

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	1

CARTA DEI SERVIZI

Strutture residenziali per minori

Norme di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015

DGR N. 25-5079 /2012

COMUNITA' EDUCATIVA RESIDENZIALE PER MINORI di.....

SOCIETÀ: Prometeo Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	2

Presentazione

Una breve storia

La Cooperativa Sociale Prometeo opera da diversi anni nel settore socio-sanitario, educativo e assistenziale.

Le sue strutture abitative e residenziali, dislocate sul territorio delle province di Verbania, Novara e Milano ospitano persone che seguono un percorso di cura assistito nell'ambito di disturbi di carattere psichico o determinati da situazioni sociali compromesse.

La Cooperativa Sociale Prometeo è stata fondata nel novembre del 1995. Lo scopo della sua creazione era dare attuazione e sviluppo al progetto di trasformazione del nucleo originario – una Comunità Alloggio gestita, sin dall'anno della sua fondazione nel 1989, dalla Cooperativa di tipo B "Isola Verde" di Vignone, operante in progetti di inserimento lavorativo per soggetti portatori di handicap e disturbi psichici, in una struttura organizzativa stabile ed autonoma, nella quale potessero essere elaborati e applicati progetti terapeutici per rispondere alle richieste sia di coloro che vi erano già ospiti sia emergenti e formulate in tal senso dai servizi di pertinenza.

Con la fondazione dell'organo cooperativo la Comunità Alloggio assunse lo status di Comunità Protetta di tipo B (conformemente a quanto prescritto nella normativa regionale sulle Comunità Psichiatriche), e venne predisposta a livello strutturale per accogliere fino a 16 ospiti psichiatrici, dotandosi nel contempo del personale indicato per le strutture a rilievo sanitario e di un'organizzazione gestionale adeguata alle nuove dimensioni e alla maggiore complessità dell'azienda.

Da allora la Cooperativa Prometeo ha progressivamente ampliato il campo del proprio intervento, aprendo sempre nuove strutture (attualmente ne gestisce 13) destinate ad accogliere ospiti con disturbi diversificati, pur continuando a operare nell'ambito psichico e del disagio sociale, ed in ambito educativo.

Nel 2000 è stata aperta la prima Comunità Educativa Residenziale per Minori e successivamente il Centro Diurno.

Obiettivi e fonti di valori

L'ambito di attività della Cooperativa e lo scopo del suo operato, così come specificato nello Statuto di Fondazione della stessa, consistono nella:

"Gestione di strutture a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutici ed educativi, con il compito di assistere ed aiutare le persone ospitate a superare danni da eventi traumatici legati a patologie psichiche, psicorganiche e/o situazioni sociali."

L'attività dell'organizzazione si realizza nell'erogazione di un servizio di carattere sanitario, socioassistenziale ed educativo, consistente nell'individuazione, elaborazione, progettazione e attuazione di piani terapeutici individualizzati per ciascuno degli utenti/utilizzatori/destinatari di detto servizio, nel periodo di tempo che essi trascorrono come ospiti delle strutture gestite dalla Cooperativa e nell'erogazione di un servizio di carattere residenziale.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	3

Il servizio erogato dalla PROMETEO, espresso da un progetto definito e garante della qualità del servizio, dimostrata e supportata da idonea documentazione, è relativo all'attività di:

- *elaborazione e attuazione di progetti e metodologie di lavoro rivolti a un'utenza caratterizzata da difficoltà di inserimento sociale, legata a patologie psichiche, organiche, relative alla riabilitazione e situazioni di criticità sociale e/o assistenziale.*
- *La gestione di strutture residenziali a carattere sanitario o assistenziale a fini terapeutico-riabilitativi ed educativi con il compito di assistere ed aiutare gli utenti rappresentati anche da soggetti affetti da patologia psichiatrica, portatori di handicap psichico e/o fisico, minori e qualunque altra patologia di tipo sanitario o deficit socio-assistenziale. Tra gli obiettivi primari vi sono il recupero delle autonomie individuali e il reinserimento sociale attraverso la creazione ad esempio di percorsi lavorativi ad hoc, in raccordo con le strutture presenti sul territorio e la rete dei servizi pubblici e sociali. Nell'ambito dei servizi offerti dalla Cooperativa si inseriscono altresì come prioritari i bisogni formativi degli operatori che verranno esplicitati attraverso la gestione di corsi di formazione, istruzione e qualificazione professionale.*
- *La gestione diretta o indiretta di esercizi pubblici, luoghi di ritrovo e aggregazione, assunzione di lavori artigianali per conto proprio o terzi, che permettono la diffusione delle attività della Cooperativa, nonché di sviluppare intorno ad esse l'interesse culturale e commerciale.¹*

La comunità educativa per minori è una struttura residenziale che accoglie minori con situazioni di disagio personale e/o familiare pregiudizievoli per la loro serena crescita psicofisica e la loro realizzazione.

