alla prestazione dei ragazzi e delle ragazze.

#### **Area dei laboratori.**

Offre ai minori l'occasione di “imparare facendo”; i minori possono così sperimentarsi nella fatica di tenere dei ritmi e sperimentare i propri talenti. I laboratori sono sempre strutturati con la presenza oltre che del “maestro del mestiere” anche dell'educatore che condivide con il ragazzo o la ragazza il lavoro. Si favoriscono anche

esperienze esterne alla Comunità (es. con le associazioni presenti sul territorio). Alcuni dei laboratori proposti sono: orto, cucina, atelier di arte, cesteria, meditazione.

### **Area sport e tempo libero.**

Si tratta di quelle proposte legate al rafforzamento del gruppo e del benessere di ciascuno. Si favorisce il contatto con la natura, si incentiva la pratica di uno sport scelto e di realizzare attività hobbistiche. Sono previste occasioni di uscite (camminate nel verde, escursioni, mostre, cinema, attività sul territorio).

*“Ricorderai l'adolescenza come il periodo dalle emozioni più intense e dalle esperienze più vere. Un adolescente si butta con ogni cellula del suo corpo in quel che fa, se non altro perché è la prima volta.”*

*Stephen Littleword*

### **IL PEI (PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO)**

Per ogni minore viene predisposto, inizialmente un progetto quadro ed in seguito, il Progetto educativo individualizzato in accordo ed in rete tra il servizio sociale inviante, l'equipe educativa della Comunità, il minore e, laddove possibile, con i suoi familiari.

In seguito all'inserimento, infatti, è previsto un periodo di osservazione della durata di 30 giorni al termine del quale verranno formulati e stabiliti gli obiettivi e la tempistica del progetto educativo sulla base delle risultanze della scheda di osservazione condivisa in equipe compilata nel periodo di post inserimento, sulla base del confronto e delle richieste del servizio sociale inviante e della famiglia, ove possibile.

Ogni PEI, differente e a misura di ciascun ospite, prevede obiettivi a breve e lungo termine e prende in considerazione diverse aree di lavoro:

**Area personale:** cerca di verificare gli ambiti personali del ragazzo o della ragazza, dalla cura di sé stessi alla consapevolezza della propria situazione.

**Area relazionale:** si concentra sulla cura del rapporto con gli altri (figure educative, ambiente che lo circonda, scuola, relazioni esterne), compresa la sfera affettiva e sessuale.

**Area cognitivo - scolastica:** è quella che si concretizza in un impegno costante tra studio e laboratori. Si considerano l'aspetto dell'impegno, della responsabilità e della conoscenza.

**Area sociale (ricreativa, sportiva, culturale):** si focalizza sulla capacità di imparare a gestire il proprio tempo libero con proposte ricreative, sportive e culturali.

**Area familiare:** è l'area che si focalizza sull'accompagnamento del ragazzo a comprendere e ad interiorizzare ed accettare la propria situazione familiare e, se possibile a favorire il ritorno nella propria famiglia o all'inserimento in un'idonea famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine).

Il tempo di permanenza in Comunità viene stabilito in relazione al progetto educativo e quindi può essere variabile a seconda delle situazioni.

Il PEI viene redatto, la prima volta, dopo un primo mese di osservazione, viene inviato ufficialmente al servizio inviante, che lo deve sottoscrivere per accettazione. È ridefinito al bisogno, tenuto conto che lo stesso viene rivisto ogni 2 mesi con il servizio inviante. Ogni progetto educativo viene monitorato attraverso l'incontro di equipe settimanale nel corso della quale vengono formulate e verificate le decisioni educative, le scelte operate e i rapporti con le figure professionali e gli enti esterni con i quali la Comunità collabora.

## **MODALITA' DI ACCESSO**

La richiesta di inserimento di un minore viene effettuata per iscritto, via mail all'indirizzo *comunitanoah@abramoonlus.org* al Responsabile della Comunità dagli organi competenti, previa verifica preliminare della disponibilità di posti e per ricevere le prime informazioni procedurali, può avvenire anche telefonicamente o via mail informale.

La richiesta di inserimento prevede anche obbligatoriamente la trasmissione di specifica relazione psicosociale e clinica e sanitaria (diagnosi, patologie, intolleranze, allergie...). Il servizio inviante deve fornire, inoltre, tutte le informazioni disponibili sul minore al fine di valutare la compatibilità dell'inserimento per la rispondenza alle esigenze del minore.

