

CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' RESIDENZIALI



INDICE

1. L'IDENTITÀ DELL'ASSOCIAZIONE	3
1.1 Storia e Radici dell'Associazione La Viarte ODV	3
1.2 Vision e Mission.....	3
1.3 Valori di Riferimento	3
1.4 Radicamento Territoriale e Network.....	4
2. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE	5
2.1 Il Responsabile e l'Équipe Multidisciplinare	5
2.2 Funzioni e Ruoli del Personale.....	5
2.3 Formazione e Supervisione	5
2.4 Modello Organizzativo e Turnazione.....	6
2.5 Strategie di Contenimento del Turn-over	6
2.6 Piano Annuale delle Ore Indirette	6
2.7 Volontari e Tirocinanti	7
3. SERVIZI RESIDENZIALI PER MINORI	8
3.1 Destinatari e Criteri di Accesso	8
3.2 Capacità Ricettiva e Organizzazione degli Spazi	8
3.3 Modalità di Ammissione e Dimissione	8
3.4 Servizi Offerti.....	9
3.5 Giornata Tipo e Regolamento	9
4. SERVIZI RESIDENZIALI PER NEOMAGGIORENNI	11
4.1 Alloggio ad Alta Autonomia	11
4.2 Destinatari e Finalità.....	11
4.3 Organizzazione degli Spazi	11
4.4 Équipe e Modalità Operative	12
4.5 Strumenti Educativi e Gestionali	12
5. APPROCCIO METODOLOGICO	13
5.1 Modello Teorico di Riferimento	13
5.2 Metodologie Educative	13
5.3 Supporto Psicologico.....	14
5.4 Rispetto delle Esigenze Culturali e Religiose	14
5.5 Lavoro con le Famiglie d'Origine	14
6. STRUMENTI EDUCATIVI E GESTIONALI	16
6.1 Metodologia di Costruzione del PEI	16
6.2 Gestione e Aggiornamento del PEI.....	17
6.3 Progetto Educativo Riabilitativo Integrato (PERI).....	17
6.4 Strumenti di Monitoraggio dei Percorsi	19
6.5 Composizione e Gestione Cartella Ospite	19

6.6 Documentazione e Privacy.....	20
6.7 Partecipazione degli Ospiti.....	20
7. GESTIONE DELLA QUALITÀ	22
7.1 Équipe e Supervisione	22
7.2 Incontri d'Équipe e Verbalizzazione	22
7.3 Gestione delle Criticità e delle Emergenze	23
7.4 Gestione delle Situazioni di Crisi	24
7.5 Modalità di Comunicazione Interna	24
7.6 Clima Organizzativo e Valutazione della Qualità.....	25
7.7 Rapporti con i Servizi e le Istituzioni.....	25
7.8 Processo di Dimissione.....	26
8. ASPETTI AMMINISTRATIVI	28
8.1 Rette e Contributi Economici	28
8.2 Coperture Assicurative	30
8.3 Documentazione Necessaria	31

1. L'IDENTITÀ DELL'ASSOCIAZIONE

1.1 Storia e Radici dell'Associazione La Viarte ODV

L'Associazione La Viarte ODV è un'associazione di volontariato che dal 1983 fa della cura dei giovani, destinatari e protagonisti della sua missione educativa, la sua ragion d'essere. La sede iniziale, una rustica abitazione donata dalla famiglia Corazza, ha subito negli anni molteplici trasformazioni grazie all'impegno sinergico degli Amici della Viarte. L'evoluzione strutturale è stata possibile grazie al reinvestimento costante dei ricavi e delle donazioni ricevute da chi condivide la nostra mission, con l'obiettivo di rendere gli ambienti destinati ai ragazzi sempre più funzionali, accoglienti ed esteticamente curati.

La Viarte, in quanto Opera salesiana, si dedica all'accoglienza di ragazzi in situazione di disagio, promuovendo percorsi di formazione orientati alla cura dell'altro, alla professionalizzazione attraverso progetti personalizzati, al sostegno scolastico e all'inserimento lavorativo. L'Associazione opera in qualità di membro della Federazione SCS "Salesiani per il Sociale", organismo che coordina a livello nazionale le comunità educative affiliate.

1.2 Vision e Mission

La mission dell'associazione si identifica prioritariamente nell'integrazione sociale dei giovani, partendo dal presupposto che ogni persona è portatrice del diritto intrinseco di partecipazione alla realtà sociale, unitamente al dovere di attuare comportamenti orientati al bene della collettività. Il diritto di appartenenza trova il suo fondamento nella responsabilità verso gli altri.

La peculiarità della mission de La Viarte risiede nel suo impegno a sostenere l'appartenenza sociale dei giovani che vivono condizioni di marginalità, devianza sociale e povertà educativa. L'Associazione affronta quotidianamente le sfide poste dalle diverse e mutevoli forme di povertà educativa, attraverso un approccio fondato su principi antropologici, etici e pedagogici di matrice cristiana.

1.3 Valori di Riferimento

Il framework valoriale che sostiene l'intenzionalità e le pratiche educative si fonda su una visione antropologica che riconosce l'uomo come soggetto desiderante, costitutivamente dialogico, aperto e orientato alla realtà esterna. In questa prospettiva, la realizzazione del bene individuale si attua attraverso il "vivere con e per gli altri all'interno di istituzioni giuste".

L'impegno educativo de La Viarte è orientato a promuovere nei ragazzi lo sviluppo di un senso di responsabilità personale e sociale, in accordo con i valori costituzionali fondamentali. Questo processo formativo pone particolare enfasi sul rispetto della persona, la valorizzazione

del lavoro, il ruolo della famiglia, i principi di solidarietà e sussidiarietà, la tutela dell'ambiente e l'impegno attivo per l'uguaglianza e la giustizia sociale.

1.4 Radicamento Territoriale e Network

L'Associazione La Viarte ODV, con sede a Santa Maria la Longa in via Zompicco 42, si colloca strategicamente a 17 km da Udine. L'organizzazione ha sviluppato nel tempo un'articolata rete di collaborazioni territoriali che comprende servizi sociali e sanitari, istituzioni scolastiche, enti sportivi e culturali, realtà del volontariato, centri di formazione professionale e aziende disponibili all'inserimento lavorativo dei giovani.

Il sistema di servizi dell'Associazione si è progressivamente ampliato, includendo la gestione di una casa per ferie a Pierabech di Forni Avoltri per soggiorni stagionali, la cooperativa sociale "Fruts di Bosc" finalizzata all'inserimento lavorativo protetto, laboratori professionalizzanti di agricoltura e cucina, centri educativi diurni e servizi specializzati di supporto scolastico e accompagnamento allo studio. Questa diversificazione dell'offerta consente di rispondere in modo sempre più efficace e personalizzato ai bisogni emergenti del territorio e dei giovani accolti.

2. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

2.1 Il Responsabile e l'Équipe Multidisciplinare

L'organizzazione della struttura prevede una direzione che garantisce il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza del servizio attraverso una corretta gestione delle risorse economiche ed umane. Il Direttore rappresenta il responsabile principale della comunità educativa e costituisce non solo il vertice della struttura organizzativa ma anche il garante ultimo della progettualità educativa.

L'équipe multidisciplinare, coordinata dal Coordinatore Pedagogico, opera in stretta sinergia ed è composta da diverse figure professionali qualificate: educatori professionali socio-pedagogici, psicologo-psicoterapeuta, responsabile del centro di progettazione e ricerca. A supporto dell'équipe intervengono periodicamente professionisti esterni quali psichiatri e sociologi che offrono supervisione e consulenza sui casi discussi o su tematiche di interesse comunitario.

