

CARTA DEI SERVIZI

Casone della Barca



REDAZIONE E VERIFICA	Elisa Ventura (Responsabile Servizi di accoglienza per minori - Referente tecnico settore minori) Giuseppina Anna Silvestri (Responsabile Comunità Casone della Barca) Ivana Tartarini (Referente per la Qualità)
APPROVAZIONE E AUTORIZZAZIONE	Caterina Pozzi (Vicepresidente)
SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	Descrivere la mission, il progetto complessivo e dettagliato del modello educativo e organizzativo che la comunità assume nei confronti dei ragazzi accolti e dei servizi territoriali
LUOGO D'APPLICAZIONE	La Comunità denominata Casone della Barca

Stato delle revisioni

REV. N.	MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE	DATA
0	Prima Stesura	23/02/2000
1	Revisione per aggiornamento in funzione dell'Ampliamento a sette posti ai sensi della Delibera di Giunta - N.ro 564/2000 per Autorizzazione al Funzionamento (7° posto)	20/12/2006
2	Revisione per aggiornamento	15/11/2010
3	Revisione per aggiornamento in funzione della Delibera di Giunta - N.ro 1904/2011 per Trasferimento struttura e ampliamento a posti 10	16/02/2012
4	Revisione per aggiornamento in funzione del passaggio da Centro Accoglienza La Rupe a Open Group coop.sociale	01/05/2014
5	Revisione per aggiornamento in funzione del trasferimento presso Comune di Marzabotto	01/12/2019
6	Revisione per aumento Istat	01/01/2023

INDICE

<u>PARTE PRIMA: L'ENTE GESTORE</u>	4
1.1 Natura giuridica e storia	4
1.2 Organigramma	4
1.3 La rete	5
1.4 Mission e "pensiero guida"	5
1.5 Il settore Minori e Genitorialità	5
<u>PARTE SECONDA: LE NORME DI RIFERIMENTO</u>	7
<u>PARTE TERZA: METODOLOGIA DI LAVORO DEL SERVIZIO CASONE DELLA BARCA</u>	8
3.1 La storia	9
3.2 Modalità di ammissione, dimissione e descrizione del percorso	9
3.3 I servizi offerti dalla Comunità	10
3.4 Équipe della Comunità	11
3.5 Requisiti strutturali della Comunità	13
3.6 La valutazione del servizio	13
<u>PARTE QUARTA: IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ</u>	14
4.1 Il sistema	14
4.2 Raccolta dati e privacy	14
4.3 L'Ufficio Qualità	14
4.4 La procedura per il reclamo e la segnalazione di una non conformità	15
<u>PARTE QUINTA: LA COMUNICAZIONE</u>	16

