

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***Comunità Educativa Residenziale per Minori del «Parco del Welfare»***

***Via Baveno, 10 NOVARA***

ULTIMO AGGIORNAMENTO: MARZO 2024



## LA NOSTRA STORIA



Una moderna e accogliente struttura residenziale per minori in situazioni di disagio personale e/o familiare, che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato capace di tutelare la loro crescita.



## LA NOSTRA STORIA

La Comunità Educativa Residenziale per Minori del “Parco del Welfare” è un progetto che nasce nell’ottobre 2014 a seguito di una consolidata esperienza di lavoro nell’ambito del disagio minorile e delle esigenze rilevate sul territorio.

Da molti anni, infatti, Nuova Assistenza si occupa di situazioni educative territoriali complesse in Piemonte, Lombardia e Liguria; ciò ha contribuito a creare una forte spinta affinché tale competenza fosse messa a servizio di una struttura in proprietà.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

La struttura accoglie fino a 14 ragazzi con provvedimenti amministrativi e penali dell’autorità giudiziaria (misure cautelari, messa alla prova) e minori non accompagnati.

Per ogni ragazzo inserito viene messo in atto un progetto educativo individualizzato, sulla base delle risorse presenti in ciascuno/a, delle caratteristiche legate al contesto di provenienza e/o delle richieste dei Servizi invianti.

La fascia di età dei minori è compresa tra gli 11 ed i 17 anni.

## **METODO, MISSION E FILOSOFIA DI LAVORO**

La comunità ha come finalità primaria quella di accogliere il minore, impostando uno specifico lavoro affinché possa sentirsi accettato, ascoltato e compreso. Attraverso un progetto educativo, individuale e personalizzato, si propone di raggiungere gli obiettivi che sono stati nel frattempo indicati e programmati insieme col servizio sociale di riferimento.

La Comunità per minori si fonda su un modello di intervento relazionale centrato sulla persona, sui bisogni, sulle esigenze, sui diritti, e sul rispetto dell'individualità dell'altro.

La relazione costituisce il nucleo fondante dell'intervento di comunità, il luogo "dell'accettazione dell'altro per quello che l'altro è", della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti; è lo strumento che il minore può utilizzare nel cambiamento, poiché ha un costante accesso ad un contesto relazionale che si assume il rischio di costituirsi base sicura.

Come modello si è scelto di ispirarsi all'approccio "costruzionista" che pone l'enfasi sui processi, sulla pluralità di competenza e di voci, sulla possibilità, sulla natura relazionale della conoscenza.

L'assunto di fondo è che gli utenti, non importa in quali circostanze essi si trovino, hanno risorse importanti dentro di sé e attorno a sé; è il modo in cui esse vengono narrate che rende più possibili nuove e più positive opportunità.

## CRITERI DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Alla base della procedura di inserimento del minore all'interno della Comunità Educativa residenziale del Parco del Welfare c'è il Servizio Socio-Assistenziale di provenienza del minore.

I minori vengono accolti sempre sulla base di una richiesta effettuata da un Servizio Sociale inviante, che può essere:

- Il Servizio Sociale del Comune di residenza, dopo che il Tribunale per i Minorenni ha disposto un decreto di collocamento in Comunità in conseguenza allo stato di abbandono del minore o all'allontanamento dalla famiglia d'origine
- Il Centro di Giustizia Minorile o i Servizi afferenti (U.S.S.M., C.P.A., o lo stesso I.P.M.), nel caso in cui il minore sia coinvolto in un procedimento penale e sia stato disposto dal Tribunale dei Minorenni il collocamento in Comunità come misura alternativa alla detenzione in Istituto Penale (misura cautelare o messa alla prova).

Eventuali richieste da parte di altri Servizi vengono prese in considerazione dall'equipe degli operatori, che ne valutano l'opportunità.

Il Servizio inviante fornisce una relazione psico-sociale e sanitaria di presentazione del ragazzo recante tutte le informazioni necessarie ad una prima valutazione della possibilità di inserimento. L'Equipe Educativa, al termine della valutazione sull'idoneità di permanenza de minore, redige una proposta di inclusione, comunicata agli organi che hanno richiesto l'inserimento del nucleo.

## CRITERI DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Qualora si ritenga attuabile l'inserimento, nei casi in cui è possibile, si fissa un colloquio tra il minore, il Servizio inviante e gli operatori di comunità, che ha la finalità principale di creare una conoscenza reciproca oltre che di permettere un primo impatto del ragazzo con il contesto.