2.2 Funzioni e Ruoli del Personale

All'interno della struttura ogni professionista svolge un ruolo specifico e definito:

Il Coordinatore Pedagogico gestisce il gruppo degli educatori e le turnazioni, mantiene i rapporti con i servizi del territorio e coordina la realizzazione dei Progetti Educativi Individualizzati (PEI) e dei Progetti Educativi Riabilitativi Integrati (PERI).

Gli Educatori Professionali costituiscono il fulcro operativo della struttura, garantendo la realizzazione pratica dei progetti educativi. Ogni educatore è referente di uno o più ragazzi, dei quali segue nel dettaglio lo sviluppo del percorso educativo attraverso colloqui settimanali e monitoraggio costante.

Lo Psicologo-Psicoterapeuta interno organizza attività di gruppo, conduce colloqui individuali di sostegno, supporta l'équipe con un approccio clinico nella riflessione sulle dinamiche e affianca gli educatori nella compilazione dei PEI-PERI.

2.3 Formazione e Supervisione

La formazione continua del personale rappresenta un elemento cardine per garantire la qualità del servizio. L'Associazione predispone un piano formativo biennale basato sulla rilevazione dei bisogni formativi del personale, garantendo almeno 30 ore di formazione specifica per ogni dipendente dell'équipe educativa. Per il personale impiegato nei percorsi educativo-riabilitativi integrati sono previste ulteriori 12 ore annuali di formazione specialistica.

Il piano formativo si articola in percorsi differenziati che includono una formazione di base comune e moduli specialistici dedicati alle diverse aree di intervento. Per gli operatori coinvolti nei laboratori professionali, in particolare quelli legati alla cooperativa Fruts di Bosc, viene predisposto un percorso formativo specifico che integra competenze tecniche e metodologie educative. Questo include l'aggiornamento sulle tecniche agricole biologiche, la gestione di gruppi in contesti laboratoriali e la sicurezza nelle attività all'aperto.

La supervisione si articola su due livelli: una supervisione educativa e una supervisione psicologico-clinica, entrambe con cadenza mensile. Questi momenti favoriscono la riflessione interna al gruppo degli operatori, il confronto su problematiche specifiche e il contenimento del burn-out professionale. Per i progetti speciali, come quelli legati ai laboratori professionali, è prevista una supervisione aggiuntiva che coinvolge anche gli esperti tecnici di settore.

L'efficacia della formazione viene monitorata attraverso un sistema di valutazione che prevede la rilevazione delle competenze acquisite, l'osservazione dell'implementazione nella pratica quotidiana e la raccolta di feedback strutturati da parte dei partecipanti. Questo processo di valutazione alimenta la progettazione dei successivi interventi formativi, garantendo un continuo miglioramento della qualità del servizio.

2.4 Modello Organizzativo e Turnazione

L'organizzazione del servizio privilegia l'assunzione di educatori a tempo pieno. La turnazione viene pianificata su base bimestrale partendo dalle esigenze degli ospiti e garantendo la continuità educativa. È attivo un sistema di reperibilità per gestire eventuali emergenze o necessità di sostituzione del personale.

2.5 Strategie di Contenimento del Turn-over

La struttura ha implementato specifiche strategie per favorire la stabilità del personale educativo, tra cui:

- Sistema di incentivazione e valorizzazione professionale
- Supervisione costante e supporto psicologico al gruppo di lavoro
- Formazione continua e opportunità di crescita professionale
- Flessibilità organizzativa nella gestione dei turni
- Confronto periodico sulle criticità emergenti

2.6 Piano Annuale delle Ore Indirette

Il piano delle ore indirette viene revisionato mensilmente per garantire agli operatori spazi dedicati a:

- Programmazione e confronto con il coordinatore
- Partecipazione agli incontri di supervisione
- Formazione specifica
- Incontri di équipe
- Lavoro di rete con i servizi sociosanitari e scolastici
- Documentazione e aggiornamento cartelle

2.7 Volontari e Tirocinanti

La struttura accoglie e valorizza la presenza di volontari e tirocinanti come risorsa integrativa, mai sostitutiva, del personale professionale. I volontari, sia giovani che adulti, contribuiscono all'organizzazione di attività culturali, sportive e ludiche, testimoniando forme di vita sane e positive. I tirocinanti, provenienti dai dipartimenti di Scienze della Formazione e Psicologia, svolgono la loro esperienza formativa secondo progetti strutturati e supervisionati dal personale educativo.

3. SERVIZI RESIDENZIALI PER MINORI

3.1 Destinatari e Criteri di Accesso

La comunità educativa residenziale è dedicata ai giovani per i quali sono emerse forme di disagio tali da richiedere un intervento di momentanea decontestualizzazione dall'ambiente familiare. I destinatari sono ragazzi maschi che possono presentare:

- Carenza educativa (maltrattamenti, abusi, assenza di accudimento)
- Esordio psichiatrico
- Inizio uso di sostanze illegali
- Fenomeni di devianza e marginalità sociale
- Disagio familiare conclamato
- Disagio sociale (carenza di competenze sociali)

L'accoglienza è rivolta sia ai minori per i quali uno o entrambi i genitori abbiano perso la responsabilità genitoriale, sia a coloro che esprimono la volontà di inserirsi in forma consensuale o dove disposto dall'Autorità Giudiziaria.

3.2 Capacità Ricettiva e Organizzazione degli Spazi

La struttura, valutata l'emergenza di bisogni educativi sempre più specifici e il crearsi di situazioni di multi-problematicità, ha suddiviso gli spazi destinati alla residenzialità in due unità per permettere l'accoglienza ed un lavoro specifico con i ragazzi in età compresa tra gli 11-13 anni e 14-17 anni.

Ogni unità abitativa, suddivisa in moduli, garantisce spazi esclusivi per le attività e la gestione del tempo. La struttura dispone di ambienti comuni quali sala giochi, stanza informatica, sala cinema, sala musica e registrazione, sala lettura, palestra attrezzata, diverse zone studio e una biblioteca. Sono inoltre presenti spazi dedicati alla terapia psicologica individuale, ai colloqui educativi e agli incontri protetti con le famiglie.

3.3 Modalità di Ammissione e Dimissione

Il processo di ammissione prevede una valutazione preliminare da parte dell'équipe educativa, basata sulla relazione del minore e sulla presentazione del caso da parte del Servizio Sociale. La fase di accoglienza si conclude con una valutazione che porta alla definizione degli obiettivi e degli interventi da attuare, formalizzati nel Progetto Educativo Individualizzato (PEI) o nel Progetto Educativo-Riabilitativo Integrato (PERI).

Le dimissioni vengono programmate e preparate in modo concertato tra Servizi e comunità, rispettando i tempi del minore e della famiglia. In caso di interruzione anticipata del percorso, la comunità si riferisce agli accordi presi con il servizio e in sede di eventuale UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale).

3.4 Servizi Offerti

I servizi offerti si articolano in un sistema integrato di interventi che comprende l'accompagnamento educativo quotidiano, il supporto psicologico individuale e di gruppo, il sostegno scolastico e formativo, i laboratori professionalizzanti, le attività sportive e ricreative, i laboratori delle abilità manuali, i percorsi di autonomia personalizzati, la mediazione familiare e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo.

La dimensione professionalizzante si arricchisce attraverso la collaborazione strutturata con la Cooperativa Biologica Sociale "Fruts di Bosc", che rappresenta un partner strategico per i percorsi di formazione e inserimento lavorativo. I laboratori professionali, con particolare attenzione ai settori agricolo e della ristorazione, si articolano in percorsi strutturati che integrano formazione teorica e pratica. L'approccio pedagogico dei laboratori si fonda sul principio dell'apprendimento esperienziale, dove la dimensione del "fare" si integra con quella della riflessione e della progettazione.

