

**“CASA LAURA VICUNA”
GRUPPO APPARTAMENTO**

CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO S. SABA delle Figlie di Maria Ausiliatrice
“Casa Laura Vicuna” – Gruppo Appartamento
Via Ginori, 10 – 00153 ROMA
Tel.- Fax - 06.5746252 - Cell. 376.1216627
E-mail: casa.lauravicuna1@gmail.com
Pec: casalauravicuna@sicurezzapostale.it

Indice

Premessa	4
Criteria per l'accesso	5
A chi è rivolto il servizio	5
Modalità di ammissioni	5
Modalità di dimissioni	6
Modalità di funzionamento della struttura	7
Finalità e obiettivi	7
Metodologia operativa e gestionale	8
Il Progetto Educativo	10
Progetto Quadro.....	10
Progetto educativo individualizzato	11
Documentazione	12
Caratteristiche della struttura	13
Organizzazione della giornata	14
Regolamento interno	15
Organizzazione delle attività, con riferimento alla presenza delle varie figure professionali	15
Indicazione dei servizi e delle opportunità presenti nella comunità locale e territoriale	16
Modalità di partecipazione dell'ospite alla organizzazione della vita comunitaria	18
Modalità di coinvolgimento delle famiglie d'origine	19
Tariffe praticate con l'indicazione delle prestazioni ricomprese	19
Ammontare e modalità di corresponsione delle rette	19
Prestazioni e servizi forniti agli ospiti con chiara indicazione di ciò che è compreso nella retta mensile e ciò che è considerato extra	20
Tipo di polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari	20
Personale	21
Organigramma del personale	25
Requisiti di qualità del personale.....	25
Selezione e formazione del personale.....	25

Requisiti di qualità organizzativo-gestionali	26
Qualità della struttura	26
Codice etico	26
Qualità del lavoro	28
Modalità di lavoro e di verifica	28
Contrasto del turnover e prevenzione del burn-out.....	29
Partecipazione delle ospiti.....	30
Benessere delle ospiti.....	30
Valutazione del servizio.....	31
Relazione annuale del responsabile sull'attività svolta	31
Relazione annuale delle ospiti	32
Valutazione da parte dei servizi sociali territoriali	32

PREMESSA

La Struttura Residenziale “*Casa Laura Vicuna*” - *Gruppo Appartamento* ha come Ente Gestore l’Istituto “San Saba” delle Figlie di Maria Ausiliatrice con sede in Roma, Via Marghera, 59.

Le Figlie di Maria Ausiliatrice sono una famiglia religiosa nata dal cuore di San Giovanni Bosco e dalla fedeltà di Santa Maria Domenica Mazzarello. Don Bosco ha scelto questo nome perché le ha volute come un monumento vivo di grazie alla Madonna.

A Torino la scelta di fondare un’istituzione in favore delle giovani è venuta a Don Bosco dalla sollecitazione di varie persone, dalla constatazione dello stato di abbandono e povertà in cui si trovavano molte ragazze, dal contatto con vari istituti femminili, dalla profondità della sua devozione mariana, dalla conferma del Papa Pio IX che lo incoraggiò verso questa via e da ripetuti “sogni” e fatti straordinari da lui stesso raccontati.

Contemporaneamente a Mornese, la giovane Maria Domenica Mazzarello animava un gruppo di giovani donne che si dedicava alle ragazze del paese, con lo scopo di insegnare loro un mestiere e con l’impegno di orientarle alla vita cristiana.

A distanza, due segnali sulla stessa lunghezza d’onda mandavano un identico messaggio: doveva nascere anche per le bambine e le giovani l’ambiente educativo che già c’era a Torino-Valdocco, per i ragazzi a opera di Don Bosco. Maria Domenica Mazzarello fu cofondatrice nel dare vita, forma e sviluppo alla nuova istituzione.

Il 5 agosto 1872 il primo gruppo di giovani donne pronunciarono il loro “sì” come la Vergine Maria per essere “aiuto” soprattutto per le giovani.

La “Casa Laura Vicuna” – G.A. opera nel territorio del I° Municipio dal 2001 e utilizza un’ala dell’Istituto Santa Cecilia, al I° piano, sito in Via Ginori, 10 - 00153 Roma, nel quartiere Testaccio.

Al II° Piano, risiede la Comunità Religiosa delle Figlie di Maria Ausiliatrice.

All’interno dell’Istituto sono presenti inoltre i Corsi di Formazione Professionale per ragazzi e ragazze, dai 14 ai 18 anni, e per adulti, oltre ai Servizi di Orientamento.

Gli ingressi sono tre: due pedonali, in Via Ginori, 10 e in Via Bodoni, 64, e il terzo per le autovetture, in Via Zabaglia, 17.

CRITERI PER L'ACCESSO

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

“Casa Laura Vicuna” è rivolta a minori di sesso femminile, di età compresa tra gli 8 e i 18 anni e ha, inoltre, la possibilità di ospitare altre due minori per rispondere a eventuali esigenze di pronta accoglienza, secondo la normativa vigente.

In casi eccezionali e/o in base alla tipologia di utenza presente al momento, è possibile valutare, insieme al servizio, l’inserimento di bambine di età inferiore a quella di cui sopra – ad esempio nel caso di sorelle, ecc.

“Casa Laura Vicuna” è rivolta a minori per le quali la permanenza nel nucleo familiare non è, temporaneamente o definitivamente, possibile in quanto:

- in stato di abbandono,
- con situazioni familiari a rischio e multiproblematiche (tossicodipendenza, alcolismo, detenzione, disturbi psichici, maltrattamenti di vario genere, abusi, ecc.),
- con situazioni familiari fortemente precarie dal punto di vista economico e /o educativo e affettivo,
- con problemi di affettività, di comportamento, d’identità, di relazione sociale con coetanei e adulti, di inserimento nel contesto scolastico,
- con provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

L’inserimento di una Minore nella “Casa Laura Vicuna” avviene su richiesta del Servizio Sociale o del Tutore, che contattano preliminarmente la struttura nella persona della Responsabile, per verificare la disponibilità all’accoglienza in base al bisogno della minore e all’attuazione del Progetto Educativo del Gruppo Appartamento.

La presa in carico si basa sui seguenti criteri d’ammissione:

- disponibilità di posto,
- appartenenza alla tipologia di utenti a cui si è in grado di dare risposta educativa (età, sesso, tipologia di disagi),
- valutazione della possibilità di perseguire gli obiettivi proposti dal Servizio Sociale per l’inserimento,
- precedenza alle minori del territorio per facilitare, dove è possibile, un costante rapporto con la famiglia di origine,

- composizione del gruppo. E' questo un importante elemento da tenere in considerazione, sia per quanto riguarda le caratteristiche individuali delle minori già presenti nella Comunità, sia per gli equilibri al momento esistenti nel gruppo stesso.

La richiesta di ammissione è preventivamente valutata e concordata dall'èquipe della struttura e dal Servizio Sociale che segue la minore.

Una volta stabilito l'inserimento nel Gruppo Appartamento, si dà all'interessata e ai suoi genitori o parenti, quando è possibile, l'opportunità di visitare la struttura (anche più di una volta), per interagire con gli operatori e le altre ospiti e per informarsi sulla vita che si svolge all'interno della Comunità.

Nelle situazioni che rivestono carattere di urgenza il servizio sociale e l'èquipe della struttura concordano modalità diverse per l'inserimento della minore.

La ragazza e la famiglia di provenienza (quando c'è e quando fattibile), devono essere messe nella condizione di comprendere e, almeno parzialmente, condividere la scelta che si prospetta, per far sì che possa essere vissuta come momento di supporto e di crescita, stemperando al massimo i processi antagonisti e di rifiuto sia della minore sia del nucleo di provenienza.

Quindi, *insieme* e d'accordo con il Servizio Sociale si stabilisce il giorno effettivo di entrata.

Nelle situazioni che rivestono carattere d'urgenza, il Servizio Sociale e l'èquipe della struttura concordano modalità opportune per l'inserimento della minore.

Documenti richiesti per l'ammissione:

- relazione degli operatori del Servizio Sociale e / o della ASL che richiedono l'inserimento,
- Decreto del Tribunale dei Minori,
- certificato di vaccinazione,
- libretto sanitario ed eventuale cartella sanitaria,
- codice fiscale e documento d'identità,
- permesso di soggiorno per le ragazze straniere,
- nullaosta o altri documenti per l'inserimento nella scuola,
- impegnativa del Servizio Sociale per il pagamento della retta,
- ogni altra eventuale documentazione necessaria.

