



# **CARTA DEL SERVIZIO**

## **COMUNITA' SOCIO- EDUCATIVA**

### **“Santa Maria Maggiore”**

**( gestita da Csapsa Due Due coop.sociale Onlus)**

CSAPSA DUE  
Centro Studi Analisi di Psicologia e Sociologia  
Applicate DUE  
Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale :  
via Marsala, 30 40126 Bologna  
Tel 051/230449 Fax 051/ 231440  
e-mail: [info@csapsa.it](mailto:info@csapsa.it) - [www.csapsa.it](http://www.csapsa.it)

Codice fiscale/partita IVA 03078531203  
Iscr. Albo Soc. Cooperative  
Sez. Ordinaria CCIA il 01/01/2011  
R.E.A. n° 490252



## **Intestatario**

Csapsa Due s.c.r.l. con sede legale in V.Marsala 30, Bologna

## **Denominazione del Servizio**

Comunità Educativa per minori "Santa Maria Maggiore" gestita dalla :  
Csapsa Due s.c.r.l. Onlus

## **Presentazione sintetica dell'organizzazione**

Le Coop. Csapsa Due progetta, organizza, gestisce servizi e interventi educativi, di formazione professionale, inserimento lavorativo, riabilitativo, terapeutico, assistenziale Opera sul territorio provinciale, regionale, nazionale con Comuni, Asl, Provincia, Regione, Unione Europea, cooperative, associazioni, scuole, Centri di Formazione Professionale. Importanza primaria viene data, oltre che all'erogazione all'utente di un servizio di qualità, al soggetto fornitore, alla preparazione professionale degli Educatori, attraverso la loro assunzione di responsabilità, partecipazione al lavoro di équipe e alla vita delle singole Cooperative.

Finalità della Cooperativa è influire positivamente sulla società attraverso servizi ed interventi corretti e qualificati.

## **I principi**

**Eguaglianza e imparzialità:** sarà garantita pari dignità ad ogni utente, senza alcuna discriminazione

**Continuità :** la Csapsa Due garantisce l'erogazione del servizio senza interruzioni

CSAPSA DUE  
Centro Studi Analisi di Psicologia e Sociologia  
Applicate DUE  
Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale :  
via Marsala, 30 40126 Bologna  
Tel 051/230449 Fax 051/ 231440  
e-mail: [info@csapsa.it](mailto:info@csapsa.it) - [www.csapsa.it](http://www.csapsa.it)

Codice fiscale/partita IVA 03078531203  
Iscr. Albo Soc. Cooperative  
Sez. Ordinaria CCIA il 01/01/2011  
R.E.A. n° 490252



**Partecipazione** : la Csapsa Due si propone di coinvolgere tutte le parti in causa del processo educativo nella progettazione e verifica dell'intervento, ritenendo questa partecipazione una possibilità di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento.

**Efficacia ed efficienza** : la Csapsa Due ricerca la migliore combinazione tra risorse interventmpiegate e risultati conseguiti.

### **Destinatari**

La struttura, situata al centro della città di Bologna in zona di facilissima comunicazione con la rete dei servizi sociali, sanitari, educativi, ricreativi, culturali, è attualmente predisposta ad accogliere n° 8 utenti di sesso femminile. Possono essere ospitati anche minori di sesso maschile solo in caso di verificabile compatibilità. In specifico:

Possono essere ospiti della Comunità Educativa

- Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo, per i quali non sia proponibile o praticabile un affido eterofamiliare;
- Minori la cui collocazione extra-familiare sia prescritta con provvedimento del Tribunale per Minori;
- Minori provenienti da famiglie che, pur mantenendo rapporti affettivi significativi, non sono in grado, per problemi di diversa natura, di garantire convenienti ed adeguate risposte alle esigenze relazionali, educative, psicologiche e di protezione dei minori stessi;
- Minori profughe o extracomunitarie che abbiano bisogno di una situazione abitativa e relazionale stabile, in cui iniziare un percorso di integrazione nella nostra società e di autonomia futura;
- Minori a rischio di devianza psico-sociale e/o con problematiche di disadattamento sociale;
- Minori con lievi deficit cognitivi.

L'orientamento della COMUNITÀ e l'organizzazione del lavoro non sono compatibili con interventi che richiedano coercizione fisica e/o psichica, di conseguenza la struttura non



potrà accogliere ragazzi e ragazze con comportamenti di sconfinamento nelle tossicodipendenze o che, per altri motivi, richiedano un costante contenimento e controllo.

Non sono compatibili minori con psicosi gravi e/o handicap fisico medio grave..

### **Indirizzi pedagogico-relazionali**

La lunga esperienza di CSAPSA DUE nel lavoro con i minori a rischio utilizza un approccio pedagogico, che vede nella relazione l'elemento centrale del processo educativo e nel minore il protagonista del suo stesso percorso di cambiamento attraverso l'interazione con l'adulto (pedagogia attiva).

Nell'elaborazione del Progetto educativo non ci rifacciamo ad un modello teorico unico e assoluto, ma , nel corso degli anni, in base all'esperienza e soprattutto al lavoro di équipe, ci siamo riconosciuti in diverse teorie e principi generali che, approfonditi in percorsi di formazione e supervisione e calati nella nostra realtà, sono diventati riferimento per la nostra prassi educativa.