Gli spazi esterni della struttura, che si estendono su circa sei ettari di terreno, sono organizzati in aree funzionali che includono zone dedicate alle attività agricole, spazi per le attività sportive e ricreative, e aree destinate ai momenti di socializzazione. Questa articolazione supporta la realizzazione di attività diversificate che rispondono ai diversi obiettivi dei progetti educativi individualizzati. Le attività vengono costantemente monitorate e documentate, permettendo una valutazione puntuale dei progressi di ciascun ospite.

3.5 Giornata Tipo e Regolamento

La giornata è strutturata secondo una scansione temporale definita che garantisce il giusto equilibrio tra momenti di formazione, sviluppo personale, autonomia, riflessione e svago. Il regolamento interno, presentato all'ingresso e costantemente monitorato, definisce le norme di convivenza, i diritti e i doveri degli ospiti, promuovendo un ambiente educativo basato sul rispetto reciproco e sulla responsabilizzazione progressiva.

La vita comunitaria è organizzata secondo rituali simbolici e un sistema di regole che favoriscono l'adesione a uno stile di vita sano e l'interiorizzazione di valori socialmente condivisi. Particolare attenzione viene posta alla gestione del tempo libero e alle attività del fine settimana, momenti preziosi per l'apprendimento di modalità costruttive di socializzazione e divertimento.

4. SERVIZI RESIDENZIALI PER NEOMAGGIORENNI

4.1 Alloggio ad Alta Autonomia

L'alloggio ad alta autonomia rappresenta un servizio residenziale specializzato che si inserisce nel sistema integrato di offerta de La Viarte, costituendo uno strumento fondamentale nel percorso di accompagnamento verso l'autonomia dei giovani adulti. La struttura, con una capacità ricettiva di 6 posti letto, si configura come un ambiente protetto ma fortemente orientato all'autodeterminazione e alla responsabilizzazione dei suoi ospiti.

4.2 Destinatari e Finalità

Il servizio si rivolge specificamente a:

- Neomaggiorenni in prosieguo amministrativo
- Giovani in uscita da percorsi di affido familiare
- Giovani provenienti da altre strutture residenziali che necessitano ancora di un accompagnamento educativo strutturato ma leggero, non essendo ancora pienamente pronti per una vita completamente autonoma.

La struttura, per sua natura e finalità, non accoglie ragazzi che necessitano di percorsi educativo-riabilitativi integrati, concentrandosi invece su progetti di autonomia progressiva e inserimento sociale e lavorativo.

Gli obiettivi fondamentali del servizio comprendono:

- Lo sviluppo di competenze di vita autonoma
- Il consolidamento delle capacità di gestione domestica e finanziaria
- L'accompagnamento all'inserimento nel mercato del lavoro
- Il supporto nell'integrazione nel tessuto sociale del territorio
- Il rafforzamento delle competenze relazionali e sociali

4.3 Organizzazione degli Spazi

La struttura è stata progettata per riprodurre un contesto abitativo il più possibile simile a una normale dimensione domestica. Si compone di:

- Tre camere doppie, ciascuna dotata di proprio bagno, per garantire privacy e autonomia gestionale
- Un'area comune con salotto e cucina, pensata come spazio di socializzazione e condivisione
- Spazi funzionali alla gestione autonoma della quotidianità

L'organizzazione degli spazi riflette la filosofia del servizio, bilanciando aree private e comuni per favorire sia l'autonomia individuale che la dimensione comunitaria.

4.4 Équipe e Modalità Operative

Il servizio, pur caratterizzandosi per una presenza educativa più leggera rispetto alle comunità per minori, mantiene un'équipe educativa dedicata che garantisce:

- Supervisione e monitoraggio dei progetti individuali
- Supporto nella gestione delle criticità
- Accompagnamento nei percorsi di inserimento lavorativo
- Mediazione con i servizi del territorio

Una peculiarità significativa del servizio è l'assenza della figura dell'operatore durante le ore notturne, scelta metodologica che risponde all'obiettivo di promuovere una reale autonomia e responsabilizzazione degli ospiti.

4.5 Strumenti Educativi e Gestionali

L'alloggio ad alta autonomia, pur caratterizzandosi per una maggiore flessibilità operativa, mantiene l'impianto metodologico generale della struttura, utilizzando gli strumenti educativi consolidati de La Viarte:

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI)
- Sistema di monitoraggio e verifica dei percorsi
- Documentazione standardizzata
- Cartella personale dell'ospite
- Strumenti di valutazione dell'autonomia

L'accesso al servizio segue le medesime procedure previste per la comunità residenziale per minori, garantendo:

- Valutazione preliminare dell'équipe educativa
- Analisi della documentazione e delle relazioni dei servizi invianti
- Definizione del progetto personalizzato
- Monitoraggio costante del percorso

Il percorso di accompagnamento viene costantemente modulato in base ai progressi individuali, con particolare attenzione alla costruzione graduale di una rete di supporto sul territorio che possa sostenere il giovane anche dopo la conclusione del progetto.

5. APPROCCIO METODOLOGICO

5.1 Modello Teorico di Riferimento

L'impianto metodologico de La Viarte trova il suo fondamento nella pedagogia salesiana di Don Bosco, arricchita e attualizzata attraverso l'integrazione dei più recenti contributi delle scienze dell'educazione. Il principio cardine che orienta l'azione educativa si radica nella convinzione, espressa da Don Bosco, che "in ogni ragazzo vi è un punto di accesso al bene". Questa prospettiva antropologica positiva guida l'intervento educativo verso l'attivazione e la promozione del potenziale di libertà responsabile presente in ciascun giovane.

Il modello teorico si struttura attorno a quattro pilastri fondamentali. Il primo è costituito dal sistema preventivo, che privilegia la prevenzione rispetto alla repressione attraverso la presenza costante dell'educatore in funzione di guida e supporto. Il secondo è rappresentato dalla personalizzazione dell'intervento, che si traduce nella costruzione di progetti educativi modulati sulle specifiche caratteristiche, risorse e bisogni di ogni ragazzo. Il terzo pilastro è costituito dall'approccio sistemico-relazionale, che considera il giovane all'interno della sua rete di relazioni familiari e sociali, operando simultaneamente sul contesto oltre che sul singolo. Il quarto è rappresentato dalla pedagogia della presenza, che valorizza la condivisione della quotidianità come strumento educativo privilegiato.

La metodologia di progettazione degli interventi educativi si sviluppa attraverso un tavolo di lavoro congiunto che vede la partecipazione degli operatori dei Servizi territoriali e dell'équipe della Comunità. Questo approccio integrato consente di elaborare linee di intervento condivise che confluiscono nel Progetto Educativo Individualizzato attraverso un processo strutturato e documentato. Il percorso di costruzione della progettualità educativa prevede una fase iniziale di valutazione multidimensionale, seguita dalla definizione degli obiettivi specifici e dalla pianificazione dettagliata degli interventi. La dimensione della valutazione accompagna l'intero percorso attraverso momenti periodici di verifica che coinvolgono tutti gli attori del progetto, garantendo così la coerenza e l'efficacia degli interventi nel tempo.

5.2 Metodologie Educative

L'articolazione metodologica dell'intervento educativo si sviluppa attraverso diversi strumenti e modalità operative integrate. Il sistema meritocratico, ispirato al principio salesiano di rinforzi positivi, costituisce uno degli elementi caratterizzanti. Tale sistema prevede la registrazione quotidiana delle azioni positive e delle eventuali trasgressioni, con una conversione settimanale del saldo positivo in "crediti" che possono essere utilizzati per l'accesso a permessi o per la realizzazione di desideri preventivamente concordati. In caso di saldo

negativo, vengono applicate azioni di rilancio sempre proporzionate e finalizzate alla responsabilizzazione.