Parte prima

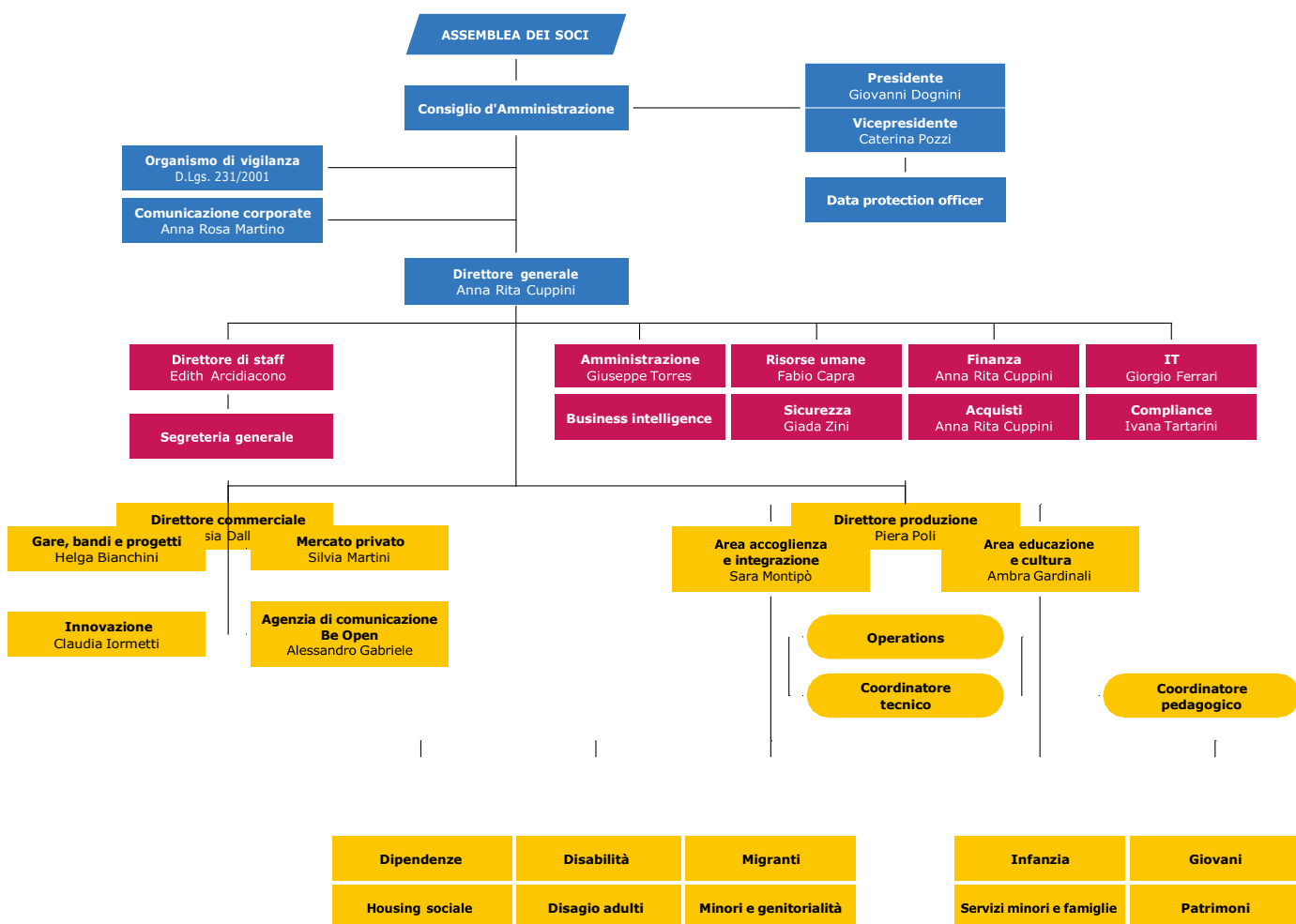
L'ente gestore

1.1 Natura giuridica e storia

Open Group è una cooperativa fatta di socie e di lavoratore che si dedicano con passione allo sviluppo e alla sostenibilità del territorio. Siamo capaci di innovare, di guardare al futuro, di adattarci ai tempi che cambiano, ma siamo ancorati ai nostri valori. Disegniamo insieme alle persone e alle comunità nuove traiettorie, per intercettare i cambiamenti di domani.

Operiamo nel sociale, ci prendiamo cura delle persone più fragili. Educiamo i bambini e le bambine con il digitale, ma immersi nel verde; aiutiamo chi ha problemi di dipendenza, sosteniamo chi ha bisogno di una casa. Usiamo la creatività per guidare le persone con disabilità sulla strada dell'autonomia. Curiamo archivi, cataloghiamo libri, facciamo da mediatore nei musei. Comuniciamo cooperando. Disegniamo insieme alle persone e alle comunità nuove traiettorie, per intercettare i cambiamenti di domani.

1.2 Organigramma



1.3 La rete

Open Group aderisce al **Consorzio SIC** con l'obiettivo di promuovere sul mercato nuove forme di imprenditorialità sociale attraverso il rafforzamento delle cooperative aderenti. Open Group aderisce alla **rete ComeTe** una rete di cooperative, in grado di far fronte alle esigenze di assistenza di un ambito territoriale che si estende nella fascia adriatica dal Friuli Venezia Giulia all'Abruzzo. La rete si propone di accrescere la capacità innovativa e la competitività delle imprese aderenti consentendo loro di sviluppare l'offerta di servizio ai privati e di welfare aziendale verso clienti nazionali, nonché di ampliare i canali di promozione attraverso la partnership progettuale con mutue e fondi previdenziali. Open Group aderisce alla **rete Europea Arfie** che si occupa di integrazione e inclusione delle persone con disabilità in Europa e alla quale aderiscono 13 paesi e oltre 40 Associazioni e alla **rete Dynamo International**, un network di realtà che lavorano con operatori di strada sui temi del disagio e della povertà. Il rapporto con l'associazionismo è un'altra vocazione della Cooperativa in particolare con le **Associazioni Volhand, Associazione Emiliani, Associazione Aliante**. Open Group aderisce al **Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA)**, un'associazione di promozione sociale organizzata in 17 federazioni regionali a cui aderiscono circa 250 organizzazioni presenti in quasi tutte le regioni d'Italia, fra cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato ed enti religiosi. È presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale e promuovere scambi di buone prassi e modelli di intervento sociale nell'ideazione e gestione di servizi rivolti a persone in condizione di fragilità.

La comunità Casone della Barca fa parte del **Coordinamento delle comunità per minori della Regione Emilia-Romagna**.

Di seguito si citano alcune delle realtà con le quali Open Group collabora per lo svolgimento delle proprie attività: la Regione Emilia-Romagna, il Comune di Bologna ed i Comuni della Provincia, il Comune di Modena ed i Comuni della Provincia, il Comune di Ferrara ed i Comuni della Provincia, AUSL di Bologna, ASP Bologna, ASC Insieme, ASP Seneca, Centro di giustizia minorile di Bologna, Prefettura di Bologna.

1.4 Mission e “pensiero guida”

Il pensiero guida di Open Group:

*“Crediamo che si debbano **sparigliare le carte**. Che si debbano cercare connessioni inedite tra cura e cultura, tra inclusione e innovazione sociale, tra educazione e comunicazione. Crediamo nel tempo indispensabile per costruire fiducia e nello spazio necessario per cooperare. Crediamo nelle trasformazioni più che nelle transazioni. Crediamo nella verità dei punti di vista, più che in quella dei punti di catastrofe. Crediamo che l'impegno d'impresa e l'impegno civile abbiano un confine in comune da esplorare senza titubanza. Crediamo nella libertà se temperata con la responsabilità. Crediamo che occorra rimettere al centro del nostro fare le città e le persone: le loro intelligenze e i loro diritti di cittadinanza. Crediamo che ogni comunità debba attingere a tutta l'energia locale disponibile, intesa come consapevolezza e partecipazione di tutti gli attori del territorio. Perché crediamo che istituzioni, imprese o cittadini, siano tutti destinati a evolversi da semplici utilizzatori finali di un territorio a protagonisti del cambiamento. Per queste ragioni di adesso, e per quelle che troveremo domani, è nata Open Group”.*

1.5 Il settore Minori strutture

Nel rispetto della legge 149/2001, i servizi di quest'area fanno propria l'indicazione che **"ogni minore ha diritto ad una famiglia, prioritariamente la propria"**: questo significa che, tutte le volte che è possibile, il lavoro con i bambini e le loro famiglie deve essere orientato al sostegno delle competenze e funzioni genitoriali per consentire la permanenza del minore all'interno del proprio contesto familiare e contenere il più possibile i rischi evolutivi. Ciò è possibile grazie a differenti tipologie di interventi e servizi volti al sostegno delle competenze genitoriali ed al reinserimento sociale.

