

CARTA DEI SERVIZI

Centro

Gianna Beretta Molla 1



Sommario

Parte prima: gli enti gestori Open Group e Solco Dai Crocicchi	1
1.1 Natura giuridica e storia	1
1.2 La rete	1
1.3 Mission e pensiero guida	3
1.4 Servizi per minori, famiglie e sostegno alla genitorialità di Open Group	3
1.5 Ente partner: la cooperativa sociale Dai Crocicchi	5
Parte seconda: i principi	6
2.1 Le norme di riferimento	6
2.2 La comunità di accoglienza per gestanti e madri con bambino/i in base alla DGR 1904/11	7
Parte terza: Definizione del servizio ‘Centro Gianna Beretta Molla 1’	8
3.1 Le persone destinatarie	9
3.2 Ricettività, apertura, committenza, durata	10
3.3 Caratteristiche generali dell’intervento	10
3.4 Requisiti strutturali	12
3.5 Il territorio	12
3.5.1 Le collaborazioni	13
Parte quarta: Il percorso comunitario	15
4.1 Finalità dell’intervento e riferimenti educativi teorici	15
4.2 Modalità di ammissione	17
4.2.1 Ammissione in Pronta Accoglienza	18
4.3 Descrizione del percorso	18
4.3.1 Strumenti educativi	20
4.3.2 L’intervento educativo	22
4.4 Costruzione di autonomie e conclusione del percorso	23
4.5 Rapporti con il genitore non convivente e altre persone significative	25
4.6 Spostamenti e spazi di autonomia	25
4.7 Il percorso psicologico	26
4.8 L’affiancamento familiare e l’Associazione Emiliani	27
4.9 Regolamento interno	28
Parte quinta: i servizi offerti dalla comunità	29
5.1 I servizi per le famiglie accolte	29
5.2 Il personale coinvolto	29
5.3 Supervisione e formazione continua	30
Parte sesta: il sistema di gestione della qualità	31
6.1 Il sistema	31

6.2 Raccolta dati e privacy, rif. Regolamento 2016/679 GDPR, sicurezza digitale	32
6.3 Gestione delle emergenze	33
6.4 L'ufficio qualità	33
6.5 La procedura per il reclamo e la segnalazione di una non conformità	33
6.6 HACCP e sicurezza alimentare	34

Redazione e verifica	Giorgia Olezzi (Responsabile servizi di accoglienza per famiglie e mamme con bambini - Settore minori e genitorialità) Ivana Tartarini (Referente per la qualità)
Approvazione e autorizzazione	Sara Montipò (Responsabile area accoglienza e integrazione) Caterina Pozzi (Vicepresidente)
Scopo e campo d'applicazione	Descrivere la mission, il progetto complessivo e dettagliato del modello educativo e organizzativo che le comunità assumono nei confronti dei nuclei famigliari accolti e dei servizi territoriali
Luogo d'applicazione	Il complesso 'Gianna Beretta Molla'

Parte prima: gli enti gestori Open Group e Solco Dai Crocicchi

1.1 Natura giuridica e storia

Open Group è una cooperativa sociale di tipo A+B, un'impresa sociale di nuova generazione che coniuga cultura e inclusione, fragilità ed empowerment, innovazione e comunicazione. Declina la sua attività come piattaforma aggregativa per l'erogazione di servizi alle comunità, alle persone, alle imprese. Si tratta di una cooperativa multisetoriale, che opera in ambito sociale e educativo, nella gestione di patrimoni culturali, oltre che nella comunicazione e nell'informazione. Si occupa di disabilità, dipendenze, integrazione, emergenze abitative, educativa di strada, sostegno scolastico, formazione, inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.

Coniuga i propri saperi con lo sviluppo del digitale, uno dei temi trasversali a tutte le unità produttive insieme alla comunicazione. Open Group conta infatti su un'agenzia di comunicazione interna. Lo sguardo è aperto sulle trasformazioni sociali in corso, per anticipare i cambiamenti, intercettare i bisogni e progettare nuove risposte. Le radici sono a Bologna e nel territorio emiliano romagnolo, ma la prospettiva è aperta alla dimensione europea.

Open Group nasce l'1 maggio 2014 dalla fusione di tre cooperative storiche del territorio: Centro Accoglienza la Rupe, Voli Group e Coopas. Tutte e tre queste cooperative nei loro settori hanno portato una esperienza pluriventennale alla nuova cooperativa. La cooperativa Open Group è iscritta al REA con il numero di repertorio 437561 ed ONLUS di diritto ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs 460 del 4/12/97, è altresì iscritta all'Albo delle Società Cooperative dal 9/3/2005 con codice A108662.

Solco Dai Crocicchi è una cooperativa sociale A + B che si occupa di servizi alla persona e servizi educativi. Inizia la propria attività su ispirazione della Comunità gesuita di Bologna (aderendo dal 2004 al Jesuit Social Network), con l'ospitalità di adulti in misura alternativa o al termine della pena detentiva. Nel corso degli anni la missione originaria si è evoluta verso altri servizi di accoglienza di tipo residenziale; gli ambiti di intervento della cooperativa sono l'integrazione sociale e il sostegno alla genitorialità. La cooperativa ha avviato strutture di accoglienza per genitori con bambine/i (comunità, strutture di pre ed alte autonomie) e percorsi di supporto per persone adulte con problematiche di dipendenza (sostanze e nuove dipendenze come il gioco d'azzardo), con la gestione di sportelli in area metropolitana e gruppi di sostegno per giocatori e familiari.

1.2 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 ed al **Consorzio L'Arcolaio** focalizzato su interventi educativi e socioassistenziali a beneficio di persone fragili e vulnerabili. Aderisce, inoltre, 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.

Per quanto riguarda i servizi educativi, Open Group è presente in **Scu.Ter – Scuola Territorio** – un consorzio di imprese sociali radicate sul territorio bolognese, che condividono l'orientamento all'innovazione dei servizi e al welfare generativo per la promozione del benessere di bambini e ragazzi e delle loro famiglie.

Open Group aderisce alla rete Europea **Arfie** che si occupa di integrazione e inclusione delle persone disabili 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. Open Group aderisce alla **Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue – Legacoop** – un’associazione che riunisce oggi oltre 15.000 imprese cooperative in tutti i settori per creare sviluppo, mettendo al centro persone e territorio.

Il rapporto con l’associazionismo è un’altra vocazione della Cooperativa in particolare con le **Associazioni Volhand, Associazione Emiliani, Associazione Aliante**. In linea con il goal 3 dell’Agenda Onu 2030, nel corso del 2019, Open Group è stata tra gli otto fondatori che hanno dato vita alla **Fondazione Policlinico Sant’Orsola**, nata per promuovere progetti destinati al miglioramento dell’assistenza e della cura negli spazi dello storico Policlinico.

Solco Dai Crocicchi aderisce al **Gruppo Cooperativo Sociale Solco Civitas**, un’impresa per un welfare di comunità solidaristico, responsabile e partecipato attraverso la promozione e lo sviluppo delle cooperative aderenti.

La **Confederazione cooperative italiane**, meglio conosciuta come Confcooperative, è l’associazione alla quale Solco Dai Crocicchi aderisce.

Con Solco Civitas, è in rete con il **Gruppo Cooperativo CGM** che coinvolge gli aderenti in percorsi di formazione continua in un dialogo contemporaneo con le differenze, le biodiversità e la mescolanza di realtà sociali che lavorano sui territori, ed a CGM Finance sistema finanziario consortile (sostegno ai consorzi nella gestione delle relazioni con gli istituti di credito e finanziari del territorio).

È socia della **Cooperativa Power Energia** (fornisce EE e GAS), per contribuire alla realizzazione di filiere cooperative che investono su energia prodotta da fonti energetiche rinnovabili.

Nell’area dipendenze aderisce al **Conagga**, Coordinamento Nazionale Gruppi per Giocatori d’Azzardo. A Bologna, dal 2019 aderisce al **Tavolo Metropolitano NEET** per approfondire i temi riguardanti i giovani Neet e progettare azioni di contrasto al fenomeno (progetto Neet-work) e dal 2022 è membro del Consiglio di Rappresentanza della Consulta permanente per la lotta all’Esclusione Sociale.

Open Group e Solco Dai Crocicchi aderiscono al **Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienti – 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, enti religiosi.

Entrambe le organizzazioni, inoltre, sono socie dell’associazione di Coordinamento Italiano dei Servizi Contro il Maltrattamento e l’Abuso all’Infanzia – **CISMAI** – che ad oggi raccoglie più di 60 centri e servizi diffusi su tutto il territorio nazionale e oltre 70 soci individuali, afferenti al settore pubblico e privato, attivamente impegnati nella pratica degli interventi di protezione e cura delle bambine e dei bambini maltrattati e delle loro famiglie.

Da anni aderiscono al **Coordinamento delle Comunità per gestanti e madri bambino** della Regione Emilia-Romagna ed il **Coordinamento Metropolitano delle comunità in capo alla città Metropolitana** (U.O. Politiche di genere e antidiscriminazione, Coordinamento Infanzia e Adolescenza).

1.3 Mission e pensiero guida

“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”.

Per Open Group e Solco Dai Crocicchi, lavorare insieme e costruire ponti tra ambiti differenti rappresentano una palestra di apprendimento e di sperimentazione. Le organizzazioni intendono la cooperazione sociale come uno strumento di creazione di reti con altre realtà (istituzioni, terzo settore, imprese, università, centri di ricerca), per cambiare all’insegna della sostenibilità economica, sociale e ambientale. In quest’ottica, inscrivono il proprio lavoro nel perimetro dei 17 obiettivi dell’agenda O.N.U. e progettano azioni per combattere l’esclusione, per assicurare l’accesso a cultura, salute, educazione, lavoro, informazione e digitale, fattori che abilitano alla cittadinanza.

I valori che le organizzazioni rappresentano, e che dovranno continuare a perseguire nel loro operato, sono quattro:

- Benessere della persona
- Professionalità
- Innovazione
- Responsabilità

1.4 Servizi per minori, famiglie e sostegno alla genitorialità di Open Group

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”, pertanto 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 nucleo e contenere il più possibile i rischi evolutivi. Tuttavia, quando il benessere e lo sviluppo psico-fisico del minore viene gravemente compromesso, diviene fondamentale garantirgli un contesto di accoglienza alternativo, caratterizzato da calore e relazioni significative in cui il bambino possa riconoscersi ed affidarsi.