Consideriamo il minore i cui comportamenti sono stati percepiti come dissonanti rispetto ad un modello condiviso di competenza sociale, nell'ottica di quelli che P. Bertolini chiamava "Ragazzi difficili", cioè ragazzi che, nella costruzione di una propria identità, avevano sviluppato una difficoltà a riconoscersi come soggetto-nel-mondo, capace di influenzare il mondo stesso e da questi farsi influenzare. L'atto antisociale era quindi inteso come portatore di un significato e rimandava ad una rappresentazione di sé in rapporto con gli altri. Funzione dell'intervento educativo è per noi ancora oggi portare i minori a riformulare lo stile e la percezione di sé e del mondo, valorizzando gli aspetti positivi e depurandola dagli eccessi che la rendono disfunzionale.

Nell'individuazione di questa rappresentazione grande importanza ha il riferimento alla teoria dell'attaccamento di Bowlby che individuava modelli Operativi Interni come rappresentazioni mentali di sé e delle figure di attaccamento derivanti da un processo di interiorizzazione delle interazioni primarie. L'adolescenza veniva individuata come una fase evolutiva in cui è possibile una riorganizzazione fondamentale ed una rielaborazione delle esperienze di attaccamento sperimentate durante l'infanzia.



Strettamente legato a questo è la predisposizione dell'intervento in - Comunità come "ambiente terapeutico globale" (Winnicot, Betthleim) - rielaborato e attualizzato dagli studi di Emiliani e Bastianoni secondo una prospettiva interattivo-costruzionista.

Punto centrale di tale prospettiva è la funzione strutturante svolta dall'adulto nell'interazione con il minore. Lo sviluppo di una competenza sociale e di un'identità positiva dipendono in larga misura dalla capacità dell'adulto di rendere familiare e prevedibile per il minore la realtà quotidiana attraverso una ripetitività dei gesti, un'attribuzione di significati sociali condivisi, la strutturazione dell'interazione.

In questa ottica viene enfatizzata la compenetrazione tra interpretazione teorica del disturbo manifesto e la costruzione della quotidianità, e di come quindi tutta l'organizzazione del quotidiano sia parte integrante dell'intervento riabilitativo e terapeutico, in quanto consente:

- l'adattamento alla fase evolutiva e al retroterra culturale delle minori ospiti;
- l'elasticità che permette la regressione e garantisce quelle modificazioni; organizzative e relazionali necessarie ad ottemperare alle esigenze mutevoli delle minori nelle diverse fasi del processo di cambiamento;
- il fatto che tutto lo spazio sociale (relazioni e attività) della vita di comunità assuma un possibile ruolo riparativo;
- il riconoscimento all'ambiente di funzioni di protezione che si mostrino in grado di modificare la traiettoria di vita intrapresa dal soggetto.

Si è costruito quindi nel tempo un modello dell'intervento educativo in comunità basato sull'approccio integrato ed articolato di due fondamentali dimensioni:

Il Dentro: inteso come luogo della "normalità", delle relazioni interpersonali ed affettive, del coinvolgimento alla vita in comune → "una casa da condividere";

Il Fuori: inteso come luogo di ulteriore crescita, di relazioni, opportunità, scelte, autonomie, interessi → "un territorio da condividere"

Si attribuisce inoltre importanza al contributo della teoria sistemico-relazionale, dalla quale si attinge il principio che vede il disagio del singolo non solo come sintomo individuale, ma anche come espressione di un disagio del contesto vitale del quale il soggetto è parte.



Un approccio ecologico dell'azione socio-educativa permette di concepire il lavoro della comunità come parte integrante di una rete più vasta di opportunità e risorse presenti sul territorio.

### **Principi operativi:**

- partecipazione attiva dei soggetti coinvolti;
- centralità del bisogno nella determinazione delle azioni;
- diritti connessi ai doveri;
- promozione di capacità, autonomie, potenzialità;
- relazioni interpersonali basate sulla disponibilità all'ascolto, rispetto della persona, riconoscimento del protagonismo di ciascuno;
- scelte metodologiche centrate sul lavoro di équipe, creazione e consolidamento della rete territoriale dei servizi, costruzione di relazioni per favorire processi; d'integrazione, attivare collaborazioni, offrire/ricevere supporti...(teoria degli stakeholder per il terzo settore)...

### **PROCEDURE DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

Le minori vengono segnalate e proposte per l'inserimento normalmente dagli operatori del servizio sociale pubblico. Possono essere ammesse, in caso di disponibilità di posti e/o in mancanza di richiesta da parte dei Servizi Sociali cittadini, anche utenti provenienti da altri territori fino a comprendere l'intero stato nazionale.

#### *AMMISSIONE*

Le ammissioni sono valutate dal responsabile della cooperativa per la COMUNITÀ e dallo psicologo della struttura unitamente all'intera équipe educativa.

