

# Carta dei servizi



**Comunità  
Piccola Città**

**Comunità mamma  
bambino**

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| Premessa .....  | 2  |
| 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....   | 4  |
| 1.1 Caratteristiche strutturali .....   | 4  |
| 1.2 Ente proponente e gestore.....  | 5  |
| 2. FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DI PICCOLA CITTÀ.....   | 6  |
| 2.1 Finalità .....  | 7  |
| 2.2 Destinatari .....   | 7  |
| 2.3 Vita comunitaria .....  | 7  |
| 2.4 Richiesta di inserimento in comunità .....  | 9  |
| 2.5 Ingresso in comunità .....  | 9  |
| 2.6 Documenti utili per l’inserimento in comunità .....   | 9  |
| 2.7 Visite agli utenti ospiti della comunità .....  | 10 |
| 2.8 Incontri protetti .....   | 10 |
| 2.9 Dimissioni .....  | 11 |
| 3. PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI E PROGETTUALITA’ EDUCATIVA.....                                  | 11 |
| 3.1 Progetto di vita .....  | 12 |
| 3.2 Progetto Educativo Individualizzato .....   | 13 |
| 3.3 Progetto Salute .....   | 13 |
| 3.4 Progetto Formazione/Lavoro .....  | 14 |
| 3.5 Strumenti e metodologie educative per l’osservazione e per il sostegno alla genitorialità ..... | 14 |
| 4.PERSONALE.....  | 18 |
| 4.1 Operatori .....   | 18 |
| 4.2 Volontari e tirocinanti.....  | 18 |
| 4.3 Supervisione e formazione .....   | 18 |
| 5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA’ .....  | 19 |
| 6. SERVIZI GARANTITI .....  | 20 |

## Premessa

Questa Carta dei Servizi vuole rappresentare uno strumento per instaurare un rapporto trasparente e costruttivo con il cliente e l'utente finale fornendo precise informazioni su:

- i servizi offerti e le modalità di accesso;
- i modelli educativi e di intervento;
- il personale;
- il monitoraggio della qualità e le modalità di reclamo.

Il presente documento è principalmente rivolto ai servizi territoriali (comuni e ASL) che sono i potenziali clienti di Piccola Città, anche se particolare attenzione è stata posta al linguaggio per rendere comprensibili i contenuti anche ai destinatari e fruitori finali dei servizi (madri e bambini), che, anche se non sono autorizzati ad inoltrare richiesta di inserimento in comunità, è giusto che possano comprendere e valutare il contesto in cui saranno accolti. Quella presentata è la sintesi di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma dal momento che l'impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi, questa Carta è da considerarsi uno strumento dinamico e passibile di verifiche e aggiornamenti.

Piccola Città è una comunità residenziale rivolta a gestanti e madri con figli di età non superiore ai 14 anni (salvo particolari eccezioni), autorizzata al funzionamento ai sensi della Dgr. 1904/2011. Si prefigge lo scopo di sostenere situazioni familiari vulnerabili, le cui fragilità rischiano di causare o hanno determinato una situazione di pregiudizio per il minore.

L'intervento educativo è finalizzato alla tutela dei minori, all'osservazione ed al sostegno delle competenze genitoriali. Vengono strutturati percorsi volti ad accompagnare i genitori nei compiti educativi e di cura, nello sviluppo delle autonomie e nella gestione delle relazioni interne alla famiglia ed esterne. La comunità vuole rappresentare per gli utenti inseriti una esperienza riparativa, una occasione per riflettere sui bisogni dei propri figli, sulle risorse e sui limiti individuali al fine di provare a superare o accettare questi ultimi.

Piccola Città accoglie nuclei inviati dai servizi sociali e sanitari del territorio con i quali viene condivisa non solo la progettualità (progetto di vita e progetto educativo) ma anche l'andamento del percorso comunitario attraverso incontri, comunicazioni, stesura di relazioni periodiche.

Di seguito si trova una presentazione di alcuni servizi/progetti extra retta attivabili per implementare i percorsi comunitari di adulti e minori inseriti a Piccola Città.



**Casa sull'albero e Centro medie** sono due servizi semiresidenziali per minori dai 7 ai 16 anni situati a Modena, adiacenti alla struttura che ospita Piccola Città.

**Remida** è un servizio educativo per ragazzi con disturbo specifico dell'apprendimento che frequentano la classe quinta della scuola primaria, le scuole secondarie di primo grado e il biennio delle secondarie di secondo grado.

**Zona Franca** è un luogo di ascolto e consulenza, rivolto a giovani, adulti, coppie e famiglie che sentono l'esigenza di un sostegno psicologico e psicoterapeutico, psico-pedagogico o di consulenza per affrontare i nodi critici e i momenti di difficoltà che si possono incontrare durante il percorso di vita. Si trova a Modena.

**Faber** è un progetto di agricoltura sociale in grado di accogliere utenti con diverse forme di disagio o che necessitano di un accompagnamento nell'inserimento lavorativo.

**In Volo** si trova a Parma ed è una residenza per trattamenti riabilitativi accreditata per il trattamento dei Disturbi da Comportamento Alimentare.

**Gian Maria Barbieri** è un appartamento ad alta autonomia per nuclei madre bambino. Si trova a Modena.

**Casa Mimosa** si trova a Modena ed è una Comunità Terapeutica Riabilitativa rivolta a madri con figli.

*Per i nuclei inseriti è possibile, da parte del servizio inviante, richiedere un preventivo per l'inserimento degli utenti in tali servizi/progetti.*

## 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

Piccola Città è ubicata nella città di Modena a circa 1.5 km dal centro della città e nelle vicinanze dell'Ospedale Policlinico. La posizione agevola la fruizione dei servizi territoriali destinati ad utenti adulti e minori.

### 1.1 Caratteristiche strutturali

Il fabbricato, di recente ristrutturazione è in possesso di abitabilità e dei requisiti richiesti dalle norme vigenti per i fabbricati ad uso di civile abitazione. Viene garantita costantemente regolare manutenzione al fabbricato ed agli impianti esistenti. Nell'atrio di ingresso del fabbricato è stato installato in apposito armadietto un defibrillatore portatile automatico (AED).

I locali sono risultati idonei al fine del rilascio dell'Autorizzazione al Funzionamento ai sensi della Dgr. 1904/2011.

Piccola Città si compone di tre piani e può ospitare otto nuclei madre figlio. E' attivo un ascensore, idoneo anche per i disabili, utile per raggiungere i piani superiori della struttura.

Il **piano terra** comprende sette locali:

- **il salone** che misura oltre 100 mq. ed è suddiviso da colonne portanti in mattoni che reggono il soffitto a volte. L'ambiente, caldo ed accogliente, contiene divanetti, angoli tematici, biliardino ed offre la possibilità di accedere all'ampio giardino;
- **la cucina abitabile** che funge anche da sala da pranzo;
- **l'ufficio degli operatori** che si caratterizza per le vetrate affacciate sul salone (con la possibilità di fare osservazione a distanza);
- **due bagni**;
- **la lavanderia** con le lavatrici e gli stenditoi.

Il primo piano è composto da:

- **camera** e relativo **bagno**;
- **un ripostiglio** utilizzato dagli operatori;
- **due camere** per gli ospiti con i relativi **bagni**, un ripostiglio, **un salottino** ed una **piccola cucina**.