I nostri progetti attivi:

- **Centri per le Famiglie:** collocati nei comuni di Cento (Fe), Ferrara e Piacenza e nel Distretto Savena/Idice (Bo) offrono servizi a genitori e famiglie a sostegno del proprio ruolo e per superare i momenti di crisi (sostegno genitoriale, mediazione familiare, consulenza legale, incontri protetti...).
- **Educativa Domiciliare e incontri protetti/vigilati:** i progetti domiciliari sono volti al sostegno della relazione genitori-figli, mentre gli interventi protetti o vigilati garantiscono il diritto di relazione in una dimensione di alta tutela. Open Group opera nei territori di Castelfranco Emilia (Mo), Alto Ferrarese e Bologna.
- **FareCasa Zucchini:** appartamento di semi-autonomia rivolto a nuclei familiari fragili, situato a Bologna, può accogliere 4 famiglie, di cui una di esse può includere la figura paterna. Prevede una presenza educativa diurna dal lunedì alla domenica.
- **FareCasa Tosarelli:** appartamento di semi-autonomia rivolto a nuclei familiari fragili situato a Castenaso (BO), può accogliere 3 nuclei mamma-bambino, prevede una presenza educativa diurna dal lunedì al sabato.
- **FareCasa Appartamenti:** quattro appartamenti per accoglienza di famiglie fragili in un regime di alta-autonomia, denominati FareCasa Bagnomarina, FareCasa Turati, FareCasa Palagi e FareCasa Emilia. La presenza educativa minima erogata è di 6 ore settimanali. In ogni appartamento possono coabitare 2 famiglie.
- **Casa di Sara:** struttura autorizzata al funzionamento secondo DGR 1904/11 come progetto sperimentale poiché, ad oggi, prevede l'accoglienza di 7 nuclei monoparentali mamma-bambini e di un nucleo familiare ove sia presente anche il padre.
- **La Quercia:** comunità di accoglienza per gestanti, anche minorenni, e madri con bambino sita nel Comune di Castenaso, è autorizzata al funzionamento con DGR 1904/11 e può accogliere 8 famiglie per un massimo di 12 minori.
- **Progetto Cicogna:** è un progetto sperimentale che accoglie minori 0-6 che necessitano di essere allontanati dalla propria famiglia per gravi motivi e in virtù della loro tenera età hanno bisogno di un'accoglienza familiare che li possa accompagnare verso il loro progetto definitivo. L'accoglienza integra l'affido familiare con un consistente supporto professionale.
- **Casone della Barca:** è una comunità educativa che accoglie fino a 10 minori maschi tra gli 11 e i 18 anni per situazioni di grave disagio familiare, minori che stanno svolgendo un percorso a seguito di un reato commesso e minori stranieri non accompagnati presenti sul territorio.
- **Casa Murri:** è una comunità di seconda accoglienza, per minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del progetto nazionale SIPROIMI. La comunità accoglie 12 minori di sesso maschile.
- **Il Giardino dei Giganti:** la comunità accoglie ragazzi e ragazze, preadolescenti e adolescenti fino al diciottesimo anno di età, che versano in condizioni d'isolamento e ritiro sociale e che sono stati coinvolti in comportamenti devianti e rischiosi oppure che provengono da famiglie in difficoltà in cui si rende necessario attuare azioni di tutela e protezione.
- **Rupe Femminile:** Comunità terapeutica rivolta all'accoglienza di donne con e senza figli, con problemi di tossico-alcool dipendenza, anche in misura alternativa alla detenzione.

1.5 Ente partner: la cooperativa sociale Dai Crocicchi

La Cooperativa Sociale Dai Crocicchi è una cooperativa di tipo A con sede legale a Bologna che opera nei servizi alla persona. Si fonda sui valori universali della giustizia sociale e della solidarietà ispirandosi ai principi di mutualità e di legame con il territorio in un equilibrato rapporto con le istituzioni pubbliche e le comunità territoriali. Gli ambiti di intervento sono il sostegno alla genitorialità e l'integrazione sociale.

Oltre alla comunità Casa di Sara, cogestita con Open Group, Dai Crocicchi gestisce i seguenti servizi:

- **La Piazzetta:** progetto di Housing Sociale tra mamme e bambini ed anziane autosufficienti mirato al raggiungimento di un'autonomia abitativa, lavorativa e sociale in un percorso di convivenza tra generazioni. La casa ospita donne o papà soli con i figli, nuclei con entrambi i genitori ed anziane autosufficienti proponendo una dimensione abitativa familiare per favorire il mutuo-aiuto tra le parti. Il percorso prevede (per le famiglie) anche un intervento mirato al raggiungimento di un'autonomia abitativa e lavorativa e di integrazione con le agenzie di socializzazione e volontariato nell'ottica di un reale inserimento della madre e del bambino nel territorio. Per le anziane la possibilità di rimanere in un contesto aperto e dinamico significa supportare il proseguo di una vita autonoma mantenendo le proprie autonomie funzionali.
- **Casa di Giulia:** progetto di accoglienza di donne con figli o nuclei con entrambi i genitori, propone una dimensione abitativa familiare per favorire relazioni di mutuo-aiuto. Il percorso prevede un intervento mirato al raggiungimento di un'autonomia abitativa, lavorativa e di integrazione con le agenzie di socializzazione, nell'ottica di un reale inserimento delle famiglie nel territorio.
- **Area Integrazione Sociale:** la Cooperativa si occupa di dipendenze con alcune progettualità dedicate alla prevenzione alla patologia da gioco d'azzardo. Tra i servizi offerti: un appartamento rivolto all'accoglienza di adulti provenienti da percorsi terapeutici presso comunità di recupero o da percorsi terapeutici c/o i servizi invianti in stato di temporaneo bisogno abitativo, lavorativo e di integrazione nel tessuto sociale e/o familiare di riferimento, budget di salute e gruppi di sostegno per persone con problematiche di ludopatia

Parte seconda: i principi

2.1 Le norme di riferimento

Le organizzazioni pubblicano la Carta dei Servizi nel pieno rispetto della tutela di ospiti e figure professionali, impegnandosi a garantire l'osservanza di documenti nazionali ed internazionali fondanti la centralità della persona:

- 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”;
- 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;
- 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”;
- Legge 54 del 2006 “Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli”;
- Legge 112 del 12 luglio 2011 “Istituzione dell’Autorità Garante per l’Infanzia e l’Adolescenza”;
- Linee di indirizzo Nazionali per l’accoglienza nei Servizi residenziali per minorenni, approvate il 14 dicembre 2017 in Conferenza Unificata, MLPS;
- Linee di indirizzo Nazionali per il sostegno alle famiglie vulnerabili e per la tutela dei bambini e dei ragazzi fuori famiglia, approvate il 21 dicembre 2017, MLPS;
- Legge 69 del 19 luglio 2019, “Modifiche al Codice Penale, al codice di procedura penale e altre disposizioni in materia di tutela delle vittime di violenza domestica e di genere”, legge conosciuta come “Codice Rosso”.

La Carta dei servizi viene, infine, delineata in base al sistema normativo della Regione Emilia-Romagna:

- 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”;

- Delibera di Giunta - N.ro 846/2007 “Direttiva in materia di affidamento familiare e accoglienza in comunità di bambini e ragazzi”;
- Legge regionale 28 luglio 2008, n.14 “Norme in materia di politiche per le giovani generazioni”
- Delibera di Giunta Regionale - N.ro 1904/2011 “Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari”;
- 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”.

2.2 La comunità di accoglienza per gestanti e madri con bambino/i in base alla DGR 1904/11

“La comunità per gestanti e per madri con bambino/i è una struttura residenziale di tutela sociale e sostegno alla genitorialità. Tale comunità ha la finalità primaria di assicurare la tutela dei bambini che stanno per nascere o dei minori, investendo, a tale scopo, soprattutto sul sostegno e sullo sviluppo delle capacità genitoriali”.

DGR 1094/11.

La comunità mamma-bambino/i è un luogo protetto in cui la presenza costante di figure educative è finalizzata alla tutela delle bambine e dei bambini accolti, attraverso una funzione di vigilanza esercitata sul nucleo, e contemporaneamente di sostegno delle capacità genitoriali. Per tutela si intende una tutela in senso psico-fisico, grazie alla presenza quotidiana di personale formato e capace di intervenire qualora si instauri una situazione di pericolo concreto per il/la minore ed una tutela sociale, che passa attraverso il sostegno e lo sviluppo delle funzioni genitoriali compromesse, in un processo di crescita individuale, conoscenza di sé e dei propri limiti.

La comunità di accoglienza è uno degli strumenti possibili all’interno di una ampia gamma di dispositivi volti al sostegno della genitorialità, all’osservazione e valutazione delle competenze genitoriali in situazioni di rischio o pregiudizio per la persona di minore età.

La DGR 1904/11 consente, infine, di autorizzare servizi e strutture sperimentali, secondo L.R. n. 2 del 2003, all’art. 35, subordinate alla presentazione di progetti innovativi volti a trovare risposte efficaci ai costanti cambiamenti in atto nella società contemporanea, attraverso una accurata lettura dei bisogni emergenti del territorio in sinergia con l’amministrazione pubblica.

Parte terza: Definizione del servizio ‘Centro Gianna Beretta Molla 1’

Recapiti

Telefono: 335.8740723

e-mail: giannaberettamolla1@opengroup.eu

Pec: minoriegenitorialita@pec.opengroup.eu

Segreteria generale

via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)

Telefono: 051.841206

e-mail: segreteria@opengroup.eu

sito:ww.opengroup.eu

Persone da contattare

Referente dell'accoglienza per il complesso Gianna Beretta Molla e responsabile servizi di accoglienza per famiglie e mamme con bambini di Open Group:

Dott.ssa Giorgia Olezzi

Tel 331.4614005

e-mail: giorgia.olezzi@opengroup.eu

Intervento

Osservazione, valutazione e sostegno alla genitorialità attraverso l'accoglienza residenziale per gestanti, madri con bambini/e.

Capienza massima

Il Centro ‘Gianna Beretta Molla 1’ ha una capienza massima di 19 persone (7 persone adulte e massimo 12 persone di minore età, da DGR 1904/11).

Nel complesso si trova anche la comunità di accoglienza per gestanti e madri con bambini/e denominata ‘Gianna Beretta Molla 2’ e due alloggi destinati all'accoglienza di nuclei familiari che non presentano fragilità genitoriali importanti.

3.1 Le persone destinatarie

L'intervento è specificatamente indirizzato a nuclei monogenitoriali in situazioni di fragilità o disagio sociale, personale e relazionale, con figlie/i di età compresa tra 0 e 13 anni, con la possibilità di valutare l'accoglienza di nuclei con figlie/i più grandi entro la maggiore età.

È possibile l'accoglienza di gestanti, madri sole, per le quali è in atto un progetto di ricongiungimento con i figli o le figlie, madri la cui prole sia posta in affidamento, e la temporanea permanenza di minori soli la cui madre abbia interrotto il progetto di accoglienza in comunità.

Il Centro Gianna Beretta Molla 1 è in grado di accogliere donne con fragilità psichiatriche e donne appartenenti a contesti multiproblematici, riconducibili a trascorsi migratori legati al fenomeno della tratta, portando specifiche strategie di accoglienza e di lavoro con queste famiglie.

Le accoglienze di donne con patologia psichica (con o senza diagnosi) o dipendenza patologica necessitano di un importante lavoro di rete (tribunali, CSM, SerdP e SST), non solo per traghettare le persone adulte verso i servizi sanitari di riferimento, ma anche per strutturare un intervento che coinvolga l'intero nucleo familiare. La relazione genitore-figlio/a caratterizzata da vulnerabilità psichiatrica (o dipendenza patologica) necessita di interventi fortemente aperti alla rete sanitaria esterna (dialogo con UVM, conoscenza approfondita di reparti di degenza psichiatrica per sostenere eventuali periodi di ricovero). Per sostenere donne con questo tipo di fragilità è necessario:

- un lavoro di rete con i CSM/SerdP (accompagnamenti, monitoraggio terapie), che si sostanzino anche in riunioni di equipe allargate alla partecipazione delle figure sanitarie di riferimento, per un lavoro congiunto socio-sanitario ed educativo;
- educative integrative a supporto del percorso in comunità;
- interventi mirati della psicologa di comunità per sostenere il percorso;
- formazione specifica a favore dell'intera equipe educativa;
- individuazione educatrice di riferimento con competenze specifiche maturate.

Per sostenere il/la bambino/a, è utile:

- aumentare le sue competenze sociali e ridurre le situazioni di forte esposizione allo stress (es. crisi psichica del genitore);
- attivare una alla presa in carico NPS, se necessario;
- in comunità, attivare dei Family Talk per insegnare alle figure genitoriali a parlare del disturbo con i loro figli e le loro figlie;
- in comunità, attivare dei Child Talk, per sostenere i/le bambini/e nella loro verbalizzazione della situazione vissuta.

Per problematiche di dipendenza da gioco d'azzardo (pregresse o emerse in comunità) sarà possibile attivare lo **Sportello mobile** gestito da Solco Dai Crocicchi per una consulenza specifica mirata a sostenere l'accompagnamento verso i servizi sanitari del territorio e con la possibilità di accedere ad consulenza legale mirata in caso di sovra indebitamento.

