

# **CARTA DEI SERVIZI IL PORTO RIPARATO**

## **MODULO COMUNITA' SOCIO-EDUCATIVA PER MINORENNI**

(Art. 22, comma 2, lettera b del Regolamento Regionale n.7 del 2017)

### **1. Chi siamo**

La Comunità socio-educativa "Il Porto Riparato" è una struttura a carattere residenziale conforme al regolamento della Regione Umbria 7/2017, organizzata per accogliere dieci minorenni di ambo i sessi, con un'età minima di 11 anni e massima di 17 anni. In accordo con i Servizi invianti, la comunità può ospitare anche giovani adulti sino ai 21 anni.

La struttura ha 2 posti letto disponibili per l'accoglienza in emergenza o per l'accoglienza dei fratelli/sorelle. È prevista anche la possibilità di accogliere un massimo di due ospiti con certificazione di disabilità (Legge 104), purché in possesso di autonomie motorie totali e di un buon grado di autonomie personali.

La struttura si propone, come obiettivo primario, il recupero e la tutela di ragazzi provenienti da varie situazioni di disagio familiare o sociale, al fine di creare un progetto educativo individuale con obiettivi da perseguire condivisi, non solo dal minore, ma anche dalla famiglia (laddove possibile) e dal Servizio Inviante.

### **2. Ragazzi accolti**

La Comunità può accogliere:

- minori provenienti da un ambiente familiare inadeguato e sottoposti ad un provvedimento di natura civile;
- minori vittime di abusi e/o violenze;
- minori sottoposti ad un procedimento penale (collocamento in misura cautelare, messa alla prova, ecc.), sino ad un massimo di tre, come da Regolamento Regionale n. 7/2017;
- minori provenienti da altre Comunità;
- minori con certificazione di disabilità che contempli lievi ritardi cognitivi e/o psicologici (dislessia, deficit cognitivo, ecc.);
- giovani adulti di età compresa tra i 18 e i 21 anni sottoposti a procedimenti penali;
- giovani adulti in età compresa tra i 18 e i 21 anni collocati a fronte di procedimento amministrativo.

### **3. La struttura**

La struttura è inserita all'interno di un palazzo storico ubicato nel centro di Narni (TR) ed è disposta su un unico livello. La struttura ha a disposizione un ampio giardino esterno dotato di tavoli e barbecue.

Sono a disposizione dell'utenza n. 6 stanze da letto doppie, una delle quali è riservata alle accoglienze in emergenza. Per ogni due stanze c'è a disposizione un bagno. Tale suddivisione degli spazi permette di tenere separati maschi e femmine negli orari notturni. Gli educatori che svolgono il turno di notte hanno a disposizione una stanza e un bagno propri. E' presente, inoltre, un servizio igienico totalmente attrezzato per i disabili. La comunità è anche dotata di una dispensa con congelatore il cui accesso agli ospiti è consentito solo previa autorizzazione degli educatori in turno. Vi sono inoltre due stanze, non accessibili agli ospiti, attrezzate per la custodia in sicurezza dei farmaci e dei prodotti sanitari.

Gli spazi comuni sono:

Un salone – soggiorno con tv

Una Cucina

Una Sala da pranzo

Un ampio giardino esterno.

Gli educatori hanno inoltre a disposizione un ufficio che può fungere anche da sala riunioni dotato di connessione internet, computer e fax/fotocopiatrice. Lo stesso spazio viene utilizzato per i colloqui individuali con gli ospiti.

#### **4. Il Progetto Educativo:**

##### **4.1 Finalità e obiettivi e del Servizio**

L'impostazione generale della Comunità è orientata:

- alla valorizzazione delle potenzialità positive di ciascun ospite;
- all'acquisizione di spazi di autonomia da gestire con senso di responsabilità individuale;
- all'ampliamento della capacità di gestire relazioni positive;
- alla realizzazione di un'integrazione positiva fra la comunità e le risorse del territorio;
- alla lettura e rielaborazione del reato commesso, finalizzata anche ad un percorso di riconciliazione e riparazione.