Gli/le operatori del servizio sociale, o gli altri invianti, dovranno far pervenire domanda di inserimento, allegando adeguata documentazione, almeno una settimana prima dell'incontro, al/alla responsabile della struttura c/o la sede della cooperativa.

Contenuto della documentazione:



1. Anamnesi familiare (composizione, situazione generale);
2. Anamnesi personale della minore (percorso scolastico, evolutivo; interventi di sostegno già attuati o in atto...);
3. Situazione giuridica della minore;
4. Progetto educativo generale, che indichi le motivazioni dell'inserimento con i presunti tempi di affidamento da valutare in itinere;

Durante il primo incontro tra l'ente inviante e i/le responsabili della COMUNITÀ (Responsabile di Settore, Coordinatore/Coordinatrice e Psicologo della COMUNITÀ), vengono completate le informazioni eventualmente mancanti, tra cui una prima ipotesi di progetto generale e mandato.

Sulla base di questi elementi, in caso di valutazione positiva, si procede entro una settimana ad un secondo incontro tra l'ente inviante e l'intera équipe educativa, in cui viene concordata una possibile data d'ingresso e viene conseguentemente compilata la scheda relativa.

Essendo il momento dell'inserimento il primo contatto che l'utente ha con la nuova realtà, si ritiene molto importante ogni passaggio della presa in carico della minore, specialmente in questa prima fase di accoglienza. Si tratta infatti di un momento delicato, da attuare tenendo conto il più possibile delle esigenze e delle caratteristiche del minore, determinante per l'avviarsi della relazione educativa.

Prassi generale:

- primo incontro col minore, al quale viene presentata la COMUNITÀ in assenza delle altre ospiti, accompagnato dall'assistente sociale o altro referente e, se valutato opportuno, anche da un parente;
- invito almeno ad una cena e ad un pranzo e ad altre attività eventuali, nell'arco di una settimana/dieci giorni, per dare al nuovo ospite la possibilità di conoscere meglio la COMUNITÀ e rendere più graduale l'inserimento. Questi momenti fanno già parte di una fase di osservazione e quindi se, durante questi incontri, dovessero emergere elementi di forte incompatibilità tra i bisogni del minore e le risorse della COMUNITÀ, l'équipe educativa potrà interrompere l'inserimento, motivando per iscritto la mancata ammissione ;



- “trasloco” degli effetti personali della minore in COMUNITÀ. E’ data molta attenzione alla definizione e alla cura dello spazio personale per far sentire il minore il più possibile accolto in un ambiente che può personalizzare ed in cui può muoversi liberamente..

In seguito all’ingresso è previsto un periodo di osservazione svolto dall’èquipe educativa che, a seconda dei casi e a seguito di considerazioni ragionate, potrà variare dai 30 (trenta) ai 90 (novanta) giorni. Gli obiettivi dell’osservazione, in questa fase, riguardano aspetti comportamentali, relazionali e affettivi espressi sia in COMUNITÀ che all’esterno di esso.

L’eventuale incompatibilità tra la minore e il gruppo verrà motivata da una relazione giustificativa redatta dal responsabile e dallo psicologo della COMUNITÀ da inviare ai servizi di riferimento che sarà premessa alle dimissioni dell’utente.

L’ammissione di una minore segna la prima azione progettuale condotta dalla comunità nei suoi confronti. Sancisce la fine di un primo processo valutativo da parte dell’èquipe educativa che, confrontando le informazioni sul caso con le osservazioni dirette, dopo aver valutato le proprie risorse, ha dato parere positivo all’accettazione della minore.

Entro 60 giorni dall’ingresso della minore il Servizio inviante dovrà approntare, in collaborazione con l’èquipe educativa della COMUNITÀ, un Progetto Quadro che comprenda :

- gli obiettivi del lavoro con la famiglia di origine e/o con la famiglia affidataria/adottiva per soluzioni di autonomia ;
- gli obiettivi del lavoro educativo con la minore da svolgersi in comunità ;
- le prospettive per il minore e le relative fasi e tempi ;
- il lavoro di rete con le altre agenzie formali e informali ;
- modalità e tempi di verifica.

In seguito a ciò, entro altri 30 giorni, l’èquipe della COMUNITÀ definisce formalmente il progetto educativo individualizzato (PEI), coerentemente collegato ed integrato al Progetto Quadro proposto dagli operatori dell’ente inviante. Il P.E.I. comprende :

- osservazione della minore ;
- obiettivi educativi declinati da quelli del progetto Quadro ,
- strumenti e metodi ;
- tempi di realizzazione ;



- modalità di verifica ;
- procedure per le modifiche in itinere.