Gli strumenti educativi si articolano attraverso una struttura metodologica che comprende momenti formali e informali di intervento. I colloqui educativi settimanali rappresentano lo spazio strutturato di confronto tra il ragazzo e il suo educatore di riferimento, mentre l'assemblea comunitaria costituisce il momento settimanale di condivisione e valutazione dei progressi dell'intero gruppo. Il patto educativo traduce operativamente gli obiettivi del PEI, costituendo il riferimento concreto per il percorso di crescita del ragazzo.

La metodologia del lavoro d'équipe si sostanzia attraverso riunioni settimanali di programmazione e verifica, supervisione mensile dei casi, formazione continua degli operatori e documentazione sistematica degli interventi. Particolare rilevanza assume il lavoro di rete con i servizi territoriali, essenziale per garantire la continuità e l'efficacia degli interventi.

5.3 Supporto Psicologico

L'intervento psicologico si struttura secondo una triplice articolazione che comprende il livello individuale, gruppale e di supporto all'équipe. Sul piano individuale, vengono garantiti colloqui di sostegno psicologico, valutazioni psicodiagnostiche e monitoraggio del benessere psicologico, con particolare attenzione alle fasi critiche del percorso. A livello gruppale, vengono realizzati interventi finalizzati allo sviluppo delle competenze socio-emotive e alla gestione delle dinamiche relazionali, attraverso laboratori tematici e gruppi di discussione.

Il supporto all'équipe si concretizza attraverso la supervisione clinica dei casi, la consulenza nella stesura dei PEI/PERI e la formazione su tematiche psicologiche specifiche. Lo psicologo svolge inoltre una funzione di mediazione nelle situazioni critiche, facilitando la comprensione e la gestione delle dinamiche complesse.

5.4 Rispetto delle Esigenze Culturali e Religiose

La dimensione culturale e religiosa viene considerata parte integrante dell'identità personale e, come tale, oggetto di particolare attenzione nel progetto educativo. La struttura garantisce il rispetto e la valorizzazione delle diverse appartenenze culturali, prestando attenzione alle specificità alimentari e assicurando la possibilità di pratica religiosa. Quando necessario, viene attivato il supporto di mediatori culturali per facilitare l'integrazione sociale, sempre nella prospettiva di un equilibrato mantenimento dei legami con la cultura d'origine.

5.5 Lavoro con le Famiglie d'Origine

L'intervento con le famiglie d'origine si sviluppa secondo una metodologia che pone al centro la costruzione di un'alleanza educativa funzionale al benessere del minore. Gli obiettivi principali comprendono il recupero e il potenziamento delle competenze genitoriali, la mediazione delle relazioni familiari e, quando previsto, la preparazione al rientro del minore nel nucleo familiare.

La metodologia di coinvolgimento delle famiglie si estende anche alle attività dei laboratori professionali, dove vengono organizzati momenti di condivisione e partecipazione attiva. Questi momenti rappresentano opportunità significative per osservare e sostenere le dinamiche relazionali in un contesto operativo e concreto. Le famiglie vengono inoltre coinvolte in percorsi formativi sulla genitorialità, strutturati in moduli tematici che affrontano aspetti cruciali della relazione educativa e della gestione delle criticità adolescenziali.

Gli strumenti metodologici utilizzati includono colloqui periodici di restituzione, incontri protetti nei casi previsti dall'Autorità Giudiziaria, e il coinvolgimento attivo nella definizione e nell'aggiornamento del PEI. È stato implementato un protocollo di comunicazione strutturato che prevede aggiornamenti regolari sui progressi del minore, la condivisione degli obiettivi raggiunti e il confronto sulle strategie educative da adottare.

L'intervento si caratterizza per la gradualità del coinvolgimento e per il monitoraggio costante dei progressi, attraverso una verifica periodica degli accordi stabiliti. Il lavoro con le famiglie viene sempre realizzato in stretta sinergia con i servizi sociali referenti e modulato in base alle eventuali disposizioni dell'Autorità Giudiziaria. La metodologia adottata mira a supportare il sistema familiare nel suo complesso, promuovendo cambiamenti sostenibili e duraturi nelle dinamiche relazionali.

6. STRUMENTI EDUCATIVI E GESTIONALI

6.1 Metodologia di Costruzione del PEI

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) rappresenta lo strumento metodologico fondamentale per la pianificazione e la realizzazione del percorso educativo di ogni minore accolto nella struttura. La sua costruzione segue un processo articolato che prende avvio da un periodo di osservazione sistematica della durata di trenta giorni, durante il quale l'équipe educativa raccoglie elementi significativi relativi alle diverse aree di sviluppo del minore.

La metodologia di costruzione del PEI si articola attraverso fasi sequenziali ben definite. La fase di valutazione iniziale prevede l'utilizzo di strumenti di osservazione standardizzati che esplorano le seguenti dimensioni: sviluppo cognitivo e competenze di apprendimento, area emotivo-affettiva e relazionale, comportamento e adattamento sociale, autonomie personali e sociali, interessi e aspirazioni, risorse e criticità. Per ogni area vengono utilizzate griglie di osservazione specifiche e scale di valutazione validate, che permettono una rilevazione oggettiva e confrontabile nel tempo.

La seconda fase comporta l'elaborazione delle informazioni raccolte attraverso un'analisi multidimensionale che considera i diversi contesti di vita del minore: famiglia, scuola, gruppo dei pari, comunità. Il sistema di indicatori sviluppato permette di misurare in modo oggettivo i progressi in ciascuna area, fornendo una base quantitativa per la valutazione dell'efficacia degli interventi.

La terza fase prevede la definizione degli obiettivi educativi, che vengono formulati secondo criteri di specificità, misurabilità, raggiungibilità, rilevanza e temporalità (criterio SMART). Per ogni obiettivo vengono individuate le strategie educative più appropriate, le risorse necessarie, i tempi previsti per il raggiungimento e gli indicatori di verifica. Gli indicatori vengono definiti in modo da permettere una misurazione oggettiva dei progressi, utilizzando sia parametri quantitativi che qualitativi.

La fase conclusiva della costruzione del PEI prevede la formalizzazione del documento secondo uno schema standardizzato che include:

- Dati anagrafici e informazioni generali
- Sintesi della situazione attuale basata sugli strumenti di valutazione utilizzati
- Obiettivi educativi nelle diverse aree di sviluppo con relativi indicatori
- Strategie e metodologie di intervento
- Risorse attivabili
- Sistema di monitoraggio con tempistiche e strumenti di verifica
- Piano di valutazione dei risultati

Il documento viene quindi condiviso e sottoscritto da tutti gli attori coinvolti: équipe educativa, servizi invianti, minore (quando opportuno) e famiglia. Il monitoraggio continuo dei progressi attraverso gli indicatori definiti permette di adeguare tempestivamente gli interventi alle esigenze emergenti e di documentare in modo oggettivo l'efficacia del percorso educativo.

6.2 Gestione e Aggiornamento del PEI

La gestione del PEI si caratterizza per un monitoraggio continuo realizzato attraverso incontri settimanali tra il minore e l'educatore di riferimento, momenti di verifica in équipe e confronti periodici con i servizi invianti. Gli aggiornamenti vengono effettuati con cadenza semestrale e in corrispondenza di eventuali momenti di transizione significativi nel percorso del minore.

Il processo di aggiornamento prevede una rivalutazione complessiva degli obiettivi precedentemente stabiliti, l'analisi dei progressi conseguiti e delle criticità emerse, la ridefinizione delle strategie educative e l'eventuale modulazione degli interventi. Particolare attenzione viene posta alla documentazione dei cambiamenti osservati e alla registrazione degli eventi significativi che hanno caratterizzato il periodo in esame.