La comunità ha come finalità primaria quella di accogliere il minore, impostando uno specifico lavoro affinché possa sentirsi accettato, ascoltato e compreso.

In Comunità il minore è aiutato e sostenuto, tenendo conto del suo livello e potenzialità evolutive, ad apprendere ed esercitare le attività quotidiane di vita e gestione di sé, nonché ad elaborare un progetto per il futuro in relazione all'età, ai bisogni, alle caratteristiche psicofisiche e socioculturali.

La Sede

¹ Le parti in corsivo sono riportate alla lettera dallo Statuto della PROMETEO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S., Documento n. T21092453 del 03/12/2007, Registro Imprese - Archivio Ufficiale delle CCIAA.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	4

Fascia di età, utenza e bisogni cui la struttura risponde

La struttura residenziale accoglie minori di entrambi i sessi nella fascia di età 11-17.

La comunità educativa si inserisce come una risorsa nella rete dei servizi socio sanitari, con il compito di accogliere temporaneamente il minore nei casi in cui il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere ai compiti educativi, formativi e supportivi indispensabili per il benessere e la crescita equilibrata dell'individuo.

In Comunità il minore è aiutato e sostenuto, tenendo conto del suo livello e potenzialità evolutive, ad apprendere ed esercitare le attività quotidiane di vita e gestione di sé, nonché ad elaborare un progetto per il futuro in relazione all'età, ai bisogni, alle caratteristiche psicofisiche e socioculturali.

Sono previsti 10 posti più due ulteriori posti di pronto intervento, destinati all'accoglienza di minori in situazione di emergenza con bisogni urgenti di tutela e protezione, in attesa di altra collocazione o del rientro in famiglia.

Posizione geografica e territoriale

La comunità è situata in un contesto tranquillo e circondata dal verde, vicina a tutti i servizi e facilmente raggiungibile. Dalla comunità è possibile raggiungere il centro città attraverso la rete di trasporti pubblici per facilitare la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.

Il territorio circostante offre diversi servizi: scuole di zona, associazioni sportive, oratori e centri ludico-aggregativi.

Disposizione degli spazi

La struttura è una casa indipendente di due piani. Al piano terra si trovano il salotto con la sala da pranzo, la cucina, il locale lavanderia e tre servizi igienici (di cui uno attrezzato per disabili), è inoltre presente una sala polifunzionale attrezzata per lo studio e i laboratori.

La suddivisione degli spazi abitativi consente ai minori di usufruire di parti comuni ed individuali con la possibilità di personalizzarli, incrementando così il senso di appartenenza.

Al piano superiore si trovano le stanze da letto (4 stanze singole e 3 doppie), 3 bagni e un locale per gli educatori. Gli arredi delle stanze sono pensati per consentire ad ogni ospite di avere un proprio spazio personale.

La casa è circondata da un grande giardino destinato ad area gioco, oltre ad uno spazio dedicato all'orto, è presente inoltre un grande terrazzo.

Prestazioni e servizi offerti

I servizi erogati all'interno della comunità sono i seguenti:

- *servizi di carattere terapeutico*: tutte le attività inerenti l'individuazione, l'elaborazione, progettazione e attuazione di un progetto di intervento individualizzato costruito sulla base dei bisogni sociali, sanitari, educativi ed assistenziali di un ospite (P.E.I.)
- *servizi di carattere residenziale*: tutte le attività inerenti la gestione della struttura residenziale (pulizia del presidio, servizio lavanderia e stireria interno, preparazione e distribuzione pasti, approvvigionamento dispensa alimentari, prodotti pulizie ed igienici):

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	5

- Il *servizio di ristorazione* include la preparazione e la somministrazione dei pasti, con variazioni settimanali e differenziati per stagione. Possibilità di concordare menù particolari e concordati con il dietista per esigenze o patologie particolari.