#### *DIMISSIONE*

La dimissione dell'utente può avvenire per i seguenti motivi:

- la fase di osservazione esplicita l'incompatibilità tra bisogni della minore, risorse e composizione della COMUNITÀ e raggiungimento soddisfacente degli obiettivi del PEI.
- raggiungimento degli obiettivi del PEI (tutti o in parte), congiuntamente al realizzarsi di altra opportunità abitativa;
- situazione del nucleo familiare d'origine del minore evoluta in misura tale da permettere il reinserimento della minore in famiglia;
- raggiungimento della maggiore età. E' possibile tuttavia, concordandolo con i Servizi, elaborare un progetto educativo ad hoc, facendo permanere la giovane adulta per un tempo ulteriore, motivato e precisato nel progetto stesso.
- mancanza motivata di giovamento dalla permanenza in COMUNITÀ e conseguente necessità di attivazione di altri interventi e risorse;
- In quest'ultimo caso, le dimissioni saranno comunicate con un tempo di un mese di anticipo per poter dare al servizio responsabile del caso il tempo per individuare un'altra situazione idonea. Trascorso tale tempo potranno essere aggiunti alla retta ordinaria un numero di ore di intervento individualizzato fino a 12 ore giornaliere alla tariffa di 23 € + IVA all'ora, a fronte di una dettagliata motivazione e descrizione del bisogno di tale intervento aggiuntivo.

Al termine della permanenza in COMUNITÀ viene redatta una relazione conclusiva di dimissione e valutazione, che riassume tutto il percorso educativo dell'utente in struttura e formuli proposte relative al percorso futuro dell'utente.

### **PERSONALE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

#### COMPOSIZIONE EQUIPE EDUCATIVA

L'équipe educativa è costituita da :

CSAPSA DUE  
Centro Studi Analisi di Psicologia e Sociologia  
Applicate DUE  
Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale :  
via Marsala, 30 40126 Bologna  
Tel 051/230449 Fax 051/ 231440  
e-mail: [info@csapsa.it](mailto:info@csapsa.it) - [www.csapsa.it](http://www.csapsa.it)

Codice fiscale/partita IVA 03078531203  
Iscr. Albo Soc. Cooperative  
Sez. Ordinaria CCIA il 01/01/2011  
R.E.A. n° 490252



- 7 educatori/educatrici professionali e/o con esperienza equivalente.
- 1 coordinatore/coordinatrice educatore con comprovata esperienza in COMUNITÀ;
- 2/3 sostituti/sostitute fisse con esperienza di servizio in COMUNITÀ o in altri interventi educativi su minori;
- 1 responsabile/ tecnico della cooperativa con almeno il titolo di educatore professionale unitamente ad esperienza comprovata in COMUNITÀ;
- 1 psicologo supervisore del personale educativo (normalmente esterno alla cooperativa).
- 1 psicologa della cooperativa che supporta l'èquipe educativa nella lettura dei casi e nella predisposizione dei Progetti Educativi Individuali

Oltre alle figure sopra citate, in accordo con gli Operatori dei Servizi di riferimento della minore, l'Equipe può avvalersi della collaborazione di una ulteriore figura professionale con competenze psicologiche e psicoterapiche tali da poter intervenire in aiuto dell'adolescente nei momenti di difficoltà e di sofferenza psicologica.

Questa opportunità che non deve essere vissuta come un obbligo e nemmeno deve essere imposta agli ospiti della struttura residenziale è presentata ed eventualmente utilizzata come una ulteriore risorsa per sostenere l'adolescente in questo particolare e difficile momento di crescita.

Nel COMUNITÀ è prevista anche la presenza di alcuni Volontari/Volontarie con funzione di supporto alle attività e gestione del quotidiano.

I/le Volontarie sono studenti e studentesse della Facoltà di Scienze dell'Educazione che svolgono il tirocinio universitario all'interno del Servizio Civile Volontario di un anno. A tal scopo la Cooperativa ha presentato, in collaborazione con l'Arci Servizio Civile, un progetto finanziato dall'Ufficio Ministeriale Nazionale del Servizio Civile, rinnovabile di anno in anno, e una Convenzione con l'Università di Bologna.

E' utile specificare come quest'ultima presenza coadiuvi il lavoro degli educatori/educatrici. E' prassi per i Volontari partecipare alle riunioni dell'Equipe, seguire le indicazioni operative del gruppo educativo e che siano a tal fine supportati da incontri periodici da tenere con lo psicologo e con il responsabile tecnico della cooperativa.



### *SELEZIONE DEL PERSONALE*

La selezione degli educatori/educatrici avviene seguendo dei colloqui standard finalizzati all'accertamento dei titoli, motivazioni, professionalità ed esperienza.

Nel rispetto della relazione utente/educatore sono adottate procedure standard che prevedono che i nuovi educatori, una volta assunti, abbiano incontri preliminari con il coordinatore/coordinatrice ed il responsabile tecnico della COMUNITÀ, che hanno lo scopo di far conoscere la storia dell'intervento, le metodologie, gli strumenti, l'organizzazione, nonché le problematiche delle ragazze e la loro storia.

Conclusa la fase informativa preliminare, l'educatore/educatrice viene presentata al COMUNITÀ per poi essere inserita in turni in compresenza con collega più esperta. Trascorsi di prassi 15 giorni il nuovo educatore/educatrice viene inserito nei normali turni di lavoro.

### *FORMAZIONE DEL PERSONALE*

Ai fini dell'assunzione viene richiesto al candidato/candidata il titolo di educatore professionale o titolo universitario equivalente o, in loro assenza, di curriculum professionale e formativo adeguato alle funzioni da svolgere comprensivo di una esperienza lavorativa specifica almeno triennale.