Il Responsabile può rifiutare l'ammissione degli ospiti, allorché gli stessi presentino situazioni oggettive e soggettive particolari che possono creare gravi scompensi all'attività complessiva della Comunità, o che non possono essere affrontate adeguatamente, per carenza di attrezzature o personale, in considerazione della specificità del caso.

### Colloquio di conoscenza

Il colloquio è finalizzato ad individuare i bisogni di cui il minore è portatore e a valutare il rapporto tra questi e le risorse disponibili.

Questa è una fase delicata perché, se ben condotta attraverso una chiarificazione delle aspettative reciproche, può determinare le premesse per un rapporto di fiducia tra il minore e gli operatori della Comunità. Può essere saltata nei casi in cui l'inviante richieda l'urgenza di un collocamento, e si ravveda l'impossibilità di un passaggio graduale.

Nel caso in cui il ragazzo venga trasferito da un'altra Comunità è fondamentale valutare quali siano gli elementi che hanno causato la rottura con il contesto precedente e se vi siano i presupposti per un'accoglienza dotata di significato nel contesto attuale, proprio perché è inutile e controproducente ripetere un'esperienza che può rivelarsi uguale alla precedente.

# CRITERI DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

## Inserimento e osservazione

L'inserimento del ragazzo avviene nel momento in cui si valuta che l'esperienza proposta possa costituire per lui un'opportunità di cambiamento, ossia segnare una differenza dal passato, che si tratti di una situazione familiare patogena, di una carriera deviante intrapresa o in ogni caso di contesto in cui si sono create condizioni di pregiudizio per la sua crescita.

A volte, più semplicemente, il minore è un ragazzo straniero non accompagnato che secondo la visione del nostro sistema dei servizi e paradigma socioculturale, necessita ancora di riferimenti affettivi ed educativi per essere aiutato ad acquisire una vera e propria autonomia lavorativa e abitativa.

In ogni caso nella prima fase di accoglienza del minore, oltre che una presa in carico della sua situazione sanitaria, scolastica o lavorativa, è importante attuare un'approfondita osservazione delle dinamiche relazionali apprese e messe in atto, del sistema di rappresentazioni e attribuzioni di significati sviluppati e delle funzioni che questi hanno svolto e che continuano a svolgere nel corso della sua vita.

La restituzione al ragazzo e il tentativo di una lettura condivisa delle osservazioni raccolte da parte di tutti gli operatori che lo affiancano nel contesto comunitario è uno strumento fondamentale per gettare le basi di una progettualità dotata di senso.

## CRITERI DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Quando è presente Diviene inoltre fondamentale il riferimento alla famiglia d'origine, e la necessità di non trascurare l'apporto di un coinvolgimento della stessa nel percorso del figlio in comunità. La famiglia costituisce il nucleo da cui il ragazzo proviene e presso il quale, nella maggior parte dei casi, deve fare ritorno: occorre quindi conoscerla e cercare di creare delle alleanze che possano favorire la buona riuscita dell'esperienza comunitaria.

### Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dalla Comunità dovranno essere rispettose dei tempi dello stesso e dovranno essere preparate adeguatamente. Nuova Assistenza, in collaborazione con i Servizi Sociali, cercherà di essere d'aiuto e supporto al superamento delle problematiche dell'ospite all'interno del nucleo familiare d'origine. In casi differenti gli educatori saranno attenti nell'aiutarlo all'accettazione di altre soluzioni, in modo che queste possano essere vissute non come imposizioni esterne.

### Mantenimento dei contatti/rapporti con gli ospiti dimessi

Solitamente, laddove il progetto ha raggiunto un buon esito e si sono instaurati dei legami, il rapporto tra il giovane e la Comunità si protrae nel tempo e si nutre di contatti più o meno frequenti che permettono di assaporare i frutti raccolti.

Spesso capita che anche i ragazzi con i quali il rapporto si è interrotto lasciando ferite profonde tornino per salutare e ringraziare di quanto è stato fatto per loro, poiché dopo diversi anni si sono resi conto del significato che aveva avuto quel gesto di apparente rottura.

## IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Mediante un continuo confronto con i Servizi Sociali di riferimento, la struttura propone a ciascun/a ragazzo un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) volto non solo ad offrire tutela e protezione ma soprattutto a costruire un concreto percorso di accompagnamento verso graduali forme di autonomia a livello emotivo, relazionale, economico, lavorativo, abitativo, sociale.