La struttura si vuole collocare nell'ambito delle risorse sostitutive della famiglia, con il carattere della temporaneità e in qualche caso della emergenza, finalizzate a soddisfare adeguatamente i bisogni di identificazione, costruzione dell'individualità, relazione, appartenenza espressione, autonomia, riservatezza del minore. La Comunità educativa per minori si prefigge, infatti, gli obiettivi di seguito declinati:

- rispettare e tutelare i diritti dei minori come sancito dalle leggi nazionali, internazionali e dalla normativa regionale;

- sostenere il minore nel suo processo di crescita con un approccio “globale” favorendo lo sviluppo armonico della persona;
- offrire un ambiente educativo-relazionale in cui rielaborare e/o ricostruire un progetto per il futuro;
- offrire protezione, mantenimento, assistenza e un ambiente di vita familiare;
- porre in essere interventi individualizzati che tengano conto delle singole esigenze e specificità;
- facilitare la costruzione di reti socio-affettive, soprattutto in quelle situazioni che non consentono una riunificazione del nucleo familiare;
- recuperare per il minore una dimensione di vita quotidiana il più possibile normale (orari, ritmi, attività).

## 4.2 Strategie educative del Servizio

Partecipare al processo educativo e di crescita di un minore è un'opera impegnativa e carica di responsabilità. In questo processo l'adulto si trova nella condizione di sostenerlo nel suo percorso evolutivo dandogli fiducia per poter sviluppare le proprie competenze e abilità, al fine di diventare un adulto maturo e responsabile. Questo compito risulta ancora più impegnativo quando ci troviamo di fronte minori che provengono da contesti di vita disagiati nei quali hanno vissuto esperienze deprivanti e traumatiche. La dimensione affettiva e relazionale rappresenta, pertanto, uno degli strumenti fondamentali per supportare la crescita e lo sviluppo emotivo del minore, mettendolo nella condizione di rielaborare vissuti personali dolorosi.

Mettere al centro del processo educativo/riabilitativo la costruzione dell'identità personale intesa come responsabilizzazione, autonomia, fiducia in se stessi, ricerca di un senso delle esperienze e della vita, è l'obiettivo prioritario del progetto globale della comunità. Per fare questo, è necessario rendere gli ospiti protagonisti del proprio percorso personale, attivando tutte le potenzialità che gli appartengono attraverso stimoli che sappiano renderlo soggetto dinamico, partecipe, propositivo e responsabile.

Valorizzare la persona intesa come soggetto unico e irripetibile che trova la sua essenza in se stessa, nel suo scoprirsi e dover essere persona. Si diventa persona se ci si sente accolti, se ci viene data la possibilità di sviluppare la nostra identità e il nostro ruolo di protagonista nel mondo.

L'attività educativa che caratterizza la vita della comunità è fondata sul **modello familiare** basato sul valore della condivisione, dell'ascolto, del dialogo e della partecipazione. L'equipe degli operatori si impegna pertanto ad offrire agli ospiti un ambiente il più possibile familiare che valorizzi e rispetti il soggetto e le sue risorse.

## **5. Modalità organizzative e gestionali**

### **L'equipe**

L'equipe educativa è composta da:

Un Coordinatore responsabile (di seguito Coordinatore);

Educatori;

Personale ausiliario addetto alle pulizie, alla preparazione pasti e agli acquisti.

Il Coordinatore si occupa di tenere i rapporti con i Servizi Inviati in relazione a tutto il percorso educativo dell'ospite, dall'inserimento alla sua dimissione. Presiede le riunioni di equipe, coordina il gruppo degli educatori e garantisce la corretta formulazione del programma attuativo individualizzato (P.A.I.) e lo svolgimento di tutte le procedure organizzative della comunità.

Inoltre, comunica semestralmente alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni i nominativi degli ospiti accolti. Al coordinatore responsabile è infine affidata l'organizzazione e la gestione delle riunioni di setting con gli ospiti e di eventuali colloqui individuali.