Per quanto riguarda i tempi di permanenza delle minori nella struttura si rinvia alla voce "Progetto Educativo Individualizzato".

MODALITÀ DI DIMISSIONI

Le dimissioni, che si attuano seguendo le linee del Progetto Educativo Individualizzato, sono valutate e concordate dall'èquipe della struttura e dai Servizi Sociali territoriali e, quando ciò è possibile, con il coinvolgimento della minore, in relazione alla sua capacità di discernimento, e della famiglia d'origine.

Le dimissioni possono avvenire per:

- reinserimento nel nucleo familiare di origine,
- affidamento familiare,
- adozione,
- raggiungimento dell'autonomia, con la maggiore età, quando non è realizzabile una delle ipotesi precedenti,
- trasferimento in altra struttura per motivi di varia natura (attivazione di un progetto di semiautonomia, non adesione al progetto, fughe dalla struttura, ripetuti comportamenti violenti, ecc.).

Si ritiene che la fase della dimissione sia un momento molto delicato e importante per cui, quando possibile, si effettua gradualmente e con un periodo di accompagnamento più o meno lungo secondo i casi.

Nel periodo di accompagnamento, la struttura si rende disponibile a rimanere un punto di riferimento per la minore e la famiglia, svolgendo il ruolo di facilitatore del processo d'inserimento nella diversa realtà di vita della stessa.

Le ragazze ospiti che raggiungono la maggiore età, in accordo con i Servizi Sociali e con le dirette interessate, possono rimanere nella struttura, eccezionalmente, per completare il percorso iniziato (ultimare il curriculum studi, trovare un lavoro e quindi avviarle a una maggiore autonomia), a meno che non venga richiesta dal Servizio sociale e accettata l'attivazione dell'articolo 25 da parte del Tribunale per i Minorenni. In tal caso è prevista la prosecuzione del progetto fino ai ventuno anni.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

FINALITÀ E OBIETTIVI

Il Gruppo Appartamento "*Casa Laura Vicuna*", all'interno del Progetto Educativo dell'Istituto delle Figlie di Maria Ausiliatrice che ha come finalità l'educazione integrale della persona, si caratterizza come ambiente educativo volto a dare una risposta, il più possibile adeguata, ai bisogni espressi da persone in crescita che evidenziano, in modo diverso, un profondo disagio sociale.

Esso vuole essere, inoltre, "una delle risorse" del territorio, strettamente collegata agli altri servizi socio-assistenziali già in esso operanti.

La finalità della nostra Comunità Educativa è la *crescita integrale della persona secondo la concezione cristiana dell'uomo e della vita* e, quindi, l'equilibrato sviluppo psico-fisico e il conseguimento dell'autonomia o il reinserimento nella famiglia d'origine, laddove siano stati rimossi gli ostacoli, o in una affidataria o adottiva, cercando di *rendere la minore sempre*

protagonista della propria crescita.

Tali prestazioni socio-assistenziali, formative ed educative tendono alla maturazione dei soggetti attraverso il rapporto con la famiglia, dove possibile, e la graduale integrazione con l'ambiente sociale e territoriale circostante, in linea con il Progetto educativo.

In relazione alla finalità educativa e alla particolare situazione di ogni minore, vengono formulati e concordati dall'equipe educativa degli obiettivi, che pur essendo personalizzati e individualizzati, presentano alcune dimensioni fondamentali comuni, necessarie alla crescita armonica della personalità di ogni minore.

Tali dimensioni educative comuni sono:

- accettazione di sé e presa di coscienza delle proprie potenzialità, delle proprie possibilità di crescita e dei propri limiti;
- ricostruzione della propria storia di vita e rielaborazione delle esperienze negative passate e dei vissuti traumatici esperiti;
- recupero della fiducia in se stessa e negli altri;
- acquisizione della capacità di autonomia, di responsabilità e di esercizio della propria libertà;
- maturazione di un rapporto adeguato con il proprio corpo;
- sviluppo della capacità decisionale;
- crescita culturale e professionale;
- sviluppo della socialità e apertura verso gli altri;
- apertura alla relazione con il Trascendente.

METODOLOGIA OPERATIVA E GESTIONALE

“Casa Laura Vicuna” è gestita dall'Istituto delle Figlie di Maria Ausiliatrice o Salesiane di Don Bosco e applica come metodo educativo il Sistema Preventivo.

Essa, infatti, vuole rendere operativo lo scopo voluto dal suo Fondatore Don Bosco e cioè: *promuovere e gestire iniziative sociali, educative e assistenziali a favore delle minori più povere e abbandonate al fine di offrire loro una casa che le accolga e le accompagni, con uno stile educativo che renda possibile un processo di formazione integrale della persona.*

Oggi, attualizzando il metodo di Don Bosco, si dà molta importanza alle categorie della relazione educativa personalizzata, al protagonismo dei giovani, al lavoro in rete.

Il **Metodo educativo di Don Bosco** si caratterizza per:

- l'attuazione di una **metodologia preventiva**, cioè di uno stile di educazione che fa appello alle risorse più profonde della persona;
- il criterio preventivo: prevenire e animare salesianamente significa riscoprire e far vibrare quel **“punto accessibile al bene”**, quella **“corda sensibile”** presente nell'interiorità di ogni giovane.

Prevenire è l'opposto di reprimere: è lasciarsi guidare dalla fiducia nella persona e nelle energie positive in essa presenti anche se ancora allo stato latente;

- ***L'ambiente educativo*** che si distingue per lo spirito di famiglia, il clima di allegria, di ottimismo, di festa, di gioia in cui la ragazza non solo sia amata, ma senta di essere amata, l'invito alla creatività e la dedizione all'impegno quotidiano;
- la relazione educativa personalizzata che parte dal riconoscimento della singolarità della minore e si basa sulla familiarità, sulla confidenza, sulla fiducia, sulla simpatia per il mondo giovanile, sulla capacità di accoglienza e di dialogo degli educatori;
- la presenza degli educatori che vivono con le ragazze, animano le loro iniziative ed offrono stimoli di maturazione graduale e continua;
- l'amorevolezza, come ricorso alle forze più profonde e personali di ognuna, il bisogno di dare e ricevere affetto;
- la ragione, come capacità di capire e di ragionare sulla realtà;
- la "religione", come desiderio profondo di significato dell'esistenza, di trascendenza e di Dio;
- l'autorevolezza, come "disciplina nell'amorevolezza", fermezza nel richiedere il rispetto delle regole, di se stessi e delle altre persone, evitando, per quanto possibile, di ricorrere all'imposizione e ai condizionamenti;
- il valore del quotidiano nell'esperienza educativa.

Tutto questo si traduce operativamente in:

- il coinvolgimento attivo delle minori nella programmazione e verifica del Progetto Educativo Individualizzato,
- la valorizzazione delle potenzialità delle minori,
- la frequenza a corsi di studio adeguati alle capacità e alle attitudini di ciascuna;
- accorgimenti finalizzati alla creazione di un ambiente accogliente, stabile e ricco di stimoli educativi e la costruzione di rapporti interpersonali individualizzati e valorizzanti tra educatori e minori attraverso l'ascolto attivo, il dialogo, l'empatia e il rispetto,
- l'offerta di modelli di comportamento coerenti con quanto si chiede;
- la partecipazione attiva e responsabile delle minori all'organizzazione della vita comunitaria,
- una significativa esperienza associativa delle minori, in relazione ai diversi bisogni e agli interessi, come risposta alle esigenze di comunicazione e di protagonismo, proprie di questa età, e come luogo privilegiato di crescita personale (es.: gruppi di scuola, gruppi sportivi, gruppi musicali, canto, catechismo, danza, etc.),
- l'offerta di esperienze significative, avvalendosi anche dell'ausilio di volontari e famiglie volontarie, quando disponibili.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Il Progetto Educativo, nelle sue linee generali e nell'applicazione particolare e personalizzata a ogni minore presente, si articola in diverse fasi tra loro correlate e presenta una pluralità di momenti di attuazione e d'interventi educativi.