Le comunità rappresentano luoghi privilegiati per avviare percorsi specialistici rivolti a donne migranti vittime di tratta e a donne vittime di violenza (dipendenza affettiva, violenza di genere, violenza assistita), in quanto assicurano il distacco dal luogo di sfruttamento e violenza. Per sostenere le ospiti che provengano da tali situazioni, le proponenti mettono a disposizione una figura adeguatamente formata in qualità di referente per realizzare uno Sportello interno Sostegno Donne, dedicato ad orientare e accompagnare verso il percorso più appropriato alla loro condizione. Si propone inoltre l'organizzazione, in collaborazione con **UDI**, di uno Sportello mobile di Consulenza Legale presso la struttura, che metta periodicamente a disposizione delle ospiti le competenze di una avvocatessa esperta su questi temi specifici, perché possano avviarsi percorsi personalizzati di sostegno legale, in rete con i Centri anti violenza del territorio.

Un'ulteriore azione di supporto messa in campo è il ricorso a mediatrici linguistiche e culturali esperte (conosciute tramite la gestione di altri servizi), in favore di donne con background migratorio che necessitino di un supporto linguistico e/o una sensibilità culturale particolari.

L'esperienza maturata nella gestione della relazione con i padri non conviventi consente all'equipe educativa di poter accogliere e lavorare con famiglie che presentano un'alta complessità relazionale tra i partner, situazioni di conflittualità di coppia o situazioni in cui si sono evidenziate problematiche legate alla violenza di genere.

3.2 Ricettività, apertura, committenza, durata

La struttura richiede l'Autorizzazione al Funzionamento secondo la DGR 1904/11 e relativa integrazione con delibera n. 1106/14.

Il Centro Gianna Beretta Molla 1 può accogliere 7 famiglie per un massimo di 12 minori.

La comunità è operativa 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, e può accogliere nuclei familiari su invio del Servizio Sociale Territoriale del Comune di Bologna.

Il periodo di permanenza viene definito in collaborazione con i Servizi Sociali invianti e dovrebbe concludersi entro i 18 mesi, prorogabili in caso di necessità.

3.3 Caratteristiche generali dell'intervento

Il Centro Gianna Beretta Molla 1 è una comunità educativa residenziale ad alta intensità tutelare, con presenza educativa diurna e vigilanza notturna attiva, che accoglie gestanti e mamme con bambini/e, per un progetto di attenta osservazione, sostegno e valutazione delle competenze genitoriali.

L'equipe educativa svolge un lavoro quotidiano di accompagnamento al percorso di vita delle donne e si integra con la presenza di una psicologa, che supporta le ospiti attraverso gruppi e colloqui

individuali. Educatrici e psicologa, integrando le competenze reciproche e in un clima di trasparenza, confronto e condivisione con la madre, effettuano l'osservazione della relazione mamma-bambino/a al fine di giungere alla progettazione di un percorso di sostegno e recupero delle competenze genitoriali personalizzato e partecipato, in stretto raccordo con i servizi di riferimento del nucleo.

La metodologia di lavoro prevede l'osservazione delle dinamiche relazionali in momenti significativi della giornata all'interno dell'ambiente di vita di bambine e bambini, contesto familiare prevedibile e ben conosciuto in cui le interazioni possono svilupparsi in modalità spontanea; l'osservazione potrà anche essere effettuata in momenti strutturati e semi-strutturati in cui vengono proposte attività specifiche.

Il gruppo educativo individuerà una figura di riferimento per ciascun nucleo, punto di riferimento per la famiglia e per i servizi coinvolti, ed effettuerà regolari colloqui educativi con la madre in parallelo al percorso intrapreso con la psicologa e momenti di confronto di gruppo.

Le figure educative hanno a disposizione strumenti di osservazione e valutazione da poter utilizzare anche insieme alle madri, al fine di pervenire alla co-costruzione di Progetti di Vita e Progetti Educativi Individualizzati.

I progetti personalizzati pongono al centro i bisogni di tutela, sviluppo e benessere delle persone di minore età, sono tesi a valorizzare le risorse esistenti, affrontando e contenendo le fragilità della funzione genitoriale, attraverso obiettivi concreti e verificabili a breve, medio e lungo termine. Il sostegno e l'accompagnamento educativo sono volti al raggiungimento del miglior equilibrio psicosociale possibile per il nucleo familiare e con particolare attenzione alla creazione di spazi di socializzazione ed alla realizzazione di specifici obiettivi di autonomia, attraverso la costruzione di praticabili percorsi di ricerca-lavoro e opportunità di qualificazione professionale, di soluzioni abitative autonome, di gestione dell'economia familiare, di conoscenza e utilizzo efficace delle risorse del territorio e di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Accompagnare e sostenere un efficace reinserimento sociale delle famiglie accolte persegue il più ampio obiettivo di promuovere una cittadinanza attiva.

Nell'interesse delle bambine e dei bambini accolti e della loro crescita, riveste una grande importanza il ruolo del genitore non convivente. Nei casi in cui il genitore sia stato valutato figura positiva per il/la figlio/a e sia intenzionato ad esercitare le proprie responsabilità genitoriali, si ritiene importante valorizzare le sue risorse, attraverso obiettivi e modalità specifiche valutate e condivise con i servizi sociali, conferendogli un ruolo attivo nella vita del/la figlio/a, supportando le interazioni e stimolando un confronto costruttivo, soprattutto in casi di separazione, all'interno della coppia genitoriale nell'affrontare i differenti compiti di sviluppo.

Le equipe di lavoro sono composte da personale qualificato e con maturata esperienza nel campo del supporto alla genitorialità; vengono sostenute da formazione specifica e da regolari incontri di supervisione.

Il rapporto con le persone ospitate, nel rispetto delle identità e delle differenze, si realizza nella dimensione della condivisione e dello scambio reciproco, partendo dal principio che il genitore è "esperto" della propria vita e soggetto attivo nel proprio percorso di cambiamento.

Il Centro Gianna Beretta Molla 1 offre alle proprie famiglie un contesto di vita pensato e organizzato in base ai loro bisogni, in cui condividere esperienze nuove, giocare, discutere ed essere ascoltate, costruire e nutrire relazioni significative. Attività laboratoriali e ludiche, feste e momenti conviviali di gruppo sono parte integrante del percorso educativo proposto.

3.4 Requisiti strutturali

L'edificio è collocato all'interno di un'area privata e defilata rispetto alle vie principali che collegano comodamente la zona, quartiere Borgo Panigale-Reno, al centro della città metropolitana di Bologna e a servizi socio-sanitari, scolastici, di aggregazione e commerciali del territorio.

All'esterno è presente una grande zona verde cortiliva dedicata al gioco dei bambini, alla socializzazione delle famiglie e alle attività strutturate e non, che verranno periodicamente organizzate – attraverso un calendario di eventi – e che possano rappresentare non solo occasioni di aggregazione, divertimento ed apprendimento per le persone ospiti della struttura, ma anche momenti di apertura al territorio circostante e alla popolazione che lo abita.

Il complesso abitativo (composto dalle due comunità educative residenziali e dai due alloggi non autorizzati al funzionamento) è organizzato su tre livelli.

Il Centro Gianna Beretta Molla 1 è ubicato al primo piano dello stabile.

Lungo uno spazioso e funzionale corridoio si trovano 7 monocali destinati all'accoglienza di altrettante famiglie, a cui è riservato l'uso esclusivo dell'alloggio, dotato di angolo cottura, cappa di aspirazione, bagno e anti-bagno, lavatrice e frigorifero. Su questo piano è presente l'ufficio dell'equipe educativa, in uso comune con il Centro Gianna Beretta Molla 2, e un bagno per gli/le educatori/trici. Completano il piano uno spazio di relazione e una terrazza coperta. Al piano terra vi è l'accesso alla zona verde cortiliva.

3.5 Il territorio

Il complesso residenziale ove è ubicata la comunità educativa si trova nell'estrema periferia Ovest di Bologna, nel quartiere Borgo Panigale-Reno, che confina con i Comuni di Casalecchio di Reno, Zola Predosa, Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno ed i Quartieri Navile e Reno.

La zona gode della tranquillità della posizione parzialmente periferica, ma non si fa mancare contatti significativi con parti più centrali della Città Metropolitana. Il quartiere è sede di numerose e molteplici attività artigianali e di un centro commerciale, negozi di commercio che caratterizzano il borgo, inserite in un centro urbanizzato, circondato da aree verdi e da numerosi parchi pubblici tra cui il Lungo Reno, che si snoda lungo l'intero territorio del quartiere.

Numerose sono le vie di comunicazione principali: via Emilia, via Persicetana, asse attrezzato sud-ovest, autostrada passante e tre immissioni alla tangenziale, che collegano in modo scorrevole la zona al centro di Bologna. Il servizio di trasporto pubblico è assicurato dalle autocorse suburbane e interurbane svolte dalla società TPER, che serve e collega tutto il territorio metropolitano. In particolare, il Centro Gianna Beretta Molla 1 ha a disposizione una fermata vicina, dalle quali passano le corriere più frequenti della linea 13 e 87.

Vi è anche una linea ferroviaria suburbana passante da Casalecchio e collegata a Vignola, con le fermate di Casteldebole e Borgo Panigale. Sul territorio sono presenti caratteristiche accoglienti verso il target di famiglie giovani con figli, data la presenza di una buona copertura sanitaria, per la vicinanza

di punti Cup e prelievi, di un grosso poliambulatorio con medici di base e pediatri e dell'Ospedale Maggiore, e di numerosi plessi scolastici e educativi, ampie zone gioco e verdi. Vi è inoltre un'offerta di molti punti spesa comodi e varie forme di intrattenimento, come un'animata biblioteca, un centro per bambini e genitori, e polisportive ricche di possibilità anche per i più piccoli.

Sostenere i nuclei accolti affinché possano tessere relazioni con il territorio e promuovere il loro reinserimento sociale è uno degli obiettivi più complessi del lavoro svolto. L'esperienza maturata nell'ambito ha chiaramente messo in luce che ciò che accomuna i tanti tipi di fragilità e di disagio in famiglie multiproblematiche è l'estrema povertà di relazioni e di stimoli sociali, che ha creato – nel passato del genitore – un impoverimento a livello umano e valoriale, e che allo stesso modo rischia di minare anche il futuro del bambino. Di frequente le famiglie accolte sono famiglie sole e con poche occasioni di interazione con la società che li circonda, famiglie che hanno vissuto sentimenti di esclusione ed emarginazione: per questo motivo poter trovare accoglienza ed attenzione nella comunità allargata è un valore aggiunto di enorme importanza. L'ubicazione di una comunità mamma-bambino e le relazioni che Open Group e Solco Dai Crocicchi sono in grado di intessere con altri attori della società civile rappresentano un fattore centrale nella valutazione di ciascun progetto ed influisce positivamente nella sua evoluzione.

3.5.1 Le collaborazioni

Per rispondere agli obiettivi di ampliare le opportunità, le esperienze di vita e l'integrazione delle persone accolte, far loro conoscere le possibilità del territorio e sperimentare contesti relazionali altri e nuovi che possano ampliare la propria rete informale, Open Group e Solco Dai Crocicchi intrattiengono rapporti e collaborazioni importanti. A supporto della partecipazione attiva e del contrasto delle disparità e delle discriminazioni di genere, il lavoro di rete coinvolge:

- **Associazione Emiliani**, singoli/e e famiglie che da oltre vent'anni collaborano con Open Group come volontari/e all'interno di vari servizi. Numerose famiglie dell'associazione hanno scelto di supportare donne e bambini/e attraverso progetti di affiancamento familiare (famiglie d'appoggio).
- **Unione Donne Italiane (UDI)**, associazione con cui Open Group collabora nell'ambito del progetto 'Insieme per il benessere delle lavoratrici' e che vanta un'esperienza decennale sui temi legati al contrasto alla violenza e alla promozione dei diritti delle donne. Le volontarie dell'associazione potrebbero essere coinvolte nella conduzione di gruppi e momenti di confronto nella formula del Tea Time (momenti leggeri di scambio e parola) sulle tematiche di genere e identitarie, a favore di un gruppo misto composto da ospiti e operatrici.
- **Centro Salute Internazionale (CSI)**, con cui Open Group implementa un progetto di mediazione sociale sul Quartiere San Donato San Vitale, e con il quale Solco Dai Crocicchi collabora nella micro-area di Selva di Pescarola, e che potrebbe essere coinvolto sia in ambito formativo per il gruppo educativo che come facilitatore a favore delle ospiti sui temi dell'identità culturale, genitorialità o in percorsi di attivazione alla partecipazione attiva.
- **Casa delle Donne per non subire violenza**, un punto di riferimento cittadino sia per ricevere indicazioni e informazioni, sia per avviare percorsi di supporto specialistico per donne vittime di violenza. Le 9 proponenti collaborano con l'associazione dal 2008, in favore delle donne accolte presso i propri servizi, accompagnandole nell'incontro con psicologhe/psicoterapeute o per ricevere assistenza legale. Allo stesso tempo in varie occasioni le operatrici dei servizi gestiti dalle proponenti hanno potuto beneficiare di momenti di formazione specifica sul tema della violenza di genere e violenza assistita, organizzati in collaborazione con l'associazione.