La cooperativa attiva, secondo esigenze individuate volta per volta, dei percorsi di formazione-informazione dettati sia dalle indicazioni fornite dagli educatori/educatrici stessi che da elaborazioni conseguenti all'evoluzione del sistema dei servizi e dei bisogni psicosociali.

### *ORARIO DI LAVORO*

L'orario di lavoro degli educatori/educatrici è pensato in modo da favorire il crearsi di un clima familiare necessario per l'instaurarsi di relazioni significative. Ciò comporta in termini operativi una presenza di 3-4 volte settimanali per ciascun educatore. Si cerca, nei limiti del possibile, di limitare il turn-over degli educatori/educatrici per non determinare effetti destabilizzanti sia per l'utenza sia per la stessa équipe educativa.



L'intervento in COMUNITÀ prevede la presenza costante dell'educatore/educatrice nelle ore giornaliere di presenza delle minori nella Comunità, secondo uno schema orario di turnazione definito mensilmente in base al numero ed alle esigenze degli ospiti, definite nel PEI. Sono previsti momenti di compresenza educativa, come previsto dalla Direttiva regionale, per la migliore realizzazione degli interventi.

Laddove l'osservazione e il PEI presentino una particolare valutazione delle autonomie della minore, potranno esserci momenti giornalieri in cui alcuni minori potranno restare in Comunità in presenza di soli Volontari con reperibilità degli Educatori.

### **MODALITA' DI LAVORO**

Nella gestione del servizio è prevista la partecipazione attiva di tutti gli educatori/educatrici secondo un modello di responsabilità diffusa secondo il quale l'educatore-coordinatore è raccordo dei vari ambiti affidati ciascuno ad un educatore:

1. approvvigionamento (spese alimentari e varie);
2. gestione economico-amministrativa (fondo mensile, programmazione spese e raccordo con l'ufficio amministrativo della cooperativa);
3. organizzazione turni di lavoro, compresenze, sostituzioni;
4. manutenzione ordinaria elettrodomestici, impiantistica, ecc.;
5. gestione domestica (organizzazione pulizie ordinarie e straordinarie cura del vestiario degli ospiti e corredo della casa).

Sono inoltre affidate le referenze su ogni minore inserito in struttura a un educatore, che avrà il compito di curare la documentazione in possesso che sarà organizzata in cartelle personali in parte conservate in COMUNITÀ (dati personali, documentazione sanitaria, scolastica, lavorativa, ecc.) ed in parte in archivio riservato presso la cooperativa (relazioni personali, valutazioni psicologiche, progetto individualizzato, procedure particolari, ecc.). Dovranno inoltre seguire gli aspetti relativi alla scuola o al lavoro e gli incontri di verifica con gli operatori del territorio.

L'educatore-coordinatore tiene inoltre i contatti con il/la responsabile della struttura per un più efficiente passaggio delle informazioni e per la suddivisione dei compiti.



L'équipe educativa si riunisce una volta alla settimana per valutare l'andamento del gruppo, il percorso educativo di ciascun ospite, l'organizzazione della quotidianità, la suddivisione dei compiti ecc.. All'interno di queste riunioni sono periodicamente invitati i referenti delle minori istituzionalmente preposti per la verifica di andamento del PEI.

Le riunioni di supervisione, condotte da un professionista normalmente esterno alla cooperativa, sono programmate ogni 15 giorni. La Supervisione viene utilizzata dall'équipe educativa per un'analisi e ridefinizione degli obiettivi, per formulare strategie d'intervento, per individuare nuovi strumenti operativi, e per verificare movimenti emotivi all'interno del gruppo educativo.

A cadenza mensile, e comunque in base alle esigenze o urgenze delle ospiti, è prevista una riunione di comunità con presenti le utenti, gli educatori/educatrici e, se necessario, l'obiettore. Tale momento è ritenuto fondamentale alla comprensione del significato del sistema di regole necessario in ogni contesto.

## DEONTOLOGIA

Tutto il personale che ruota attorno al COMUNITÀ è tenuto ad attenersi, nei rapporti con le minori, con le famiglie, con i servizi esterni e con gli altri colleghi, al rispetto della riservatezza e delle normali regole deontologiche.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La relazione educativa si instaura nella convivenza quotidiana per cui ogni azione, l'ambiente, l'organizzazione, le regole, la relazione divengono contenuto e strumento del lavoro dell'équipe educativa. La regolamentazione della vita quotidiana, intesa anche nel suo avvicinarsi rassicurante di regole e routines, costituisce occasione fondamentale di supporto alla crescita personale, specialmente per chi ha vissuto in situazioni di deprivazione.

La COMUNITÀ nella sua funzione integrativa o sostitutiva della famiglia ne riproduce i normali tempi ed i ritmi. Tutte le ospiti, in relazione alle proprie possibilità e capacità, sono coinvolti nella gestione della casa e nella cura dei propri spazi, ciò con l'obiettivo di favorirne l'autonomia.



E' richiesto alle ragazze il rispetto delle regole, concordate e stabilite insieme agli stessi in riunione di comunità a garanzia dei diritti di tutti gli ospiti e ai fini di un'armonica convivenza.