Non vengono accettate richieste di familiari.

Il Responsabile della Comunità valuta, anche insieme all'equipe, la richiesta di inserimento in base ai seguenti criteri:

- Disponibilità di posti;
- Rispondenza della Comunità alle problematiche specifiche e alle risorse espresse dal minore;
- Compatibilità con il gruppo;
- Progetto quadro presentato;
- Accettazione e condivisione del regolamento.

Nell'eventualità che la disponibilità esista, il Responsabile programma un incontro con i servizi inviati durante il quale avviene:

- L'approfondimento del quadro clinico e psicosociale del minore;
- La delineazione di un quadro progettuale di intervento;
- La presentazione del regolamento della Comunità.

Qualora il minore risulti potenzialmente idoneo e, sempre se possibile, è auspicabile effettuare almeno un incontro di avvicinamento e conoscenza con il minore allo scopo di costruire un'alleanza di lavoro. In questo caso, sempre se possibile, verificato e concordato con i servizi sociali inviati, sarebbe auspicabile, nell'avvio del percorso di cura, anche il coinvolgimento dei genitori.

Dopo aver valutato la documentazione inviata e aver deciso di poter accogliere il minore, il Responsabile concorderà la data di inserimento comunicandola per iscritto via mail al servizio inviante insieme al costo da sostenere. Il Servizio inviante dovrà far pervenire, prima dell'inserimento, il provvedimento di impegno di spesa per l'accoglienza sulla base di quanto indicato al paragrafo "retta".

La Comunità si riserva un termine massimo di 6 giorni per rispondere alla richiesta di inserimento formalmente inviata sulla base della rispondenza del servizio alla situazione del minore presentata.

Al momento dell'inserimento del minore si richiede:

Ai genitori ed ai servizi sociali inviati, la sottoscrizione della carta dei servizi, del regolamento della Comunità quale consenso informato e del "Patto di accoglienza" oltre che agli allegati ritenuti opportuni.

Ai genitori, inoltre, viene obbligatoriamente chiesto di firmare:

- il consenso al trattamento dei dati personali incluso quello per videoregistrare e /o fotografare attività ludico- ricreative dei minori
- la delega per la revoca e nomina del medico di base o pediatra
- eventuale delega alla somministrazione di farmaci
- eventuali altri allegati.

Ai minori viene chiesto di firmare il regolamento interno della Comunità come accettazione delle abitudini stabilite.

L'inserimento è un momento delicato che richiede tempo per creare quel clima di alleanza tra i componenti del gruppo e il minore che genera una calda accoglienza.

Il Responsabile individuerà, congiuntamente all'equipe, trascorsa al massimo qualche settimana, per conoscere il minore, per fare l'abbinamento più opportuno, un educatore di riferimento che lo accompagnerà nelle varie fasi del progetto.

### **RETTA**

La retta per la permanenza di ogni minore nella Comunità è la seguente:

RETTA GIORNALIERA: €120 al giorno iva esente

MANTENIMENTO POSTO LETTO (solo per degenza ospedaliera) = € 50,00 iva esente, al giorno. Il mantenimento posto è conteggiato dal quarto giorno di assenza consecutiva, per qualsiasi motivo, dalla Comunità.

SERVIZI AGGIUNTIVI alla retta giornaliera:

- ACCOMPAGNAMENTO AD INCONTRI PROTETTI O PER ALTRE NECESSITA' A RICHIESTA DEI SERVIZI € 30 (entro i 50 km per intervento – "per intervento" si intende andata e ritorno); € 60 (per km superiori ai 50Km complessivi ad intervento)
- SERVIZIO PSICOLOGICO (45 minuti) 1 VOLTA OGNI 15 GIORNI € 50 ad intervento
- SERVIZIO SORVEGLIANZA DEGENZA OSPEDALIERA € 100 PER 24 ORE (retta non dovuta dal 4° giorno di assenza; richiesto, oltre al costo per sorveglianza, il costo per il mantenimento del posto letto).