Tuttavia, quando il benessere e lo sviluppo psico-fisico del minore viene gravemente compromesso, i Servizi Sociali territoriali ed il Tribunale per i Minorenni intervengono a sua protezione, allontanandolo dall'ambiente di vita pregiudizievole. In questi casi diviene quindi fondamentale garantire un contesto di accoglienza alternativo che sia caratterizzato da relazioni specifiche e significative in cui il bambino ed il ragazzo possa riconoscersi ed affidarsi per poter crescere.

APPARTAMENTI PER L'AUTONOMIA DI GIOVANI ADULTI:

Le Casine del Casone: il progetto, si compone di due appartamenti attigui che hanno capienza 2 utenti. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni o giovani adulti maschi dai 18 anni ai 21 anni che necessitino di sperimentare un graduale accompagnamento all'autonomia, segnalati dai Servizi Sociali o dal Centro di Giustizia Minorile o ragazzi che, concluso il percorso in comunità educativa "Casone della Barca", transitino al progetto dell'appartamento di semi-autonomia per sperimentare un progressivo distacco dalla struttura e dalle figure educative di riferimento che li hanno accompagnati nel percorso di crescita. Il progetto ha la finalità di accompagnare i ragazzi in un graduale reinserimento sociale, guidandoli nell'apprendere nuove competenze relative all'autonomia riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale

COMUNITA' EDUCATIVO-INTEGRATA

Il giardino dei giganti: comunità educativo - integrata per 9 preadolescenti ed adolescenti maschi e femmine, segnalati dai Servizi Sociali e dal servizio Sanitario perché in situazione di grave disagio psicosociale. La Comunità è situata nel Comune di Cento, frazione di Corporeno, in via Statale 73.

COMUNITA' DI ALTA AUTONOMIA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI E NEOMAGGIORENNI

Casa Murri comunità alta autonomia SPRAR: è una comunità di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del progetto nazionale SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati). La comunità accoglie 12 minori di sesso maschile. Il progetto prevede un'accoglienza di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, in aggiunta a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia. I servizi che vengono garantiti sono: mediazione culturale e linguistica, orientamento ai servizi del territorio, formazione di base e riqualificazione professionale, orientamento all'inserimento lavorativo, orientamento all'inserimento abitativo, orientamento all'inserimento sociale, orientamento e accompagnamento legale, tutela psico-socio sanitaria.

Azzurra comunità alta autonomia SPRAR: è una comunità di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del progetto nazionale SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati). La comunità accoglie 6 minori di sesso maschile

- **La Cascina sul Reno:** appartamento per 4 posti ad altissima autonomia. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni o giovani adulti maschi dai 18 anni ai 21 anni, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto vuole essere un'ulteriore possibilità, in uscita da comunità per minori, dove sperimentare un'autonomia di vita con la presenza e il supporto dell'equipe educativa e dove portare avanti la propria progettualità di vita, evitando un'eccessiva discontinuità con le precedenti esperienze.

Casa Boschetto: appartamento per 15 posti ad alta autonomia. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni o giovani adulti maschi dai 18 anni ai 21 anni, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto vuole essere un'ulteriore possibilità, in uscita da comunità per minori, dove sperimentare un'autonomia di vita con la presenza e il supporto dell'equipe educativa e dove portare avanti la propria progettualità di vita, evitando un'eccessiva discontinuità con le precedenti esperienze.

Opera Padre Marella Comunità residenziale di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati (MSNA). La struttura accoglie 12 minori di età minima 16 anni, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto è integrato nella struttura di accoglienza di "opera padre marella", struttura di accoglienza per adulti lavoratori

Parte seconda

Le norme di riferimento

Open Group pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito:

- La Costituzione Italiana (articoli 30 e 31);
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, 1948;
- “Convenzione internazionale sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza”, New York, 1989, approvata il 20/11/1989 e ratificata dall’Italia con legge 27/5/1991, n. 176;
- La legge 4 maggio 1983, n. 184 (così come modificata dalla legge 28 marzo 2001, n. 149) "Diritto del minore ad una famiglia";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (nota come direttiva Ciampi – Cassese);
- La legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali";
- Convenzione sui Diritti dei Minori di Strasburgo, 1996, Consiglio d’Europa; o Primo piano d’Azione sull’Infanzia e l’Adolescenza, 1997, Governo Italiano;
- Legge 285 del 1997 “Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l’infanzia e l’adolescenza”, Governo Italiano;
- “Convenzione sulle relazioni personali riguardanti i fanciulli” di Strasburgo, 2003, Consiglio d’Europa;
- “Convenzione per la protezione dei bambini contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali”, Lanzarote, 2007, Consiglio d’Europa
- Legge 149/2001 "Disciplina dell’adozione e dell’affidamento dei minori";
- Statuto della Regione Emilia-Romagna (L.R. 31 marzo 2005, n. 15; art. 6, art. 9);
- Legge regionale 12 marzo 2003, n. 2 “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali”;
- Legge 54 del 2006 “Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli”;
- Delibera di Giunta - N.ro 846/2007 “Direttiva in materia di affidamento familiare e accoglienza in comunità di bambini e ragazzi”;
- I Piani di zona di Bologna Città;
- I Piani di zona di Casalecchio di Reno (BO); o I Piani di zona di Porretta Terme (BO);
- Legge n. 112 del 12 luglio 2011 “Istituzione dell’Autorità Garante per l’Infanzia e l’Adolescenza
- Delibera di Giunta Regionale - N.ro 1904/2011 “Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari”;
- Decreto Legislativo n.154 del 28 dicembre 2013 “Revisione delle disposizioni vigenti in materia di filiazione”;
- Delibera di Giunta Regionale– N.ro 1677/2013 “Linee di indirizzo regionale per l’accoglienza e la cura di bambini e adolescenti vittime di maltrattamento/abuso”;
- Delibera di Giunta Regionale – N.ro 1106/2014 “Modifiche ed integrazioni alla D.G.R. 19 novembre 2011, n. 1904”.