- Sono previste specifiche procedure per la pulizia, la disinfezione e il riordino delle camere da letto, dei bagni, dei locali comuni e per il lavaggio della biancheria. In particolare il *Servizio di pulizia* include tutte le attività previste nel Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale e nel Protocollo per la gestione della biancheria sporca e pulita.

- I servizi di ristorazione e pulizia della struttura sono sempre organizzati in un'ottica educativa per il minore, tenendo in considerazione la dimensione di appartenenza, accoglienza e contenimento.

- *servizi di gestione del personale*: tutte le attività inerenti l'assunzione, la destinazione, la formazione e l'addestramento del personale necessario per l'organizzazione della comunità.

Il personale

Equipe di nucleo

L'équipe educativa è composta da:

- sei *educatori* che garantiscono una presenza diurna e notturna di cui uno con funzioni di *coordinatore*.
- un'operatrice socio sanitaria
- un'*operatrice domestica* che si occupa della pulizia della casa e della cucina.

Con l'équipe educativa collabora una *psicologa-psicoterapeuta* esperta in età evolutiva, disponibile a sostenere colloqui psicologici ai minori per cui è richiesto questo intervento, in rispetto al percorso educativo individualizzato e in accordo con il Servizio Sociale inviante.

L'équipe educativa è supportata da un *supervisore* che collabora con il gruppo educativo, sviluppando momenti di riflessione su casi complessi o nell'analisi delle proprie dinamiche di gruppo.

Viene inoltre assicurata la presenza di un *medico neuropsichiatra infantile* in base alle esigenze terapeutiche degli ospiti.

Il coordinatore responsabile, che può svolgere la funzione di educatore, ha il compito di mediare tra la Comunità ed i sistemi esterni, tra la struttura e gli apparati burocratico-amministrativi e ricopre mansioni di tipo organizzativo e gestionale.

Le mansioni degli educatori prevedono:

- a) la protezione del minore;
- b) l'osservazione e individuazione di un percorso di crescita per ogni minore inserito;
- c) la cura del percorso educativo degli ospiti secondo il PEI;
- d) l'organizzazione e la conduzione quotidiana della Comunità;
- e) la stesura del diario giornaliero.
- f) somministrazione dei farmaci secondo quanto ordinato dal medico di base; per quanto riguarda gli psicofarmaci "tenendo conto che gli psicofarmaci vanno usati quando necessario per le indicazioni sanitarie per cui sono autorizzati dal Ministero della sanità, prescritti dal medico, non per altri scopi di contenimento

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	6

dell'agito di una persona e somministrati con il consenso del minore e l'assenso dei famigliari" (estratto della Procura della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni del Piemonte e della Valle d'Aosta). In merito alla modalità di somministrazione dei farmaci e la loro custodia, si applicano e si rispettano l'articolo 361 del Codice Civile e l'articolo 402 della Legge 184/1983.

In un'ottica di responsabilizzazione e di continuità, sono affidati ad un educatore di riferimento, individuato all'interno dell'équipe:

- 1) l'osservazione e la cura dei rapporti con le famiglie degli ospiti;
- 2) la cura dei rapporti con gli Enti istituzionalmente preposti, con tutte le Agenzie educative/formative e con le figure che, all'esterno della struttura, si occuperanno del minore;
- 3) l'accompagnamento dallo psicologo o da altri operatori sanitari quando fosse necessaria la presenza dell'educatore;
- 4) l'elaborazione del P.E.I., la revisione dello stesso, le relazioni di aggiornamento.

Formazione

Nel corso di questi anni la Cooperativa Prometeo ha sempre meglio definito le proprie necessità organizzative promuovendo un lavoro di formazione continua, adottando un Sistema di qualificazione del personale pianificato annualmente sui bisogni formativi specifici documentato e monitorato per quanto attiene ai crediti formativi ECM, costruendo contemporaneamente una metodologia di lavoro condivisa da psicologi ed operatori all'interno delle equipe. Si offre agli operatori un *percorso di formazione permanente* ed aggiornamento professionale di qualità, sollecitando la partecipazione ad una formazione individuale e garantendone una di gruppo organizzata sulla base delle concrete esigenze del gruppo educativo.