Gli educatori sono presenti in struttura h 24, mentre il coordinatore responsabile, oltre alle presenze in comunità, garantisce la reperibilità h 24 in caso di collocamenti d'urgenza o emergenze varie. Gli educatori sono presenti all'interno della comunità in numero conforme a quanto previsto dall'attuale normativa regionale vigente (1 educatore ogni 4 ospiti presenti). Il personale ausiliario è presente principalmente nelle ore mattutine e svolge anche funzione di controllo della cura e dell'igiene degli ospiti in relazione ai loro spazi privati (camere e bagni), sui quali riferisce all'equipe educativa.

Il personale lavora secondo una turnazione/piano di lavoro mensile redatto con minimo 7 giorni di anticipo rispetto al mese di riferimento.

La turnazione è così strutturata:

Turno mattutino: educatori e ausiliaria.

Turno pomeridiano: solo educatori.

Turno notturno: un educatore, con compresenza di un secondo educatore in caso di collocamenti, emergenze o esigenze particolari.

Si precisa, inoltre, che uno degli educatori in turno il pomeriggio garantisce una flessibilità oraria per venire incontro alle esigenze degli ospiti. La gestione della comunità prevede che l'educatore che usufruisce di un secondo giorno di riposo oltre quelli previsti dal contratto collettivo nazionale (smonto e riposo) si renda disponibile per accompagnamenti, sostituzioni e altre necessità. Così facendo, ogni giorno si può contare sulla Reperibilità di un membro dell'equipe. La reperibilità viene inserita nella turnazione degli educatori.

## **b) Modalità di inserimento**

L'inserimento di un ospite viene proposto al coordinatore dal Servizio Inviante o dall'Autorità Giudiziaria Competente. Dopo un primo contatto telefonico viene inviata al Coordinatore una relazione sul minore per il quale è proposto il collocamento. Entro due giorni dalla ricezione si procede alla convocazione di una riunione di equipe per discutere l'opportunità di procedere al collocamento. Si precisa che la decisione di accogliere il minore non è vincolata solo alla disponibilità di posti letto. Si tiene in particolar modo conto dei seguenti criteri:

1. il numero di ospiti di sesso maschile e femminile deve essere il più equilibrato possibile;
2. gli ospiti sottoposti a procedimento penale non possono costituire più del 30% dell'intero gruppo di ospiti;
3. il numero massimo di ospiti con certificato di disabilità è di 2 e vengono inseriti solo se la loro presenza è compatibile con le attività che si svolgono all'interno della comunità stessa;
4. le caratteristiche del nuovo ospite devono essere compatibili con quelle degli ospiti già presenti in struttura;
5. il minore per il quale è proposto il collocamento non deve presentare situazioni di dipendenza "conclamata" da sostanze psicotrope o alcool.

In caso di approvazione del collocamento da parte dell'equipe l'ASP Beata Lucia comunica in maniera ufficiale al Servizio Inviante, la disponibilità ad ospitare il minore e/o il nucleo e si procede a definire le modalità e i tempi della presa in carico.

## **c) Presa In carico**

Al momento dell'ingresso in comunità il servizio Inviante compila un apposito modello denominato "*Presa in carico utente*", nel quale vengono riportati i dati sensibili, la costituzione e i rapporti con la rete parentale, le informazioni mediche e le eventuali limitazioni imposte dal servizio inviante (uscite, utilizzo di internet e cellulari, gestione del denaro ecc.). L'ospite viene informato delle regole della comunità attraverso la condivisione con il coordinatore e l'educatore presente del regolamento interno della comunità, che lo stesso è tenuto a firmare. La prassi di ogni nuovo inserimento è che, *indipendentemente dalle limitazioni imposte dal servizio o dal provvedimento giudiziario, nei primi 30 giorni non è consentito all'ospite l'utilizzo di cellulari e connessioni ad internet.*

Nell'arco della prima settimana, in virtù di una prima conoscenza dell'ospite e delle informazioni fornite dai servizi, vengono individuati i due educatori che diventeranno i referenti del nuovo ospite (due educatori o un educatore e il coordinatore responsabile). Tali figure si occupano di:

- Compilare la scheda di osservazione che si divide in tre macro-aree (“autonomie”, “rapporto con sé e con gli altri” e “percorsi e rapporto con l'esterno”). L'osservazione dura in media 20 giorni;
- Redigere, in collaborazione con il coordinatore responsabile, il P.A.I. in relazione a quanto emerso dall'osservazione e alle richieste espresse dall'ospite;
- Gestire colloqui individuali con l'ospite per monitorare il suo stato d'animo e di salute;
- Effettuare, congiuntamente al coordinatore, le verifiche sull'andamento del P.A.I. con il Servizio inviante/affidatario;
- Supportare l'ospite nel disbrigo di pratiche amministrative, sanitarie, etc..;
- Accompagnare l'ospite, congiuntamente al coordinatore, agli “appuntamento” con assistenti sociali e/o autorità giudiziarie.

#### **d) Modalità di dimissione**

Gli ospiti vengono dimessi, concordemente con il Servizio inviante o l'Autorità giudiziaria competente, previa emissione di un decreto da parte del Tribunale per i Minorenni territorialmente competente per:

1. Raggiungimento di tutti gli obiettivi presenti nel PAI e conseguente possibilità di vita autonoma;
2. Reinserimento nella famiglia di origine;
3. Inserimento in una famiglia affidataria o adottiva;
4. Richiesta di allontanamento dalla comunità per incompatibilità con gli altri ospiti;
5. Richiesta di allontanamento dalla comunità per atteggiamenti fortemente negativi e incompatibili con la vita comunitaria (aggressioni, utilizzo reiterato di sostanze, non rispetto delle regole, ecc.).

Nel caso di ragazzi collocati a fronte di un procedimento penale, fatti salvi i casi in cui le dimissioni avvengono su richiesta della nostra comunità per i motivi di cui ai punti 4 e 5, le dimissioni avvengono per:

scadenza della misura cautelare;

termine del periodo di Messa alla Prova concesso dal Tribunale per i Minorenni;

aggravamento della situazione penale con collocamento in Istituto Penale Minorile o spostamento in altra comunità.

In tutti i casi nei quali il Servizio inviante lo ritenga opportuno, la comunità garantisce un periodo concordato con gli stessi, di “*accompagnamento post-dimissione*”, durante il quale gli educatori referenti si rendono disponibili a seguire l'ospite dimesso nel nuovo contesto di vita.

## **6. Retta per accesso al servizio**

La retta giornaliera è totalmente a carico dei comuni di residenza dei ragazzi collocati nel caso di collocamento a fronte di procedimento di natura civile, amministrativa e nel caso di pronta accoglienza (ex art. 403 c.c.). Nei casi di minori o neo maggiorenni collocati con procedimento penale, la retta è a carico del Ministero della Giustizia.

La retta per l'accesso al servizio ammonta ad **€ 126,00** pro-die. **La retta comprende:**

1. assistenza educativa mediante il personale qualificato impiegato;
2. ospitalità di natura alberghiera (vitto e alloggio);
3. abbigliamento;
4. prodotti per l'igiene e la cura della persona;
5. frequenza scolastica (tasse di ammissione a scuole ed istituti pubblici, trasporti, materiale didattico, libri di testo, gite, ...);
6. gestione del tempo libero degli ospiti (trasporto sia pubblico che attraverso mezzi propri, iscrizione ad attività sportive);
7. almeno un soggiorno all'anno in località che verranno definite di volta in volta, durante il periodo di chiusura estiva delle scuole;
8. spese per consulenze di professionisti esterni alla cooperativa;
9. spese per la supervisione delle attività della struttura;
10. utenze varie;
11. eventuali danni arrecati alla struttura dall'ospite.

## **7. Gestione denaro e oggetti di valore (computer, cellulari, ori, ecc.)**

In base al tipo di collocamento ed in accordo con il Servizio o l'A.G. competente, viene decisa la possibilità per i minori accolti di tenere con sé ed utilizzare liberamente (fatti salvi i primi 30 giorni di collocamento), apparecchi telefonici, tablet, computer, etc. Nel caso in cui tali apparecchi non possano essere utilizzati dagli ospiti, vengono custoditi all'interno di una cassaforte e viene firmata dall'ospite e dall'educatore la lista degli oggetti presi in custodia dalla comunità. Nel caso in cui, durante il collocamento, l'ospite entri in possesso di apparecchi e oggetti di valore, è necessario che mostri lo scontrino dell'avvenuto acquisto o che un genitore dichiari la provenienza dell'oggetto.