- **Associazione Mondo Donna - sportello ChiamaChiAma** con cui le proponenti collaborano accompagnando le ospiti dei propri servizi in caso di supporto e consulenza per specifiche situazioni; le educatrici hanno inoltre partecipato a numerosi occasioni formative promosse sui temi della tratta, violenza di genere in relazione a disabilità e migrazione.

- **Associazione Dadamà**, che propone un servizio personalizzato per genitori che lavorano offrendo loro la possibilità di incontrare e coinvolgere nel proprio menage quotidiano per la gestione di figlie e figli, collaboratrici esperte nel settore e con diversi ambiti di competenza. L'Associazione può essere coinvolta sia in quanto risorsa preziosa per i nuclei nella fase di preparazione all'uscita e, nel post-accoglienza, sia perché offre la possibilità di formarsi come babycare alle madri che lo desiderino e ne abbiano le capacità.

Per quanto riguarda le attività socializzanti e a sostegno del miglioramento della relazione tra le famiglie, saranno attivati percorsi in sinergia con:

- **ASP Meta-morfosi**, che costruisce percorsi di supervisione e facilitazione dei gruppi, e progetti di teatro di comunità con la tecnica del Playback Theatre, sia per le equipe educative che per il gruppo ospiti delle strutture gestite dalle proponenti.

- **Associazione Teatro a Molla**, con cui Solco Dai Crocicchi promuove percorsi di Teatro di relazione per le famiglie ospiti delle proprie strutture di accoglienza.

- **Escursione Sospesa**, progetto di avvicinamento alle escursioni per persone con difficoltà sociali ed economiche a cui le ospiti delle strutture gestite dalle proponenti hanno partecipato nel corso del 2021- 2022. Il progetto è curato da A.S.D. Around The Wood in collaborazione con Vette e Baite, associazioni che è possibile coinvolgere per proporre attività all'aria aperta, sia all'interno del complesso Beretta Molla che sul territorio.

- Laboratori artigianali e di falegnameria, materiale di recupero con **I giochi di Testarlo**.

Sempre in un'ottica di "comunità che cura" e considera come parte attiva dell'intervento la sensibilizzazione sul rispetto dell'ambiente attraverso scelte responsabili, si profilano percorsi di sensibilizzazione e di avvicinamento alla filosofia di Zero Waste, volta a limitare la produzione di rifiuti organizzandone la raccolta differenziata. Le famiglie sono sostenute nella scelta di abiti second-hand, come alternativa al fast fashion, anche per migliorare le disponibilità economiche delle stesse. A questi fini il team coinvolge:

- **Buon Fine**, di Coop. Adriatica, ed **Empori Solidali** di Case Zanardi non solo per l'integrazione della fornitura alimentare, ma anche per sensibilizzare le famiglie sui temi del non spreco alimentare.

- **Caritas** di Zola Predosa e **Parrocchia di Ponte Ronca**, che offrono oggetti di arredo, giochi in buono stato e abiti.

- **Associazione Rusko**, per l'organizzazione di eventi ricreativi e di sensibilizzazione al non spreco (riparare è meglio che buttare).

- La boutique solidale di **Re-use with love**, già in rete con i SST, che dona abiti a chi ne ha bisogno e non può permettersi l'acquisto.

- **Rammenda**, progetto nato nel 2022 da Solco Dai Crocicchi, che costruisce percorsi di socializzazione attraverso il ricamo e il visible mending, destinati alle donne accolte nelle strutture. L'apertura di un'attività di second hand e vintage potrà essere utile per il recupero di vestiario gratuito da destinare alle famiglie.

Parte quarta: Il percorso comunitario

4.1 Finalità dell'intervento e riferimenti educativi teorici

Attraverso la condivisione della vita quotidiana e l'osservazione delle dinamiche relazionali tra madre e figlio/a e delle relazioni instaurate dal nucleo con l'ambiente circostante, è possibile raccogliere elementi informativi importanti, che concorrono alla composizione di un quadro conoscitivo il più possibile completo ed articolato.

L'osservazione in comunità consente di far emergere le fragilità esistenti, ma allo stesso tempo consente di cogliere le risorse e le potenzialità del nucleo. L'inserimento in comunità di un nucleo monoparentale in situazione di difficoltà assolve, dunque, a due grandi funzioni:

- salvaguardare il diritto di relazione tra genitori e figlie/i, mantenendo il focus dell'intervento sulla tutela della persona di minore età;
- salvaguardare il diritto di quest'ultima ad una famiglia, sostenendo e supportando la madre in difficoltà affinché faccia quanto è in suo potere per migliorare il rapporto con la prole e le proprie competenze genitoriali.

La comunità si impegna e tenta di affrontare alcune grandi sfide educative nel lavoro con le mamme e le/i bambine/i:

- educare/rieducare alla relazione, essere capaci di stare in relazione con l'altra persona
- promuovere una genitorialità consapevole, stimolare la capacità di mettersi in discussione e di chiedere aiuto, imparare a conoscere l'altra persona per contrastare la paura di ciò che non si conosce e comprenderne i bisogni e le emozioni;
- lavorare sulle risorse residue e co-costruire un percorso di cambiamento;
- proteggere il/la bambino/a (sicurezza fisica, psichica, affettiva) integrando le carenze in un clima di alleanza con la madre;
- proteggere e sostenere la madre come individuo e in funzione del suo ruolo;
- supportare l'interno nucleo familiare nel raggiungimento di un equilibrio relazionale interno positivo e soddisfacente per tutti e tutte.

Il percorso in comunità consente alle famiglie accolte di condividere, nel quotidiano, routine, relazioni, valori e momenti significativi che possono innescare un processo di cambiamento. In comunità, attraverso interazioni quotidiane con il personale educativo, figure che divengono familiari, le donne hanno la possibilità di acquisire competenze/conoscenze, negoziare e rinegoziare, costruire una rappresentazione nuova della realtà e di percepire sé stessi in relazione all'altro nel rispetto della propria identità.

Fare esperienza di un modo nuovo di "stare con l'altro in relazione" consentirà, dunque, di apprendere e sperimentare un modo nuovo di stare in relazione con i propri figli e le proprie figlie. L'insieme delle relazioni che nascono, vengono coltivate e sostenute in comunità sono relazioni che curano, relazioni che assumono una funzione trasformativa e ripartiva per le persone coinvolte.

In sintesi, la comunità si impegna a:

- garantire la tutela di bambine e bambini e la promozione del loro benessere psico-fisico, sostenendo la crescita e contenendo i rischi evolutivi;
- osservare l'interazione mamma-bambino/a e comprenderne le specificità;
- valutare e sostenere le competenze genitoriali, individuando limiti e risorse, lavorando su di essi per comprenderli all'interno di un ruolo genitoriale di cui si promuovono consapevolezza e responsabilità;
- promuovere strategie e fornire strumenti e obiettivi di verifica alla madre, rendendola protagonista attiva del proprio progetto di vita.

La **metodologia educativa** che si propone di adottare nel contesto del complesso Gianna Beretta Molla, come negli altri servizi educativi in cui opera Open Group, parte da un atteggiamento di *Ascolto Profondo* (Gordon) e da tecniche di accoglienza e confronto basate sul *Colloquio Motivazionale* (Forrester), e si ispira ai principi teorici della *teoria bioecologica dello sviluppo umano* (Bronfenbrenner), secondo la quale la crescita di un/a bambino/a è la risultante di un vasto insieme di fattori, che spaziano dalle caratteristiche individuali e dai bisogni delle e dei singoli all'interno della famiglia, fino a caratteristiche sociali e contestuali afferenti all'ambiente di vita in cui cresce il bambino/a, che interagiscono e incidono indirettamente sulla genitorialità. In tale logica, le proponenti intendono la comunità come un *Ambiente terapeutico globale* (Redl 1966): la comunità come luogo fisico e di relazione è intesa come fattore di protezione, ed elemento focale del processo di sostegno e accompagnamento della famiglia verso un percorso di potenziamento delle risorse delle persone, in continua tensione positiva verso una condizione di maggiore benessere ed autonomia per l'intero nucleo familiare. Le proponenti intendono la comunità come luogo di protezione sia sociale che fisica, ponendo attenzione e cura all'accoglienza dei vissuti e delle storie delle persone accolte, e rappresentando concretamente l'interruzione di una condizione di rischio o pregiudizio esistente nel contesto di provenienza del nucleo (violenza intrafamiliare, percorso migratorio traumatico...). Nella costruzione del modello educativo realizzato nei propri servizi di accoglienza per madri e bambine/i, Open Group e Solco Dai Crocicchi fanno proprie le indicazioni delle *Linee di Indirizzo Nazionali per la promozione di una genitorialità positiva* (MLPS, 2017), affiancando ulteriori assunti di base ai punti sopracitati.

1. Il riconoscimento della centralità della famiglia all'interno dei percorsi di vita. Attraverso un percorso di sostegno e vicinanza, la figura genitoriale può maturare consapevolezza di sé e della relazione con il/la bambino/a, ed ampliare lo scarto tra l'attuale e il desiderabile; l'azione educativa accompagna la figura genitoriale a determinare i propri obiettivi e condividere le strategie per raggiungerli.
2. Attraverso il potenziamento dei fattori di protezione, la riduzione dei fattori di rischio e il riconoscimento delle risorse esistenti (individuali, familiari e sociali), le famiglie possono superare situazioni difficili e accettare una dimensione di aiuto. In comunità, attraverso interazioni quotidiane con il personale educativo, le figure genitoriali hanno la possibilità di acquisire competenze e conoscenze, (ri)negoziare, costruire una rappresentazione nuova della realtà e di loro stessi.
3. Promuovere un alto ingaggio dei vari attori coinvolti nella costruzione del progetto familiare (servizi sociali, sanitari...) è imprescindibile per giungere ad una reale partecipazione della famiglia. Le equipe educative richiedono e promuovono periodici momenti di incontro tra servizi, comunità e

famiglia al fine di aprire spazi di confronto e ascolto reciproco propedeutici alla progettazione di obiettivi e strategie.

4. Elaborazione di progetti individualizzati per le/i bambine/i accolte/i attraverso l'avvio di un percorso di analisi ecosistemica dei bisogni di sviluppo attraverso il coinvolgimento diretto delle figure genitoriali, delle e dei minori (ove l'età lo consente) e degli attori coinvolti nell'intervento, in riferimento al modello multidimensionale triangolare denominato "Il Mondo del Bambino".

4.2 Modalità di ammissione

L'ingresso in struttura avviene su richiesta da parte del Servizio Sociale Territoriale del Comune di Bologna, in ottemperanza di un Decreto da parte del Tribunale per i Minorenni oppure in accordo con il genitore in risposta ad un bisogno espresso di sostegno e aiuto.

L'ingresso vero e proprio in struttura viene preceduto da alcuni step preliminari che rappresentano la fase dell'accoglienza: una volta acquisita la scheda di segnalazione da parte dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso, la coordinatrice referente per l'accoglienza insieme alla coordinatrice operativa della struttura valutano la compatibilità del nucleo in ingresso con la disponibilità di posti, i servizi offerti dalla comunità in risposta a bisogni peculiari del nucleo e le caratteristiche dei nuclei già presenti.