In particolare, si sottolinea l’importanza di alcuni principi che guidano l’operato dei servizi afferenti al settore Minori e Genitorialità di Open Group:

Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza - Dichiarazione Universale dei diritti dell’uomo, 1948

*Gli Stati parti si impegnano a rispettare i diritti enunciati nella presente Convenzione ed a garantirli ogni fanciullo che dipende dalla loro giurisdizione **senza distinzione di sorta** ed a prescindere da ogni considerazione di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o altra del fanciullo o dei suoi genitori o rappresentanti legali, dalla loro origine nazionale, etnica o sociale, dalla loro situazione finanziaria, dalla loro incapacità, dalla loro nascita o da ogni altra circostanza*
- Art. 2 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

*In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, **l’interesse superiore del fanciullo** deve essere una considerazione preminente* - Art. 3 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

*Gli Stati parti riconoscono che ogni fanciullo ha un **diritto inerente alla vita**. Gli Stati parti assicurano in tutta la misura del possibile la sopravvivenza e lo sviluppo del fanciullo* - Art. 3 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

Gli Stati parti garantiscono al fanciullo capace di discernimento il diritto di esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa, le opinioni del fanciullo essendo debitamente prese in considerazione tenendo conto della sua età e del suo grado di maturità. A tal fine, si darà in particolare al fanciullo la possibilità di essere ascoltato in ogni procedura giudiziaria o amministrativa che lo concerne, sia direttamente, sia tramite un rappresentante o un organo appropriato, in maniera compatibile con le regole di procedura della legislazione nazionale - Art. 12 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

Parte terza

Metodologia di lavoro del servizio Casone della Barca

CASONE DELLA BARCA

Recapiti

Via San Martino 21, 40043, Marzabotto (BO)
Cellulare: 335 7643941
e-mail: rupeminori@opengroup.eu

Segreteria generale:
Via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)
Tel: 051 841206
e-mail: info@opengroup.eu
www.opengroup.eu

Persone da contattare

Responsabile del servizio e dell'accoglienza:
Dott.ssa Elisa Ventura
Cellulare: 320 1710231
e-mail: elisa.ventura@opengroup.eu

Coordinatrice della struttura:
Dott.ssa Giuseppina Anna Silvestri
Cellulare: 342 1116153
e-mail: giuseppina.silvestri@opengroup.eu

Responsabile Area accoglienza e integrazione:
Dott.ssa Sara Montipò

Intervento

Comunità educativa residenziale per minori maschi



3.1 La storia

La comunità Casone della Barca apre **nell'agosto del 1998** inizialmente ospitando due minori. Nel settembre 2000 la comunità è finalmente piena (fino a 6 minori). Nel **2006** viene ampliato il numero di posti ottenendo l'autorizzazione al funzionamento per 7 posti. In **ottobre 2002**, per i ragazzi più grandi, viene aperta la Comunità Educativa "La Rampa"; nell'estate del 2005 la comunità viene trasferita in un appartamento attiguo al Casone della Barca, maggiormente rispondente alle necessità dei minori ospitati. Dal giugno del 2006, con la conclusione dei percorsi di tutti i ragazzi, la Comunità La Rampa è inattiva.

Nel **2012** la comunità viene trasferita a **Bologna** per avvicinarsi alla città ed essere più rispondente ai bisogni del territorio. Viene inoltre aumentata la capienza massima a 10 minori. A **febbraio 2020**, viene valutata la necessità di collocare nuovamente la comunità nella struttura sita a Marzabotto. Ciò allo scopo di consentire ai ragazzi accolti di vivere in un clima sereno e accogliente, godendo di un contesto naturalistico, al di fuori della città e del contesto condominiale. Viste le caratteristiche strutturali, la capienza di minori ospiti è attualmente di 9.

A chi si rivolge la Comunità Educativa Residenziale "Casone della Barca"

È una struttura residenziale per 9 minori maschi (prevalentemente adolescenti e preadolescenti), segnalati dai Servizi Sociali perché in situazione di disagio o disturbo sociale o psicologico. Nella struttura sono accolti anche minori inseriti dal Centro di Giustizia minorile. La struttura accoglie inoltre Minori stranieri non accompagnati. La durata dell'inserimento in struttura è concordata con i Servizi Sociali invianti, che continuano ad occuparsi della famiglia di origine del minore. Si tratta di un servizio rivolto a ragazzi dai 13 ai 17 anni. Non è prevista la Pronta Accoglienza.

Finalità

La Comunità si pone come obiettivo il recupero parziale o totale delle difficoltà (relazionali, di socializzazione, scolastiche...) dei singoli ragazzi in base a un progetto educativo individuale, elaborato in collaborazione con i Servizi Socio Sanitari e da verificare costantemente, che definisca il periodo di permanenza del ragazzo in Comunità e gli obiettivi a medio e lungo termine. Il progetto prevede anche le modalità di rapporto del ragazzo con la sua famiglia, che continuerà a rimanere in carico agli operatori dei Servizi Socio Sanitari. Alla base degli interventi dell'équipe educativa c'è la preservazione dell'identità del minore, della sua religione o credo, della sua nazionalità, e delle sue relazioni familiari senza discriminazione alcuna.