6.3 Progetto Educativo Riabilitativo Integrato (PERI)

Il Progetto Educativo Riabilitativo Integrato (PERI) rappresenta uno strumento metodologico avanzato, specificamente elaborato per i minori che presentano rilevanti difficoltà psicologiche e relazionali, unitamente a seri problemi del comportamento. Questi bisogni complessi possono derivare da traumi e sofferenze di natura psicologica e fisica, da violenze subite o assistite, da prolungata permanenza in contesti familiari caratterizzati da dinamiche gravemente disfunzionali, o da situazioni di grave trascuratezza relazionale e materiale.

La costruzione del PERI segue una metodologia rigorosa che si sviluppa attraverso fasi interconnesse. La fase iniziale prevede una valutazione multidimensionale condotta congiuntamente dall'équipe della struttura e dai servizi specialistici territoriali. Questa valutazione comprende l'analisi dettagliata di diverse aree:

- La situazione familiare e la sua evoluzione nel tempo
- L'area della situazione individuale del minore, con particolare attenzione ai punti di maggiore problematicità
- Il livello di scolarizzazione e il rapporto con i coetanei
- Lo sviluppo cognitivo e il profilo comportamentale
- L'area dell'identità, includendo cura del sé, autonomia, autostima e responsabilità
- L'area cognitiva, con focus sulle capacità mnestiche, attentive e di apprendimento
- L'area affettivo-relazionale, con particolare attenzione alle dinamiche comunitarie
- L'area socio-culturale, esplorando la qualità delle relazioni extra-familiari
- L'area gestionale, comprendente la capacità di gestione del denaro e del tempo libero

La peculiarità del PERI rispetto al PEI standard risiede nell'integrazione strutturata di interventi educativi e terapeutico-riabilitativi. Il progetto prevede infatti l'attivazione di prestazioni aggiuntive specifiche, tra cui:

- Un potenziamento significativo delle ore di presenza educativa (fino a 40 ore settimanali aggiuntive)
- L'intervento di personale con competenze terapeutico-riabilitative (fino a 5 ore settimanali)
- La presenza programmata di uno psicologo (da 3 a 5 ore settimanali)
- Una supervisione psicologico-clinica mensile dell'équipe (minimo 3 ore)

La definizione degli obiettivi del PERI avviene attraverso un processo di co-progettazione che coinvolge tutti gli attori del sistema di cura. Per ogni obiettivo vengono specificati:

- Le azioni concrete da implementare
- Gli attori coinvolti e le loro responsabilità specifiche
- Gli indicatori di processo e di esito
- I tempi di realizzazione
- Le date delle verifiche intermedie e finali

Il monitoraggio del PERI si realizza attraverso un sistema di verifica multilivello che prevede:

- Verifiche settimanali in équipe interna
- Incontri mensili di confronto con i servizi specialistici
- Verifiche semestrali di andamento del progetto
- Una rivalutazione complessiva annuale

La documentazione del PERI segue standard specifici che garantiscono la tracciabilità di tutti gli interventi realizzati e l'integrazione delle diverse componenti del progetto. Particolare attenzione viene posta alla registrazione dei trattamenti farmacologici in atto e alla definizione dettagliata delle necessità terapeutiche, riabilitative, educative, sociali e assistenziali rilevate.

Il coordinamento tra i diversi professionisti coinvolti viene garantito attraverso un sistema di comunicazione strutturato che prevede:

- Riunioni periodiche di coordinamento
- Strumenti di condivisione delle informazioni
- Protocolli operativi per la gestione delle emergenze
- Modalità definite di raccordo con i servizi territoriali

La dimensione riabilitativa del PERI si concretizza anche attraverso l'attivazione di specifici laboratori e attività strutturate, finalizzati al potenziamento delle competenze sociali, emotivo-

relazionali e cognitive del minore. Questi interventi vengono costantemente modulati in base ai feedback ricevuti e ai progressi osservati.

6.4 Strumenti di Monitoraggio dei Percorsi

Il monitoraggio dei percorsi educativi si avvale di un sistema integrato di strumenti di osservazione e documentazione. Il diario di bordo costituisce lo strumento quotidiano di registrazione degli eventi significativi e delle dinamiche relazionali osservate. Le schede di osservazione strutturata permettono di rilevare sistematicamente i progressi nelle diverse aree di sviluppo, mentre i verbali delle riunioni d'équipe documentano le valutazioni collegiali e le decisioni assunte.

La verifica dell'efficacia degli interventi viene realizzata attraverso l'analisi periodica degli indicatori di processo ed esito definiti nel PEI/PERI, integrando elementi quantitativi e qualitativi nella valutazione dei risultati conseguiti.

6.5 Composizione e Gestione Cartella Ospite

La cartella dell'ospite rappresenta lo strumento di raccolta e organizzazione sistematica di tutta la documentazione relativa al percorso del minore. La sua struttura si articola in dieci sezioni organizzate secondo un preciso ordine logico che facilita la consultazione e l'aggiornamento dei documenti.

La sezione anagrafica include, oltre ai dati personali, una scheda informativa dettagliata, la lista dei documenti con relative scadenze, l'identificazione dei responsabili della progettazione e del case manager, una scheda sintetica sanitaria e la documentazione relativa all'inserimento. La sezione dedicata al tutore/famiglia raccoglie l'anagrafica familiare, le copie dei documenti, le deleghe e gli accordi formalizzati.

L'area sociale della cartella comprende il progetto educativo quadro, il PEI validato e firmato, il PERI quando previsto, la scheda dei colloqui, la storia del minore e le osservazioni dell'équipe educativa. La documentazione sanitaria include il fascicolo sanitario completo, la registrazione delle visite effettuate, la pianificazione degli appuntamenti, la gestione delle impegnative, i verbali delle visite e le certificazioni mediche.

Una sezione specifica è dedicata al patto educativo, contenente lo storico dei patti stipulati, gli accordi e le concessioni, i progetti in fase di elaborazione, la documentazione dei dialoghi educativi e delle attività sportive e ricreative. La documentazione legale è suddivisa tra procedimenti civili e penali, mentre l'area delle relazioni raccoglie gli aggiornamenti brevi, le relazioni periodiche e le schede di monitoraggio.

Il percorso formativo/scolastico viene documentato attraverso una sezione che include i documenti dei passaggi intermedi, le valutazioni periodiche, le iscrizioni, i percorsi di

orientamento e gli eventuali contratti di lavoro o tirocinio. Vengono inoltre archiviati i verbali delle Unità di Valutazione (UVD, UVM, UVDH) e tutta la documentazione diagnostica e certificativa.

La gestione della cartella segue protocolli operativi specifici che definiscono:

- Le modalità di inserimento e aggiornamento dei documenti
- La periodicità degli aggiornamenti per ogni sezione
- Le responsabilità specifiche degli operatori
- Le procedure di archiviazione e conservazione
- I criteri di accesso e consultazione
- Le modalità di trasmissione delle informazioni

La responsabilità primaria dell'aggiornamento è affidata all'educatore di riferimento, che opera sotto la supervisione del coordinatore pedagogico. Quest'ultimo effettua verifiche periodiche sulla completezza e correttezza della documentazione, predisponendo eventuali azioni correttive. L'intero processo di gestione documentale viene monitorato attraverso un sistema di controllo che garantisce la tracciabilità di ogni intervento sulla cartella.

6.6 Documentazione e Privacy

La gestione della documentazione si attiene scrupolosamente alle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali. Sono stati implementati protocolli specifici per la raccolta, la conservazione e la trasmissione delle informazioni, con particolare attenzione alla tutela dei dati sensibili. L'accesso alla documentazione è regolamentato secondo diversi livelli di autorizzazione, e tutto il personale è formato sulle procedure da seguire per garantire la riservatezza delle informazioni.