Esse sono:

- nella fase iniziale d'accoglienza, l'èquipe della struttura s'impegna a rilevare le varie informazioni e ad approfondire la conoscenza della situazione e delle risorse personali, sociali e ambientali della minore e del suo contesto familiare, al fine di produrre un Progetto Quadro, definito in collaborazione con il Servizio Sociale;
- si attiva un percorso di osservazione della minore, finalizzato alla valutazione dei suoi bisogni e delle condizioni familiari. Questo consente all'èquipe l'elaborazione del Progetto Educativo Individuale, in collaborazione con gli operatori del Servizio Sociale territoriale, con il coinvolgimento della famiglia e della minore, considerando la sua capacità di discernimento, e nel rispetto degli eventuali decreti e prescrizioni del Tribunale per i Minorenni. Esso si colloca all'interno del Progetto Quadro e contiene gli obiettivi che s'intendono raggiungere e le aree d'intervento, sviluppati in maniera più specifica;
- l'andamento del Progetto Educativo Individuale è costantemente verificato con riunioni d'èquipe e, in fase di valutazione, vengono apportate le eventuali modifiche;
- in previsione della conclusione del rapporto educativo, è elaborato un progetto d'uscita dalla Comunità, in accordo con i Servizi Sociali, con la minore e con la famiglia, ove possibile;
- nel primo periodo seguente alla dimissione, la struttura si rende disponibile a sostenere e accompagnare la minore e, nel caso di reinserimento familiare, la famiglia.

PROGETTO QUADRO

Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) si colloca all'interno di un Progetto Quadro che esprime e coordina gli interventi dei diversi servizi coinvolti.

Tale Progetto Quadro viene realizzato nella fase di accoglienza della minore, in collaborazione con il Servizio Sociale.

Si tratta di uno schema generale, che, successivamente, verrà sviluppato in modo più approfondito nel P.E.I.

In esso si evidenziano:

- obiettivi generali del lavoro con la minore, con l'ipotesi delle fasi e dei tempi;
- obiettivi generali del lavoro che si vuole realizzare con la famiglia d'origine e/o affidataria / adottiva, formulati e da perseguire con il Servizio Sociale a cui la minore fa riferimento;
- il lavoro di rete previsto con le altre istituzioni coinvolte, con l'esplicitazione delle modalità,

delle fasi e dei tempi di verifica del progetto;

- la definizione del livello di coinvolgimento della minore e della famiglia nella costruzione e valutazione del proprio percorso.

Tale progetto viene verificato regolarmente attraverso riunioni di rete, la cui frequenza è legata alle necessità del caso.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Dopo una prima fase di osservazione, sulla base del progetto quadro, l'équipe educativa elaborerà il P.E.I., coinvolgendo la minore, in relazione alle sue capacità di discernimento, la famiglia d'origine, ove possibile, e gli altri eventuali "attori", tenendo sempre in considerazione i decreti e le eventuali prescrizioni del Tribunale per i Minorenni. Nel P.E.I. si stabiliscono i compiti di ciascun soggetto coinvolto nel percorso educativo della minore, rispetto alla realizzazione degli obiettivi fissati, ai tempi, alle modalità e alle strategie di intervento.

Esso è conservato nella cartella personale della minore ed è predisposto sulla base degli elementi rilevati dalla documentazione fornita dal Servizio Sociale territoriale, dall'osservazione diretta della minore in struttura e nei vari contesti in cui è inserita (scolastico, sportivo, associativo, ecc.), dai colloqui con la ragazza, con la famiglia d'origine e con la scuola e dalle informazioni provenienti dagli operatori territoriali eventualmente coinvolti nel caso (psicologa, neuropsichiatra, ecc.).

Nel P.E.I. sono indicati:

- la data di inserimento, dove era collocata precedentemente e le motivazioni per cui è stato richiesto il collocamento in struttura,
- l'ipotesi di durata dell'inserimento e le possibili soluzioni, con riferimento anche alle aspettative della ragazza stessa. Tali dati potranno essere modificati in relazione al percorso personale della minore e quello eventuale della famiglia,
- anamnesi familiare e storia pregressa,
- le principali aree di intervento con relative osservazioni, sulle quali si prevede di focalizzare l'azione educativa, così suddivise: familiare - dello sviluppo psico-affettivo e della gestione delle emozioni - relazionale e della socialità - dell'identità personale e dell'autostima - della responsabilità, dello sviluppo morale e dell'autonomia - cognitiva, dell'apprendimento e del pensiero,
- gli obiettivi da raggiungere, per ciascuna area, la metodologia d'intervento e le figure professionali responsabili dell'attuazione dell'intervento stesso,
- le modalità di rapporto con la famiglia d'origine e/o con figure di riferimento anche estranee all'ambito familiare, ma significative per la minore.

Per quanto riguarda l'ipotesi di durata dell'inserimento si vuole ricordare che la permanenza delle minori nella struttura ha la caratteristica fondamentale della **temporaneità**.

Ciascun progetto è costantemente aggiornato in base a quanto emerge durante le riunioni d'équipe che hanno pertanto la funzione di verificare e di valutare in itinere l'andamento dei progetti. Quando opportuno o necessario sono, quindi, ridefiniti gli obiettivi e le modalità di intervento anche con il coinvolgimento fattivo della minore.

Al termine del periodo prefissato, può essere stabilito un prolungamento della permanenza, se non sono presenti le condizioni necessarie per il reinserimento nella famiglia d'origine, l'affidamento, l'adozione o l'autonomia.

Eventuali cambiamenti significativi del progetto devono essere concordati con tutti gli "attori" coinvolti.

DOCUMENTAZIONE

La Casa Laura Vicuna – Gruppo Appartamento – predispone e mantiene procedure documentate cartacee e/o digitali:

- 1) Cartella documenti Struttura e dipendenti
- 2) Carta dei Servizi
- 3) Progetto Educativo Globale
- 4) Codice Etico
- 5) Cartella personale di ogni minore con:
 - relazioni a/da Assistente Sociale e/o Psicologa e/o Neuropsichiatra/Asl,
 - decreti del Tribunale per i Minorenni,
 - codice fiscale e documento d'identità,
 - certificato di nascita, di vaccinazione e di stato di famiglia,
 - libretto sanitario e cartella sanitaria,
 - permesso di soggiorno per le straniere,
 - nullaosta e/o altri documenti scolastici,
 - ogni altra eventuale documentazione necessaria.
- 6) Cartella Progetti Educativi Individualizzati
- 7) Registro aggiornato delle minori ammesse e dimesse
- 8) Schede semestrali inviate alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni
- 9) Cartella impegnativa di spesa dell'Ente Pubblico
- 10) Cartella Contabilità
- 11) Verbali delle riunioni di équipe
- 12) Diario di osservazione quotidiana

- 13) Cartella dei documenti della Privacy
- 14) Tabella dietetica
- 15) Registro delle presenze degli operatori

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

“Casa Laura Vicuna” è un GRUPPO APPARTAMENTO – struttura residenziale a carattere comunitario – che accoglie 8 minori di sesso femminile e ha, inoltre, la possibilità di ospitare due minori per rispondere a eventuali esigenze di pronta accoglienza, secondo la normativa vigente.

Come previsto dall’art. 11 comma 1 lettera a) della l. r. 41/2003, la struttura è situata in una posizione ottimale, facilmente raggiungibile con l’uso di mezzi privati e pubblici di trasporto e con possibilità e facilità di accesso ai servizi generali, sociali, sanitari, educativi, ricreativo-culturali e religiosi del territorio.

La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, di prevenzione incendi, sullo smaltimento dei rifiuti di diversa natura, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, sulle barriere architettoniche, sulla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli spazi abitativi della struttura garantiscono l’autonomia individuale, la fruibilità e la privacy e si configurano come spazi di quotidianità che contribuiscono a rendere l’ambiente confortevole e familiare. Inoltre, in considerazione della tipologia dell’utenza ospitata, sono messi in atto accorgimenti tali da evitare qualsiasi rischio di pericolo per le minori ospitate.

La struttura garantisce il funzionamento per l’intero arco dell’anno con un’assistenza tutelare sia diurna sia notturna.

Essa offre un servizio residenziale con l’inserimento delle minori in tutte le attività scolastiche e in quelle del tempo libero, con un’adeguata organizzazione anche dei periodi di vacanza scolastica, con particolare attenzione all’estate, sempre in collaborazione con i Servizi Sociali.

All’interno del Gruppo Appartamento si vive un clima familiare dando valore alla quotidianità e lavorando nella quotidianità, in una relazione educativa che aiuti la persona a ricostruirsi la propria storia di vita.

Oltre ad un ambiente educativo di tipo familiare, accogliente e stabile, caratterizzato dai normali aspetti della quotidianità e contraddistinto da relazioni partecipate, si realizzano, in aggiunta alle possibilità offerte dal territorio, attività interne alla struttura, da quelle di animazione a quelle creativo-espressive, soprattutto in base al gruppo delle ospiti presenti.