3.2 Modalità di ammissione, dimissione e descrizione del percorso

L'ingresso in struttura è vincolato alla **segnalazione da parte dei Servizi Sociali competenti** in accordo con l'équipe educativa ed avverrà tramite accompagnamento dei minori presso la Comunità da parte del medesimo Servizio inviante. È necessaria la **presentazione di una relazione dettagliata sul minore assieme alla valutazione multidimensionale che preveda l'integrazione fra Sociale e Sanitario** così come previsto dalla direttiva regionale 1904/2011., con l'indicazione della storia e dell'attuale situazione per la quale si chiede l'inserimento, completata da **eventuali decreti del Tribunale per i Minorenni**. La presentazione del **progetto quadro** elaborato in prima istanza dai servizi invianti è necessaria per la co-costruzione del **progetto educativo individualizzato** i cui tempi di attuazione verranno definiti e perseguiti in stretta collaborazione con i Servizi Sociali invianti.

Il **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)** viene elaborato entro 2 mesi dall'ingresso del minore ed è realizzato dall'équipe educativa in stretto raccordo con gli operatori dei servizi territoriali sulla base del progetto quadro; vengono definiti obiettivi e modalità di verifica del raggiungimento degli stessi. Dopo 6 mesi o per necessità viene rivisto il PEI e verificato il PEI del semestre precedente. Al termine del periodo di osservazione verrà richiesta una valutazione multidimensionale sociale e sanitaria per calibrare la tipologia dell'intervento al fine di rispondere anche a eventuali casi complessi che necessitino di un **progetto educativo individualizzato integrato** che preveda la compartecipazione tecnico-finanziaria del sociale e del sanitario. Tali inserimenti possono richiedere risorse aggiuntive rispetto all'offerta standard della comunità.

Gli obiettivi del progetto consistono in:

- aiutare il bambino o ragazzo a cogliere il senso della esperienza che sta vivendo all'interno della comunità, in una prospettiva evolutiva, mirata a garantirgli una stabile tutela familiare;
- curare l'integrazione del bambino o ragazzo 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 del bambino o ragazzo;
- supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico;

- curare e definire, nell'ambito delle indicazioni dei Servizi Sociali e sanitari competenti, le modalità di rapporto degli ospiti con la propria famiglia assicurando loro adeguato sostegno e tutela;
- assicurare il sostegno sociale, psicologico ed eventualmente giuridico negli eventuali percorsi giudiziari;
- definire con i servizi territoriali ed in conformità con quanto eventualmente disposto dal Tribunale per i Minorenni, le modalità dell'incontro con la famiglia di origine.

L'accoglienza e il progetto educativo avverranno nel rispetto delle esigenze culturali e religiose dei minori accolti. Durata del programma educativo: il periodo di permanenza viene definito in collaborazione con i Servizi Sociali invianti e varia a seconda del progetto.

Dimissioni

- Viene valutata in riunione d'équipe:
- La permanenza di ogni singolo ragazzo in Comunità è definita in collaborazione con il Servizio Sociale inviante che durante il percorso lavora con la famiglia laddove ve ne siano i presupposti;
- al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI, il ragazzo viene sostenuto nel rientro in famiglia; qualora non ve ne siano le condizioni la comunità assieme ai Servizi Sociali progetta percorsi di autonomia.

È prevista l'interruzione del percorso nei casi in cui il minore non adempie al progetto educativo, con modalità e tempi concordati con il servizio.

3.3 I servizi offerti dalla Comunità

Ad ogni ospite viene garantito:

- **assistenza tutelare diurna e notturna**, garantita dalla presenza di personale educativo in misura di un educatore ogni quattro ospiti durante il giorno e di un educatore durante le ore di riposo notturno;
- **il Progetto Educativo Individuale (PEI)** che prevede il sostegno educativo, scolastico, lavorativo e sociale viene verificato e aggiornato periodicamente ed è stilato in collaborazione con i Servizi Sociali invianti e in base alle esigenze di ciascun ospite; ogni ospite ha due **educatrici/educatori di riferimento** che si occupa della stesura del PEI ed è incaricato di stilare le **relazioni semestrali** sulla presenza dell'ospite in comunità (progetti e relazioni vengono comunque discussi in sede di équipe); tiene i **rapporti con i Servizi Sociali** del ragazzo **e con la famiglia** d'origine, con la scuola o con il datore di lavoro; svolge **colloqui periodici** con il ragazzo, lo segue nello svolgimento delle attività esterne alla comunità;
- **organizzazione ed assistenza del tempo libero**, con svariate attività organizzate dalle/dagli **educatrici/educatori** (laboratori creativi, attività scoperta della natura, attività nautiche, trekking, arrampicata, cineforum, vacanze al mare e in montagna...) volte a sviluppare manualità, espressività e suscitare la nascita di interessi; inoltre a ciascun ospite viene anche proposto di frequentare un'attività esterna alla comunità (calcio, palestra, teatro...), allo scopo di favorire la socializzazione e il confronto con coetanei non inseriti in comunità;
- assistenza del **medico di base** del territorio in cui è situata la comunità;
- somministrazione dei **pasti**;
- servizio di **lavanderia** per gli indumenti personali;
- materiale necessario per l'**igiene personale**.

Le seguenti prestazioni **sono escluse** dalla retta, ma garantite previa accettazione di un preventivo da parte del Servizio Sociale:

- libri e gite scolastiche;
- abbigliamento, anche sportivo
- le visite specialistiche, i percorsi psicoterapeutici o di valutazione psicologica e medicinali non passati da servizio sanitario nazionale;
- accompagnamenti con continuità a impegni progettuali (es: attività; incontri in famiglia; incontri con professionisti; ecc);
- supporto educativo/didattico/assistenziale per utenti con necessità particolari eventuali;
- documenti come passaporto e titolo di viaggio e rispettive spese di viaggio e di accompagnamento o incontri protetti o individualizzati;
- ausili, presidi e dentista privato;
- supporto terapeutico individuale e di gruppo (psicoterapeuta, logopedista)
- spese di mediazione culturale;
- spese per insegnamento italiano L2;
- spese infermieristiche per assunzione o somministrazione farmaci
- spese per la tutela legale.

In casi di particolare gravità è possibile prevedere rapporti educativi 1 a 1 previa revisione della retta standard.