6.7 Partecipazione degli Ospiti

La metodologia educativa adottata prevede il coinvolgimento attivo dei minori nei processi decisionali che li riguardano, in accordo con il loro livello di maturità e capacità di comprensione. Questo principio si concretizza attraverso la partecipazione alla definizione degli obiettivi del proprio progetto educativo, la possibilità di esprimere preferenze e aspirazioni, il coinvolgimento nelle scelte relative alla gestione della quotidianità comunitaria.

Gli strumenti di partecipazione includono i colloqui individuali, le assemblee di comunità e la raccolta sistematica dei feedback degli ospiti attraverso un apposito modulo inserito nel patto educativo. Le modalità di coinvolgimento vengono costantemente adattate alle caratteristiche individuali e alle specificità del gruppo degli ospiti, nell'ottica di promuovere un'autentica corresponsabilità nel percorso educativo.

7. GESTIONE DELLA QUALITÀ

7.1 Équipe e Supervisione

La gestione della qualità dei servizi offerti trova il suo fondamento primario nel lavoro dell'équipe multidisciplinare e nei processi di supervisione strutturata. L'équipe multiprofessionale si riunisce con cadenza settimanale, dedicando cinque ore alla discussione e condivisione dei PEPeC (Progetti Educativi Personalizzati e Comunitari), all'analisi dei progressi educativi dei ragazzi mediante la verifica della loro aderenza ai patti educativi individuali, e alla programmazione delle azioni educative future. Durante questi incontri vengono inoltre organizzati moduli di formazione incentrati su tematiche cruciali per la prassi educativa, favorendo la circolarità tra riflessione, metariflessione e pratiche educative.

La supervisione si struttura attraverso due figure professionali stabili all'interno dell'organico. Il supervisore educativo conduce incontri mensili, sia individuali che di gruppo, per favorire la riflessione interna al gruppo degli educatori e creare confronto su problematiche e aspetti rilevanti delle dinamiche relazionali del gruppo degli ospiti e dei progetti individuali. Questo professionista vigila sull'adeguatezza della metodologia utilizzata dagli operatori negli interventi e interviene in funzione di contenimento del burnout degli educatori.

Il supervisore psicologico-clinico garantisce una supervisione mensile di almeno tre ore, specificamente rivolta al personale dedicato alla realizzazione dei percorsi educativo-riabilitativi integrati. Il focus di tale supervisione è stimolare una riflessione sui processi evolutivi del minore accolto e sulla qualità delle sue relazioni con il gruppo dei pari, definendo strategie di intervento appropriate ai bisogni del minore.

La struttura collabora inoltre con numerosi professionisti di esperienza in ambito sociale, come psichiatri e sociologi, che offrono la propria supervisione e consulenza sui casi discussi o su argomenti di interesse comunitario. Il direttore e il coordinatore pianificano ad inizio anno gli interventi dei professionisti dopo aver raccolto il fabbisogno dalle varie équipe. Durante gli incontri di équipe, il coordinatore pedagogico dedica uno spazio specifico alla gestione di eventuali criticità interne al servizio, formalizzando le decisioni attraverso il verbale della riunione e, dove previsto, procedendo all'aggiornamento dell'archivio delle procedure educative.

7.2 Incontri d'Équipe e Verbalizzazione

Gli incontri d'équipe seguono una metodologia strutturata che prevede la stesura e la condivisione di verbali dettagliati. Il coordinatore pedagogico gestisce la discussione secondo un ordine del giorno predefinito, garantendo l'analisi approfondita di ogni caso e la definizione di strategie operative concrete. La verbalizzazione degli incontri costituisce uno strumento

fondamentale per la tracciabilità delle decisioni assunte e per il monitoraggio dell'evoluzione dei progetti educativi.

All'interno dell'orario dedicato alla riunione d'équipe, il direttore e il coordinatore, anche su sollecitazione del terapeuta o degli educatori, definiscono il tempo da dedicare alla gestione di eventuali criticità interne al servizio. Tali momenti vengono formalizzati attraverso il verbale e, quando necessario, comportano l'aggiornamento dell'archivio delle procedure educative. La documentazione prodotta durante gli incontri viene conservata secondo protocolli definiti che ne garantiscono la riservatezza e l'accessibilità agli operatori autorizzati.

7.3 Gestione delle Criticità e delle Emergenze

La gestione delle criticità interne al servizio segue una metodologia strutturata che integra prevenzione e intervento. Il sistema prevede protocolli specifici differenziati per tipologia di attività e contesto, con particolare attenzione ai laboratori professionali e alle attività esterne. Durante l'orario della riunione di équipe, il direttore e il coordinatore, anche su sollecitazione del terapeuta o degli educatori, definiscono il tempo dedicato alla gestione di eventuali criticità interne al servizio.

Per prevenire l'insorgere di criticità interne al servizio, sono previsti durante l'anno e al bisogno dei momenti plenari con i tecnici (Legali, Economici, Consulenti). Tali incontri vengono attivati specificamente per le criticità che necessitano di una professionalità esterna. La struttura ha implementato un sistema di reperibilità attivo 24 ore su 24, attraverso un numero di cellulare dedicato che viene comunicato a tutti gli operatori dei servizi in sede di collocamento dell'ospite.

I protocolli operativi per le emergenze ordinarie definiscono in modo dettagliato le procedure di intervento immediato, la catena di comunicazione e responsabilità, le modalità di documentazione dell'evento e le procedure di follow-up e verifica. Per le attività laboratoriali ed esterne sono stati sviluppati protocolli specifici che tengono conto dei rischi peculiari di ciascun contesto, includendo procedure di sicurezza dedicate e sistemi di comunicazione rapida con i referenti.

La gestione delle situazioni di crisi degli ospiti, come gli atti aggressivi auto o etero diretti, le fughe o l'uso di sostanze psicoattive, viene effettuata attraverso la presa in carico da parte dell'équipe di lavoro con il supporto dello psicologo presente in struttura. Un principio fondamentale nella gestione delle crisi è che nessun operatore viene lasciato solo, e ogni situazione critica viene rielaborata dal gruppo degli operatori in appositi momenti di supervisione.

Il sistema di documentazione degli eventi critici prevede la compilazione di schede specifiche che raccolgono informazioni dettagliate sull'evento, sulle modalità di gestione adottate e sugli esiti degli interventi. Questa documentazione alimenta un database che permette di analizzare

le tipologie di criticità più frequenti, valutare l'efficacia delle procedure di intervento e identificare eventuali aree di miglioramento nella prevenzione e gestione delle emergenze.

L'équipe educativa ha la responsabilità di segnalare tempestivamente gli agiti o i fatti accaduti ai Servizi socio-sanitari di riferimento per condividere la strategia migliore da intraprendere. Nei casi necessari, la struttura può intensificare l'intervento educativo predisponendo un affiancamento dell'ospite in rapporto uno a uno per i momenti più critici della giornata.

7.4 Gestione delle Situazioni di Crisi

La struttura ha implementato un protocollo specifico per la gestione delle situazioni di crisi che possono manifestarsi durante il percorso degli ospiti. Tale protocollo prevede l'attivazione immediata di un sistema di intervento multi-professionale, particolarmente efficace nei casi di agiti aggressivi (sia auto che etero diretti), episodi di allontanamento non autorizzato o situazioni connesse all'utilizzo di sostanze psicoattive. L'approccio metodologico si fonda su due principi cardine: in primo luogo, l'attivazione sinergica dell'intera équipe educativa, costantemente supportata dalla figura dello psicologo interno alla struttura; in secondo luogo, l'applicazione sistematica del principio di non isolamento dell'operatore nella gestione dell'emergenza. Ogni evento critico diviene inoltre oggetto di un processo strutturato di rielaborazione collettiva all'interno del gruppo degli operatori, trasformando così l'esperienza critica in opportunità di apprendimento e crescita professionale per l'intera équipe.