L’ambiente adibito a Gruppo Appartamento offre i seguenti spazi:

- cucina e sala da pranzo,
- soggiorno sala TV,

- sala polivalente: biblioteca, computer, musica e attività varie, spazio neutro,
- 3 camere: 1 camera da 2 posti letto con uno spazio personale per lo studio, 2 camere da 3 posti letto con uno spazio personale per lo studio,
- 2 camere per gli educatori residenti con servizi igienici completi
- servizi igienici:
 - 1 servizio igienico completo
 - 1 servizio igienico completo per disabili,
 - 1 servizio igienico con lavabo,
 - 1 servizio igienico solo water,
 - 2 docce,
 - 5 lavabi,
- ripostiglio – lavanderia,
- segreteria – direzione,
- ampio terrazzo con scala antincendio.

Spazi comuni con l'Istituto sono:

- ✓ cortile con attrezzatura da pallavolo e giochi da giardino,
- ✓ salone polivalente,
- ✓ palestra,
- ✓ porticato.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

7.00	Sveglia – secondo orario scolastico
10.30	<i>Sveglia giorni festivi e vacanze</i>
7.15	Colazione
10.30	<i>Colazione giorni festivi e vacanze</i>
7.35	Scuola
14.15	Pranzo (secondo l'orario scolastico)
14.45 / 15.30	Riordino ambienti e attività libere
15.30 / 19.00	Studio
17.00 / 20.00	Attività varie (studio, sport, musica, tv, uscite, ecc.)
20.00	Cena
20.30 / 21.30	Riordino ambienti e attività libere
22.00	Buonanotte
22.30	Riposo
23.00	<i>Riposo giorni festivi e vacanze</i>

Gli orari della giornata e le diverse attività svolte sono flessibili e determinati tenendo conto dei ritmi di vita di ogni minore e, dunque, delle esigenze scolastiche, degli impegni di studio, tirocinio e lavoro, delle consulenze specialistiche esterne, delle visite mediche e delle attività sportive e di socializzazione. Potrebbero pertanto variare in base al periodo e all'utenza presente.

REGOLAMENTO INTERNO

Nella "Casa Laura Vicuna" si vive il clima familiare, caratterizzato da una relazione educativa semplice e spontanea e nello stesso tempo profonda.

Tutti ci impegniamo:

- a valorizzare gli interessi di ciascuna,
- a rispettare la privacy delle altre ospiti,
- a creare rapporti interpersonali sereni attraverso l'ascolto, il dialogo, la fiducia, il rispetto vicendevole,
- a essere responsabili nel portare a termine gli impegni presi,
- a partecipare alla vita della comunità in funzione di una positiva educazione alla convivenza democratica e all'acquisizione di una maggiore autonomia, rispettando gli orari delle attività comuni, quali l'ora del pranzo, della cena, ecc.,
- a tenere un comportamento adeguato e rispettoso nel linguaggio e nei modi,
- a curare l'ambiente fisico della comunità, perché sia sempre coinvolgente, vivace, creativo, educativo, rispettando e contribuendo a tenere in ordine e puliti gli spazi comuni e quelli personali.

Per le regole di vita quotidiana si rimanda all'elenco esposto nella bacheca della struttura e condiviso in sede d'inserimento con le minori.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ, CON RIFERIMENTO ALLA PRESENZA DELLE VARIE FIGURE PROFESSIONALI

L'èquipe della struttura (responsabile, educatori professionali, operatrici) promuove e coordina le diverse attività, individuali e di gruppo, avvalendosi anche di: docenti, strutture formative e ludico-sportive esistenti sul territorio, volontari competenti con anni di esperienza nel settore educativo, tirocinanti.

Si svolgono attività integrate, formative, educative, ricreative e sociali, volte a favorire la valorizzazione delle risorse personali delle minori e la loro integrazione sociale e a incoraggiare lo sviluppo armonico della persona nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive e sociali. Inoltre si attivano interventi finalizzati al trattamento degli eventi problematici e/o traumatici subiti dalle minori.

A tutte le minori si offrono le varie attività secondo i propri bisogni e interessi, rispettando la cultura e la religione di provenienza, mantenendo i legami affettivi significativi e incoraggiandone di nuovi.

Per quanto possibile, si coinvolgono nelle attività le famiglie delle minori per garantirne la continuità nei rapporti e per facilitarne un eventuale rientro.

Le minori sono accompagnate per le attività esterne dagli operatori o da persone autorizzate dalla struttura; in alcuni casi possono avere il consenso dalla responsabile a uscire dalla struttura anche autonomamente, in base alla maturità e alle capacità personali.

Elenco delle attività alle quali le minori aderiscono:

- riordino degli ambienti e dei propri spazi personali,
- attività didattica (studio, ricerche sul computer, lettura, uso del Pc...),
- attività extra-scolastiche (sport, catechismo, laboratori musicali, danza, palestra...),
- allestimento e animazione delle feste (Natale, Pasqua, carnevale, compleanni...),
- soggiorni estivi e/o invernali, passeggiate, gite, visite culturali, cinema e teatro,
- visione TV, videocassette e DVD,
- attività creativo-espressive, ludico-ricreative, artistico-manuali e di gruppo, in base alla tipologia dell'utenza presente (laboratori di cucina e di lavoretti artigianali, tenuti da educatori con l'ausilio di volontari, giochi, balli di gruppo e ascolto di musica, ginnastica...),
- incontri di psicoterapia con i servizi pubblici e, laddove possibile privati, del territorio.

INDICAZIONE DEI SERVIZI E DELLE OPPORTUNITÀ PRESENTI NELLA COMUNITÀ LOCALE E TERRITORIALE

Il Gruppo Appartamento vuole essere una delle risorse del Territorio, per la ricchezza e varietà di stimoli che da esso provengono e per l'apporto che la Comunità Educativa stessa può dare al territorio. Per questo motivo è, quindi, strettamente collegata ai servizi socio-assistenziali, scolastico-culturali, ricreativi e religiosi.

La Comunità ha instaurato una serie di rapporti con diverse strutture in ambito socio-assistenziale, sanitario, culturale, al fine di offrire alle minori servizi qualificati ed è aperta al dialogo e alla collaborazione con:

- i Servizi Sociali territoriali, in particolare, con le Assistenti sociali di ciascun Minore;
- il Tribunale dei Minorenni, aggiornando periodicamente la situazione della Minore;
- la Procura della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni;
- i Tutori delle Minori e eventuali Curatori speciali;
- le ASL,
- i servizi pubblici e, laddove possibile, privati (psicologi, neuropsichiatri, psicoterapeuti, ecc.);

- le scuole per far convergere i diversi interventi educativi sulla peculiarità del bisogno di ciascuna minore, per verificare progressi ed evoluzioni della minore e di individuare eventuali disagi e difficoltà;
- la Parrocchia sia per la catechesi (per coloro che professano la Religione Cattolica) sia per l'attività di oratorio e gruppi di aggregazione (coro parrocchiale...);
- le associazioni culturali e del tempo libero del territorio;
- i centri sportivi presenti nel quartiere Testaccio;
- l'Associazione di Volontariato (Vides Laura Vicuna) per il sostegno scolastico e per le attività ricreative;
- le famiglie di sostegno, per garantire alle minori coinvolgimenti affettivi rassicuranti e stimolanti, per la possibilità di vivere esperienze nuove in un contesto protetto, in modo da fornire alle minori frammenti d'immagini familiari alternative rispetto all'unico modello da loro sperimentato;
- la Facoltà di Scienze dell'Educazione e la Facoltà di Psicologia *Auxilium*;
- la Facoltà di Psicologia della *Lumsa*;
- la Facoltà di Scienze della Formazione e Scienze dell'Educazione dell'*Università Roma Tre*;
- la Facoltà di Scienze della Formazione e la Facoltà di Psicologia dell'*Università Pontificia Salesiana*;
- *Institute for the International Education of Students (IES)* consorzio universitario statunitense.

Per quanto concerne le consulenze specialistiche esterne, la struttura si avvale, in particolare, di tali servizi:

- Ospedale Pediatrico Bambino Gesù - Divisione di Neuropsichiatria – Servizio di Psichiatria e Psicoterapia – Roma;
- Dipartimento per l'Integrazione socio-sanitaria e per la tutela della maternità e dell'infanzia – La Scarpetta;
- Istituto di Neuropsichiatria Infantile di Via dei Sabelli
- Consultorio familiare dell'Ospedale San Giovanni – Sala Puccinotti;
- Centro di psicoterapia clinica dell'Ospedale Fatebenefratelli;
- Rifornimento in volo;
- psicoterapeuti e neuropsichiatri privati.