Il secondo piano è quello con il maggior numero di camere:

- **sei** camere dedicate agli ospiti;
- **una piccola cucina**;
- **quattro** bagni per gli ospiti;
- **un salottino**.



## 1.2 Ente proponente e gestore

Il Consorzio Gruppo CEIS nasce nell'ottobre 2008, allo scopo di riunire sotto la stessa forma giuridica enti differenti, operanti su territori diversi, che condividevano la medesima mission, ma anche per fornire agli enti stessi uno strumento capace di rispettare le proprie autonomie nell'offrire servizi diversificati sul territorio, condividendo i valori e l'approccio di base.

La **mission** è quella di diffondere ed estendere la cultura dell'accoglienza e del prendersi cura, favorendo il superamento dei pregiudizi e dell'eccessiva semplificazione o banalizzazione dei fenomeni legati al disagio, con l'obiettivo di promuoverne una corretta conoscenza e con essa il benessere complessivo della persona. La mission è inoltre quella di operare nel campo del disagio in tutte le sue forme, di progettare, sviluppare e gestire servizi socioeducativi e socioassistenziali negli ambiti delle dipendenze, della tutela del minore, della salute mentale e dell'universo dell'assistenza.

Il Consorzio Gruppo CEIS cooperativa sociale, agisce stabilmente sulla base di esigenze di cooperazione ed assistenza reciproca delle consorziate, operando come un'unica impresa.

In relazione a ciò, il Consorzio si accredita e si propone per conto dei consorziati gestori ed esecutori dei servizi:

- **CEIS FONDAZIONE ONLUS**
- **CEIS A.R.T.E. COOPERATIVA SOCIALE**

Il Consorzio si ispira ai principi e ai valori statuiti dalla Fondazione CEIS su cui fonda sia i rapporti con l'utenza che con i servizi che le gravitano intorno.

Tali principi possono essere riassunti in:

- 1) **Accoglienza:** ogni persona ha il diritto di essere accettata e accolta per quella che è, senza discriminazioni di genere, età, razza, religione e visione politica;
- 2) **Imparzialità:** l'atteggiamento e il comportamento del personale è guidato da criteri di imparzialità ed obiettività;
- 3) **Responsabilità e partecipazione:** la persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di riabilitazione e protagonista del proprio cambiamento;
- 4) **Solidarietà:** Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco;
- 5) **Rispetto:** sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo.

Il Consorzio Gruppo Ceis tramite l'articolazione, l'organizzazione e il coordinamento delle proprie Consorziatoe esecutrici, realizza le seguenti tipologie di servizi sui territori delle province di Modena, Parma e Bologna:

- Comunità terapeutiche per persone con dipendenze patologiche;
- Servizi ambulatoriali per dipendenze patologiche;
- Comunità educative per minori;
- Comunità integrate per minori;
- Centri semi residenziali per adulti e minori;
- Case alloggio;
- Appartamenti di alta autonomia;
- Comunità psichiatriche;

- Comunità pedagogiche;
- Residenze riabilitative;
- Servizi diurni per anziani;
- Servizi di accoglienza per migranti.

## 2. FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DI PICCOLA CITTÀ

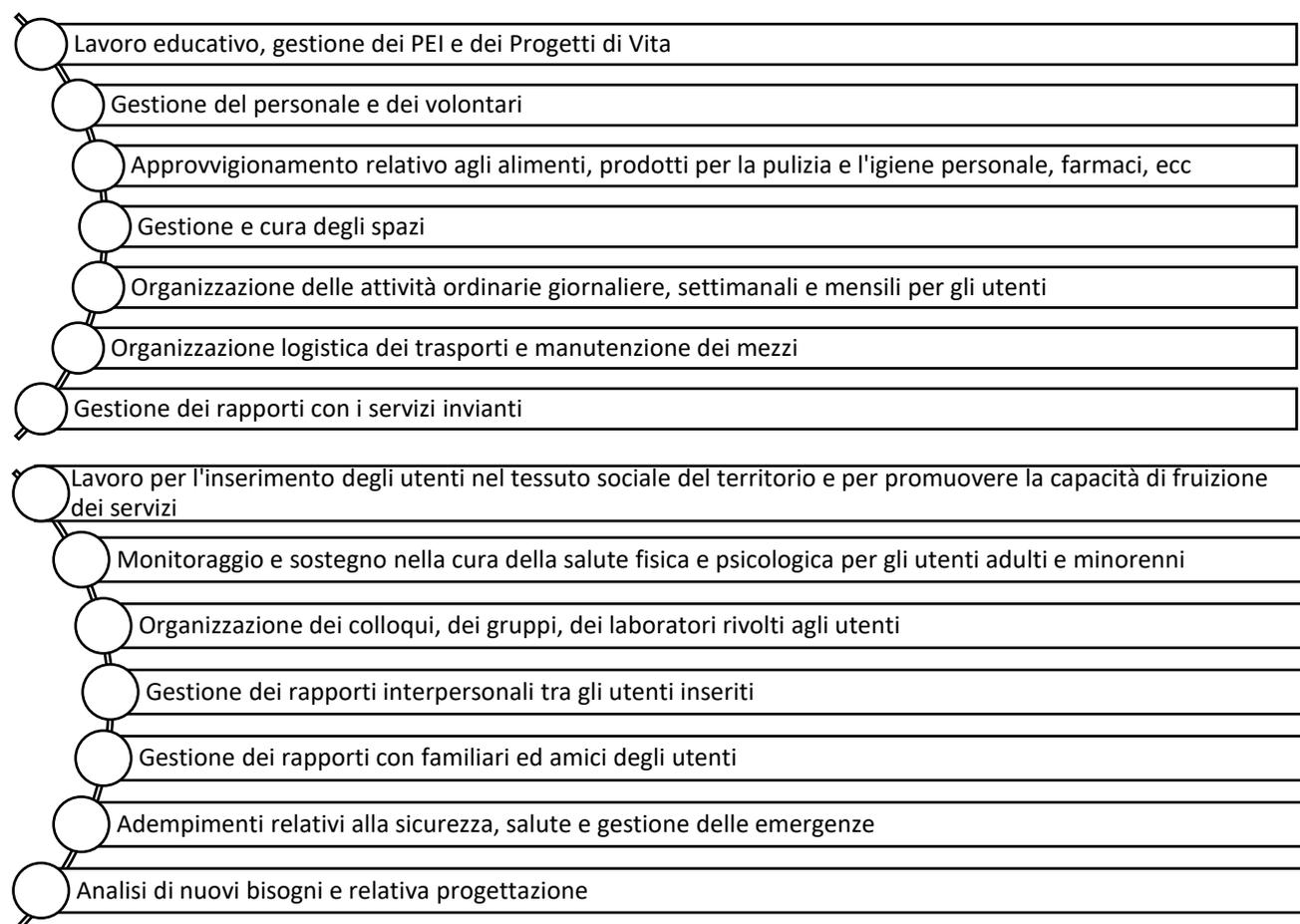
Piccola Città è una struttura residenziale finalizzata alla tutela dei minori ed al sostegno alla genitorialità; è in grado di accogliere gestanti, anche minorenni, e nuclei monogenitoriali con figli minori, che si trovano in situazione di difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali, eventualmente sancita da un provvedimento del Tribunale per i minorenni.

Non viene svolta una funzione peritale, poiché questa è una prerogativa dei servizi sociali e sanitari del territorio.