Non è consentito agli ospiti tenere con sé oggetti di particolare valore, né somme cospicue di denaro. Nel caso in cui familiari, avvocati o altre persone autorizzate inviino o portino denaro agli ospiti, questo viene registrato in un apposito modello e messo in cassaforte. Vengono poi date agli ospiti piccole somme settimanali di denaro che loro dichiarano di avere ricevuto, apponendo la firma sul modello di cui sopra.

## **8. La rete sul territorio**

La comunità deve rappresentare un luogo di vita temporaneo e, nei limiti del possibile, aperto all'esterno. La comunità è in rete con realtà del territorio quali:

Associazioni sportive, socioculturali, ecc.;

Palestre;

Strutture residenziali presenti nello stesso territorio;

Coop. di tipo B;

Scuole di vari ordini e gradi;

Agenzie di formazione;

Scuole di formazione professionale;

Aziende ed imprese private per inserimenti lavorativi e borse lavoro.

La comunità, per la realizzazione dei singoli progetti individuali degli ospiti, collabora costantemente con i Servizi e le autorità giudiziarie presenti sul territorio sede della comunità e nei territori di provenienza dei ragazzi accolti, quali:

Tribunali per i Minorenni;

Centro Giustizia Minorile (CGM);

Ministero della Giustizia;

Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni (USSM);

Istituto Penale per Minorenni (IPM);

Servizi Sociali dei vari territori di provenienza dei minori;

Centri Salute Mentale (CSM) di Narni;

CSM dei vari territori di provenienza dei minori;

Ser.D. di Narni e di altri territori.

## **9. Figure esterne che collaborano con la comunità**

La nostra comunità si avvale della collaborazione costante di figure esterne all'équipe educativa, quali:

Psicologa, psicoterapeuta per la gestione di percorsi con gli ospiti e per la supervisione dell'équipe educativa;

Avvocati civilisti e penalisti;

Mediatore dei conflitti e familiare.



## **10. Strumenti e standard di qualità**

La comunità è dotata di modelli di uso quotidiano, creati ad hoc per la struttura:

- Modello di presa in carico;
- Diario giornaliero;
- Diario significativo dell'ospite;
- Verbale riunioni;
- Registro ingressi/uscite;
- Registro degli ospiti;
- Modello P.A.I individuale.

## **11. Reclamo e gestione del reclamo**

E' previsto, anche al fine di monitorare la qualità del servizio erogato, che i Servizi inviati ed i familiari, qualora presenti e coinvolti nel progetto di collocamento dell'ospite, possano esercitare il proprio diritto a segnalare un problema/disservizio. Nel più breve tempo possibile dalla data del presunto disservizio si può:

- Organizzare un colloquio con il Responsabile d'area sociale dell'Azienda;

- Fare una segnalazione telefonica al numero 0744715208 o direttamente al Responsabile d'area sociale dell'Azienda o inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica [iai.beatalucia.narni@gmail.com](mailto:iai.beatalucia.narni@gmail.com).

Ogni qualvolta si riceva un reclamo, il Responsabile d'area sociale dell'Azienda valuta la segnalazione, fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso. Se il reclamo risulta ammissibile e pertinente, si provvede a gestire il reclamo attuando una procedura che prevede:

- Esatta identificazione del problema riscontrato;
- Valutazione del problema;
- Definizione del trattamento da attuare al fine di risolverlo;
- Identificazione dei soggetti da coinvolgere nella risoluzione del problema;
- Attuazione della risoluzione;
- Verifica dell'efficacia dell'azione correttiva.

Il Responsabile d'area sociale dell'Azienda analizza la "non conformità" riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione dell'Azienda per evitare il ripetersi del disservizio. Il soggetto che presenta il reclamo, ha diritto a ricevere una risposta entro due settimane.