Inoltre, partecipa alle iniziative che si svolgono nel Quartiere Testaccio promosse da altre Agenzie Educative e dal Municipio I (es. giornata dei Diritti del Bambino, Natale di solidarietà, Carnevale, il periodo estivo...).

Il Gruppo Appartamento aderisce, dal 2001, all'Unione delle Comunità di tipo Familiare per Minori di Roma e Lazio, entrata a far parte nel 2014 del CNCM (Coordinamento Nazionale delle Comunità

per Minori). Quest'ultimo, oltre a promuovere il confronto tra le Comunità per i minori di tipo familiare e rappresentare gli Associati nelle sedi istituzionali (Municipi del Comune di Roma, Provincia, Regione Lazio Assessorato Politiche per la famiglia e Servizi Sociali, Tribunale dei Minori di Roma, etc.), favorisce momenti formativi e promuove specifiche azioni finalizzate alla prevenzione del disagio minorile, alla raccolta di documentazione e alla creazione di spazi di ricerca.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE ALL'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

La partecipazione delle ospiti della struttura alla programmazione e alla gestione della vita comunitaria ha come finalità principale quella di raggiungere l'acquisizione e il rafforzamento dell'autonomia e delle capacità di autogestione, attraverso azioni di stimolo, di sostegno e di orientamento.

È prevista un'organizzazione flessibile, per tenere conto delle varie età e condizioni delle minori accolte che presentano capacità differenti, rispetto alle attività da espletare. Ogni ragazza, infatti, contribuisce alla vita della Comunità secondo le proprie possibilità per favorire sempre di più il senso di appartenenza e di responsabilità.

In particolare, per quanto riguarda la gestione dei pasti, sono state stabilite delle turnazioni fisse con compiti prefissati (es.: apparecchiare, preparare la lavastoviglie, etc.); per quanto riguarda il riordino e la pulizia degli ambienti ciascuna partecipa sia al riassetto degli spazi comuni, sia di quelli personali; mentre relativamente alla gestione della lavanderia ciascuna collabora a seconda dell'occorrenza. Le ragazze sono inoltre gli attori principali dell'organizzazione di alcuni momenti pregnanti della vita del gruppo, come la preparazione degli addobbi e di eventuali dolci per i momenti di festa, l'allestimento del presepe e dell'albero di Natale, la creazione di cartelloni e quant'altro per l'accoglienza delle nuove arrivate o per eventi simili.

In alcune occasioni, le ragazze sono coinvolte nella programmazione delle attività da svolgere: è chiesto loro quali laboratori desiderino avviare e con quali modalità e tempi, cercando di renderle protagoniste allo scopo di incentivare la partecipazione. Per creare un clima familiare d'interrelazioni che stimolino l'acquisizione di comportamenti sempre più autonomi, si cerca, da un lato, di facilitare una collaborazione tra le ospiti nello svolgimento dei diversi compiti e, dall'altro, di incoraggiare l'iniziativa personale, affinché la ragazza si proponga come un soggetto attivo e partecipativo e che si senta coinvolta e responsabile dell'andamento e del clima della comunità.

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE D'ORIGINE

Le minori che arrivano in struttura portano con sé un bagaglio familiare da raccontare ed elaborare e vanno sostenute nel dare significato e mettere ordine alla loro storia, connotata spesso da criticità, ma allo stesso tempo contraddistinta da affetti, che, per quanto presentino aspetti disfunzionali, vanno tenuti in debita considerazione.

Pertanto, gli operatori, ove possibile e in accordo con la rete dei servizi, cercano di coinvolgere la famiglia d'origine in alcuni aspetti della quotidianità del minore, ad esempio nelle feste, nel percorso scolastico, nelle visite sanitarie, ecc, al fine di mantenere costante l'impegno da parte del genitore nei confronti della figlia e di creare un'alleanza educativa.

Quando invece necessario, si attivano spazi neutri, all'interno dei quali la minore può incontrare i familiari in presenza di un educatore e pertanto in maniera protetta; questo consente di preservare la relazione con la famiglia d'origine ma al tempo stesso di tutelare la ragazza da eventuali comportamenti e atteggiamenti non adeguati o disfunzionali e di dare indicazioni utili ai familiari.

Le fasce orarie per le visite dei parenti presentano massima flessibilità, compatibilmente con lo svolgimento del servizio, e vengono concordate con i familiari, in base anche ai loro impegni.

TARIFFE PRATICATE CON L'INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI

RICOMPRESSE

AMMONTARE E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELLE RETTE

La retta giornaliera attualmente prevista dalla Delibera 884 del 19/12/2017 della Giunta Regionale e dalla Determinazione dirigenziale n. 18163 del 21/12/2017 è pari a 100,00 € pro die per minore.

Si fa presente che la retta può subire maggiorazioni, in base a quanto concordato in sede d'inserimento con i servizi sociali stessi e/o in relazione alle eventuali esigenze particolari di ogni ospite (a titolo esemplificativo: psicoterapia privata, accompagni quotidiani a scuola o presenza di un educatore a uso esclusivo per incontri protetti).

La gestione economica delle rette avviene mediante fatturazione elettronica, esente IVA ai sensi dell'art. 10 n. 21 del DPR 26 ottobre del 1972 n. 633 e successive modifiche e integrazioni. I municipi di Roma e gli altri Comuni di residenza di ogni minore accolto s'impegnano a saldare l'importo fatturato. L'importo previsto è liquidato con bonifico bancario sul conto corrente dell'Istituto San Saba delle Figlie di Maria Ausiliatrice, le cui coordinate sono comunicate per iscritto dall'Amministratrice con l'invio della prima fattura.

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI CON CHIARA INDICAZIONE DI CIÒ CHE È COMPRESO NELLA RETTA E CIÒ CHE È CONSIDERATO EXTRA

Le prestazioni e i servizi offerti da parte della struttura “Casa Laura Vicuna” sono erogati nel rispetto dei normali ritmi di vita delle ospiti, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, lettera h), della Legge Regionale n. 41/2003.

La retta giornaliera erogata dai Comuni e Municipi di residenza delle minori comprende le seguenti prestazioni, ad eccezione di disposizioni diverse stabilite in sede d’inserimento:

- alloggio, vitto e assistenza tutelare diurna e notturna;
- cura nell’igiene personale, nell’abbigliamento e nell’ambiente di vita e scolastico;
- interventi, nell’ambito della struttura, finalizzati al trattamento dell’evento problematico o traumatico;
- interventi volti a favorire lo sviluppo armonico nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive e sociali;
- acquisto tessera e/o biglietti per il trasporto pubblico.

È presente una macchina di servizio che viene utilizzata per esigenze generali (accompagnamento a visite, spesa, ecc.).

Le prestazioni sociali occorrenti in relazione alle specifiche esigenze delle minori sono effettuate con presenza programmata dall’assistente sociale.

Le prestazioni sanitarie necessarie sono assicurate con presenza programmata dal medico di base, dallo psicologo e dal medico specialista (neuropsichiatria, ecc.). Qualora l’ASL non fosse in grado di erogare le prestazioni socio-sanitarie necessarie nei tempi richiesti dalle condizioni delle ospiti, anche in relazione al loro piano personalizzato, la struttura assicura dette prestazioni attraverso figure professionali con costi a carico dell’A.S.L. e/o del Comune d’appartenenza della minore. In sede di inserimento, in base alla tipologia di progetto definita, verrà stabilita con il servizio sociale l’eventuale compartecipazione della famiglia ad alcune spese (ad esempio la psicoterapia privata, le cure ortodontiche, le ricariche del cellulare, abbigliamento, ecc.).

TIPO DI POLIZZA ASSICURATIVA A COPERTURA DEI RISCHI DA INFORTUNI O DA DANNI SUBITI O PROVOCATI DAGLI UTENTI, DAL PERSONALE O DAI VOLONTARI

La Struttura ha stipulato con la “Janua Broker” le polizze assicurative, per infortuni, fabbricati e responsabilità civile.

PERSONALE

Il personale della Struttura è composto da:

- rappresentante legale;
- direttrice;
- responsabile;
- referente del carisma;
- educatore – coordinatore del servizio;
- educatori professionali e di supporto;
- ausiliaria;
- supervisore;
- amministratrice-economa.