Obiettivi e riferimenti educativi

Modello teorico di riferimento

La Cooperativa Prometeo svolge l'erogazione del servizio descritto facendo costantemente riferimento al modello relazionale a impronta psicanalitica sul quale si basa tutta l'attività di carattere terapeutico ed educativo. Un modello di intervento relazionale centrato sulla persona, sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti, e sul rispetto dell'individualità dell'altro, dove con un lavoro di rete, un'accurata progettazione e valutazione del progetto educativo, diventano possibili interventi flessibili ed elasticità organizzativa in modo da poter rispondere ai cambiamenti evolutivi di ogni minore.

La relazione costituisce il nucleo fondante dell'intervento di comunità, della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti e lo strumento che il minore può utilizzare nel cambiamento, poiché ha un costante accesso ad un contesto relazionale che si costituisce come base sicura.

Metodologia e strumenti

Sulla base di tale modello si considerano prioritari:

- rispetto della dignità delle persone, delle leggi e delle risorse;
- protezione e cura: si esplicitano in un quadro di interventi che tutelano il minore da situazioni di rischio fisico e psichico e che garantiscono un livello di accudimento e di attenzione adeguato alle sue esigenze, al suo sviluppo e alle sue risorse;

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	7

-integrazione: si promuove la costruzione di una cornice di senso entro cui collocarsi come individuo e come componente della società sia a livello micro (famiglia, amicizie) sia a livello macro (scuola, comunità locale). In questo percorso la capacità e la necessità di adattamento alle regole del sistema sociale di appartenenza e il senso civico sono oggetto dell'agire educativo;

-accettazione: all'interno di un contesto accogliente e non discriminante, si ritiene indispensabile che il minore percepisca di essere accettato, affinché possa intraprendere un percorso di crescita teso alla realizzazione e valorizzazione di sé, allo sviluppo delle proprie potenzialità e all'accettazione della propria storia e di quella degli altri.

La comunità esplica tale valore attraverso l'effettiva presa in carico del minore, caratteristica che permette di inserire e progettare percorsi educativi significativi anche con minori particolarmente problematici, in un'ottica non espulsiva e che allo stesso tempo esclude l'accettazione incondizionata dei comportamenti inadeguati;

-reciprocità: si promuove con il minore una relazione improntata a uno scambio equo e reciproco di richieste e impegni che si traduce anche nello strumento del contratto educativo;

-partecipazione attiva: si richiede al minore un impegno di studio/lavoro come condizione necessaria alla sua permanenza nella struttura, consapevoli dell'importanza di un percorso di responsabilizzazione e di collaborazione attiva. Viene altresì incentivata la partecipazione alla vita comunitaria nel quotidiano al fine di favorire un adeguato senso di appartenenza;

-autonomia: intesa come capacità di darsi delle norme, come promozione e sviluppo di competenze sempre più legate all'adulthood (sia a livello funzionale, che relazionale ed emotivo) e alla progettazione del proprio futuro. L'équipe educativa sostiene la possibilità per il minore di sperimentarsi in uscite autonome in accordo con il Servizio Sociale e la famiglia, in relazione all'età, ai tempi di permanenza e sulla base della relazione instaurata. Per ogni situazione si fa comunque sempre riferimento al progetto di inserimento, al Progetto Quadro e al Progetto Educativo Individuale.

Progetto Educativo Individuale

Il progetto educativo è costruito tenendo in considerazione le diverse aree del percorso di crescita individuale, il benessere psico-fisico, la dimensione affettiva ed emotiva, l'autonomia funzionale e personale e l'investimento progettuale.

Nel P.E.I. sono delineati gli obiettivi, le metodologie, i tempi e gli interventi educativi e terapeutici che si intraprendono a favore del minore.

Il minore viene coinvolto nell'impostazione del progetto educativo al massimo consentito dalle sue capacità. La stesura e le verifiche si basano sull'osservazione delle seguenti abilità:

- di autonomia
- di comunicazione
- sociali
- scolastiche
- lavorative

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	8

La verifica del percorso è annuale; il monitoraggio costante permette in ogni momento di valutare con attenzione ed eventualmente modificare il P.E.I rispetto a processi evolutivi importanti di ogni minore.