Il P.E.I. è costruito considerando le diverse aree del percorso di crescita individuale: il benessere psicofisico, la dimensione affettiva ed emotiva, le relazioni familiari e sociali, l'autonomia funzionale e personale, l'investimento progettuale, la rielaborazione del proprio passato.

In esso sono delineati gli obiettivi, gli strumenti pedagogici e terapeutici, i tempi adeguati per i passaggi in ciascuna fase del percorso:

- accoglienza e osservazione
- responsabilità
- competenza
- autonomia e reinserimento

I Ragazzi usufruiscono di colloqui settimanali con l'educatore di riferimento, inoltre sono programmate verifiche periodiche del P.E.I. con il Servizio inviante.

Si dà rilevanza alla cura di sé, della propria salute, della propria affettività e delle relazioni familiari.

## **IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Cardini di ogni percorso educativo sono l'orientamento e la scelta del percorso scolastico o professionale la formazione e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo.

Ci si occupa anche dell'alfabetizzazione e dell'apprendimento della lingua italiana per i ragazzi stranieri e dell'acquisizione almeno della licenza media.

In collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento viene offerto un supporto pratico anche in relazione alle procedure per la regolarizzazione e il permesso di soggiorno.

Si favorisce l'aspetto della socialità, promuovendo nei ragazzi e interesse verso attività e relazioni costruttive a livello territoriale.

## REGOLAMENTO

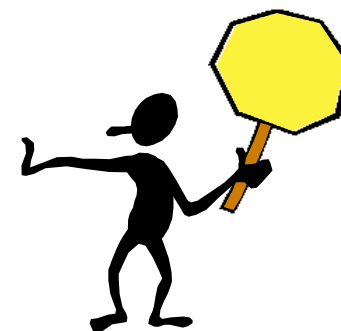
La Comunità adotta lo strumento del Regolamento: contiene le regole per la convivenza, il rispetto degli altri, la responsabilizzazione individuale e viene consegnato ai/alle ragazzi/e, alle famiglie e ai Servizi inviati al momento del colloquio di conoscenza, unitamente al materiale informativo utile.

I Ragazzi partecipano attivamente al lavoro di elaborazione e condivisione delle regole di vita quotidiana con delle riunioni periodiche.

## LE VISITE IN COMUNITA'

A tutela di ciascun minore, le visite, ove non stabilite da un Decreto del Tribunale, sono permesse nei modi e negli orari stabiliti dagli Educatori e non devono coincidere con i pasti o altri momenti di vita comunitaria.

I visitatori si intratterranno per breve tempo nella zona soggiorno, con un contegno rispettoso della natura e delle esigenze della Comunità; non sono ammesse visite nelle camere.



# DOCUMENTAZIONE DELL'OSPITE

La documentazione che il Responsabile di struttura richiede all'Ente inviante viene suddivisa in due cartelle.

## CARTELLA SOCIALE:

- Provvedimenti emanati dal Tribunale dei Minori (se presente)
- Relazioni dei Servizi Sociali, Servizi N.P.I, Servizi Psicologia o Dipartimento Salute Mentale
- Documento d'identità, codice fiscale e Passaporto
- Fotocopia del permesso di soggiorno in caso di ospiti stranieri

## CARTELLA SANITARIA:

- Tessera sanitaria, esami precedentemente effettuati, relazione medico curante (quando possibile), terapie farmacologiche in atto, eventuali patologie
- Fotocopia dei certificati di vaccinazione

Nel caso di minori stranieri non accompagnati, si richiede inoltre:

- Rx Toracica
- Analisi del sangue (Epatite ed HIV)
- Visita Dermatologica

## **FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA E GIORNATA TIPO**

La struttura è aperta 365 l'anno, 7 giorni la settimana, per tutte le 24 ore giornaliere.

Si riporta, a titolo di esempio, una giornata tipo:

<b>Ore 07.00</b>	Alzata e supporto nella preparazione dei minori
<b>Ore 07.30</b>	Distribuzione della colazione
<b>Ore 08.00</b>	Accompagnamento a scuola
<b>Ore 13.00</b>	Rientro da scuola e pranzo
<b>Ore 14.00</b>	Svolgimento dei compiti / attività in programma
<b>Ore 16.00/16.30</b>	Rientro da scuola e merenda
<b>Ore 17.00</b>	Svolgimento dei compiti / attività in programma
<b>Ore 19.30</b>	Cena
<b>Ore 21.00</b>	Attività serale in programma
<b>Ore 22.00</b>	Riposo notturno

# ***FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA***

## **Tempo libero e vacanze**

La Comunità periodicamente organizza gite, feste e incontri formativi.