L'èquipe si avvale, inoltre, della collaborazione di:

- medico-pediatra;
- figure qualificate secondo il bisogno delle minori: psicologo, neuropsichiatra, psicoterapeuta, logopedista, ecc.;
- volontari e famiglie volontarie;
- tirocinanti psicologi ed educatori professionali.

Il Rappresentante Legale è la persona responsabile dell'Ente e in quanto tale ne risponde giuridicamente.

La Direttrice è la Responsabile dell'Istituto Santa Cecilia e di tutte le attività che ivi si attuano; è addetta alla formazione di tutta la Comunità Educante.

La Responsabile della struttura, secondo quanto stabilito dall'articolo 11 comma 1 lettera e) della Legge Regionale 41 del 2003, ha la responsabilità sia della struttura che del servizio prestato e ha la funzione di:

- promuovere la programmazione, l'organizzazione e la gestione delle attività che si svolgono nella struttura;
- promuovere la progettazione, attuazione, verifica, valutazione e riprogettazione dei percorsi educativi di ogni minore e del gruppo;
- supervisionare tutti gli aspetti dell'attività educativa;
- supportare e collaborare con gli educatori nella gestione dei casi più difficili o di situazioni di crisi;
- gestire con il coordinatore e l'èquipe educativa le ammissioni e le dimissioni;
- verificare il livello di professionalità dell'èquipe educativa allo scopo di ottimizzare le risorse di

ciascuno e l'efficacia del servizio;

- collaborare con la direttrice dell'Istituto S. Cecilia e la Coordinatrice per la formazione del personale
- collaborare con l'amministratrice-economa affinché la gestione del personale sia rispettosa della valenza educativa del servizio;
- occuparsi della diffusione e della conoscenza del Codice Etico e svolgere un ruolo di vigilanza.

Il Referente del Carisma è la persona incaricata dall'Ente per garantire all'interno della struttura il Carisma Salesiano. Ha la funzione di:

- fare da ponte tra la comunità religiosa e la casa famiglia;
- garantire incontri formativi sul metodo preventivo, che è alla base della metodologia operativa e gestionale della struttura;
- partecipare attivamente agli incontri dell'équipe educativa;
- verificare l'attuazione concreta di tale sistema, affinché si crei un clima di famiglia all'interno della struttura.

L'Educatore – Coordinatore del Servizio è un collante tra la responsabile e il personale tecnico-operativo e tra le istituzioni e la struttura. Si occupa di gestire operativamente l'area organizzativa di competenza, coordinandola al suo interno e nelle relazioni con l'esterno; più nel dettaglio:

- programma, organizza e gestisce le attività che si svolgono all'interno della struttura, in collaborazione con la Responsabile;
- coordina il Piano di lavoro in collaborazione con i Servizi Sociali del territorio, mantenendo i rapporti con il Tribunale per i Minorenni, con le famiglie e con le autorità scolastiche, civili, del tempo libero ed ecclesiali del territorio, insieme agli educatori;
- programma le riunioni di equipe, curandone i contenuti e verificandone gli esiti;
- aggiorna periodicamente il Responsabile sull'andamento delle attività;
- segnala immediatamente ogni disagio o situazione che potrebbe creare disservizi o pregiudizio all'interno della struttura;
- verifica l'attuazione dei progetti elaborati per ogni minore, favorendo momenti di verifica e azioni di riprogettazione nel caso di scostamento dagli stessi;
- tiene aggiornate le cartelle personali degli ospiti e verifica che siano complete e che sia sempre garantita la privacy;
- gestisce il personale educativo organizzandone il lavoro (turni, ferie, attività di copertura servizio, pianificazione delle ore di programmazione ecc.) nel rispetto degli istituti contrattuali di riferimento e delle direttive impartite dalle funzioni gerarchicamente sovraordinate;
- facilita la comunicazione e mette in atto azioni di mediazione in presenza di dinamiche conflittuali tra gli educatori;

- valuta il livello di professionalità dell'equipe educativa allo scopo di ottimizzare le risorse di ciascuno e l'efficacia del servizio;
- collabora con la direttrice dell'Istituto S. Cecilia e la Responsabile per la formazione del personale;
- promuove l'attività di volontariato all'interno della Comunità;

L'equipe educativa:

- è principalmente un "agente di cambiamento" che esplica una funzione educativa e di supplenza dell'organizzazione familiare;
- è responsabile della conduzione pratica ordinaria dell'ambiente di vita del Gruppo Appartamento, stimolando l'autonomia delle ragazze, rendendo ognuna protagonista attiva, in modo che si senta coinvolta e responsabile dell'andamento e del clima della comunità;
- cura, insieme alla responsabile, la valutazione delle situazioni delle minori in entrata;
- formula i progetti educativi individuali e le programmazioni educative individuali, volti ad uno sviluppo equilibrato della personalità delle minori e delle loro potenzialità;
- attua le programmazioni;
- appronta le procedure di verifica e valutazione dell'efficacia del piano elaborato, in modo da consentire eventuali variazioni meditate, ma allo stesso tempo tempestive;
- riprogetta il piano educativo individuale;
- redige le relazioni d'ogni minore;
- promuove momenti di interazione con l'ambiente familiare e di riferimento delle minori e con la rete dei servizi territoriali;
- coordina e/o realizza incontri e/o uscite di gruppo con finalità espressive e socializzanti;
- cura la propria formazione professionale partecipando attivamente ai momenti di formazione interni ed esterni alla struttura;
- contribuisce alla formazione dei tirocinanti.

Il supervisore ha la funzione di:

- coordinare le riunioni di équipe;
- assicurare agli operatori della struttura uno spazio di confronto e sostegno utile a garantire continuità e coerenza nelle linee educative e a verificare l'efficienza e l'efficacia del proprio operato in linea con il Progetto Globale e con i singoli Piani Educativi Individualizzati di ogni minore;
- favorire l'integrazione tra teoria e prassi e quindi la congruenza tra gli obiettivi ipotizzati e le azioni da attuare;
- facilitare la comprensione delle varie problematiche, partendo da una visione globale delle diverse situazioni, ricercarne le cause e mettere in atto una costante revisione delle metodologie

adottate, quando si ritiene utile o necessario;

- monitorare il clima lavorativo e il rapporto tra gli operatori, favorendo un confronto tra loro e lo scambio di idee e opinioni;
- favorire l'analisi dei vissuti personali degli operatori nello svolgimento della loro professione e aiutare a comprendere a fondo le dinamiche che si creano tra i vari operatori e tra questi e le utenti;
- organizzare momenti di formazione specifici, sulla base delle esigenze che emergono durante le riunioni d'équipe.

L'amministratrice-economa:

- è responsabile della dimensione amministrativa ed economica del Gruppo Appartamento;
- si occupa della gestione della normativa del personale con gli aspetti retributivi, contributivi, previdenziali, fiscali e assistenziali;
- studia il funzionamento e l'organizzazione interna della struttura in accordo con la Responsabile Educativa.

L'ausiliaria:

- esplica mansioni esecutive e tecnico-manuali nell'ambito della struttura;
- esegue lavori di pulizia, riordino e sistemazione degli ambienti;
- cura e riordina la cucina e predispone i pasti;
- stimola l'autonomia delle ragazze con modalità di guida ravvicinata, affiancandole nella cura degli spazi personali e comuni.

Il Medico-Pediatra:

- visita e controlla le minori su richiesta della Responsabile o in base alle necessità indirizza verso altro medico specialista.

I volontari e le famiglie volontarie svolgono una funzione di sostegno all'attività didattica, offerta di esperienze relazionali, culturali e ricreative significative, allestimento e animazione delle feste e supporto all'équipe nelle attività ricreative e di gruppo. Essi accedono alla struttura dopo un periodo di conoscenza reciproca e formazione. La loro presenza contribuisce al raggiungimento degli obiettivi previsti nei piani personalizzati, in maniera complementare, ma non sostitutiva rispetto all'organico previsto.

I Tirocinanti, durante lo svolgimento del tirocinio formativo e di orientamento, affiancano gli operatori della struttura nelle diverse mansioni e sono tenuti a:

- svolgere le attività previste dal progetto formativo e di orientamento (conoscenza della struttura, osservazione, ipotesi di piano di lavoro, da concordare con gli operatori della struttura, lavoro d'équipe e analisi di un caso);

- mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene dati, informazioni o conoscenze riguardanti la vita personale e familiare della minore e tutto ciò che può costituire la privacy della sua storia individuale e del Gruppo Appartamento stesso;
- attenersi alle indicazioni fornite dal tutor universitario e dagli operatori della struttura.