Si lavora sul recupero delle competenze genitoriali e sullo sviluppo delle autonomie necessarie per superare, quando possibile, una fase di difficoltà.

L'organizzazione della comunità è la base su cui si fonda la possibilità di svolgere regolarmente le attività previste.

Per questo deve includere diversi aspetti sia di natura educativa e relazionale che di natura pratica:



## 2.1 Finalità

Il lavoro degli operatori, a seconda delle problematiche portate dagli ospiti e segnalate dai servizi competenti, si articola in cinque aree di intervento:

- 1) osservazione e valutazione del rapporto madre-bambino;
- 2) interventi pedagogici/educativi/formativi diretti a madri e bambini per:
  - il sostegno ed il rafforzamento dell'autonomia, dell'autostima, del senso di autoefficacia;
  - lo sviluppo delle abilità personali e sociali;
  - acquisire/potenziare le capacità necessarie a svolgere il ruolo genitoriale;
  - favorire un buon attaccamento ed offrire un contesto protettivo capace di sollecitare nella madre risposte adeguate ai bisogni del figlio;
  - fornire significati e chiavi interpretative per un'adeguata rilettura della propria situazione e degli eventi che hanno portato il nucleo in comunità;
  - aiutare le madri a ristrutturare il proprio stile di vita in maniera confacente ai bisogni del bambino;
  - fornire strumenti ed occasioni di crescita culturale.
- 3) attività di tutela e promozione del benessere e della salute dei minori e delle donne ospiti della struttura;
- 4) interventi di mediazione col territorio finalizzati all'integrazione e reinserimento degli utenti nel tessuto sociale;
- 5) progettazione (progetto di vita, progetto educativo e loro integrazione col progetto quadro dei servizi territoriali).

## 2.2 Destinatari

I beneficiari degli interventi sono madri e figli appartenenti a nuclei familiari in carico ai servizi sociali e sanitari del territorio che hanno manifestato difficoltà relative al ruolo genitoriale o che hanno richiesto aiuto ai servizi (anche in presenza di un Decreto del Tribunale per i Minorenni).

Si tratta primariamente di nuclei che necessitano di protezione per il minore, di osservazione e valutazione del rapporto madre figlio, di sostegno alla genitorialità, o di nuclei per i quali si ritiene necessario un allontanamento dal proprio domicilio a causa di violenze o problematiche di natura socio ambientale.

Non sono accolte utenti con manifeste patologie in atto correlate ad alcolismo e tossicodipendenza o affette da gravi disturbi psichiatrici non compensati.

La casa può ospitare un massimo di otto nuclei. Il numero dei minorenni accolti non può superare le dodici unità.

## 2.3 Vita comunitaria

La vita comunitaria, con le regole che la caratterizzano, la relazione ed il confronto quotidiano con le figure professionali che vi operano, il coinvolgimento nelle attività strutturate è il primo strumento educativo per permettere alle utenti ed ai loro figli di adattarsi e conoscere il nuovo contesto di vita che li vede protagonisti.

L'acquisire uno stile di vita più regolare, il susseguirsi di ritmi ed attività ritualizzate permettono agli ospiti della casa, adulti e minori, di recuperare una dimensione di prevedibilità, protezione e contenimento.

Tra gli obiettivi iniziali che si pone la comunità vi è anche quello di promuovere la riflessione circa il senso della propria maternità prendendo atto innanzi tutto dei motivi per i quali si è reso necessario l'inserimento in comunità per superare atteggiamenti vittimistici e per elaborare e cogliere le responsabilità personali. L'obiettivo è quello di dare voce ai bisogni dei minori, traducendo, quando necessario, i loro linguaggi e le loro richieste. Si vuole creare uno spazio in cui dare la possibilità ai genitori di sintonizzarsi con i tempi, le richieste affettive, le necessità di cura ed accudimento dei loro figli. Allo stesso tempo sono dedicati anche ampi spazi all'ascolto dei genitori per accogliere il loro bisogno di riparare le ferite e di ricostruire un nuovo progetto di vita.

Si riporta di seguito la struttura di base della giornata tipo delle utenti di Piccola Città.

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>06,45 - 8.00</b>  | <b><i>Risveglio, cura della persona (adulti e bambini), colazione</i></b>   |
| <b>07.30</b>         | <b><i>Partenza per asilo/scuola e/o lavoro</i></b>  |
| <b>09,00-11.00</b>   | <b><i>Compiti di riordino e pulizia degli spazi comuni e di quelli personali. Tali compiti, della durata di 40 minuti circa sono suddivisi tra le ospiti e organizzati su turni a rotazione. Attività di lavanderia</i></b>   |
| <b>10.30-12.30</b>   | <b><i>Attività di gioco con i bambini e vita comunitaria<br/>Uscite individuali e di gruppo.<br/>Colloqui con gli operatori e con i servizi invianti.<br/>Gruppo di sostegno alla genitorialità<br/>Preparazione del pranzo e della tavola.<br/>Preparazione e pranzo dei bambini.<br/>Ritiro dei bambini da scuola</i></b> |
| <b>13.00-14.00</b>   | <b><i>Pranzo</i></b>  |
| <b>14.00-15,30</b>   | <b><i>Riposo madri e bambini.<br/>Riordino della cucina e della sala da pranzo.<br/>Gruppo Casa</i></b>   |
| <b>15,30</b>         | <b><i>Partenza per Asilo/Scuola (ritiro bambini)</i></b>  |
| <b>16,00-18.30</b>   | <b><i>Attività come da progetto di vita e progetto educativo individualizzato.<br/>Uscite individuali.<br/>Uscite di gruppo.<br/>Vita di comunità.<br/>Attività di gioco con i bambini.</i></b>   |
| <b>18.00-19.00</b>   | <b><i>Cura della persona: igiene personale di madri e bambini.<br/>Attività di preparazione della cena.<br/>Cena adulti e bambini.</i></b>  |
| <b>19,45-20,45</b>   | <b><i>Riordino e pulizia di cucina e sala da pranzo entro le ore 20,30</i></b>  |
| <b>21.30</b>         | <b><i>Addormentamento dei bambini</i></b>   |
| <b>21.30-23.00</b>   | <b><i>Relax individuale</i></b>   |
| <b>massimo 23.30</b> | <b><i>Riposo notturno</i></b>   |

Questo è un programma giornaliero di massima che va integrato con:

- attività di laboratorio;
- eventuali attività lavorative o formative di utenti;
- visite mediche o colloqui psicologici;
- incontri con i servizi.

## 2.4 Richiesta di inserimento in comunità

La richiesta di inserimento è inoltrata da parte dei Servizi Territoriali (Comuni o ASL), al coordinatore dell'area socio assistenziale e genitorialità del Gruppo Ceis che, congiuntamente al responsabile della struttura, raccoglie gli elementi necessari per la valutazione del caso attraverso:

- Colloquio telefonico;
- Richiesta di documentazione scritta inerente la situazione del nucleo candidato all'inserimento in comunità;
- Incontro per raccogliere ulteriori elementi e per fornire al servizio richiedente altre informazioni circa la comunità e il suo funzionamento.

E' possibile organizzare una visita alla comunità per il nucleo candidato all'inserimento.