Nello specifico è comunque da sottolineare come i tempi delle normali routines quotidiane (sveglia, addormentamento, attività pomeridiane..) siano strutturate in base alle esigenze e alle caratteristiche di ciascun ospite.

Compito educativo è promuovere le frequentazioni dei/delle compagne in visita alle ospiti della comunità, agendo quindi affinché "l'etichettamento" che viene dato molto spesso a chi è ospite in una struttura simile, non sia proprio causato dagli adulti di riferimento.

E' da sottolineare come l'intervento educativo della comunità si indirizzi verso obiettivi di graduale responsabilizzazione e autonomia delle minori, in relazione all'età e alle singole situazioni, per cui è prassi quotidiana la possibilità per i minori di recarsi in autonomia, senza accompagnamento, a scuola e in altri luoghi conosciuti dagli educatori.

Rispetto invece al pranzo e alla cena gli orari sono stabiliti a priori nella considerazione di questi quali momenti importanti nell'accentuazione del carattere familiare della struttura

#### **Rapporti con i Servizi invianti**

Il coordinatore della COMUNITÀ e l'educatore referente di ogni minore si incontrano con i/le referenti del servizio inviante con cadenza mensile per confrontarsi e verificare l'andamento del processo educativo.

Nei primi tempi e in momenti in cui se ne verifichi il bisogno per vari motivi, i referenti incontrano l'intera équipe educativa.

Il coordinatore/coordinatrice e/o l'educatore referente per ogni minore tengono contatti telefonici costanti con i referenti del servizio inviante per aggiornarsi sui principali avvenimenti ritenuti importanti.

Compito educativo è per esempio promuovere le frequentazioni dei/delle compagne in visita alle ospiti della comunità, agendo quindi affinché "l'etichettamento" che viene dato molto spesso a chi è ospite in una struttura simile, non sia proprio causato dagli adulti di riferimento.



Rispetto invece al pranzo e alla cena gli orari sono stabiliti a priori nella considerazione di questi quali momenti importanti nell'accentuazione del carattere familiare della struttura.

### **MODALITA' DI ACCESSO AL GRUPPO**

Nell'ambito degli obiettivi di autonomia e socializzazione dei singoli P.E.I., Le minori potranno gradualmente gestire autonomamente il proprio tempo libero in modo informale, frequentando coetanei che saranno conosciuti dagli educatori e che avranno accesso al COMUNITÀ nei tempi e modi concordati dalle regole di vita comunitaria.

Le famiglie delle minori e altri adulti di riferimento, in accordo con i Servizi invianti, potranno effettuare una visita alla struttura prima dell'ingresso del minore.

Successivamente, dove non sussistano valutazioni contrarie, potranno entrare nell'appartamento nel momento in cui preleveranno o riaccompagneranno il minore.

Tali momenti, però, non dovranno essere prolungati e diventare vere e proprie visite :la COMUNITÀ rappresenta infatti uno spazio protetto che non deve essere "invaso" dalle varie dinamiche familiari .I momenti in cui Le minori potranno essere affidati ai familiari o ad altre figure dovranno essere stabiliti dall'Ente inviante e fissati nella Scheda d'ingresso. Ogni variazione a tali accordi dovrà essere formalizzata per iscritto dai Servizi invianti e mandata alla Cooperativa prima della consegna del minore.

### **Rapporti con le famiglie**

E' fondamentale per l'èquipe educativa della Comunità la collaborazione degli educatori/educatrici con la famiglia, in un equilibrio che consenta alle ragazze di esprimere le loro emozioni senza essere investiti né da collusioni, né da competizioni o conflitti di lealtà.

I familiari potranno quindi visitare la struttura prima dell'ingresso della minore, concordandolo con l'èquipe educativa.



Successivamente potranno accompagnare e prelevare la minore, salvo diversi accordi con i servizi inviati, e potranno telefonare alla struttura secondo i tempi concordati con gli educatori.

Non sono previste visite strutturate che comportino un tempo di permanenza prolungato nella comunità, salvo in casi particolari o diversi accordi con il servizio inviante.

Il coordinatore /coordinatrice e/o gli educatori di riferimento dell'aminore potranno però strutturare incontri regolari di colloquio con la famiglia per confrontarsi su tutti gli aspetti possibili del percorso educativo. Particolare cura ed importanza è inoltre dedicata a tutti i momenti non strutturati quotidiani di colloquio, telefonico o diretto, al fine di cercare una collaborazione Equipe-famiglia-servizi inviati.

#### *Intervento di sostegno psicologico*

L'adolescenza è quel periodo della vita in cui l'individuo percorre l'ultimo tratto di strada per il raggiungimento dell'età adulta. La struttura di personalità in questo momento evolutivo è ancora plastica ed alterabile, i conflitti e le difficoltà di maturazione frequenti e ben visibili.

Con il raggiungimento della maggiore età però, ha luogo un irrigidimento strutturale ed una cristallizzazione di alcune sofferenze psichiche.

Riteniamo quindi importante, per questi motivi, poter fornire alla struttura residenziale ed ai suoi ospiti, una figura professionale con competenze psicologiche e psicoterapiche tali da poter intervenire in aiuto dell'adolescente nei momenti di difficoltà e di sofferenza psicologica.