Durante lo svolgimento del tirocinio, l'attività di formazione e orientamento è seguita e verificata da un tutor di riferimento interno alla struttura.

In diversa misura per ciascuno e secondo il ruolo e le necessità, ognuno ha la possibilità di partecipare alle riunioni di équipe, di avere momenti di supervisione individuale, di confrontarsi sui successi e sulle difficoltà incontrate nel rapporto con le minori della casa.

ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

“CASA LAURA VICUNA” – GRUPPO APPARTAMENTO



REQUISITI DI QUALITÀ DEL PERSONALE

SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Casa Laura Vicuna ritiene la selezione del personale un elemento importante. In fase di valutazione, pertanto, si provvede a un'analisi accurata del curriculum, con riferimento alla formazione ricevuta e alle eventuali esperienze lavorative e/o di tirocinio. Altrettanto importante risulta il colloquio in presenza, attraverso il quale è possibile avere una prima conoscenza della persona, valutando, tra le

altre cose, la motivazione al lavoro, le competenze relazionali e comunicative, la capacità di lavorare in équipe e di sapersi assumere un impegno e l'equilibrio della persona. Il periodo di prova, poi, sarà utile per valutare concretamente l'adeguatezza dell'operatore.

Si ritiene di vitale importanza la fase d'inserimento dei nuovi operatori: l'équipe cerca di facilitare l'integrazione, anche attraverso un periodo di affiancamento nello svolgimento delle attività e nella gestione del rapporto con l'utenza, preparando le minori al nuovo arrivo.

Il Responsabile e le figure professionali sono in possesso dei requisiti previsti dalla DGR 1305/2004 e dalla DGR 130/2018.

La formazione continua del personale è un altro aspetto fondamentale. Essa permette di allargare le competenze degli operatori e di dare maggiori strumenti per sostenere il carico di lavoro, rafforzare la motivazione e garantire la vitalità del servizio svolto. Pertanto viene richiesto agli operatori e al responsabile di impegnarsi a seguire un programma di aggiornamento di almeno 30 ore annuali nell'area minori (convegni, seminari, ecc.). Sono previsti inoltre momenti di formazione tenuti dal supervisore della struttura, in occasione delle riunioni d'équipe. Le tematiche di aggiornamento vengono individuate sulla base delle esigenze che emergono nel lavoro durante l'anno.

Tutto il personale è, inoltre, invitato a momenti di formazione sullo stile educativo preventivo salesiano che caratterizza l'agire educativo nel gruppo appartamento, al fine di condividere il più possibile una comunione d'intenti e di metodologie educative.

REQUISITI DI QUALITÀ ORGANIZZATIVO-GESTIONALI

QUALITÀ DELLA STRUTTURA

Codice Etico

Casa Laura Vicuna – G.A. esercita e gestisce la propria attività nel rispetto dei principi e delle norme di comportamento dichiarati nel Codice Etico e nel rigoroso rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente. Per il dettaglio si rimanda al Codice Etico.

Il Codice Etico s'inserisce nel quadro delle previsioni del D.Lgs. n. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300."), nonché s'ispira ai "Sette Principi Etici Internazionali di chi Lavora con Bambini e Giovani" della FICE e al Codice Etico redatto dal CNM (Coordinamento Nazionale delle Comunità per Minori) di cui fa parte, nel rispetto di quanto contenuto nella "Dichiarazione dei diritti del fanciullo" e di quanto prescritto dalla normativa vigente in materia di privacy.

Le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per i seguenti Destinatari: i rappresentanti del servizio, i dipendenti, i volontari e chiunque instauri a qualsiasi titolo, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, rapporti di collaborazione con la struttura.

È regolarmente rivisitato ed è accettato da tutti i collaboratori della struttura.

Prevede una serie di principi etici che i Destinatari devono rispettare nei rapporti con le minori, con le famiglie, con i dipendenti, con i colleghi, con i volontari e collaboratori esterni, con le istituzioni e con l'Ente gestore:

Art. 1 Legalità: i Destinatari sono tenuti al rispetto delle leggi e delle normative vigenti nazionali e comunitarie.

Art. 2 Correttezza e integrità: i Destinatari sono tenuti al rispetto delle regole deontologiche e al mantenimento di un comportamento all'insegna della correttezza e dell'integrità personale e professionale. Tutti coloro che operano nel G.A. devono ispirarsi al rispetto reciproco, alla responsabilità e alla cooperazione vicendevole.

S'impegnano inoltre a comportarsi in maniera affidabile e coscienziosa, in modo da non arrecare disagio o danno alle minori o ai colleghi e a rispettare gli impegni presi con l'ente gestore e gli obblighi contrattuali.

Art. 3 Onestà: i Destinatari sono tenuti a rispettare le norme in vigore, il Codice e i regolamenti interni, nello svolgimento delle proprie attività, nonché a mantenere una condotta onesta. È severamente vietato dare o promettere denaro, regali o altre utilità o ancora promettere o garantire vantaggi, per fini personali o della struttura.

Altresì deve essere rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo che possa essere inteso come strumento volto ad influire sulla indipendenza di giudizio o di condotta delle parti coinvolte.

Art. 4 Non discriminazione, imparzialità ed eguaglianza: la struttura non tollera alcuna forma di discriminazione e s'impegna a far sì che i rapporti al suo interno siano all'insegna dell'imparzialità e dell'uguaglianza.

Art. 5 Tutela della Privacy: la Struttura assicura e garantisce la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali.

I Destinatari assicurano la massima riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle attività svolte per conto della Struttura. Gli stessi sono tenuti a trattare dati e informazioni esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun

modo) alcunché riguardante la vita personale e familiare della minore e tutto ciò che può costituire la privacy della sua storia individuale e del G.A. stesso, a non rivelare alla famiglia della minore e/o a qualsiasi persona decreti del Tribunale, orientamenti offerti dalla consulenza psichiatrica e da ogni altro Servizio alla Persona che possono costituire privacy.

- Art. 6** **Trasparenza e completezza dell'informazione:** i Destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli nelle operazioni eseguite per conto della Struttura.
- Art. 7** **Diligenza:** i Destinatari s'impegnano ad aderire al Progetto Educativo Globale della struttura, in tutte le sue parti, e a contribuire con diligenza, creatività e competenza alla sua attuazione. Altresì, in sinergia con tutta l'équipe educativa, s'impegnano a elaborare, programmare, attuare e verificare i Progetti Educativi Individuali per ogni minore, provvedendo a prevenire e/o risolvere eventuali problemi.
- Art. 8** I Destinatari s'impegnano a promuovere il benessere e la crescita psico-fisica ottimale delle minori, incoraggiando e favorendo il pieno sviluppo delle loro potenzialità, valorizzando ciascuna minore nella sua individualità e unicità. S'impegnano inoltre a creare un clima di famiglia, in cui la minore *non solo sia amata, ma senta di essere amata.*
- Art. 9** I Destinatari s'impegnano a riconoscere alle minori la loro appartenenza alle famiglie, rispettando le loro relazioni con le stesse, e, ove possibile, incoraggiando la partecipazione delle famiglie nel progetto di vita, sostenendole nel percorso di recupero della genitorialità.
- Art. 10** I Destinatari s'impegnano a incoraggiare l'integrazione delle minori nella comunità e nella società nel suo intero, favorendo la collaborazione con altre agenzie educative e del tempo libero.
- Art. 11** I Destinatari s'impegnano a migliorare la propria competenza professionale con programmi di formazione e aggiornamenti e con le riunioni di supervisione effettuate nell'ambito della struttura.

QUALITÀ DEL LAVORO

Modalità Di Lavoro E Di Verifica

All'interno di Casa Laura Vicuna, gli operatori sono direttamente coinvolti nei processi decisionali, poiché, così facendo, l'operatore tende a sentirsi parte integrante del processo. Questo avviene attraverso un sistema di comunicazioni interne basato sulla partecipazione alle riunioni d'équipe,

sulla stesura di un diario giornaliero in cui sono appuntati i fatti accaduti nella giornata, con particolare riferimento alle azioni intraprese o da intraprendere, confronti quotidiani tra operatori e con il responsabile e all'occorrenza, per comunicazioni urgenti, messaggistica e telefonate.