## 2.5 Ingresso in comunità

Al momento dell'ingresso è prevista la presenza dell'assistente sociale titolare del caso per:

- presentare agli operatori di Piccola Città **le linee fondamentali di intervento sul nucleo familiare ed il progetto sul nucleo** (progetto quadro) e stabilire tempi e modalità di stesura del progetto di vita e del progetto educativo individualizzato da parte della comunità in accordo con il servizio inviante;
- definire i ruoli e le funzioni dei soggetti coinvolti nella gestione del caso (Tribunale dei Minorenni, Servizio Sociale, Servizio di Neuropsichiatria Infantile, Comunità, ecc.);
- accompagnare l'utente nell'elaborazione di risposte a dubbi, perplessità, richieste riguardanti l'ingresso in struttura;
- partecipare alla presentazione delle regole base della vita comunitaria (contratto), chiarire con gli utenti le disposizioni da parte del Servizio Sociale inviante ed eventualmente del Tribunale dei Minorenni.

Al momento dell'ingresso si procede inoltre alla predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme all'ospite ed alla presentazione dell'operatrice di riferimento.

L'ingresso nella struttura è subordinato a:

- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente del regolamento della casa;
- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente della documentazione relativa alla privacy;
- consegna della documentazione sanitaria relativa all'utente che verrà custodita in comunità;
- adesione al Progetto Salute.

I dati personali e la documentazione relativa al caso vengono inseriti nella cartella personale dell'utente su cui vengono inoltre registrate annotazioni diaristiche sulla vita di comunità, obiettivi, indicazioni dei servizi.

Per i casi in cui i servizi sociali o la comunità avvertano la necessità di particolari valutazioni, poiché si discostano dalla tipologia di utenza ammessa alla casa, si prevede un percorso di osservazione della durata di un mese prima che la struttura dia conferma definitiva dell'avvio del percorso.

## 2.6 Documenti utili per l'inserimento in comunità

Documenti personali dell'utente:

- Tessera S.S.N. (in originale);
- Tessera di esenzione ticket (in originale);
- Codice fiscale (in originale);
- Carta d'identità (in originale);
- Fotocopia del permesso di soggiorno (per utenti stranieri);
- Documentazione socio-sanitaria: eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale della madre e dei bambini;
- Relazioni socio-educative redatte dai servizi territoriali;
- Eventuali decreti del Tribunale dei Minorenni.

## 2.7 Visite agli utenti ospiti della comunità

Ai nuclei inseriti in comunità (madri e bambini) è consentito ricevere visite all'interno della struttura o presso una sede esterna, previa richiesta del servizio sociale e approvazione da parte dell'equipe della comunità.

Vengono di seguito riportate alcune indicazioni necessarie per il regolare il corretto svolgimento delle visite:

1. Non sono ammesse richieste di visite inoltrate direttamente agli operatori della comunità senza l'opportuno filtro del servizio sociale che valuterà l'opportunità della visita;
2. Il calendario delle visite viene concordato tra gli operatori della comunità e gli operatori del servizio sociale e comunicato da questi ultimi ai candidati alle visite;
3. L'attivazione degli incontri è successiva all'invio da parte del servizio sociale della richiesta scritta (fax o mail) in cui vengono specificate l'orario, il giorno e la durata dell'incontro (o calendario in caso di incontri continuativi). Sarà cura degli operatori del servizio sociale informare l'adulto del nucleo (la madre), che riceverà visite, dell'imminente inizio degli incontri.
4. Per garantire il diritto di privacy dei visitatori e degli ospiti della struttura gli incontri si possono tenere in una struttura esterna alla comunità;
5. Le visite avranno inizio solo dopo la firma per l'accettazione, da parte del visitatore, del regolamento che norma gli incontri in comunità.

La modalità di gestione degli incontri da parte degli operatori sarà la seguente: accoglienza del visitatore ed accompagnamento all'interno della stanza dedicata; accompagnamento del nucleo (o del minore) ospite della comunità nel luogo dell'incontro; accompagnamento all'uscita del visitatore e commiato una volta terminato l'incontro; ri-accompagnamento in struttura degli ospiti di Piccola Città.

## 2.8 Incontri protetti

Per quanto riguarda gli incontri protetti che richiedono la presenza degli operatori ed in cui si ritiene necessario che il minore non venga mai lasciato solo con il visitatore, la cooperativa può mettere a disposizione uno spazio esterno alla comunità che può essere destinato a tale finalità. Per attivare questa tipologia di intervento è possibile inoltrare una richiesta di preventivo specificando fascia oraria, durata, numero e modalità degli incontri da realizzare.

La gestione degli incontri protetti avviene su invio dei Servizi Sociali che rimangono il riferimento principale del genitore non convivente (o del visitatore in generale).

La "presa in carico" e gestione degli incontri prevede una prima fase di analisi del caso in equipe e l'assegnazione del percorso ad uno o più operatori di riferimento.

Sono previsti incontri di verifica con i servizi inviati e, su richiesta, la stesura di relazioni sull'andamento degli incontri.

L'attivazione degli incontri è successiva al colloquio, da realizzarsi assieme ai Servizi Sociali, con il genitore non convivente in cui vengono esplicitate le caratteristiche, la cadenza e durata degli incontri ed in cui si raccoglie l'adesione al regolamento e si prende visione e si firma tutta la documentazione relativa alla privacy.

## 2.9 Dimissioni

Le dimissioni degli utenti vengono concordate con i servizi invianti, eventualmente sulla base delle prescrizioni del Tribunale dei Minorenni, qualora si operi in presenza di decreto.

Qualora l'utente non rispetti le regole della vita comunitaria e/o gli accordi stipulati con il servizio inviante, e non sia disponibile al confronto, la comunità può, in qualunque momento del percorso, anticipare la dimissione la cui modalità sarà concordata con l'assistente sociale titolare del caso.

Per le dimissioni che prevedono l'allontanamento di uno o più figli dalla madre sarà necessario strutturare, assieme al servizio inviante, modalità di dimissione che tengano in considerazione i percorsi delle altre utenti dalla casa. Di conseguenza l'allontanamento non dovrà avvenire con l'intervento coatto all'interno della comunità.

La comunità può assicurare risposte di emergenza continuando ad ospitare temporaneamente sia i bambini, lasciati dalle madri che hanno interrotto in progetto di accoglienza in comunità, sia le madri i cui figli sono posti in affidamento familiare o in altre collocazioni. Questa accoglienza di emergenza non supera di norma i due mesi.

## 3. PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI E PROGETTUALITA' EDUCATIVA

La pianificazione degli interventi è definita nell'ambito del **Progetto Quadro dei Servizi Territoriali**. Come stabilito dalla D.G.R. 19 dicembre 2011 "Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari" e dalle successive modifiche apportate dalla D.G.R. 14 luglio 2014, n.1106, dalla D.G.R. 25 luglio 2016, n. 1153, dalla D.G.R. 25 marzo 2019, n.425 per i maggiorenni la progettualità educativa si identifica con il **Progetto di vita**, che viene concordato nelle sue linee generali con i Servizi Territoriali prima dell'ingresso, e viene messo a punto dalla comunità entro due mesi dall'inserimento. Inoltre qualora la competenza genitoriale sia gravemente compromessa e/o sussista un decreto del Tribunale per i minorenni di affidamento del minore ai Servizi Territoriali, la comunità predispone, entro due mesi dall'ingresso, il **Progetto Educativo Individualizzato** integrato con il progetto di vita della madre. Nel caso di gestanti e madri minorenni viene definito un progetto educativo individualizzato specifico per la madre.