Questa opportunità che non deve essere vissuta come un obbligo e nemmeno deve essere imposta agli ospiti della struttura residenziale è presentata ed eventualmente utilizzata come una ulteriore risorsa per sostenere l'adolescente in questo particolare e difficile momento di crescita.

L'équipe educativa dietro indicazione del responsabile tecnico e dello psicologo della cooperativa potrà definire, valutare e concordare le tecniche, la frequenza, il setting di intervento, gli obiettivi da raggiungere insieme al richiedente. L'adolescente potrà affrontare le difficoltà e le sofferenze psicologiche in forma focale, centrate cioè su di un problema ben definito ricevendo un momento di sostegno. Oppure potrà richiedere un intervento



psicoterapico più significativo per ridefinire o modificare alcune aree della sua personalità con la collaborazione di altri professionisti secondo le forme e le modalità che sarà possibile stabilire.

### **Inserimenti in emergenza**

L'èquipe della Comunità può valutare la possibilità di inserimenti di emergenza, laddove, per vari motivi, non sia possibile seguire la procedura sopra esposta per l'ammissione.

Gli operatori del servizio sociale, o gli altri inviati, dopo aver contattato il responsabile del settore "Comunità socioeducative" della Cooperativa Csapsa Due, dovranno far pervenire domanda di inserimento in emergenza, allegando la documentazione disponibile.

Il responsabile provvederà a contattare il Coordinatore/coordinatrice della Comunità e l'èquipe educativa, in modo da poter dare risposta tempestiva, secondo i tempi richiesti dal servizio inviante.

In caso di risposta affermativa il Coordinatore/Coordinatrice della comunità invierà una scheda di ingresso in emergenza e si accorderà con gli Operatori del servizio stesso che accompagneranno la minore alla struttura.

Al momento dell'inserimento gli/le operatori della comunità si occuperanno tempestivamente di fornire capi di abbigliamento e generi di prima necessità nel caso non sia possibile ottenere gli effetti personali del minore.

Nel tempo di permanenza della minore in comunità, entro i 30 giorni l'èquipe educativa procederà a stendere una breve relazione osservativa con le caratteristiche della minore che si sono potute osservare nel breve tempo, (interazione con gli adulti, con i coetanei, cura di sé, autonomie personali...).

Quando verrà trovata e indicata dai referenti del servizio sociale una sistemazione idonea al minore, in base all'osservazione e all'evolversi della sua situazione, gli educatori della comunità si adopereranno per collaborare nel passaggio ad altra struttura. Nel caso l'èquipe della comunità e i Servizi inviati valutino possibile e opportuna la permanenza della minore nella comunità stessa, verrà inviata la scheda del progetto generale ai servizi di riferimento, da restituire compilata all'èquipe di educatori che inizierà a lavorare sul Progetto Educativo Individualizzato assegnando un educatore/educatrice referente al minore.



La decisione riguardo la collocazione della minore dovrà avvenire nel più breve tempo possibile e non oltre il 45esimo giorno. per favorire l'inserimento in una nuova struttura o nella stessa comunità di accoglienza.

La retta applicata sarà la stessa delle altre minori accolte.

### **Prestazioni e servizi forniti agli ospiti**

#### A. Relazione con tutte le minori

- Tutela
- Accudimento
- Assistenza
- Salute
- Rispetto della persona
- Proprio spazio fisico personalizzabile
- Accoglienza
- Disponibilità all'ascolto
- Relazione educativa.

#### B. Attività specifiche relative al Progetto Educativo individualizzato :

- Sostegno scolastico
- Attività extrascolastiche strutturate e non (sport, boy scouts, associazioni ricreative)
- Scolarizzazione e/o formazione professionale, con collegamento costante con scuole, CFP, datori di lavoro)
- Acquisizione di autonomie.
- Sostegno Psicologico, counseling, terapie espressive di arteterapia o musicoterapia

### **I costi e i tempi**

Per ogni giorno di presenza della minore in COMUNITÀ , sarà applicata una retta di € 147,00 (più IVA al 5%), valida dall' 1.11.2023 al 31.10.2024 e che sarà annualmente aggiornata in base all'incremento reale dei costi sostenuti; tale incremento sarà correlato all'andamento del costo del lavoro (con riferimento al CCNL per i lavoratori delle cooperative dei servizi sociali) ed all'incidenza dei costi variabili quali affittanze, utenze varie, consumi, servizi aggiuntivi ,con riferimento agli aggiornamenti ISTAT sul costo della vita, nella misura della % ISTAT di fine anno per il 25% della retta.



La cooperativa informerà clienti e committenti con adeguato anticipo il valore ricalcolato della retta che rimarrà inalterato per l'intero anno.