La **retta giornaliera** prevista per ciascun ospite della **Comunità "Casone della Barca"** è di **140,05 euro più iva**, a seconda del singolo caso tale retta va definita con il responsabile del servizio. Il computo della retta viene definito in base al costo del personale (79%) e dei costi fissi (21%).

Ogni anno in base ai dati forniti dall'ISTAT e sulla base dei rinnovi del CCNL la retta subirà i relativi adeguamenti. L'importo complessivo verrà fatturato a fine mese ai Servizi invianti, che provvederanno al pagamento mediante bonifico bancario. In caso di sostanziale **variazione delle modalità di erogazione del servizio** verrà data, a tutti i Servizi invianti, informazione tempestiva.

3.4 Équipe della Comunità

L'**équipe** impegnata in questo progetto è costituita da figure professionali con esperienza in materia di minori.

È prevista la presenza di:

- n.3 **educatori** a tempo pieno e **8 educatori** a tempo parziale;
- n.2 **educatori** con contratto a tempo intermittente o sostituzione;
- n.1 **coordinatore** del servizio a tempo pieno con funzioni di coordinamento della struttura e raccordo con la Responsabile;
- n.1 **responsabile** del servizio a tempo parziale con funzioni di supervisione interna dell'équipe, del coordinatore e di raccordo con la cooperativa e le istituzioni e di supervisione ai progetti educativi individualizzati degli ospiti.

L'équipe educativa coinvolta nel progetto si incontra settimanalmente in **riunione d'équipe** per discutere sull'andamento complessivo dei progetti di ogni minore ospitato e per la programmazione delle attività. Il **personale** delle comunità, in un'ottica di lavoro di rete e di corresponsabilità educativa, agisce in **sinergia** con le altre agenzie del territorio che gravitano attorno al minore (Servizi Sociali, scuola, ambiente lavorativo ecc...). La **supervisione** all'équipe educativa viene effettuata una volta al mese della durata di due ore a incontro. La copertura educativa è organizzata con un sistema turnante, è garantito il rapporto educativo di un educatore ogni quattro ragazzi, in relazione alla presenza dei minori in struttura nei momenti di maggior intensità operativa (come previsto dalla direttiva regionale 1904/2011).

Il settore "Minori e Genitorialità" della cooperativa Open Group si avvale, per le strutture h24, di operatori formati e dedicati alla gestione di situazioni emergenziali durante le ore notturne o nelle giornate festive. Il loro intervento è mirato all'immediata risoluzione di problematiche, che verranno poi prese in carico dal coordinatore al suo rientro in servizio. *Nella tabella 3.4.1 è riportato un turnario tipo durante il periodo scolastico.* Come viene espresso, la compresenza nelle mattine viene predisposta o meno in relazione al numero dei minori effettivamente presenti in struttura (la figura del coordinatore non è inserita nei turni).

L'équipe si avvale inoltre di:

- n.1 **supervisore** (psicologo, pedagogista) esterno (impegnato a cadenza mensile) che effettua supervisioni sull'équipe e sui casi;
- alcuni **tirocianti** provenienti dalla Facoltà di Scienze della Formazione e di Psicologia dell'Università di Bologna;
- alcuni **volontari** per la gestione della struttura negli aspetti legati alla quotidianità (attività di gruppo e di svago, gestione logistica, attività con i minori) iscritti all'Associazione Emiliani;
- n.1 **volontario del Servizio civile nazionale** per 30 ore settimanali per un anno.

Il responsabile della comunità si incontra mensilmente con i responsabili e referenti delle strutture dell'area minori e genitorialità di Open Group. La cooperativa raccoglie ogni anno i bisogni formativi di ciascun dipendente ed in base a questi elabora il piano della formazione. Su particolari bisogni vengono presentati progetti ad hoc per formare l'équipe su tematiche emergenti (es. maltrattamento e abuso in età infantile, uso problematico di sostanze in adolescenza e preadolescenza, etc...). Open Formazione propone annualmente piani formativi e progetti ad hoc per gli educatori che lavorano nell'area Minori e Genitorialità in base ai bisogni formativi dichiarati dagli educatori.

3.4.1 Turnario tipo durante il periodo scolastico

GIOVEDÌ (il coordinatore è presente dalle 09:00 alle 16:00)

00:00 - 08:00					
08:00 - 08:30					
08:30 - 09:00					
09:00 - 12:30					
12:30 - 13:00		A			
13:00 - 13:30					
13:30 - 14:00					
14:00 - 16:00					
16:00 - 17:00			G		
17:00 - 18:00				E	
18:00 - 20:00					L
20:00 - 20:30					
20:30 - 21:00					
21:00 - 21:30					
21:30 - 23:00					D
23:00 - 23:59					

LUNEDÌ (il coordinatore è presente dalle 09:00 alle 16:00)

00:00 - 08:00	A				
08:00 - 08:30					
08:30 - 09:00		G			
09:00 - 12:30					
12:30 - 13:00					
13:00 - 13:30					
13:30 - 14:00			D		
14:00 - 16:00				B	
16:00 - 17:00					
17:00 - 18:00					
18:00 - 20:00					L
20:00 - 20:30					
20:30 - 21:00					
21:00 - 21:30					I
21:30 - 23:00					
23:00 - 23:59					

VENERDÌ (il coordinatore è presente dalle 09:00 alle 16:00)

00:00 - 08:00	D				
08:00 - 08:30					
08:30 - 09:00					
09:00 - 12:30					
12:30 - 13:00		A			
13:00 - 13:30					
13:30 - 14:00					
14:00 - 16:00					
16:00 - 17:00			I		
17:00 - 18:00				S	
18:00 - 20:00					L
20:00 - 20:30					
20:30 - 21:00					
21:00 - 21:30					
21:30 - 23:00					E
23:00 - 23:59					