Per garantire una corretta gestione della struttura e un puntuale rispetto degli obiettivi legati alla progettazione educativa la **riunione di equipe si tiene a cadenza settimanale**. I principali temi che si affrontano sono:

1. Programmazione dell'attività degli operatori per la settimana sia per quanto riguarda il lavoro strettamente educativo (colloqui, visite mediche, gruppi, laboratori, accompagnamenti e affiancamenti, incontri con i servizi, stesura di relazioni, gite, ecc.), sia per quanto riguarda la conduzione della casa (spesa alimentare, acquisto farmaci, chiamate per le riparazioni, ecc.);

2. Valutazione e verifica dell'andamento dei progetti riguardanti i nuclei ospitati in comunità;
3. Analisi e confronto in merito alle eventuali necessità emerse nel lavoro quotidiano (proposte di inserimento, comportamenti da valutare, richieste degli utenti, ecc.);
4. Si valutano gli strumenti di lavoro educativo e di osservazione e si programmano nuove modalità di lavoro di rete.

Nei paragrafi successivi saranno presentate le caratteristiche delle singole progettazioni.

### 3.1 Progetto di vita

Il progetto di vita viene concordato nelle sue linee generali prima dell'ingresso, con i servizi territoriali interessati ove possibile con il coinvolgimento della madre, e viene messo a punto dalla comunità entro i primi sessanta giorni dall'ingresso. Il progetto di vita viene redatto anche in relazione agli esiti dell'osservazione delle competenze genitoriali e dei bisogni del bambino, delle sue potenzialità e degli effetti indotti dalla nuova situazione.

Il progetto di vita definisce la durata dell'accoglienza (di norma non superiore ai diciotto mesi), le modalità con cui il gruppo di lavoro della comunità, in raccordo con i servizi territoriali, le associazioni interessate ed eventuali figure di supporto, sostiene le madri accolte nelle loro esigenze psicologiche e materiali e nel percorso di autonomizzazione (ricerca di soluzioni abitative autonome, di lavoro e di opportunità di qualificazione professionale; capacità di utilizzare i servizi del territorio, di usare adeguatamente il proprio tempo e il denaro, di conciliare gli impegni personali con quelli genitoriali...).

Il progetto di vita ha un valore simbolico di "contratto" in cui l'utente, con le sue risorse e difficoltà personali, a fronte dell'ospitalità garantita, del supporto educativo e degli interventi di sostegno programmati, si assume le proprie responsabilità ed i propri impegni nella direzione del perseguimento di condizioni di vita autonome e di un'adeguata comprensione e gestione dei compiti genitoriali.

Il progetto di vita specifica le azioni di supporto alla funzione genitoriale o di diretto sostegno al bambino o ragazzo che verranno svolte sia dagli operatori della comunità che dai Servizi Territoriali relativamente a:

- assicurare il soddisfacimento delle necessità di ascolto, cura e gestione dei bambini;
- sviluppare la capacità di aiutare il bambino o il ragazzo a comprendere, in relazione all'età e capacità di discernimento, il senso dell'esperienza che sta vivendo, con particolare riferimento alla propria situazione familiare, alle funzioni assolve dagli adulti che si prendono cura del nucleo, alla prospettiva che il progetto di accoglienza persegue per lui e la madre;
- realizzare il superamento di eventuali situazioni di disagio sociale e psicologico;
- supportare percorsi di crescita ed apprendimento;
- incrementare le capacità di relazione all'interno della comunità e nei contesti sociali frequentati;
- favorire la maturazione delle autonomie personali.

### 3.2 Progetto Educativo Individualizzato

Il Progetto Educativo individualizzato è lo strumento operativo che orienta la relazione con il minore ospite della comunità e sviluppa ed integra quanto contenuto nel Progetto Quadro dei Servizi Territoriali e nel Progetto di Vita della madre. Esso viene definito entro due mesi dall'inserimento in comunità ed in seguito ad una prima osservazione dello sviluppo cognitivo, emotivo, relazionale del minore e di eventuali problematiche comportamentali. E' costruito coinvolgendo la madre ed i ragazzi che abbiano compiuto i 12 anni e anche quelli di età inferiore, compatibilmente con le loro capacità di discernimento.

E' definito in raccordo con i Servizi Territoriali e descrive le modalità per:

- aiutare il bambino a cogliere il senso dell'esperienza che sta vivendo all'interno della comunità, mirata ad assicurargli una situazione familiare stabile e serena, in una prospettiva evolutiva;
- curare l'integrazione del minore nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con i coetanei, nonché con gli adulti della comunità;
- sollecitare l'acquisizione delle autonomie e la cura nella gestione della persona e delle cose;
- promuovere e sostenere l'autostima;
- supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico;
- gestire il rapporto degli ospiti con la famiglia, nonché le forme ed i tempi degli incontri con questa, in accordo con i servizi sociali e sanitari competenti, e in conformità con quanto eventualmente disposto dal tribunale per i minorenni;
- assicurare il sostegno morale ed educativo negli eventuali percorsi giudiziari.

La comunità predisporre una relazione di verifica del PEI a cadenza semestrale e la inoltra ai servizi invianti.

Si prevede inoltre la stesura e l'invio di altre relazioni o comunicazioni su richiesta dei servizi o per evidenziare accadimenti o esigenze sorte nel percorso comunitario.

### 3.3 Progetto Salute

Dopo una prima analisi della documentazione sanitaria relativa all'utente compiuta al momento della richiesta di inserimento in collaborazione con i Servizi Territoriali invianti, nei primi giorni di permanenza in comunità gli operatori si attivano per sostenere gli utenti nella procedura di scelta del medico di base e del pediatra presso gli uffici competenti.

Entro il secondo mese di permanenza, per acquisire gli elementi di base per stilare il progetto di vita ed il progetto educativo individualizzato si procede a:

- Completare una prima valutazione delle condizioni mediche generali eventualmente anche attraverso visite mediche e/o contatti con medico di base e pediatra che seguivano gli utenti prima dell'ingresso in comunità, con l'autorizzazione e la collaborazione degli interessati e dei servizi sociali. In questa fase l'equipe di Piccola Città valuta l'opportunità di chiedere all'utente di sostenere esami di laboratorio.

- Valutare e programmare in equipe le azioni necessarie per promuovere il benessere fisico e psicologico degli utenti (adulti e minori).

### 3.4 Progetto Formazione/Lavoro

Al momento dell'inserimento in comunità viene effettuata una valutazione dei percorsi formativi ed eventualmente lavorativi degli utenti. Nella stesura del progetto di vita saranno inclusi gli esiti di tale analisi iniziale, i bisogni rilevati e le azioni per raggiungere gli obiettivi stabiliti anche per quanto concerne il tema formazione e lavoro. Per le utenti in stato di gravidanza, vittime di traumi recenti o in situazione di forme di disagio temporaneo, fisico o psichico, impossibilitate, nel breve periodo, ad intraprendere tali percorsi, si provvederà, in accordo con i servizi invianti, a posticipare tale progettazione.

I colloqui, i percorsi di gruppo e la collaborazione richiesta alle ospiti nella gestione della casa e dei suoi spazi saranno strumenti utili per lavorare su aspetti quali:

- l'individuazione delle competenze utili nel mondo del lavoro;
- l'affidabilità nella gestione di una mansione ed il rispetto degli orari
- la perseveranza ed i tempi di attenzione e concentrazione;
- l'autonomia decisionale;
- il rispetto delle gerarchie e la capacità di lavorare in team;
- l'attitudine al cambiamento;
- la gestione degli imprevisti e dello stress.