Una volta concordato di procedere per l'inserimento, la coordinatrice operativa si mette in contatto con l'assistente sociale per poter approfondire gli elementi informativi circa la situazione del nucleo e raccogliere la documentazione necessaria.

Durante la fase dell'accoglienza viene chiesto ai servizi inviati:

- una relazione di presentazione sul nucleo con l'indicazione delle generalità, della storia e delle specifiche problematiche per cui si ritiene necessario un collocamento in comunità;
- eventuali decreti del Tribunale per i Minorenni, relazioni e diagnosi specialistiche su genitori e bambini;
- elementi informativi circa il quadro sanitario della famiglia;
- un colloquio preliminare di presentazione della situazione con il servizio sociale inviante, in cui condividere gli obiettivi progettuali dell'inserimento;
- un colloquio preliminare con la madre per condividere il progetto ed il regolamento;
- una visita presso la struttura per favorire la preparazione del nucleo all'imminente trasferimento e consentire di metabolizzare quanto descritto nell'incontro precedente.

Se necessario per mancanza di tempo, è possibile effettuare gli ultimi due passaggi in unica soluzione.

Al momento dell'accoglienza la coordinatrice della struttura, insieme all'educatore/trice di riferimento scelto per la nuova famiglia, accompagna il nucleo in un tour del complesso, gli assegna il monolocale, e agevola la presentazione delle altre famiglie attraverso un momento conviviale di

merenda realizzato in giornata. Durante il colloquio si riprendono gli obiettivi dell'inserimento e gli specifici accordi insieme all'As RdC, si fa firmare regolamento, il documento di inserimento e il modulo privacy; si consegna la lista "numeri utili" e compila il documento "Stato dell'immobile e materiali consegnati".

4.2.1 Ammissione in Pronta Accoglienza

È prevista la facoltà di Servizi Sociali Territoriali di riservare n. 2 alloggi all'inserimento di nuclei mamma-bambino/a in situazione di **Pronta Accoglienza o emergenza** da parte del PrIS o del Servizio Sociale stesso nell'arco delle 24 ore in tutti i giorni dell'anno, in tutto il complesso del Gianna Beretta Molla (comunità educative 1 e 2 e alloggi non autorizzati al funzionamento). Al fine di garantire immediata tutela e protezione ai nuclei, è organizzato un sistema di reperibilità telefonica delle figure di coordinamento operativo di entrambe le comunità e alloggi (24 ore su 24 nelle giornate prefestive e festive; nella fascia pomeridiana, serale e notturna - orario di chiusura dei servizi sociali - nelle giornate feriali, indicativamente dalle ore 14.00 in poi, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì; dalle ore 17.00 in poi nelle giornate di martedì e giovedì).

La coordinatrice operativa si occupa in prima persona, raccordandosi con il personale del Servizio individuato per l'accoglienza (BM1, BM2 e alloggi), di predisporre il necessario all'arrivo della famiglia in pronta accoglienza e di accoglierla entro 1 ora dalla richiesta di inserimento.

Nel regime di Pronta Accoglienza l'equipe educativa instaura un primo contatto con la madre ed il/la bambino/a, per cogliere il loro stato d'animo ed il loro vissuto, agevola entrambi ad esplorare l'ambiente e, gradualmente, a conoscere e prendere confidenza con le altre mamme, le bambine ed i bambini accolti. Si tratta di una vicinanza il più possibile discreta, che non venga percepita come intrusiva, ma che rispetti i tempi individuali delle persone e sappia instaurare progressivamente un contatto, agevolando la famiglia nella scoperta delle dinamiche e dell'organizzazione quotidiana della comunità e delle routine. Questa fase di ambientamento al nuovo contesto ha durata variabile, al contempo la figura educativa lavora sulla costruzione di un legame con l'ospite che preveda rispetto reciproco, cura dell'altro e fiducia, ponendo le basi per l'instaurarsi di una relazione d'aiuto, strumento indispensabile di un percorso di cambiamento all'interno della comunità.

4.3 Descrizione del percorso

Fin dai primi momenti dopo l'ingresso, comincia l'**osservazione** del rapporto mamma-bambino/a, delle competenze trasversali della figura genitoriale, della sua capacità di stare in relazione con l'altro, della gestione organizzativa della casa e dei tempi di vita.

L'osservazione si effettua in modalità libera, strutturata o semi-strutturata. L'osservazione libera avviene in tutti i momenti informali di vita quotidiana dei nuclei accolti, che prevedono momenti di intimità all'interno delle singole camere oppure momenti di convivialità negli spazi comuni. Per osservazione semi-strutturata si intendono invece i momenti che richiedono una preparazione dello spazio e del tempo a cura dell'equipe, ma che non prevedono un evolversi in passaggi specifici e guidati dall'operatrice stessa, come ad esempio i momenti di socializzazione tra equipe e ospiti della struttura (feste di compleanno, merende pomeridiane, uscite organizzate...). L'osservazione strutturata è prevista in situazioni di interazione madre-figlio/a quali gioco assistito o gioco mediato o laboratori ludici, ove le variabili tempo-spazio-obiettivi sono individuate dall'operatrice. È prevista

anche in determinati momenti significativi della giornata in cui la madre è chiamata ad assolvere ad alcuni compiti di cura ed in cui, se necessario, l'educatrice può svolgere azioni di tutoring e *maternage* per accompagnare la mamma inesperta o in difficoltà nel portarli a termine: si tratta di momenti di gioco con il/la bambino/a, consolazione, momenti di cura dell'igiene personale, pasti, addormentamento e similari.

I **momenti di confronto** con la famiglia che assolvono ad una funzione riflessiva/rielaborativa per la famiglia stessa si individuano in colloqui educativi e psicologici, gruppi educativi/psicologici, incontri di verifica con equipe educativa e Servizi Inviati.

È importante tenere in considerazione che l'osservazione effettuata in comunità non può essere intesa come un processo neutro e deve essere contestualizzata, la presenza di un terzo soggetto nella scena (l'operatrice) influenza parzialmente lo svilupparsi della situazione ed il comportamento del soggetto osservato ed è, dunque, un elemento da tenere sempre in considerazione.

Tale osservazione quotidiana sarà focalizzata su quattro aspetti principali:

- la cura ed il rapporto tra genitrice e bambino/a: accudimento primario, alimentazione, ritmi sonno-veglia, routine quotidiane, stile educativo, riconoscimento della sua individualità, gusti, bisogni, emozioni, tappe evolutive e socializzazione;
- il rapporto con sé, le altre persone, le cose per ciascun/a ospite: cura personale e degli ambienti, uscite, rapporti con la famiglia, amicizie, rete sociale, desideri e aspettative, emozioni;
- gestione familiare: dinamiche relazionali interne, gestione economica, organizzazione degli impegni e degli spostamenti, utilizzo delle risorse del territorio;
- l'inserimento sociale e lavorativo del nucleo sul territorio.

Successivamente prende avvio la fase di **progettazione** dell'intervento, all'interno della quale si realizzano la valutazione e la restituzione dell'osservazione svolta.

- La *valutazione* deve essere partecipativa e trasformativa allo stesso tempo, partendo da un ruolo attivo della madre che dovrebbe essere considerata il motore dell'intero processo di cambiamento. In questa fase si prevedono incontri di equipe allargata in cui siano presenti tutti i servizi coinvolti sul caso e, possibilmente, la figura genitoriale.
- La *restituzione* costituisce un momento cruciale nel percorso di valutazione, poiché da essa scaturiscono importanti elementi prognostici sulla recuperabilità delle competenze genitoriali e il progetto più appropriato alla specifica situazione. La volontà di mettersi in discussione come genitore e il tema della consapevolezza sono elementi prognostici positivi per un percorso di cambiamento.

Entro circa 2 mesi dall'ingresso in comunità, la madre ed il/la minore, la cui età e capacità di discernimento lo consenta, insieme all'educatrice di riferimento, ed in collaborazione con il servizio inviante, definiscono gli obiettivi da raggiungere a breve, medio, lungo termine con i relativi piani di azione del proprio percorso in comunità: tali elementi vengono raccolti e sistematizzati all'interno del Progetto di Vita e del Progetto Educativo Individualizzato.

Contestualmente alla progettazione di PdV e PEI l'equipe educativa fornirà una prima Relazione di Aggiornamento sul nucleo. I progetti personalizzati pongono al centro i bisogni di tutela, sviluppo e benessere del/la minore, sono tesi a valorizzare le risorse esistenti, affrontando e contenendo le fragilità della funzione genitoriale, attraverso obiettivi concreti e verificabili a breve, medio e lungo termine. Gli obiettivi individuati e le strategie per il loro raggiungimento in comunità andranno ad

integrarsi con azioni e obiettivi ad opera di altri attori, a beneficio del percorso della famiglia, all'interno del Progetto Quadro.

4.3.1 Strumenti educativi

La comunità mette a disposizione del gruppo educativo che compie l'osservazione delle competenze genitoriali alcuni strumenti di lavoro raccolti e perfezionati nel corso dell'esperienza e del confronto con altri Servizi:

- griglia di osservazione delle competenze del/la bambino/a;
- griglia di partecipazione all'ambiente e sviluppo motorio del/la bambino/a fascia 0-3 anni;
- griglia di osservazione delle competenze genitoriali;
- griglia di osservazione dell'incontro protetto/vigilato;
- scheda di rilevazione dei fattori di rischio e fattori di protezione – solitamente compilata nella prime fasi del percorso;
- scheda di osservazione individualizzata per ciascun nucleo: la scelta degli obiettivi si concentra sulle problematiche, sulle risorse e le abilità possedute dalla/e persona/e; i descrittori comportamentali, osservabili, visibili e monitorabili, devono essere praticabili e raggiungibili per non prefigurarsi come fallimenti; gli atti educativi vengono negoziati all'interno dell'equipe educativa e sono volti a facilitare il raggiungimento dell'obiettivo – metodologia sperimentata a partire dal 2018 con la supervisione del CESAF – Dipartimento di Scienze dell'Educazione di Bologna.

Gli **strumenti di osservazione** consentono di focalizzare l'attenzione su aspetti specifici, evidenziare le aree di maggiore criticità e di risorsa, raccogliere indicatori di benessere/malessere o ritardo nello sviluppo del/la bambino/a. Se ripetuti nel tempo, tali strumenti mettono in luce l'andamento della situazione ed i cambiamenti in atto, poiché l'osservazione delle competenze genitoriali e la valutazione di recuperabilità che ne segue, non devono essere intese come una fotografia statica di una situazione, ma deve poter essere letta in ottica di processo. Gli strumenti di osservazione possono essere condivisi con la madre e, in alcuni casi, redatti congiuntamente. Il coinvolgimento della figura genitoriale è un elemento fondamentale della progettazione educativa. Tutte le osservazioni svolte e gli strumenti utilizzati vengono portati all'interno delle riunioni d'equipe e messi a confronto ed integrati dall'apporto di ciascuna operatrice, al fine di alimentare un confronto produttivo su quanto rilevato e far emergere un quadro il più completo e ricco possibile. Le osservazioni elaborate sono, poi, oggetto di confronto ulteriore all'interno dell'equipe multiprofessionale che si occupa del progetto del nucleo – comunità, sociale e sanitario. L'azione di osservazione è da intendersi come un continuum all'interno del percorso in comunità e, a parte i primi giorni, è quasi sempre accompagnata da un'interazione con il soggetto osservato e prevede azioni intenzionali da parte dell'operatrice, volte a sostenere la madre ed accompagnarla nel quotidiano. Le reazioni ed i feedback della mamma a seguito di un intervento educativo sono essi stessi elementi osservativi importanti.

L'equipe dispone di vari **strumenti atti a sostenere le famiglie nella formulazione degli obiettivi**, la loro progettazione e monitoraggio durante l'intero percorso in comunità.