Nel calcolo della retta **sono incluse** le seguenti voci:

- ✓ spese per il servizio educativo svolto in struttura;
- ✓ spese per attività laboratoriali;
- ✓ spese per il vitto e l'alloggio;
- ✓ spese per igiene e cura della persona;
- ✓ spese di trasporto per e dalla scuola;
- ✓ spese per trasporto a visite mediche;
- ✓ quote di partecipazione ad esperienze ed attività utili alla formazione personale (corsi sportivi, gite e soggiorni etc. ...)
- ✓ spese di assicurazione per gli ospiti;
- ✓ spese sanitarie limitatamente a piccoli importi relativi ai ticket e a farmaci generici;
- ✓ spese per le attività educative le rette della scuola pubblica ove necessari;

### **COMPARTICIPAZIONE**

Al pagamento della retta possono concorrere più servizi invianti e/o servizi socio-sanitari che ne hanno motivato l'inserimento ed eventualmente anche le famiglie per le spese personali abbigliamento e cosmetici, libri scolastici su impulso dei servizi invianti.

### **PRESTAZIONI NON INCLUSE NELLA RETTA**

Nella retta **non sono incluse** le seguenti prestazioni:

- ✓ acquisto di libri scolastici cartoleria e altro materiale (es. zaino);
- ✓ acquisto abbonamento o biglietti autobus;
- ✓ acquisto abbigliamento;
- ✓ specifici colloqui con psicologici, psicoterapici o psichiatrici da parte dei nostri consulenti, salvo diversi accordi pattuiti dal principio;
- ✓ sorveglianza degenza ospedaliera;
- ✓ spese per accompagnamento colloqui protetti o altre trasferte a richiesta dei servizi;
- ✓ spese per visite specialistiche dove la struttura pubblica non è in grado di rispondere ai bisogni del minore;
- ✓ tutto quanto non specificatamente incluso nella retta e comunque non concordato con il Servizio inviante.

Le spese personali saranno tutte annotate su un'apposita scheda e documentate con scontrino o ricevuta fiscale, sempre a disposizione per verifica.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

La Comunità predispose e invia all'Ente interessato la fattura concernente gli importi di retta maturati mese per mese. Le fatture devono essere liquidate entro 30 giorni dal ricevimento della fattura mensile. Annualmente la retta è rivista in base agli adeguamenti ISTAT (mese di giugno).

### **DIMISSIONI**

Le dimissioni degli ospiti dalla Comunità avvengono, di norma, in seguito alla conclusione del progetto condiviso con i servizi invianti, la famiglia ed il minore ed in ogni caso al compimento dei 18 anni se non vi sia prosieguo amministrativo.

Per quanto possibile ogni dimissione, anche anticipata rispetto al termine indicato nel progetto individualizzato, viene concordato con il servizio inviante e avviene previo invio di una relazione complessiva sulla permanenza in Comunità, sul suo percorso di crescita evidenziando sia gli aspetti problematici che gli obiettivi raggiunti che le risorse attivate o attivabili.

In casi particolari la Comunità può valutare e disporre la dimissione dalla Comunità del minore, anche in assenza di accordo:

- Fuga dalla Comunità
- Non rispetto o accettazione sistematica delle norme della Comunità
- Gesti antisociali o aggressioni o agiti sessuali che mettono a repentaglio l'incolumità propria ed altrui o il benessere del singolo o del gruppo di altri ospiti
- Sopraggiunta di disturbi di personalità che condizionino pesantemente la vita del gruppo
- Delegittimazione degli operatori

Nei casi sopra riportati il Responsabile, dopo aver messo al corrente dei fatti tramite relazione al servizio inviante ed alle autorità competenti se necessario, ha il diritto di decidere le dimissioni dell'ospite e di esigere da parte dei servizi invianti il trasferimento in altro luogo più idoneo.

## **RECLAMI**

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunge un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della Comunità. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

- I reclami che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti dovranno essere sottoposti dalla Responsabile, compilando l'apposito modulo di segnalazione del reclamo;
- i reclami, che devono essere sempre sottoscritti, sono presentati nell'immediatezza del fatto e comunque non oltre 2 giorni dal verificarsi del problema;
- la Responsabile provvede a valutare la natura della segnalazione e l'eventuale risoluzione del problema;
- è compito della Responsabile fornire risposta scritta al reclamante entro un massimo di 20 giorni dall'avvenuta segnalazione;
- i reclami sono comunque portati all'attenzione del Direttore per trovare soluzioni alle eventuali inefficienze del sistema;
- ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica.

## **CONTATTI**

### **COMUNITA' RESIDENZIALE EDUCATIVA PER MINORI "NOAH"**

San Martino Gusnago

Tel. 3487524079

Mail [comunitanoah@abramoonlus.org](mailto:comunitanoah@abramoonlus.org)