### 3.5 Strumenti e metodologie educative per l'osservazione e per il sostegno alla genitorialità

I principali strumenti di lavoro degli operatori della comunità sono sicuramente **l'affiancamento** degli utenti (adulti e minori) nella gestione della loro quotidianità e la cura delle **relazioni** che si instaurano tra madri e figli, tra tutti i soggetti coinvolti nei progetti educativi e con le realtà del territorio.

Per ogni nucleo inserito viene aperta una **cartella** in cui si trovano:

- Fotocopie documenti di identità;
- Progetto Quadro;
- Progetto di vita
- P.E.I.;
- Progetto salute;
- Progetto Formazione/Lavoro
- Sezione diaristica;
- Sezione osservazione e relazioni;
- Sezione incontri con i servizi invianti;
- Eventuali documentazioni mediche;
- Eventuali decreti del Tribunale per i Minorenni forniti dal Servizio Sociale.

Gli operatori sono anche impegnati nel tenere aggiornato sia il **quaderno delle consegne** (annotazioni di eventi, impegni, incombenza utili per gli operatori del turno successivo) sia il **planning giornaliero** in cui sono annotati gli impegni di operatori ed utenti.

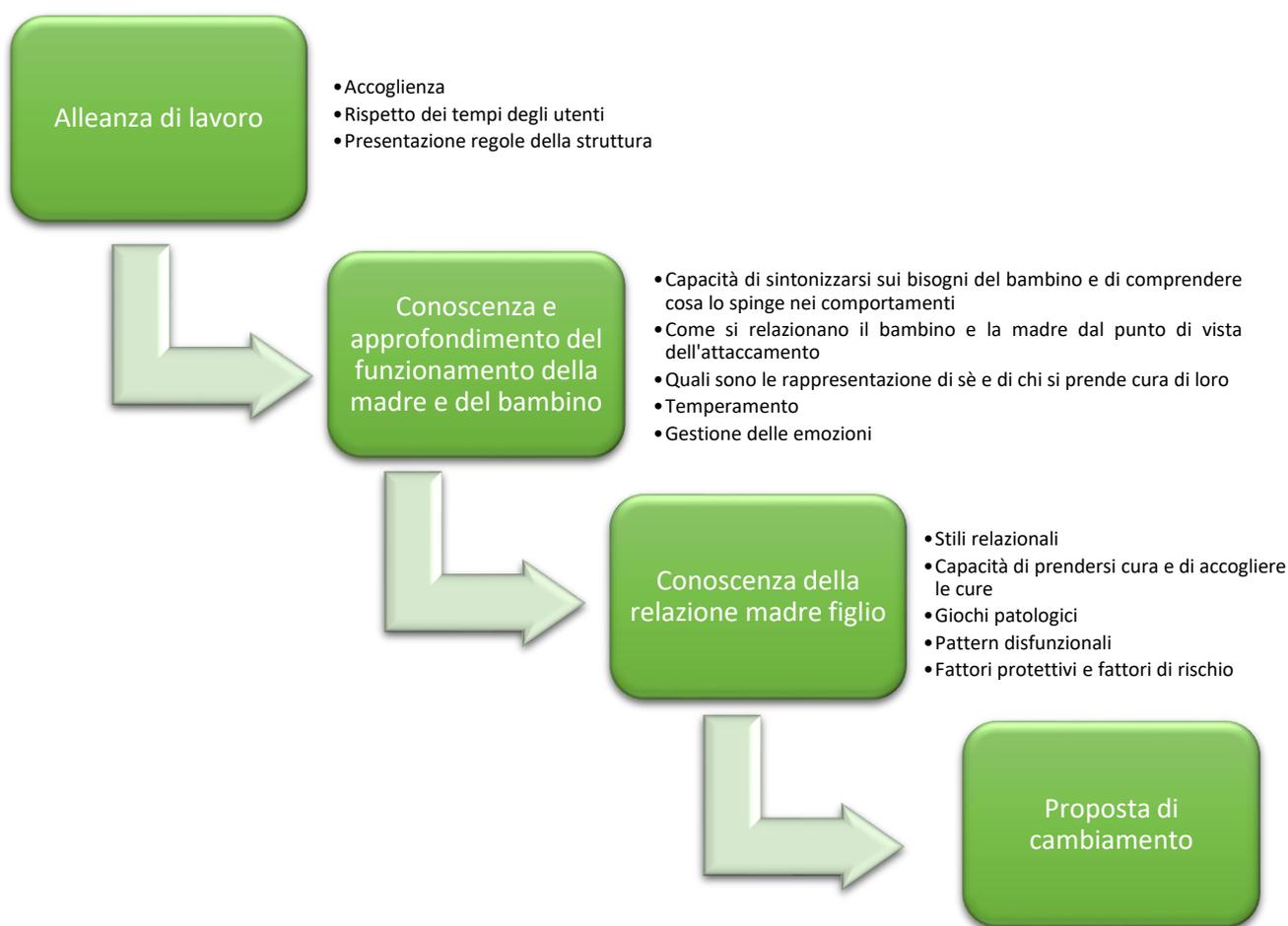
Il Gruppo Ceis si è dotato di un sistema informatizzato per la gestione della cartella dell'utente, del registro presenze e delle comunicazioni tra operatori.

Il quadro di riferimento è quello della teoria sistemico-relazionale e della teoria dell'attaccamento.

Il lavoro educativo degli operatori si concentra sia sul qui ed ora di quello che accade in comunità, sia sulla rielaborazione della storia personale che ha portato gli utenti alle difficoltà del presente.

La prima fase del lavoro in comunità si concentra sul bisogno di madri e figli di sentirsi protetti, compresi, confortati e sicuri. Questa è la base per creare un clima di fiducia e un'alleanza di lavoro che possa far emergere motivazioni intrinseche al cambiamento (io cambio perché sento che ho bisogno di cambiare).

Una sintesi del percorso di conoscenza ed osservazione iniziale del nucleo.



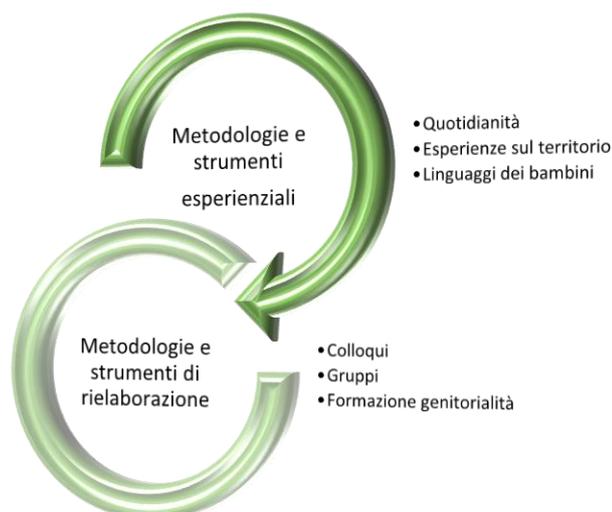
La proposta di cambiamento deve essere graduale e calibrata rispetto alle possibilità degli utenti. Diversi nuclei possono non essere in grado di ammettere o riconoscere le proprie difficoltà, pertanto la proposta di cambiamento deve includere sia la messa in sicurezza che un'attenta valutazione delle richieste e delle tempistiche per non attivare rigide dinamiche controllo/controllo che possono compromettere il percorso comunitario.