*La retta copre i seguenti costi:*

- personale educativo (in applicazione del C.C.N.L. delle cooperative sociali) per quanto previsto dalla normativa 1904/11;
- personale tecnico psicopedagogico;
- supervisione psicologica per il personale educativo;
- struttura (affitto, utenze, manutenzione, ecc.);
- servizio "alberghiero" (vitto, uso arredo, ecc.);
- abbigliamento ospiti;
- spese mediche ordinarie (vedi sotto le spese escluse)
- materiale scolastico ordinario(esclusi i libri ) ;
- gite, vacanze, soggiorni con gli Educatori del gruppo ;
- attività educativa e di tempo libero esterne alla Comunità, secondo il PEI;
- paghette ospiti;
- trasporti e spostamenti (mezzi pubblici e privati);
- finanziari e generali.
- Un intervento educativo individualizzato notturno ogni mese causato da allontanamenti senza permesso del/la minore

*La retta **non copre** le spese non elencate qui sopra, di cui si forniscono alcuni esempi tra i più frequenti:*

- Intervento di sostegno psicologico/terapeutico per la minore;
- Interventi o accompagnamenti educativi individualizzati, compresa presenza in ospedale in caso di ricovero;
- Interventi educativi individualizzati notturno causati da allontanamenti senza permesso del/la minore ,eccedenti il numero di uno ogni mese
- mediche specialistiche ed acquisto di protesi, attrezzature sanitarie e ausilii. Sono a titolo esemplificativo, le visite specialistiche extra ticket, le spese per attrezzature ortopediche, oculistiche, dentistiche e simili;
- terapie, cure, interventi non previsti dal S.S.N. (es. terapie psicologiche)



- trasporto straordinario (es.: raggiungimento della famiglia o consolati );
- Accompagnamenti individualizzati o incontri con i Servizi Sociosanitari fuori dal Comune di Bologna
- l'acquisto dei libri di testo delle Scuole Medie Inferiori e Superiori ed attrezzature durevoli non di consumo (divise, ecc)
- gite scolastiche o altre vacanze del minore oltre a quelle previste dal gruppo.
- Le spese per i documenti come permesso di soggiorno
- Sanzioni , contravvenzioni per comportamenti del minore, compreso il mancato possesso dell'abbonamento o biglietto bus o treno , da noi sempre fornito per uscite concordate

Eventuali altri interventi non compresi nella retta potranno essere :

- intervento educativo individualizzato a causa di particolari esigenze della minore, in questo caso l'intervento aggiuntivo sarà corrisposto al costo di € 23 orari +IVA
- Intervento di sostegno Psicologico, Psicoterapia, counseling, terapie espressive di arteterapia o musicoterapia al costo di € 50 l'ora +IVA

Per tutte le spese non comprese nella retta, ma necessarie per le attività previste dal PEI e condivise con i Servizi invianti (libri scolastici, divise, cure specialistiche), la Csapsa Due potrà anticipare il pagamento. Gli educatori si accorderanno con gli Operatori dei Servizi invianti stessi per le modalità di rimborso di quanto anticipato. Laddove ciò non avvenisse la Csapsa Due emetterà relativa fattura allegando i giustificativi di spesa

Il pagamento giornaliero della retta per utente è sempre dovuta fino alla formalizzazione delle dimissioni dello stesso, che pertanto è considerato presente anche in caso di assenze brevi seppur concordate con i referenti istituzionali.

A fronte di problematiche specifiche (es. recupero scolastico, percorsi riabilitativi, sviluppo autonomie, ecc...) o esigenze particolari (servizio di accompagnamento, mediazione familiare, ...) potrà essere proposto, in aggiunta alla retta giornaliera, l'equivalente di un intervento individualizzato per le ore ritenute necessarie dal servizio sociale alle tariffe orarie correnti del personale educativo o del personale in possesso della qualifica professionale richiesta.



In caso di ricovero ospedaliero, saranno fatturate le ore di presenza ospedaliera dell'educatore alla tariffa di 23 € + Iva al giorno fino ad un massimo di 20 ore al giorno in caso di presenza h24.

Come già indicato nella parte della presente Carta dei Servizi dedicata, potranno essere effettuate le dimissioni della minore per mancanza motivata di giovamento dalla permanenza in comunità, oppure motivata incompatibilità con il contesto educativo e conseguente necessità di attivazione di altri interventi e risorse. Le dimissioni saranno comunicate con un tempo di un mese di anticipo per poter dare al servizio responsabile del caso il tempo per individuare un'altra situazione idonea. Trascorso tale tempo potranno essere aggiunti alla retta ordinaria un numero di ore di intervento individualizzato fino a 20 ore giornaliere alla tariffa di 23 € + IVA all'ora, a fronte di una dettagliata motivazione e descrizione del bisogno di tale intervento aggiuntivo.

La richiesta di pagamento del servizio avverrà tramite l'emissione di una fattura mensile con in allegato dettaglio delle presenze del mese precedente e giustificativi delle spese autorizzate non comprese nella retta.

La presente Carta dei Servizi redatta in data 01.10.2023 è da considerarsi vigente e come tale invalida quello precedentemente inviatoVi.

L'accoglienza della minore nella comunità determina, dal primo giorno di accoglienza, l'accettazione da parte del Servizio inviante di tutte le condizioni comprese nella presente Carta dei Servizi.

P.Csapsa Due

Il Coordinatore di Settore Dott. Giulio Baraldi