MARTEDÌ (il coordinatore è presente dalle 09:00 alle 16:00)

00:00 - 08:00	I				
08:00 - 08:30					
08:30 - 09:00					
09:00 - 12:30					
12:30 - 13:00		H			
13:00 - 13:30					
13:30 - 14:00					
14:00 - 16:00					
16:00 - 17:00			G		
17:00 - 18:00				C	
18:00 - 20:00					L
20:00 - 20:30					
20:30 - 21:00					
21:00 - 21:30					B
21:30 - 23:00					
23:00 - 23:59					

SABATO

00:00 - 08:00	E				
08:00 - 08:30					
08:30 - 09:00		L			
09:00 - 12:30					
12:30 - 13:00					
13:00 - 13:30					
13:30 - 14:00					
14:00 - 16:00			A		
16:00 - 17:00				C	
17:00 - 18:00					
18:00 - 20:00					L
20:00 - 20:30					
20:30 - 21:00					
21:00 - 21:30					G
21:30 - 23:00					
23:00 - 23:59					

MERCOLEDÌ (il coordinatore è presente dalle 09:00 alle 16:00)

00:00 - 08:00	B				
08:00 - 08:30					
08:30 - 09:00					
09:00 - 12:30		E	TUTTI		
12:30 - 13:00					
13:00 - 13:30					
13:30 - 14:00					
14:00 - 16:00					
16:00 - 17:00			D		
17:00 - 18:00				A	
18:00 - 20:00					L
20:00 - 20:30					
20:30 - 21:00					
21:00 - 21:30					
21:30 - 23:00					C
23:00 - 23:59					

DOMENICA

00:00 - 08:00	G				
08:00 - 08:30					
08:30 - 09:00					
09:00 - 12:30		D			
12:30 - 13:00					
13:00 - 13:30					
13:30 - 14:00					
14:00 - 16:00			B		
16:00 - 17:00				C	
17:00 - 18:00					
18:00 - 20:00					S
20:00 - 20:30					
20:30 - 21:00					
21:00 - 21:30					I
21:30 - 23:00					
23:00 - 23:59					

3.5 Requisiti strutturali della Comunità

La Comunità è situata nel Comune di Marzabotto (BO) in via San Martino 21. L'organizzazione interna della struttura permette ai minori di poter raggiungere il centro di Bologna e altri luoghi della provincia, tramite l'utilizzo di mezzi pubblici. Ciò allo scopo di poter svolgere le attività previste dal progetto condiviso con il Servizio Sociale titolare del caso (es: attività formative, sportive, ludiche). I minori avranno l'occasione di potersi interfacciare con le risorse di rete del territorio limitrofo dove potranno godere di un contesto di maggiore vicinanza solidale rispetto alla dispersione del vivere in città. Grazie alle potenzialità della struttura, inserita all'interno di un parco naturalistico, l'équipe educativa organizza attività laboratoriali e ludiche in favore dei minori (es: orticoltura; bricolage, creazione e decorazione di oggetti e mobili; ecc). **In accordo con la direttiva accoglienza regionale**, la casa è composta da due strutture adiacenti e all'interno dello stesso terreno di proprietà di Open Group, sita all'interno del parco di Montesole, in via San Martino 21.

La struttura più grande è utilizzata per la Comunità educativa ed è composta da:

- piano terra: ampia sala pranzo con angolo cottura, soggiorno, angolo studio, 1 camera da letto da 3 posti, 1 bagno, lavanderia;
- piano primo: 3 camere da letto da 2 posti ciascuna (una è fornita di bagno interno alla camera), e ulteriori 2 bagni al piano;
- piano secondo: spazio ricreativo, angolo studio, ripostiglio.

L'altra struttura, di fronte alla principale, è utilizzata per ufficio/stanza per l'educatore, archivio, zona colloqui con bagno dedicato al personale e ampio salone ricreativo e laboratoriale. Giardino esterno con cantina, orto e campo da calcetto di proprietà. **Capienza della struttura:** possono essere accolti 9 minori.

3.6 La valutazione del servizio

La valutazione dei percorsi dei ragazzi

Relazioni semestrali con verifica del progetto educativo individualizzato (ogni decisione è presa in riunione d'équipe):

- dopo i primi **2 mesi di osservazione** viene redatta una prima relazione osservativa e un primo PEI, se richiesto dal Servizio inviante relazione e PEI vengono redatti anche dopo un mese;
- **ogni sei mesi**, gli educatori di riferimento preparano una relazione di aggiornamento articolata sulle 5 aree del progetto educativo;
- ogni singola relazione è discussa nel corso di una riunione di équipe, è approvata dal responsabile della comunità e dalla coordinatrice, dopodiché è inviata ai Servizi Sociali;
- in queste occasioni, si aggiorna il PEI;
- alle **dimissioni** l'educatore di riferimento redige una relazione finale nella quale sono riassunti i progressi e le aree di miglioramento del ragazzo ed eventuali prospettive future;
- la relazione è discussa in équipe, eventualmente con un supervisore esterno, approvata dal responsabile della comunità e successivamente ai Servizi Sociali.

Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione dei ragazzi

La partecipazione

Le attività da proporre ai ragazzi vengono identificate durante la riunione di équipe, sulla base dei singoli progetti educativi, condivisi con il Servizio sociale di riferimento, e degli obiettivi che si vogliono raggiungere rispetto al gruppo degli utenti. Gli ospiti sono poi chiamati, in incontri successivi, a discutere con gli educatori le modalità di attuazione delle attività stesse, in modo da renderli protagonisti e più consapevoli di ciò che si va a realizzare. Al termine delle attività (ad esempio esperienza di più giorni ad arrampicare in montagna) è buona prassi fare un momento di valutazione con tutte le persone che all'attività hanno partecipato (educatori, volontari, ospiti), cercando di mettere in risalto ciò che ha funzionato e quello che sarebbe potuto andare meglio. La stessa attività (e anche la valutazione espressa dai partecipanti) viene poi riportata al resto dell'équipe. Sono programmati momenti di verifica con il Servizio sociale inviante, nelle tempistiche definite con lo stesso, per monitorare il comportamento del minore e l'andamento del suo percorso comunitario e del progetto educativo individualizzato.