- **Colloqui educativi** settimanali o quindicinali, condotti con l'utilizzo di tecniche del colloquio motivazionale. Sono spazi di ascolto sul benessere/malessere della famiglia, ricostruzione storia pregressa, racconto e conoscenza della mamma in quanto persona e del/la bambino/a (come lo vede, come lo immagina, che bisogni ha e cosa le/gli piace), comprensione della propria situazione attuale, delle cornice giuridica, monitoraggio dell'andamento in comunità e delle relazioni con equipe educativa e le altre famiglie, emersione di bisogni, risorse e criticità, prime condivisioni e restituzioni rispetto alle osservazioni svolte, pianificazione impegni della famiglia, uscite sul territorio e gestione quotidiana, proposte di partecipazione attività interne ed esterne. All'interno dei colloqui si comincia a prendere confidenza con il concetto di obiettivi e strategie (PdV e PEI), si possono condividere gli strumenti utilizzati per le osservazioni (griglie, schede e questionari) e proporre alla figura genitoriale di partecipare alla compilazione.
- **Gruppo "condominio"** per tutte le mamme e modulato per i bambini e le bambine presenti, con focus sulla convivenza all'interno del Servizio, le regole e il vivere comune. L'obiettivo è analizzare insieme ciò che accade, stimolare partecipazione e proposte costruttive per attività interne ed esterne (uscite e gite), comprendere e rinegoziare alcune regole, proporre delle nuove; in base alle situazioni ed alle esigenze si può proporre la realizzazione di un gruppo a favore di tutto il complesso Beretta Molla, comprese le famiglie ospiti al secondo piano.
- **Gruppi psico-educativi** svolti a ciclo su tematiche specifiche, emergenti dall'analisi dei bisogni; possono essere proposti alle figure genitoriali, oppure a gruppi ristretti di mamme insieme alle ed ai bambine/i, ed eventualmente anche solamente a piccoli gruppi di bambine/i in base ad età ed esigenze. Sono realizzati attraverso l'utilizzo di varie tecniche (parola, corpo, immagini, colori, manualità) e possono essere proposti a tutte le famiglie su temi come ad esempio l'identità di genere, il rapporto con i propri bambini, il riconoscimento delle emozioni, ecc...In base alla strutturazione e alla tematica i gruppi saranno condotti dalla psicologa o dall'educatrice referente, oppure co-condotti.
- Il triangolo "**Il mondo del bambino**", uno strumento utile a comprendere i bisogni e le potenzialità di ogni bambina/o e della sua famiglia, in quanto assume una prospettiva globale sul/la bimbo/a e sul suo ambiente. Tre dimensioni compongono i tre lati del triangolo: il mio crescere, di che cosa ho bisogno da chi si prende cura di me, il mio ambiente di vita; il triangolo può essere utilizzato dalla figura genitoriale insieme all'educatrice oppure direttamente con la/il bambina/o se l'età lo consente, al fine di renderla/o protagonista del proprio progetto educativo.
- **Kit "Sostenere la Genitorialità"** (Erickson), contenente oltre 200 carte illustrate da utilizzare in attività di colloquio o di gruppo per sostenere la riflessione delle figure genitoriali sulla relazione con i/le figli/e e le proprie competenze.
- "**Chi Sono Io?**", un esercizio di scrittura autobiografica, in cui viene chiesto alla persona di descriversi con carta e penna e raccontare chi vorrebbe essere, un esercizio di narrazione che aiuta a focalizzarsi sull'oggi e sui desideri per il proprio futuro; si riprende quanto scritto insieme all'educatrice dopo circa 4/6 mesi per farne insieme una lettura critica, passando attraverso la messa in evidenza del possibile cambiamento avvenuto, dell'evoluzione del pensiero sui propri obiettivi e di come a fronte del percorso possa essersi modificata la percezione di sé.
- **Schemi e cronoprogrammi giornalieri** delle azioni da svolgere, costruiti insieme alla figura genitoriale – scritti o figurati.
- **Planning impegni settimanali** della famiglia (agenda, schema disegnato, calendario).
- **Piani di somministrazione farmaci** per adulte/i e bambine/i.
- **Quaderno dell'allattamento**, per monitorare ogni avvenimento riguardante la/il neonata/o, redatto da parte della figura genitoriale insieme all'educatrice.

- **Questionario sulle competenze e sulle difficoltà** (The Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ) Goodman) diviso per fasce di età del/la bambino/a; può essere compilato dalla figura genitoriale e dall'educatrice, ripetuto periodicamente consente di monitorare lo stato di benessere/malessere del/la bambino/a e i cambiamenti occorsi durante il percorso.
- Strumento di **pianificazione economica** (griglia da compilare e/o app) per la gestione del bilancio familiare, propedeutica ad acquisire consapevolezza circa entrate-uscite-priorità nella gestione del denaro derivante da pocket money, stipendio, contributi statali e altre entrate.

4.3.2 L'intervento educativo

Gli obiettivi si traducono in interventi educativi personalizzati che vanno a comporre la fase centrale del percorso in comunità che prevede l'attivazione dell'intervento educativo; i risultati rilevati vengono posti a verifica periodicamente in sede di colloquio tra educatrice e mamma per monitorarne l'andamento e, al massimo ogni 6 mesi, si prevede una fase di **riprogettazione**, stesura di relazione, nuovo PdV e PEI.

Ogni mamma è tenuta a provvedere alle esigenze delle/dei proprie/i figlie/i, alla pulizia dei propri spazi e di quelli comuni, alla cura di sé e delle/i figlie/i, alla preparazione dei pasti. Le madri saranno aiutate a svolgere in modo responsabile i compiti genitoriali ed in rapporto alle varie situazioni e necessità, saranno affiancati dall'equipe educativa nei momenti più importanti e significativi della giornata.

Attraverso colloqui individuali e la sperimentazione nel quotidiano le mamme saranno aiutate a:

- riconoscere ed esprimere correttamente i propri sentimenti positivi e negativi rispetto all'esperienza vissuta di maternità;
- sviluppare la consapevolezza rispetto ai propri limiti ed alle proprie risorse nella relazione con figlie e figlie;
- leggere i bisogni del/la bambino/a attraverso l'analisi dei suoi comportamenti e il riconoscimento dei suoi sentimenti;
- interrogarsi sulle risposte educative da dare al/la bambino/a, sviluppando modalità relazionali consone all'età e ai bisogni.

In caso di necessità, se previsto da progetto ed in situazioni specifiche, l'intervento dell'educatrice potrà essere a parziale o totale sostituzione del ruolo genitoriale per momenti più o meno limitati nell'arco della giornata.

Le donne in stato di gravidanza verranno sostenute nelle procedure necessarie alla preparazione del parto, aiutate nel monitoraggio e programmazione delle visite e affiancate in caso di necessità per il primo periodo. In caso di situazioni sanitarie complesse o gravidanze a rischio, che prevedono una presa in carico dal punto di vista sanitario intensificata, verrà richiesta un'integrazione dell'intervento educativo, al fine di poter provvedere adeguatamente alla situazione.

Medesima attenzione verrà posta all'ambito sanitario e scolastico delle e dei bambini accolti: le educatrici affiancheranno in presenza le mamme per contatti, prime visite e incontri con le scuole, per svolgere, a seguire, una funzione di affiancamento e monitoraggio della madre nell'espletamento di quanto necessario.

L'equipe educativa può, inoltre, intrattenere autonomamente contatti con pediatri, scuole, pedagogiste, nell'esercizio della propria funzione di sostegno e tutela delle e dei bambini accolti, informando la madre.

Alla luce dei singoli progetti educativi, la comunità cercherà di favorire l'inserimento sociale e lavorativo delle madri mediante l'attivazione di reti sociali (volontariato, parrocchia, servizi) presenti sul territorio, stesura di un bilancio di competenze e del curriculum vitae, affiancamento nella ricerca lavoro e nella ricerca di un alloggio. Particolare attenzione viene posta all'ampliamento della rete sociale della famiglia e al consolidamento delle risorse già esistenti.

4.4 Costruzione di autonomie e conclusione del percorso

In seguito al raggiungimento degli obiettivi previsti e di un miglior benessere complessivo del nucleo, è possibile cominciare a progettare la fase conclusiva del percorso in comunità.

Questo specifico tempo è utile a sostenere il nucleo nello sperimentare una maggiore autonomia su molteplici aspetti:

- si opererà per reperire o mantenere un'occupazione;
- verrà strutturata un'impalcatura stabile di risorse alternative alla comunità (amicali, parentali, famiglie d'appoggio, babysitter) che possano dare supporto e continuità relazionale alla famiglia;
- si sosterrà la figura genitoriale nella gestione consapevole delle proprie entrate economiche;
- si ridurrà progressivamente l'intervento educativo diretto a favore della famiglia, lasciando maggiori spazi di manovra e autonomia in esterno.

Particolare attenzione viene dedicata alle implicazioni emotive ed ai sentimenti, spesso contrastanti, vissuti dalle famiglie nel momento dello sgancio. I colloqui educativi in questa fase possono rivelarsi strumento privilegiato di accompagnamento, e quindi essere intensificati. Alla stessa maniera può rendersi necessario affiancare la figura genitoriale nel momento di comunicazione del possibile cambiamento, proponendo strategie per facilitare l'elaborazione da parte del/la bambino/a. I tempi necessari possono essere variabili e vengono concertati con la famiglia e i servizi.

Alla luce dei singoli progetti educativi, verrà favorito l'**inserimento/reinserimento lavorativo** della madre mediante la stesura di un bilancio di competenze, la redazione del Curriculum Vitae, la ricerca di corsi di formazione e l'affiancamento nella ricerca attiva del lavoro.

Tale percorso è affidato ad un'*operatrice del reinserimento lavorativo*, che opererà in sinergia con la mamma e la comunità, attraverso colloqui individuali o momenti gruppali, si occuperà di mantenere i rapporti con il servizio sociale in merito all'attivazione di possibili tirocini formativi finanziati e potrà svolgere azioni di scouting sul territorio.

Unitamente alla ricerca e attivazione di percorsi formativi, Open Group mette a disposizione LavOrienta, il polo unico per il reinserimento lavorativo costituito dalla cooperativa e operante in stretto raccordo con il Tavolo Lavoro interno al Consorzio L'Arcoiaio. Un gruppo di educatori/trici, trasversalmente a tutti i centri, si occupa di ricerca risorse per tirocini, percorsi formativi e di ricerca attiva, calendarizzando colloqui individuali volti alla definizione dell'obiettivo professionale, alla

costruzione del CV e della lettera di presentazione, a simulazioni di colloqui di lavoro, e al supporto nella ricerca attiva di un'occupazione.

Per sostenere attivamente ed efficacemente le donne nella costruzione di spazi di autonomia e crescita individuale, la comunità è disponibile ad attivare un *Centro Estivo* interno, dedicato a bambini e bambine per il mese di agosto e nel periodo di chiusura natalizia dei servizi scolastici, per garantire alle mamme la possibilità di proseguire un eventuale percorso lavorativo o di tirocinio, di avere un tempo a loro dedicato. La tipologia di intervento educativo che più si presta a questo scopo è il Laboratorio, officina creativa e spazio per il movimento e l'esperienza corporea; a questo si possono affiancare brevi gite, avviamento allo sport, cineforum, attività di storytelling, momenti di gioco in libertà ed uno spazio compiti se necessario.

Nella medesima ottica, l'equipe educativa organizza durante tutto l'anno momenti stabili settimanali in cui i genitori di bambine/i in fascia 0-24 mesi potranno "prenotare" il proprio posto allo *Spazio bimbe/i*. L'educatrice incaricata della pianificazione delle attività all'interno dello Spazio propone la partecipazione di una mamma o di un piccolo gruppo di mamme nell'affiancarla, con la finalità di sostenere apprendimenti e promuovere solidarietà reciproca.

In merito alle iniziative volte a promuovere l'**acquisizione di competenze** e corretti stili di vita, si propone l'attivazione a favore delle famiglie di una serie di attività, costruite sulle competenze interne maturate dalle proponenti in altri settori di intervento.

- Laboratori (alfabetizzazione digitale, educazione alimentare, consumi).
- Formazioni (SPID e fascicolo sanitario elettronico, haccp, primo soccorso pediatrico).
- Incontri informativi relativi a differenti ambiti di vita (pediatra, ostetrica, portare in fascia, operatore ecologico per la raccolta differenziata, massaggio neonatale, money tutoring).