L'équipe educativa ha la responsabilità di segnalare tempestivamente gli agiti o i fatti accaduti ai Servizi socio-sanitari di riferimento per condividere la strategia migliore da intraprendere. Nei casi necessari, la struttura può intensificare l'intervento educativo predisponendo un affiancamento dell'ospite in rapporto uno a uno per i momenti più critici della giornata.

7.5 Modalità di Comunicazione Interna

Il sistema di comunicazione interna è strutturato per garantire la circolazione efficace delle informazioni tra tutti i membri dell'équipe e la partecipazione attiva degli ospiti nelle scelte relative alle iniziative e attività comuni. La comunicazione si sviluppa attraverso canali formali e informali, integrati in modo da assicurare completezza e tempestività nella condivisione delle informazioni rilevanti.

Il diario giornaliero rappresenta lo strumento principale per la comunicazione tra gli operatori dei diversi turni, registrando gli eventi significativi della giornata e facilitando il passaggio di consegne. Le comunicazioni di servizio vengono gestite attraverso un sistema strutturato che ne garantisce la tracciabilità e la verifica dell'effettiva ricezione da parte dei destinatari.

7.6 Clima Organizzativo e Valutazione della Qualità

La valutazione e il monitoraggio del clima organizzativo costituiscono elementi fondamentali per il mantenimento di elevati standard qualitativi del servizio. Ogni sei mesi, il direttore o il coordinatore, al fine del miglioramento della motivazione dei lavoratori e dell'aumento della soddisfazione del proprio ruolo, somministrano questionari anonimi che prendono in considerazione le dimensioni organizzative, interpersonali ed individuali.

Il sistema di valutazione della qualità si articola attraverso un processo integrato che combina diverse metodologie di rilevazione. Per ciascun servizio sono stati definiti indicatori specifici che permettono di monitorare sia gli aspetti quantitativi che qualitativi delle prestazioni erogate. La struttura ha implementato un sistema di raccolta sistematica dei feedback da parte di tutti gli stakeholder attraverso dialoghi strutturati, personali e focus group.

La struttura propone periodicamente momenti formativi di approfondimento e innovazione sulle metodologie professionali e organizzative. Questi eventi vengono organizzati anche in collaborazione con lo IUSVE (Istituto Universitario Salesiano di Venezia Mestre) e in sinergia con altri enti del Terzo Settore. Le iniziative sono indirizzate al personale interno, agli operatori del territorio e alla cittadinanza, promuovendo così uno scambio di buone pratiche e un confronto costruttivo con il territorio.

La struttura ha avviato una ricerca sul proprio impatto sociale in collaborazione con l'Istituto Universitario Salesiano di Venezia, dimostrando un impegno concreto verso la valutazione scientifica dei propri interventi. Questa ricerca utilizza metodologie riconosciute a livello internazionale per la misurazione dell'impatto sociale e prevede il coinvolgimento di tutti gli stakeholder nel processo valutativo.

7.7 Rapporti con i Servizi e le Istituzioni

La gestione dei rapporti con i servizi territoriali e le istituzioni si struttura attraverso un sistema di comunicazione formalizzato e ruoli chiaramente definiti. All'interno dell'équipe educativa viene identificato un referente specifico per i rapporti con i servizi e le istituzioni che, insieme al coordinatore pedagogico, ha la funzione di raccordo con i servizi del territorio. Questo assetto organizzativo garantisce continuità e coerenza nella comunicazione istituzionale.

La comunicazione ordinaria con i servizi segue canali e tempistiche definite. La segreteria generale ed il coordinamento sono raggiungibili telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.00, oppure via mail attraverso un indirizzo istituzionale dedicato. Per le emergenze è attivo un numero di cellulare disponibile 24 ore su 24, comunicato a tutti gli operatori dei servizi al momento del collocamento dell'ospite.

Il sistema di comunicazione si struttura attraverso modalità e strumenti che garantiscono un flusso informativo costante e documentato. Gli strumenti fondamentali per il raccordo con i servizi comprendono:

Le Relazioni Valutative di Percorso, redatte su richiesta del Servizio inviante o su iniziativa della comunità, che documentano il percorso educativo fino a un dato momento. Queste relazioni contengono la valutazione del raggiungimento degli obiettivi preposti e un'analisi complessiva della situazione del ragazzo.

Le comunicazioni via mail, utilizzate per mantenere informati i Servizi invianti sull'andamento del percorso educativo nel periodo che intercorre tra una relazione e l'altra. La comunità si impegna ad informare tempestivamente riguardo eventi di rilievo, corredando le comunicazioni con interpretazioni dei fatti e descrizioni delle soluzioni messe in atto rispetto alle criticità.

I rendiconti amministrativi, che attestano la rendicontazione contabile di ogni singolo caso e la sua sostenibilità economica. Questi documenti vengono redatti secondo standard definiti e condivisi con i servizi invianti.

Gli incontri di verifica con i servizi seguono una calendarizzazione definita che prevede momenti di confronto a cadenza mensile per il monitoraggio dei progetti individuali e incontri semestrali per la valutazione complessiva degli interventi. Il direttore e il coordinatore attuano un monitoraggio sistematico della qualità dei rapporti istituzionali attraverso due strumenti principali:

1. La richiesta semestrale di feedback ai referenti dei servizi invianti sulla qualità degli interventi e su eventuali bisogni formativi degli operatori dei servizi.
2. L'organizzazione di momenti formativi di approfondimento e innovazione sulle metodologie professionali e organizzative, che diventano occasioni di confronto e scambio con gli operatori del territorio.

Per quanto riguarda le comunicazioni relative a situazioni di crisi, l'équipe educativa ha la responsabilità di segnalare prontamente gli agiti o i fatti accaduti ai Servizi socio-sanitari di riferimento per condividere la strategia migliore da intraprendere. In questi casi, la struttura può rendere più intenso l'intervento educativo affiancando l'ospite in un rapporto uno a uno per i momenti più critici della giornata.

Da procedura interna, per ogni ospite, i rapporti con la scuola (e/o lavoro) e con le realtà sportive/culturali sono tenuti dall'educatore di riferimento, mentre i rapporti formali con il tribunale per i minorenni/ordinario, con il Servizio Sociale e con i Servizi Specialistici sono tenuti dal coordinatore pedagogico o dal responsabile della struttura.

7.8 Processo di Dimissione

Il processo di dimissione viene gestito secondo procedure definite che garantiscono la gradualità del percorso e il coinvolgimento di tutti gli attori interessati. La preparazione alle dimissioni inizia con adeguato anticipo attraverso un lavoro specifico con il minore, la famiglia

quando presente, e i servizi di riferimento. Vengono definiti obiettivi specifici di autonomia e predisposti eventuali supporti necessari per la fase post-dimissione.

La documentazione del processo di dimissione prevede la stesura di una relazione conclusiva che ripercorre il percorso effettuato, i risultati raggiunti e le eventuali aree che necessitano di ulteriore supporto. Particolare attenzione viene posta alla continuità degli interventi, attraverso il raccordo con i servizi territoriali che prenderanno in carico il minore dopo le dimissioni.

8. ASPETTI AMMINISTRATIVI

8.1 Rette e Contributi Economici

8.1.1 Sistema di Determinazione delle Rette

Il corrispettivo per i servizi prestati dalla struttura si basa su un sistema di rette giornaliera individuali articolato e trasparente. La determinazione delle rette segue un processo strutturato che considera le specificità di ogni tipologia di servizio e le caratteristiche dell'utenza. La retta viene stabilita tenendo conto delle peculiarità e dei servizi specifici forniti da ciascuna struttura e si compone di tre elementi fondamentali:

La retta base giornaliera comprende tutte le spese ordinarie che il gestore si impegna a sostenere per garantire i servizi fondamentali. Questi includono il vitto, l'alloggio, l'assistenza educativa di base, le attività ordinarie e tutti i servizi essenziali per il benessere dell'ospite.