Al momento dell'ingresso ad ogni nucleo viene assegnato un **educatore di riferimento**. È un operatore che, rispetto agli utenti che segue, lavora in stretto raccordo con il responsabile e con l'equipe. Le sue

funzioni hanno a che fare con aspetti relazionali (accompagnare gli utenti nel loro percorso, fungere da punto di riferimento, cogliere i momenti di difficoltà e sostenere la persona) e con aspetti di natura pratico organizzativa che sono inerenti al progetto educativo individualizzato, al progetto di vita, al progetto salute ed al progetto lavoro/formazione. In questo senso è un operatore che sul caso cerca di “portare avanti” quanto stabilito in fase progettuale e quanto emerge nel percorso comunitario, ricorda le scadenze e tiene aggiornato il responsabile. L’educatore di riferimento segue l’utente fin dal suo ingresso in comunità, ne cura in modo particolare l’accoglienza e l’inserimento. È la persona che cura la cartella del nucleo e la documentazione relativa al caso. Riporta al responsabile, in tempo reale, eventuali temi urgenti. In accordo con il responsabile può realizzare colloqui individuali con gli utenti, incontri con il Servizio inviante e con le agenzie sanitarie, scolastiche ed extra-scolastiche. La comunità per supportare questa funzione ha redatto un documento denominato “L’educatore di riferimento” (consultabile in sede).

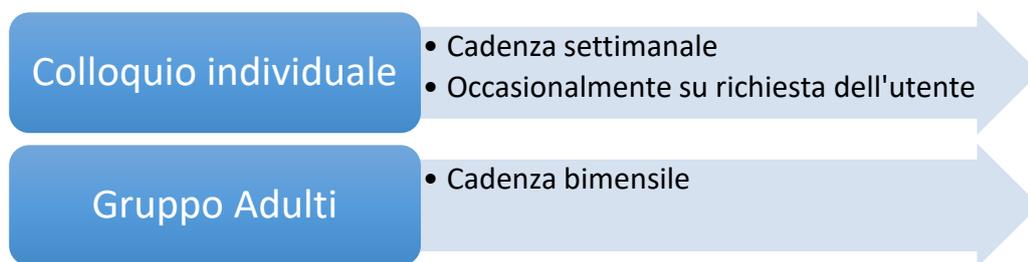
L’equipe educativa per l’attività di osservazione utilizza griglie e check list specifiche per età (dei minori), per la valutazione del rapporto madre bambino e per l’approfondimento delle autonomie degli adulti.

Il lavoro sulla genitorialità e sulle autonomie si struttura in esperienze e in momenti di elaborazione e confronto.



La comunità per lavorare sul cambiamento adotta una **metodologia esperienziale** in cui il “prendersi cura” dei figli si realizza con diverse modalità, dal dedicare tempo per preparare attività per loro, al recarsi in un centro commerciale per acquistare i materiali scolastici assieme, al prenotare visite mediche. Gli interventi si realizzano utilizzando diversi linguaggi e diversi spazi, utilizzando il gioco e la narrazione, il saper fare e il saper ascoltare, le tecnologie e i materiali naturali, la dimensione familiare, gruppale e quella individuale, la complessità e la semplicità. Lavorare sulla relazione tra genitori e figli significa, a volte, recuperare “i cento linguaggi dei bambini” e servirsene per facilitare lo scambio con gli adulti. Le esperienze si strutturano sia nei luoghi di già conosciuti dagli utenti (il parco, il centro commerciale, gli uffici pubblici, le vie del centro) sia in luoghi e in attività in alcuni casi mai sperimentati (la bocciofila, la gita in montagna, la visita in fattoria, la spiaggia del mare). Le esperienze ci servono per raccogliere il materiale per nuove storie, con nuovi significati, per lavorare quindi sulle relazioni e sul cambiamento. Il gioco, la narrazione, l’arte, l’espressione ed il riconoscimento delle emozioni, l’attività motoria sono i primi linguaggi che si condividono con le famiglie.

Le parole, i colloqui, i gruppi sono fondamentali per dare significato alle esperienze, alle proprie storie di vita, alla narrazione degli eventi che gli utenti ci portano, per **rielaborare** il dolore, per parlare dei bisogni dei bambini e di come interpretare il ruolo del genitore.



Il **colloquio** che può essere richiesto dall'utente o proposto dagli operatori rappresenta lo spazio di elaborazione del proprio percorso o di gestione di problematiche del quotidiano. In genere vengono proposti colloqui settimanali con l'operatore di riferimento in cui si realizza anche una sorta di programmazione degli impegni e di verifica sul percorso comunitario

I **gruppi adulti** possono trattare sia tematiche relative ai rapporti tra gli utenti presenti in comunità sia temi che riguardano in più specifico la genitorialità.

I **gruppi di sostegno alla genitorialità** possono coinvolgere le utenti tutte insieme o suddivise in sottogruppi.

Gli incontri vogliono rappresentare una sorta di "scuola per genitori" che sappia e possa abbinare ad incontri teorici la sperimentazione di quanto è necessario apprendere sul significato e sulle competenze necessarie per svolgere in modo adeguato il ruolo di genitori.

Vuole essere un accompagnamento per riconoscersi come genitori e nell'esplorazione dei bisogni e delle tappe evolutive dei propri figli. Si lavora sull'acquisizione di strumenti pratici riguardanti la cura, le metodologie educative, il gioco, la protezione dei figli, la gestione delle regole, la gestione dei sentimenti e delle emozioni presenti nel rapporto genitore bambino.

Gli incontri si caratterizzano per una metodologia che contempla:

- discussioni e lavori di gruppo;
- incontri di parent training;
- lavori individuali;
- simulazioni;
- testimonianze;
- visione di filmati;
- attività pratiche (es. cucinare per i figli, pulizia della casa, ecc.)

Qualora, per le madri inserite in comunità, dovesse emergere la necessità di un **percorso di sostegno psicologico o di psicoterapia**, la scelta metodologica è quella di effettuare l'invio presso servizi esterni alla comunità e di tutelare al massimo la riservatezza, per le utenti, di quanto viene riportato nei colloqui psicologici. Solo escludendo questo percorso clinico da quello di osservazione e di intervento della comunità sarà possibile creare un setting terapeutico e di reale cambiamento per gli utenti.

## 4.PERSONALE

Piccola Città dispone di operatori con qualifiche differenziate che collaborano in modo coordinato ed integrato per attuare una efficace ed efficiente gestione delle attività e per garantire l'attuazione dei progetti di vita e dei progetti educativi individualizzati.

L'orario mensile del personale è esposto nell'ufficio operatori.

### 4.1 Operatori

La casa attualmente vede impiegati un responsabile della struttura ed otto operatori.

Il gruppo di lavoro è in possesso dei titoli e dei requisiti richiesti dal Dgr. 1904/2011.

L'equipe si riunisce settimanalmente per verificare e rivalutare periodicamente sia i progetti educativi che l'organizzazione complessiva per la gestione della struttura.

### 4.2 Volontari e tirocinanti

A sostegno delle attività di Piccola Città è prevista la presenza di volontari e di tirocinanti.