L'equipe promuove il coinvolgimento attivo delle ospiti nella pianificazione e realizzazione di tutte le attività ludiche che animano la vita comunitaria. Propone inoltre, in un'ottica di valorizzazione delle competenze esistenti, interventi di peer education su vari aspetti della vita quotidiana (attività di cucina, cucito, babysitting, miglioramento della padronanza linguistica...).

La famiglia verrà, inoltre, sostenuta nel processo di **regolarizzazione e ottenimento dei documenti**, se necessario accompagnata presso gli uffici competenti, nonché nelle procedure di iscrizione al servizio sanitario pubblico e nelle liste per l'assegnazione dell'edilizia residenziale pubblica, qualora ne abbia diritto, in stretto raccordo con il servizio sociale di riferimento.

La comunità, come intero stabile, è registrata presso l'Anagrafe del Comune di Bologna come Convivenza anagrafica e consente l'acquisizione della residenza per le persone accolte, su indicazioni del Servizio Inviante.

La **conclusione del percorso** può portare ad un'uscita dalla struttura in condizione di completa autonomia oppure, allorché non vi siano ancora tutte le condizioni necessarie per questo passaggio (ad esempio stabilità economica e/o lavorativa), a progetti intermedi (comunità a minor intensità educativa, alloggi di transizione). L'equipe educativa mantiene contatti telefonici frequenti nel periodo immediatamente successivo alla conclusione di ciascun progetto, invitando e consigliando alla mamma di venire a fare visita alla comunità, al fine di ammorbidire il distacco.

La conclusione del progetto è definita in accordo con il servizio sociale, ulteriori servizi coinvolti e la famiglia, in corrispondenza del raggiungimento degli obiettivi minimi prefissati e di sufficienti autonomie. Un'interruzione anticipata del progetto può essere richiesta e promossa in via urgente

da parte della comunità o del servizio sociale a seguito di comportamenti ad opera del nucleo che mettono in pericolo loro stessi e gli altri, o compromettono irreparabilmente le relazioni con gli ospiti presenti e con l'equipe educativa; oppure in situazioni in cui si rende evidente una *impasse* duratura nel percorso o una mancanza di collaborazione nel perseguimento degli obiettivi stessi del progetto comunitario.

4.5 Rapporti con il genitore non convivente e altre persone significative

Il genitore non convivente riveste una posizione di grande importanza nella mente del/la bambino/a, anche quando non sia presente e attivo nella gestione del quotidiano. Nei casi in cui sia già stato valutato figura positiva per il/la figlio/a e sia intenzionato/a ad esercitare le proprie responsabilità genitoriali, si ritiene importante valorizzare le sue risorse, attraverso obiettivi e modalità specifiche valutate e condivise con l'assistente sociale, conferendogli un ruolo attivo nella vita del/la figlio/a.

Le educatrici si occupano, inoltre, di sostenere e mantenere le comunicazioni – chiamate o video-chiamate protette e vigilate – per informare periodicamente il genitore non convivente, e/o parenti su cui il nucleo ha un forte investimento affettivo, degli aspetti di vita del/la figlio/a, e intervenire, se necessario, attraverso un'azione di mediazione a protezione del/la bambino/a o della madre.

4.6 Spostamenti e spazi di autonomia

Tutto ciò che concerne le libertà di movimento delle famiglie e le attività da svolgere sul territorio sono oggetto di progettazione individualizzata dei singoli percorsi di accoglienza. Insieme all'assistente sociale si concorderanno, in fase di inserimento e nel corso del tempo, gli spazi di autonomia da parte della madre, in stretto raccordo con quanto previsto in eventuali Decreti del TM.

Le autonomie di spostamento, il raggiungimento delle sedi scolastiche, l'accesso e la fruizione dei servizi sociali e sanitari e lo svolgimento di altre attività sul territorio sono garantiti attraverso l'acquisto e la fornitura da parte della comunità dei titoli di viaggio del trasporto pubblico per l'area comunale.

In una fase iniziale o al fine di perseguire obiettivi specifici, le famiglie potranno essere accompagnate nello svolgimento delle attività suddette. Nei casi in cui la madre sia sospesa dalla responsabilità genitoriale, si valuta la presenza costante di un'operatrice a tutela del/la minore in ciascuno spostamento, che deve essere preventivamente concordato ed organizzato con l'equipe educativa nel rispetto della gestione complessiva della comunità, fatta eccezione per diverse autorizzazioni da parte del servizio sociale competente.

La facilitazione nel raggiungimento di determinati punti di interesse durante il periodo scolastico e gli spostamenti, prioritariamente legati ai bisogni delle e dei minori, preventivamente concordati e previsti nel progetto educativo, vengono supportati attraverso l'utilizzo di un mezzo di trasporto – furgone 9 posti – che la comunità mette a disposizione.

Le famiglie possono pernottare fuori dalla comunità solamente in accordo con il servizio sociale e l'equipe educativa; a seguito di uscite giornaliere o passeggiate in autonomia le famiglie devono normalmente essere in casa entro le ore 21.00.

Per garantire il corretto ed equilibrato soddisfacimento del fabbisogno alimentare, dei bisogni di igiene personale e pulizia degli ambienti (ivi comprensivi dei farmaci di emergenza), a favore di tutti i componenti del nucleo, le equipe di lavoro settimanalmente dotano le famiglie dei generi di prima necessità. Questo avviene a fronte di un acquisto centralizzato e secondo quanto condiviso con i servizi sociali nell'ambito del progetto individualizzato, nel rispetto delle religioni e delle culture di provenienza delle famiglie.

La fornitura diretta può essere gradualmente sostituita dall'erogazione di un **pocket money** che le mamme gestiscano in modo almeno parzialmente autonomo, sperimentandosi nella gestione domestica e riappropriandosi della possibilità di scegliere autonomamente marche e prodotti preferiti (autodeterminazione e rinforzo identitario).

4.7 Il percorso psicologico

Il lavoro costruito e condotto dall'equipe educativa si integra con la presenza di una psicologa, responsabile della pianificazione di interventi di gruppo in risposta a bisogni specifici delle famiglie, e coinvolgibile in percorsi individualizzati di sostegno alla genitorialità in accordo con i servizi invianti per specifiche situazioni di fragilità.

Il percorso psicologico prevede dei colloqui quindicinali finalizzati al sostegno della mamma nel suo ruolo genitoriale. La prima fase ha l'obiettivo di conoscere e raccogliere le informazioni sulla storia familiare e sulla relazione mamma-bambino attraverso diversi strumenti:

- Genogramma, uno strumento che consiste nel rappresentare graficamente la famiglia attuale e quella di origine, con l'obiettivo di organizzare le informazioni sul ciclo vitale del nucleo, sui legami, gli eventi e le separazioni della famiglia attraverso due/tre generazioni in modo da offrire una rapida visione d'insieme delle complesse dinamiche familiari. È uno strumento che può essere usato con una duplice finalità: per raccogliere/organizzare le informazioni, spesso frammentate e/o confuse; per sviluppare una comprensione sul funzionamento della famiglia attraverso la riflessione sulla sua storia.
- Ecomappa, una mappa delle relazioni che ha la famiglia con l'ambiente che la circonda; il disegno delle relazioni attraverso cerchi concentrici permette di considerare la rete sociale del nucleo e attraverso linee di diverse tipologie è possibile indicare la qualità delle relazioni.
- raccolta della storia di vita;
- colloqui sulla relazione mamma-bambino e funzionamento familiare (questionari e interviste)
- rilevazione dei fattori di rischio e dei fattori di protezione.

Il percorso verrà poi personalizzato in base ai bisogni e alle fragilità emerse, strutturando **colloqui individuali** per aiutare la mamma nella relazione con il bambino, partendo anche dalle sue risorse, lavorando sulla gestione delle emozioni e sull'osservazione della relazione genitore-figlio/a.

Sono previsti inoltre dei cicli di **incontri di gruppo** a cadenza mensile, gestiti dalla psicologa, finalizzati al lavoro sulla genitorialità e sulla gestione delle emozioni. La finalità dei gruppi con le mamme è quella di rafforzare le loro competenze genitoriali e renderle più consapevoli dei loro comportamenti a rischio o dannosi per il bambino. Questa attività fa riferimento a una prospettiva multidisciplinare che considera la genitorialità come un costrutto complesso che può sempre essere appreso e migliorato.

Gli obiettivi per i genitori che partecipano al gruppo sono diversi: raccontare e riflettere sulla loro esperienza quotidiana con i figli, attraverso le parole o altri canali di espressione e condivisione; facilitare il riconoscimento e la verbalizzazione delle emozioni e dei pensieri sul loro ruolo genitoriale in un clima che sia il più possibile sgombro dalla paura di essere giudicati; rivolgere l'attenzione alle proprie difficoltà, ma anche alle proprie risorse; individuare nel confronto con le altre mamme delle strategie alternative per migliorare la relazione con i propri figli. Il lavoro psicologico individuale e di gruppo viene fatto in sinergia con l'équipe educativa della comunità integrando gli elementi che emergono nella quotidianità della vita comunitaria con quelli del percorso psicologico.

4.8 L'affiancamento familiare e l'Associazione Emiliani

Open Group mette a disposizione la sua esperienza sui temi dell'affiancamento familiare, come ulteriore risorsa: ha, infatti, tra le sue principali attività la promozione della genitorialità non solo biologica, ma anche nella dimensione sociale, attraverso le metodologie e le tecniche tipiche del lavoro di comunità, così come la valorizzazione delle capacità dei cittadini e delle famiglie di agire in modo solidale e partecipato, a sostegno di una comunità che sa farsi carico, in una dimensione diffusa, delle difficoltà che vivono bambini e famiglie a cui non si è direttamente legati da vincoli di parentela. L'affiancamento familiare, ad esempio, si pone all'interno di questa visione e si propone di limitare il più possibile l'allontanamento dei bambini dalla propria famiglia, sostenendo le figure familiari in difficoltà e fornendo risposte concrete alle esigenze educative e di crescita dei bambini. Si tratta un sostegno rivolto all'intero nucleo familiare realizzato attraverso l'impegno di un'altra famiglia (famiglia affiancante) che si rende disponibile ad esercitare un'azione di "appoggio" alle competenze e alle responsabilità genitoriali e ad allargare la rete delle relazioni sociali della famiglia vulnerabile. Open Group collabora da lungo tempo con l'Associazione Emiliani, un'associazione di volontariato che opera con spirito di solidarietà, nell'ambito dell'accoglienza, della prevenzione e recupero delle persone in situazione di disagio, di cui fanno parte numerose famiglie che si rendono disponibili per esperienze di vicinanza solidale, appoggio familiare e/o affidamento.

La famiglia d'appoggio ha la funzione di sostenere il nucleo familiare che sta vivendo un periodo di difficoltà, attraverso un aiuto concreto ed emotivo nella quotidianità a favore del/la bambino/a, delle figure genitoriali e del loro legame. Si tratta di uno strumento potenzialmente prezioso per nuclei che si avviano verso la conclusione del percorso comunitario, e necessitano in modo particolare di reti di sostegno e relazioni.

4.9 Regolamento interno

Al momento dell'inserimento in comunità l'ospite dovrà prendere visione e sottoscrivere il regolamento interno, che ha lo scopo di aiutare le persone a perseguire uno stile di vita rispettoso di sé, degli altri e ad assumersi le responsabilità necessarie per il raggiungimento di una discreta autonomia.

Il regolamento ha inoltre la funzione di definire e condividere alcune buone norme di convivenza. L'equipe è la garanzia della coerenza tra queste regole funzionali e la finalità educativa che devono avere. Si intende sottolineare che il rispetto reciproco, l'uguaglianza e la non-violenza sono principi ritenuti fondamentali all'interno della comunità.