Si cerca di creare un ambiente allegro e rilassato, di riconoscere i meriti di ciascuno e di valorizzarne le competenze, dando rilievo alla crescita professionale. Si cerca inoltre di incentivare i momenti di conoscenza reciproca tra i membri dell'équipe. Quanto sopra consente di creare un gruppo di lavoro più solido e questo, a sua volta, diminuisce la possibilità da parte dell'utenza di triangolare tra i vari operatori.

Gli educatori lavorano pertanto in cooperazione, secondo modalità educative omogenee, tenendo presente il principio della corresponsabilità, per programmare, attuare, verificare, confermare o riprogettare le mete educative. Essi dialogano e condividono ogni scelta e modalità d'intervento; verificano sul campo le reazioni delle minori alle varie proposte educative.

La verifica e la valutazione della programmazione educativa individualizzata si attuano, generalmente, ogni due settimane, per considerare lo sviluppo e l'adeguatezza dell'intervento prestabilito, in modo da prendere delle decisioni che ne ottimizzino l'efficacia. Le riunioni d'équipe pertanto assicurano agli operatori uno spazio di confronto e sostegno utile a garantire continuità e coerenza nelle linee educative e a verificare l'efficienza e l'efficacia del proprio operato in linea con il Progetto Globale e con i singoli Piani Educativi Individualizzati di ogni minore.

Nella stessa sede avviene la supervisione che favorisce l'analisi dei vissuti degli operatori e permette di monitorare il clima lavorativo, agendo, nell'hic et nunc su eventuali dissensi tra gli operatori.

In presenza di situazioni particolarmente complesse o in caso di necessità, è prevista la possibilità di incrementare il numero di riunioni mensili o di effettuare delle supervisioni individuali.

Gli educatori si pongono nei confronti delle minori come figure adulte di riferimento, da avvicinare con libertà, superando ruoli eccessivamente formali, nello sforzo costante e condiviso di riproporre un rapporto di tipo familiare.

Contrasto del turnover e prevenzione del burn-out

Riteniamo che strumenti importanti per il contrasto del turnover degli operatori e per la prevenzione del burn-out siano una buona organizzazione interna e una giusta gestione del personale, ivi comprese le tipologie di comunicazione adottate all'interno della struttura. Le modalità di lavoro e di verifica utilizzate (vedi sopra) sono, pertanto, orientate a contenere e gestire lo stress derivante da questa tipologia di attività.

Casa Laura Vicuna presenta una buona flessibilità organizzativa, per cui si cerca sempre, nei limiti consentiti dall'erogazione del servizio, di accogliere le richieste degli operatori di ferie e permessi,

ponendo particolare attenzione allo stato di salute psico-fisica dei dipendenti stessi e incentivando momenti di supervisione e/o il riposo, qualora sussistano situazioni di particolare stanchezza o disagio.

La struttura cerca, nei limiti del possibile, di assumere con contratti a tempo indeterminato, dopo un periodo iniziale di prova, e di retribuire in maniera puntuale, perché questo crea una condizione mentale di maggiore stabilità nel dipendente, sviluppa un maggior senso di appartenenza e rinforza la motivazione.

Casa Laura Vicuna ritiene la formazione professionale continua e la valutazione del personale da assumere altri elementi fondamentali che aiutano a prevenire turnover e burn-out. Per il dettaglio si rimanda al paragrafo Selezione e formazione del personale.

PARTECIPAZIONE DELLE OSPITI

Casa Laura Vicuna cerca di coinvolgere direttamente le minori nella gestione della quotidianità e nell'organizzazione delle attività, per renderle partecipi della vita del gruppo appartamento (vedi paragrafo Modalità di partecipazione dell'ospite all'organizzazione della vita comunitaria).

Si organizzano, pertanto, momenti di confronto (individuali o di gruppo, in base alla situazione e al fine dell'incontro), per consentire alle minori di far presente suggerimenti e proposte rispetto a iniziative da attivare, di definire nuove regole di vita comunitaria, emerse nella convivenza, di chiarire situazioni tra ospiti o con l'équipe.

Le minori sono invitate regolarmente a far presente agli operatori eventuali reclami, nell'ottica di un rapporto aperto e autentico, al fine di trovare insieme soluzioni alle problematiche esposte. Laddove non fosse possibile attuare interventi di recupero o sufficienti a ripianare la situazione, si valuterà caso per caso come procedere, coinvolgendo anche la rete dei servizi che segue la minore.

Anche i familiari hanno la possibilità di esporre eventuali richieste e/o lamentele agli operatori, richiedendo colloqui individuali in presenza o telefonici.

Casa Laura Vicuna dispone di una bacheca comune in cui vengono affisse comunicazioni importanti e articoli di attualità e per la riflessione.

BENESSERE DELLE OSPITI

Casa Laura Vicuna è attenta alla cura dell'igiene personale e degli ambienti.

Gli operatori monitorano affinché le minori provvedano al lavaggio quotidiano per il mantenimento di una corretta igiene personale (delle mani, orale e del corpo). In base ai bisogni, le ragazze hanno la possibilità di tagliare i capelli o di accedere ad altri interventi specifici come la manicure o la pedicure.

Si provvede alla pulizia quotidiana degli ambienti della struttura e al cambio degli asciugamani e delle lenzuola secondo le necessità.

In linea con quanto predisposto dalla DGR 130/2018, Casa Laura Vicuna s'impegna a:

- avvalersi della collaborazione d'idonee figure professionali (dietologo, nutrizionista, ecc.), in presenza di specifiche esigenze degli ospiti riguardanti il regime alimentare;
- offrire la possibilità alle minori di iscriversi ad attività sportive, secondo i propri bisogni e interessi;
- organizzare attività a carattere ricreativo-culturale e per fini di socializzazione, compatibilmente con l'età, gli impegni scolastici e le condizioni psico-fisiche delle ospiti (per il dettaglio vedi il paragrafo Organizzazione delle attività, con riferimento alla presenza delle varie figure professionali);
- facilitare i rapporti con i familiari e gli amici, al fine di far mantenere alle minori i legami affettivi significativi.

Per il dettaglio in merito ai rapporti con i familiari si rimanda al paragrafo Modalità di coinvolgimento delle famiglie d'origine.

Per quanto riguarda invece gli amici, la struttura consente le visite programmate con modalità, orari e tempi da concordare in ogni singolo caso (studio di gruppo, invito a pranzo, gioco libero nel pomeriggio, ecc.) e, sempre e comunque, nel rispetto delle altre ospiti presenti;

- consentire alle minori di pervenire a un'integrazione con il gruppo dei pari, attraverso l'inserimento nelle attività scolastiche, extra-scolastiche e del tempo libero e favorendo l'accesso agli strumenti mediali e multimediali esistenti (tv, pc, internet, telefono, ecc.), intermediato e vigilato dalle figure di riferimento.

Si sottolinea che le eventuali modalità di utilizzo di alcuni strumenti (internet e cellulare) vengono concordate con la rete dei servizi, in relazione alla situazione specifica della minore e a quanto predisposto dal decreto del Tribunale per i Minorenni.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

RELAZIONE ANNUALE DEL RESPONSABILE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Come previsto dalla DGR n. 130 del 27 febbraio 2018, il Responsabile presenta annualmente ai servizi sociali territorialmente competenti una relazione volta a valutare il mantenimento dei requisiti di qualità descritti nella carta dei servizi ed eventuali cambiamenti apportati al fine di migliorare l'erogazione del servizio stesso.

In essa il Responsabile dichiara il permanere dei requisiti previsti per l'accreditamento e illustra l'attività svolta nel corso dell'anno con particolare riferimento al programma di aggiornamento

annuale seguito dal responsabile e dagli operatori, alla qualità del lavoro, alla partecipazione e al benessere delle ospiti.

RELAZIONE ANNUALE DELLE OSPITI

L'assistente sociale di ogni minore è tenuto ad acquisire dalle ospiti stesse, attraverso colloqui riservati, le loro considerazioni sul servizio, con periodicità almeno semestrale.

VALUTAZIONE DA PARTE DEI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

In ottemperanza con la DGR n. 130/2018, i servizi territoriali, oltre a verificare il perdurare dei requisiti di accreditamento, almeno una volta l'anno effettuano una valutazione sulla qualità del servizio erogato sulla base di:

- la relazione del responsabile;
- i dati rilevati dagli assistenti sociali delle minori;
- le visite ispettive effettuate in occasione dell'attività di controllo e vigilanza prevista dalla vigente normativa.