Nel mese di luglio agli ospiti è garantito un periodo di vacanza di una settimana in località marittime o di montagna.

La gestione autonoma del tempo libero costituisce uno degli obiettivi del progetto educativo: le comunità coltivano gli interessi e le aspirazioni personali e promuovono lo svolgimento di attività sportive, la costruzione di una rete di nuove relazioni e del senso di appartenenza al territorio.

## **Risorse del territorio**

Pur essendo una Comunità relativamente giovane, la nostra struttura è già fortemente radicata all'interno del tessuto sociale.

Numerose sono le collaborazioni con associazioni del territorio, scuole formative e professionali, associazioni multiculturali, comunità e centri di aggregazioni musulmani, associazioni sportive e ricreative, oratori ecc.

# **NOTIZIE UTILI PER UNA BUONA PERMANENZA**

## **REGOLAMENTAZIONE DELLE USCITE**

Qualora il minore intenda allontanarsi dalla Comunità per motivi personali, il personale educativo è tenuto ad essere informato ed eventualmente accordare l'uscita stessa.

## **SERVIZIO TRASPORTO**

Sono autorizzati i trasporti degli utenti qualora le attività educative o gli appuntamenti per visite mediche specifiche lo richiedano espressamente.

## **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

All'interno della Struttura operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

## **OGGETTI PERSONALI E OGGETTI SMARRITI**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore, né somme di denaro. La Comunità non risponde di eventuali furti. In caso di smarrimento di oggetti personali, occorre segnalarlo al personale.

## **FUMO**

Nel rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, all'interno della Comunità è severamente vietato fumare. Il fumo è consentito esclusivamente nelle zone esterne.

## **TELEVISIONE**

I minori della Comunità potranno usufruire dei televisori del salone, nel totale rispetto di tutti gli ospiti.

## **ALIMENTI, BEVANDE, FARMACI E APPARECCHI ELETTRICI**

E' vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolci dall'esterno.

E' altresì vietato consegnare ai minori qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione degli educatori.

# SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA

## I SERVIZI ALLA PERSONA

### SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori sono gli operatori che convivono coi minori e hanno una funzione di supporto dell'organizzazione familiare. Gestiscono gli aspetti materiali della vita della Comunità (spese, preparazione dei pasti, attività, ecc.) e promuovono momenti di interazione con la famiglia d'origine, la rete parentale più estesa, i servizi del territorio e i Servizi Sociali. Gli educatori partecipano alla predisposizione dei progetti educativi e ne danno concreta attuazione, valutandone l'andamento nel tempo.



### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) garantiscono una risposta qualificata ai bisogni assistenziali primari sulla base di standard predefiniti e secondo un atteggiamento disponibile alle esigenze personali e alle abitudini di vita del minore, attraverso l'instaurazione di un buon rapporto relazionale.

## I SERVIZI ALBERGHIERI



### CUCINA

Il menù proposto dalla Comunità è giornaliero e prevede ampia varietà; è strutturato su quattro settimane e distinto secondo due stagionalità. All'interno della Comunità è presente una vera e propria cucina di tipo familiare, in cui il personale ausiliario ha la possibilità di occuparsi della preparazione dei pasti.

#### ORARI DEI PASTI

Colazione: ore 7:30

Pranzo: ore 13:30 circa

Merenda: dalle ore 16:30 alle ore 17:00 circa

Cena: ore 19:30

### LAVANDERIA/STIRERIA E IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di pulizia delle camere e degli spazi comuni e il servizio di lavanderia e stireria, sono garantiti quotidianamente e sono svolti dal personale ausiliario.



# MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

## RECLAMI ED APPREZZAMENTI

Gli ospiti che desiderano esprimere reclami e/o apprezzamenti in merito ai nostri servizi possono farlo nel completo rispetto della privacy, richiedendo l'apposito modulo agli educatori.

I risultati sono sempre valutati e condivisi dall'equipe educativa, in un'ottica di miglioramento continuo.