Il **coordinamento e l'accompagnamento** dei volontari e dei tirocinanti è gestito dalla responsabile della comunità in collaborazione con l'operatrice dedicata e prevede le seguenti attività:

- **reclutamento**: avviene attraverso un colloquio preliminare volto a presentare l'attività della comunità, verificare un adeguato livello motivazionale ed a valutare gli stili relazionali, le propensioni e gli interessi del candidato;
- **gestione delle pratiche amministrative** (registri presenze, documentazioni necessarie per attestare le qualità morali richieste agli adulti che vengono in contatto con i minori, attestazioni di frequenza richieste dai tirocini);
- **riunioni di supervisione e programmazione delle attività**;
- **accompagnamento individuale** attraverso colloqui per affrontare problematiche di natura straordinaria, per la gestione della quotidianità, per raccogliere proposte e idee sulle attività della casa

Nell'ambito di alcuni tirocini è prevista la partecipazione alla riunione di equipe settimanale.

### 4.3 Supervisione e formazione

La **supervisione** è svolta da professionisti con pluriennale esperienza specifica. È volta a sostenere il lavoro degli operatori sia per quanto riguarda le dinamiche relazionali del gruppo educativo che la discussione dei singoli casi, progetti e delle problematiche legate all'utenza.

L'incontro di supervisione, che viene offerto all'equipe a cadenza mensile, ha una durata di due ore. È possibile di fronte a richieste specifiche effettuare supervisioni al bisogno.

La supervisione consente all'educatore di:

- ✓ Riflettere su ciò che accade nella relazione con l'utente;
- ✓ Elaborare vissuti ed emozioni legate alle dinamiche del gruppo di lavoro;
- ✓ Affrontare le ansie, i problemi, le difficoltà che il caso comporta;
- ✓ Mettere in relazione tali sensazioni con il vissuto personale;

- ✓ Collocarsi nel suo ruolo e non assumere su di sé compiti e responsabilità che riguardano altri operatori che lavorano sul caso;
- ✓ Valutare gli strumenti del lavoro quotidiano e riflettere su possibili innovazioni nel servizio.

Per il personale, comunque già in possesso delle qualifiche richieste, è previsto un **piano di formazione specifica individuale e di equipe** ed un aggiornamento costante sia per quanto riguarda il lavoro educativo, sia per quanto riguarda la normativa relativa al primo soccorso, al corso anti incendio ed alla sicurezza sul lavoro.

## 5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

Il monitoraggio e la valutazione della qualità vengono realizzati dal coordinatore dell'area socio assistenziale del Gruppo CEIS e dal responsabile della struttura attraverso incontri a cadenza mensile.

Durante tali incontri verrà effettuato un monitoraggio ed una valutazione dei seguenti processi ed indicatori:

| <b>Attività</b>                               | <b>Requisito qualità</b>              | <b>Indicatore</b>   | <b>Standard</b> |
|---|---------------------------------------|---|-----------------|
| <b>Attività socializzanti</b>                 | <i>Inclusione sociale</i>             | <i>N. attività di socializzazione realizzate dalla comunità</i>   | <i>N.</i>       |
| <b>Stesura dei pei e dei progetti di vita</b> | <i>Appropriatezza</i>                 | <i>n. utenti inseriti da più di due mesi con pei o progetto di vita/totale nuclei inseriti da più di due mesi</i> | <i>100%</i>     |
| <b>Aggiornamento documentazione struttura</b> | <i>Efficienza dell'organizzazione</i> | <i>Aggiornamento annuale carta dei servizi</i>  | <i>Si</i>       |

Il coordinatore di area si occuperà inoltre della gestione dei Reclami, del Questionario di soddisfazione degli utenti e della valutazione semestrale del personale in servizio.

Il **modulo di reclamo** è predisposto allo scopo di presentare reclamo conseguente al verificarsi di eventuali inadempienze relative ai servizi definiti in questa carta. Il modulo può essere presentato sia da parte di servizi sociali che da parte di ospiti della struttura.

Il coordinatore di area, entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo, invierà una comunicazione scritta contenente l'esito degli accertamenti effettuati e gli impegni assunti per la rimozione delle eventuali problematiche.

I moduli, consegnati al momento dell'inserimento in comunità, devono essere compilati in tutte le loro parti e inseriti nella cassetta posta all'interno della struttura in luogo visibile e raggiungibile.

La soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio può essere espresso dagli ospiti, in forma anonima, attraverso la compilazione di un **questionario di gradimento** che viene semestralmente valutato dal coordinatore di area, al fine di migliorare l'erogazione delle prestazioni.

## 6. SERVIZI GARANTITI

### Le tariffe giornaliere di Piccola Città comprendono:

- Vitto e alloggio;
- Biancheria della casa e prodotti per l'igiene della casa;
- Prodotti per l'igiene personale;
- Acquisto di medicinali con indicazione medica (sono escluse spese relative a visite mediche, visite specialistiche, esami di laboratorio, acquisto di ausilii e presidi sanitari come occhiali, stampelle, strumenti ortopedici)
- Pannolini ed alimenti della prima infanzia;
- Un trasporto settimanale degli ospiti presso il Servizio Sociale di riferimento o presso strutture sanitarie per sostenere visite mediche (se collocati ad una distanza inferiore ai 30 Km dalla struttura);
- Rette scolastiche e mense scolastiche. Per quanto riguarda l'asilo nido la retta mensile è a carico della comunità solo per la formula Part Time;
- Iscrizione a gite scolastiche per un massimo di 30€;
- Centri estivi (per un massimo di otto settimane annue);
- Iscrizione ad attività extrascolastiche rivolte a minori (per un massimo di € 400 annui a persona).
- Materiale scolastico e libri di testo;
- Costi inerenti al rinnovo di documenti come permessi di soggiorno, passaporti e carte d'identità.

### Le rette giornaliere non comprendono:

- Percorsi psicologici o psicoterapici per utenti;
- Vestiario;
- Spese relative a visite mediche, visite specialistiche, esami di laboratorio, acquisto di ausilii e presidi sanitari come occhiali, stampelle, strumenti ortopedici;
- Accompagnamenti e gestione di incontri protetti;
- Iscrizione a gite scolastiche ed a gite organizzate dai centri estivi superiori ai 30€;
- Prestazioni di baby-sitting richieste dalle utenti in occasione di uscite personali o richieste da impegni lavorativi degli utenti.

Per l'inserimento degli utenti nei servizi/progetti: La Casa sull'albero, Centro medie, Remida, Zona Franca, Faber, In Volo, Gian Maria Barbieri e Casa Mimosa (si veda nella premessa di questa Carta dei Servizi) è necessario richiedere apposito preventivo.



**Comunità “Piccola Città”**

**Coordinatore**

**dott. Gianluca Francia**

**tel. 3393817352**

**e-mail: g.francia@gruppoceis.org**

**Responsabile**

**Francesca Mazzi**

**e-mail: f.mazzi@gruppoceis.org**



**CONSORZIO GRUPPO CEIS**

Viale Antonio Gramsci 10 – 41122 Modena

Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353

[www.gruppoceis.it](http://www.gruppoceis.it)

**PRESIDENTE**

Padre Giovanni Mengoli

**VICE PRESIDENTE**

Dott. Roberto Berselli

**DIRETTORE GENERALE**

Dott. Luca Cavalieri