Parte quarta

Il sistema di Gestione della Qualità

4.1 Il Sistema

Open Group assicura il controllo puntuale della qualità del servizio percepita da ogni stakeholder (famiglie, servizi, ASP) attraverso un aggiornamento puntuale ad opera del responsabile. Il sistema di controllo dei processi si sviluppa in termini qualitativi e quantitativi sin dall'avvio della gestione della struttura, attraverso incontri periodici e momenti di sintesi quali la stesura di una relazione annuale di analisi e valutazione sull'intero servizio prestato. La gestione dei flussi informativi che riguardano i percorsi dei nuclei inseriti avviene attraverso l'archiviazione nella cartella individuale di ciascun nucleo della documentazione in possesso: la scheda di presentazione del caso, le relazioni dei Servizi Sociali invianti e ulteriori servizi coinvolti, eventuali Decreti del TM o del TO, relazioni prodotte dall'équipe di lavoro, gli strumenti utilizzati, i PEI verificati e periodicamente aggiornati, i verbali dei colloqui educativi sostenuti, eventuali ulteriori documenti significativi. Le cartelle sono custodite nel rispetto della normativa sulla Privacy.

Open Group ha, inoltre, un referente per il sistema qualità che si occupa delle procedure e modulistica standard prevista dal sistema di Certificazione ISO9001 e si è dotata di un proprio sistema qualità certificato con cui imposta la propria erogazione e il monitoraggio dei servizi. La valutazione del sistema procede per punti: *a)* risultati ottenuti, *b)* dati del personale: richieste, turn over, assenze, formazione, *c)* contratti di lavoro, percorsi di carriera e incentivazioni, *d)* gestione dei reclami/non conformità con check sulle fasi di "trattamento", *e)* analisi dei risultati; *f)* customer satisfaction.

Tutti questi temi sono oggetto del riesame della direzione che avviene sotto la responsabilità dell'amministratore delegato ogni sei mesi. Altre forme di controllo riguardano:

- a.* Il check del lavoro svolto attraverso i fogli di presenza compilati dai lavoratori;
- b.* Le riunioni periodiche fissate con il committente;
- c.* Il rendiconto mensile;
- d.* La relazione sulla valutazione del servizio, ovvero il riesame annuale del ciclo delle attività-obiettivi in cui si affrontano: i risultati delle verifiche interne commissionate dalla Direzione; i giudizi espressi dagli utenti relativamente alla percezione di qualità attraverso i gruppi, i momenti informali e i reclami esposti; i rilievi da parte degli operatori emersi in riunione d'équipe e documentati nei verbali; i report sui questionari aspettative e proposte occupati; i report sui colloqui della responsabile trimestrali con il personale; gli indicatori rilevati abitualmente su équipe, processo di erogazione del servizio, risultati ottenuti; lo Stato di avanzamento/raggiungimento degli obiettivi per la qualità; il piano della formazione.

4.2 Raccolta dati e privacy

Per ogni nucleo vengono raccolti i dati anagrafici relativi al nucleo stesso ed ai suoi familiari, i dati anamnestici, le informazioni provenienti dal Tribunale per i Minorenni (eventuali decreti o disposizioni) e le relazioni inviate dal Servizio Sociale, oltre ad eventuali approfondimenti diagnostici svolti prima dell'inserimento in struttura. Tutte queste informazioni vengono collocate nella cartella personale di ogni ospite, custodita in un armadio dell'ufficio, stanza che rimane sempre chiusa a chiave. La cartella degli utenti viene aggiornata dall'educatore di riferimento ed è consultabile solo dal personale del centro.

4.3 L'Ufficio Qualità

I recapiti dell'Ufficio Qualità sono i seguenti:
Via Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)
Tel: 051 841206

Responsabile:
Dott.ssa Ivana Tartarini
e-mail: qualita@opengroup.eu

4.4 La procedura per il reclamo e la segnalazione di una non conformità

Per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta via mail, fax o posta tradizionale, è disponibile per clienti/utenti/fornitori l'apposito modulo M0802 che è possibile reperire in forma cartacea presso la struttura oppure via mail contattando l'Ufficio Qualità. Le NC riscontrate e i reclami eventualmente ricevuti vengono registrati sul modulo M0804. In caso di reclamo orale o telefonico non è garantita la ricezione dello stesso da parte del responsabile. Nel caso il reclamo comporti l'apertura di un'indagine, il responsabile della stessa sarà nominato dal responsabile dell'Ufficio Qualità nonché comunicato a chi ha fatto il reclamo in 10 giorni feriali. Inoltre, saranno comunicati i tempi previsti per la durata dell'indagine.



Parte quinta

La comunicazione

Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio dell'ente gestore

Tel: 051 841206, sede Bologna

Tel: 051 242557, sede Bologna

Fax: 051 6750400

e-mail: segreteria@opengroup.eu

Responsabile Servizi di accoglienza per minori - Referente tecnico settore minori: *Dott.ssa Elisa Ventura*

Tel: 320 1710231

e-mail: elisa.ventura@opengroup.eu

Recapito e dislocazione sul territorio

Via San Martino 21, 40043, Marzabotto (BO)

Tel: 335 7643941

e-mail: rupeminori@opengroup.eu

Responsabile Comunità Casone della Barca: *Dott.ssa Giuseppina Anna Silvestri*

Tel: 342 1116153

e-mail: giuseppina.silvestri@opengroup.eu