Particolare attenzione viene posta al rapporto con la famiglia d'origine; nel rispetto di quanto stabilito dal Tribunale dei Minori e della regolamentazione dei Servizi Sociali, il percorso comunitario tutela l'incontro con la famiglia e favorisce l'avvio di rapporti costruttivi, in modo da poter affiancare al percorso del minore una concreta revisione della capacità di accoglienza e di crescita della famiglia stessa. Se previsto, i rapporti con la famiglia d'origine vengono osservati e monitorati attraverso visite che hanno luogo nello spazio neutro di riferimento. Il monitoraggio attento permette di adeguare la frequenza e la durata degli incontri all'andamento del percorso di ogni minore e della famiglia stessa.

La comunità si propone come nodo della rete di interventi attuati per lo sviluppo individuale e sociale del minore accolto.

In quest'ottica diventa fondamentale la ricerca e la costante collaborazione con l'ente inviante, con cui si tengono periodici incontri volti a condividere il progetto sul minore, nell'ottica di un continuo confronto e nel rispetto delle specifiche competenze.

Qualora i bisogni del minore lo richiedano, è possibile strutturare un PEI che preveda interventi aggiuntivi rispetto allo standard offerto dalla struttura:

- progetti di supporto educativo individualizzato : un monte ore aggiuntive, concordato con il SSA inviante, da destinare ad interventi focali in relazione a particolari bisogni, difficoltà e criticità dell'ospite;
- progetti di intervento mirati alla mediazione culturale: è prevista la possibilità di avvalersi di un mediatore culturale per i minori stranieri;
- progetti di sostegno alla famiglia di origine al fine di facilitare il recupero delle competenze legate alla genitorialità, in previsione di un rientro a casa del minore;
- progetti di sostegno all'autonomia di ragazzi divenuti maggiorenni e collocati in abitazione autonoma;

tali interventi sono di durata limitata nel tempo, anche rinnovabile, ma previa verifica periodica del progetto e dell'evoluzione della situazione.

Rapporti con il territorio

Strumento importante per la riuscita degli interventi è il costante collegamento con il tessuto sociale in cui i minori sono inseriti. Viene favorito il raccordo con i servizi scolastici, socio-sanitari e le altre risorse presenti sul territorio. Tutti i ragazzi sono stimolati a frequentare un'attività sportiva, scelta liberamente; si propone, inoltre, la partecipazione ad attività di tipo associativo o ricreativo, per aumentare le occasioni di socializzazione esterne alla casa e favorire relazioni "sane" con i coetanei.

Durante il periodo estivo la comunità organizza periodi di vacanza in località marittime o montane, a cui partecipano tutti i minori e gli educatori.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagine
MQ.09.09. ALLEGATO N.I G	00	00	10.10.2017	9	ALLEGATO N.I G	9

La Cooperativa Prometeo favorisce il coinvolgimento del volontariato, con funzioni di supporto al lavoro degli operatori, in particolare si sta impegnando nella costruzione di una rete di volontari adeguatamente formati grazie alla partecipazione ad alcuni eventi formativi offerti dalla cooperativa.

La cooperativa collabora con le altre cooperative e associazioni che operano sul territorio nell'area minori, con le quali si confronta periodicamente.

Accoglienza e dimissioni

Criteri di ammissione

La modalità di presa in carico di un minore contempla l'elaborazione di un progetto in cui vengono coinvolti gli operatori delle comunità, i Servizi Sociali del territorio, e in alcuni casi il Tribunale dei Minori e altri servizi specialistici. In particolare, la presa in carico prevede la presentazione del caso da parte dei Servizi Sociali proponenti. Negli altri casi (accoglienza d'urgenza) si concordano procedure diverse ed individualizzate.

La modalità operativa dell'ammissione si snoda attraverso i seguenti passaggi:

1. Presentazione del caso da parte del Servizio richiedente alla Responsabile esterna delle Comunità.
2. Presentazione di documentazione scritta sulla situazione del minore che s'intende inserire.
3. Presentazione del caso al Coordinatore interno dell'équipe ed all'équipe stessa per valutare l'inserimento.
4. Incontro col Servizio richiedente per mettere a punto lo specifico Progetto Educativo Individuale.
5. Richiesta della documentazione sanitaria, provvedimenti del Tribunale, permessi di soggiorno, autorizzazioni varie, ecc.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono di norma al termine del progetto educativo (reinserimento nella famiglia d'origine, affidamento, adozione, raggiungimento della maggiore età, trasferimento presso altra comunità) e sono sempre condivise e organizzate con il servizio sociale inviante in base al progetto educativo individuale.