I servizi aggiuntivi vengono identificati e quotati separatamente dalla retta base. Questi servizi vengono sempre dettagliati e specificati in modo analitico e devono essere preventivamente concordati con gli enti che hanno disposto l'inserimento del minore. La loro attivazione risponde a bisogni specifici dell'ospite o a particolari obiettivi del progetto educativo.

Le spese straordinarie costituiscono la terza componente della retta e comprendono tutte quelle prestazioni non previste dal Servizio sanitario o non incluse nei servizi standard. Queste spese vengono sempre dettagliate analiticamente e concordate preventivamente con gli enti invianti per garantire la massima trasparenza nella gestione economica.

8.1.2 Composizione Analitica della Retta

La determinazione della retta delle strutture residenziali si basa su un'analisi dettagliata dei costi che include:

Il personale rappresenta la voce più significativa e comprende:

- Retribuzioni del personale educativo e di supporto
- Oneri sociali e previdenziali
- Costi per la supervisione professionale
- Spese per la formazione continua degli operatori
- Applicazione del CCNL di riferimento

I costi strutturali includono:

- Canoni di affitto degli immobili
- Utenze (energia elettrica, gas, acqua, telefonia)
- Manutenzioni ordinarie e straordinarie

- Ammortamento dei beni strumentali
- Assicurazioni sulla struttura

I servizi per gli ospiti comprendono:

- Vitto e approvvigionamento alimentare
- Vestiario e servizio di lavanderia
- Materiale per l'igiene personale
- Trasporti e accompagnamenti
- Attività educative e ricreative
- Materiale scolastico e didattico

Le spese sanitarie includono:

- Ticket per prestazioni sanitarie ordinarie
- Farmaci da banco
- Prestazioni sanitarie non coperte dal SSN
- Visite specialistiche urgenti

Gli oneri amministrativi e gestionali comprendono:

- Imposte e tasse
- Assicurazioni per gli ospiti
- Spese di segreteria e amministrazione
- Consulenze professionali

8.1.3 Gestione Amministrativa e Comunicazione delle Rette

La gestione amministrativa delle rette segue procedure rigorose e tempistiche definite. Entro il 31 dicembre di ogni anno, la struttura è tenuta a comunicare formalmente l'importo delle rette che verranno applicate nell'anno solare successivo. Questa comunicazione viene inviata a:

- Comune nel cui territorio ha sede la struttura
- Ente gestore del Servizio sociale dei Comuni
- Azienda sanitaria territorialmente competente
- Direzione regionale competente in materia di politiche sociali e sociosanitarie

La struttura applica un sistema di fatturazione mensile attraverso l'emissione di una nota di addebito che specifica:

- La retta giornaliera applicata
- Il numero di giorni di presenza
- I servizi aggiuntivi eventualmente erogati
- Le spese straordinarie sostenute
- La documentazione di supporto necessaria

8.1.4 Modulazione e Richieste di Integrazione

Il sistema prevede la possibilità di implementare la retta base in relazione a specifiche esigenze. Tali maggiorazioni devono essere motivate da:

- Problematiche del minore che richiedono interventi professionali specifici
- Necessità di supporto individualizzato
- Situazioni che richiedono un'intensificazione del lavoro educativo+

Le richieste di integrazione seguono due percorsi:

1. Valutazione all'ingresso: le necessità vengono discusse e definite durante la fase di accoglienza del minore
2. Valutazione in itinere: per problematiche sopraggiunte durante il periodo di accoglienza, la richiesta viene presentata all'ente inviante con documentazione dettagliata a supporto

È importante sottolineare che il mancato accoglimento della richiesta di integrazione non può in alcun caso comportare le dimissioni anticipate dell'ospite dalla struttura.

8.1.5 Compartecipazione alla Spesa

Il sistema prevede la possibilità di compartecipazione agli oneri per l'inserimento dei minori da parte di:

- Genitori
- Altri soggetti obbligati ai sensi di legge
- Aziende sanitarie per specifiche tipologie di intervento

La compartecipazione viene definita dagli enti invianti. Nel caso di minori che necessitano di percorsi educativo-riabilitativi integrati, le aziende sanitarie partecipano nella misura del 50% della retta giornaliera, utilizzando risorse assegnate a valere sul Fondo sanitario regionale e secondo la normativa vigente.

8.2 Coperture Assicurative

8.2.1 Sistema Assicurativo Generale

La struttura ha implementato un sistema assicurativo completo e articolato che garantisce adeguata copertura per tutte le attività svolte e per tutti i soggetti coinvolti. Le polizze assicurative sono state definite in accordo con una rappresentanza dei Servizi Sociali invianti per garantire livelli di protezione ottimali.

8.2.2 Coperture per gli Ospiti

Per gli ospiti è garantita una copertura assicurativa completa che include:

- Infortuni durante la permanenza in struttura
- Invalidità temporanea o permanente
- Copertura in caso di decesso
- Responsabilità civile per danni a terzi
- Copertura durante le attività esterne

8.2.3 Coperture Strutturali

La struttura mantiene attive polizze specifiche per:

- Responsabilità civile della struttura
- Danni all'immobile
- Incendio e altri rischi
- Furto e danneggiamenti
- Attività specifiche svolte all'interno e all'esterno

8.3 Documentazione Necessaria

8.3.1 Sistema di Gestione Documentale

La struttura ha implementato un sistema di gestione documentale che garantisce:

- Completezza e accuratezza delle informazioni
- Accessibilità controllata ai documenti
- Protezione dei dati sensibili
- Tracciabilità delle modifiche
- Conservazione sicura

8.3.2 Registri Obbligatori

Il Registro delle presenze degli accolti contiene:

- Dati anagrafici degli ospiti
- Provenienza (domicilio, altra struttura, ecc.)
- Data di ingresso nella struttura
- Registrazione delle assenze con relative motivazioni
- Data delle dimissioni

Il Registro del personale include:

- Dati anagrafici del personale
- Qualifiche e mansioni svolte
- Turni del personale

- Registrazione delle presenze

Il Registro delle presenze esterne documenta:

- Visite dei familiari, parenti e amici dei minori ospiti
- Ingresso di volontari
- Accesso di operatori dei servizi

Il Diario giornaliero riporta:

- Eventi salienti della giornata per ogni ospite
- Situazioni di difficoltà singole e/o del gruppo
- Personale presente in turno
- Consegne tra operatori

8.3.3 Documentazione di Progetto

La Cartella personale dell'ospite comprende:

- Documenti anagrafici e sanitari
- Storia personale e familiare
- Progetti educativi (PEI/PERI)
- Relazioni di aggiornamento
- Documentazione scolastica
- Documentazione sanitaria
- Corrispondenza con i servizi

8.3.4 Documentazione Amministrativa

Gli aspetti amministrativi vengono documentati attraverso:

- Documentazione contabile e fiscale
- Contratti di lavoro e documentazione del personale
- Documenti relativi alla sicurezza
- Documentazione privacy
- Contratti di servizio
- Polizze assicurative
- Autorizzazioni e accreditamenti

8.3.5 Gestione della Privacy

La gestione documentale avviene nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003 e GDPR 2016/679) con particolare attenzione a:

- Protezione dei dati sensibili
- Consensi informati
- Procedure di accesso ai documenti

- Formazione del personale sulla privacy
- Misure di sicurezza informatica
- Protocolli di condivisione delle informazioni