Nel caso di non rispetto delle regole della struttura, del non rispetto delle prescrizioni dei Decreti del Tribunale per i Minorenni e delle eventuali regolamentazioni dei servizi inviati, si può arrivare ad una messa in discussione del progetto e provocare una interruzione del programma. (Allegato 1 – Regolamento interno)

Parte quinta: i servizi offerti dalla comunità

5.1 I servizi per le famiglie accolte

Ad ogni ospite viene garantito:

- la presenza educativa diurna, dalle 7 alle 22 circa, tutti i giorni, con personale educativo qualificato; i turni sono rispondenti al numero delle presenze effettive e le compresenze di più operatrici sono previste in alcuni momenti sensibili della giornata, valutate secondo le esigenze rilevate;
- la vigilanza attiva notturna dalle 21 alle 8.30 del giorno seguente;
- assistenza del medico di base/pediatra del territorio;
- tutoraggio all'inserimento/reinserimento lavorativo da parte di personale specializzato;
- percorso di sostegno psicologico individuale e di gruppo;
- servizio di lavanderia autogestito per gli indumenti personali;
- vitto, profumeria, igiene, spese sanitarie ordinarie e prodotti di pulizia sono inizialmente erogati direttamente dalla comunità; vi possono essere progressivi spazi di autonomia, da concordare con il Servizio, attraverso l'erogazione di pocket money;
- accompagnamenti, secondo le progettualità individuali e compatibilmente con l'organizzazione complessiva della struttura;
- abbonamento mensile per il trasporto pubblico nell'area comunale;
- presenza per una media di 2h/settimana di mediatrici linguistico-culturali esperte (conosciute tramite la gestione di altri servizi), in favore di donne con background migratorio che necessitino di un supporto linguistico e/o una sensibilità culturale particolari.

5.2 Il personale coinvolto

L'equipe educativa impegnata ad operare in questo progetto è costituita da figure professionali, con esperienza consolidata in materia di famiglia, genitorialità e infanzia. Il personale è formato sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, alle procedure di primo soccorso e sulle norme antincendio.

L'equipe educativa è così composta:

- 1 figura di coordinamento referente (E2);
- 1 figura di coordinamento operativo (D3);

- 7/8 educatrici/tori professionali (D2), da dedicare tanto al lavoro diurno che a quello notturno, assicurando una copertura notturna del Servizio per ogni giorno della settimana da parte di due figure in compresenza;
- 1 figure dedicate alla pulizia (A1);
- 1 psicologa (E2);
- Tirocinanti curricolari, volontari di servizio civile e volontari a sostegno della gestione della struttura negli aspetti legati alla quotidianità (attività di gruppo e di svago, gestione logistica, attività con i minori).

(Allegato 2 – ipotesi turni settimanali)

L'equipe coinvolta nel progetto si incontra settimanalmente in riunione per discutere sull'andamento complessivo dei progetti di ogni nucleo ospitato. Tutti coloro che accedono alla comunità devono essere esenti da carichi pendenti e essere in possesso delle qualità morali, così come richieste da Direttiva.

5.3 Supervisione e formazione continua

Le organizzazioni che gestiscono il complesso Gianna Beretta Molla hanno scelto di inserire nel proprio modello metodologico la **doppia supervisione**: la supervisione a cadenza mensile di 2 ore è incentrata sul gruppo di lavoro e sul sostegno dei vissuti e delle dinamiche interne ad esso, mentre la supervisione sui casi, sempre di 2 ore, viene effettuata ogni due mesi.

Si valuta arricchente e di reciproco stimolo effettuare la supervisione sui casi unendo le equipe dei servizi dell'intero complesso, al fine di favorire il confronto, la connessione tra i gruppi di lavoro e la circolarità degli apprendimenti. Le/i supervisore/i individuate/i possono avere differenti curricula professionali e spaziare da competenze pedagogiche e di gestione dei gruppi attraverso metodologie attive, a competenze in materia di maltrattamento all'infanzia, psicologia dello sviluppo, recupero delle competenze genitoriali e neuropsichiatria infantile.

Annualmente viene svolta una raccolta dei bisogni formativi dell'equipe educativa ed a partire da questo viene impostato il **piano formativo** per l'anno seguente. Le formazioni programmate vertono su contenuti educativi e teorici volti ad arricchire le competenze delle equipe nel campo specifico di intervento, così come formazioni tecniche su strumenti operativi e digitali. Periodicamente vengono, inoltre, riproposte formazioni per le nuove figure educative, che vertono su alcuni temi ritenuti di fondamentale importanza: la progettazione educativa, il sistema di tutela dei minori, la gestione del conflitto, il colloquio motivazionale, il funzionamento delle comunità mamma-bambino ed il ruolo dell'educatore.

Ogni anno, in settembre, le educatrici delle comunità e dei servizi per famiglie e mamma-bambino hanno la possibilità di beneficiare di un momento dedicato a sostenere la motivazione, creare un clima di condivisione e ricaricare le energie.

Si alternano di anno in anno, giornate di Open Day e formazioni residenziali, in cui è stato possibile ridefinire in maniera partecipata la mission del servizio, verificare gli obiettivi che il gruppo di lavoro si è dato e riprogettati gli obiettivi per l'anno successivo.

Parte sesta: il sistema di gestione della qualità

6.1 Il sistema

Le organizzazioni che gestiscono il complesso assicurano il controllo qualità attraverso un monitoraggio puntuale del servizio ad opera delle figure di coordinamento e della Referente tecnica del settore. 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 in cui programmare e verificare gli obiettivi prefissati per l'anno.

In particolare, l'organizzazione del lavoro prevede:

- il check del lavoro svolto attraverso il diario di bordo e il resto della documentazione di monitoraggio redatta dalle equipe;
- le riunioni periodiche con la committenza;
- il rendiconto mensile;
- 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 dall'utenza relativamente alla percezione di qualità attraverso i gruppi, i momenti informali e i reclami esposti; i rilievi da parte delle educatrici emersi in riunione d'equipe e documentati nei verbali; i report sui questionari aspettative e proposte occupati; i report sui colloqui della coordinatrice trimestrali con il personale; gli indicatori rilevati abitualmente su equipe, processo di erogazione del servizio, risultati ottenuti; lo stato di avanzamento/raggiungimento degli obiettivi per la qualità; il piano della formazione.

Altri dati raccolti e utili all'analisi delle prestazioni riguardano:

- dal punto di vista dei **percorsi di sostegno**: n. colloqui educativi per famiglia; n. percorsi di supporto interni attivati per donne vittime di violenza; n. consulenze legali; n. percorsi di supporto alla genitorialità realizzati dalla psicologa; n. colloqui di orientamento lavoro; n. percorsi di inserimento lavorativo/formativo realizzati; durata media percorsi di inserimento; grado di condivisione equipe e famiglia sugli esiti del percorso
- dal punto di vista della **gestione tecnico-organizzativa** del servizio: n. riunioni periodiche con la committenza; n. incontri con i servizi; n. incontri Eti o UVM; n. equipe di secondo livello;
- la **documentazione** di servizio: il regolamento di comunità; la dichiarazione di ingresso; il modulo privacy sul trattamento dei dati; gli accordi eventualmente presi con gli assistenti sociali; modulo consegna materiale alle famiglie; database percorsi delle famiglie accolte e file raccolta indicatori di progetto; schede intervento e schede osservative individuali; quaderno tecnico di raccolta interventi manutentivi e file monitoraggio alloggi; ix) file monitoraggio consegna beni e pocket money.

I servizi mamma-bambino applicano i processi validati dalla certificazione ISO 9001:15, in relazione alla gestione del personale, alla formazione, alla gestione dei reclami/non conformità ed alla soddisfazione del cliente/utente.

La gestione dei flussi informativi che riguardano i percorsi dei nuclei inseriti avviene attraverso l'archiviazione nella cartella individuale di ciascun nucleo: la scheda di presentazione del caso, le relazioni dei Servizi Sociali inviati e ulteriori servizi coinvolti, eventuali Decreti del TM o del TO,

relazioni prodotte dall'équipe di lavoro, gli strumenti utilizzati, i PEI e PdV verificati e periodicamente aggiornati, i verbali dei colloqui educativi sostenuti, eventuali ulteriori documenti significativi.

6.2 Raccolta dati e privacy, rif. Regolamento 2016/679 GDPR, sicurezza digitale

Raccolta e gestione dati

Dati personali e particolari vengono trattati da tutti gli operatori nel rispetto di quanto previsto dal GDPR e sono forniti, ad inizio progetto, dal servizio sociale inviante. 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.

Per ogni nucleo/ospite vengono predisposte cartelle personali sia cartacee che su file con nome/cognome per esteso. Le cartelle su file vengono archiviate su share point, a cui si accede da computer protetti da una password che viene cambiata periodicamente; la documentazione cartacea è archiviata in armadi chiusi a chiave.

Parte della documentazione viene condivisa con i servizi invianti: semestralmente vengono forniti gli aggiornamenti dei progetti personali. L'invio delle relazioni e gli aggiornamenti al servizio inviante vengono effettuati via mail ad indirizzi con account istituzionali.

Tempi di conservazione dati

I documenti cartacei vanno conservati in armadi chiusi per il periodo di permanenza del nucleo presso il servizio dopo di che, solo quelli ritenuti necessari per future valutazioni o verifiche, vanno dematerializzati, archiviati su file sullo Share Point e conservati per 20 anni, al termine dei quali, il servizio fa un'ulteriore valutazione di eventuale proroga.

Sicurezza digitale

Il sistema di gestione della documentazione è gestito secondo il Regolamento (UE) 2016/679, utilizzando il cloud di Microsoft che prevede l'assegnazione di una password per ogni utente, e la condivisione di una piattaforma comune per il salvataggio dei dati garantendo sistemi di sicurezza elevati, e diminuendo i costi di infrastruttura. Il sistema in cloud prevede quindi l'accessibilità dei dati anche dall'esterno della struttura e quindi un aggiornamento sempre in tempo reale. Anche il sistema di videosorveglianza è stato da poco rinnovato e costruito secondo il Regolamento (UE) 2016/679.

6.3 Gestione delle emergenze

In comunità dalle 7.00 alle 22.00 sono presenti figure educative che hanno il compito di vigilare sui nuclei, regolandone anche gli eventuali spostamenti all'esterno del centro.

Dalle 21.30 alle 8.30 è prevista la presenza di una figura educativa che svolge una vigilanza notturna attiva sulle famiglie presenti.

L'equipe educativa opera secondo un protocollo di gestione delle emergenze, condiviso e co-costruito con il Servizio Sociale Territoriale del Comune Bologna, che contiene indicazioni operative e didascaliche, riferimenti e numeri utili alla gestione consapevole ed efficace di situazioni complesse (accoglienza in emergenza di una famiglia, allontanamento non autorizzato, gravi conflitti...). Le coordinatrici operative si alternano di settimana in settimana, rispondendo al numero fornito ai servizi per l'intero complesso Beretta Molla, e si occupano in prima persona degli inserimenti in Pronta Accoglienza, raccordandosi con il personale del Servizio individuato per l'accoglienza (alloggi, Beretta Molla 1 o 2).

Gli orari di contattabilità telefonica delle coordinatrici operative del Complesso sono:

- 24 ore su 24 nelle giornate prefestive e festive;
- nella fascia pomeridiana, serale e notturna - orario di chiusura dei servizi sociali;
- nelle giornate feriali, indicativamente dalle ore 14.00 in poi, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì; dalle ore 17.00 in poi nelle giornate di martedì e giovedì).

6.4 L'ufficio qualità

I recapiti dell'ufficio qualità sono i seguenti:

via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)

Telefono: 051.4382202

Responsabile: Dott.ssa Ivana Tartarini

e-mail: qualita@opengroup.eu

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

Per la presentazione dei reclami da parte degli ospiti o della committenza è privilegiata la forma scritta via mail o posta tradizionale, è disponibile l'apposito modulo M0802 che è possibile reperire in forma cartacea presso la struttura oppure via mail contattando l'ufficio qualità.

Le non conformità riscontrate e i reclami eventualmente ricevuti vengono registrati sul modulo M0804. La risposta scritta a un reclamo viene inviata entro max 10gg. lavorativi dalla data di ricevimento. La risposta scritta al reclamo va sempre predisposta anche in presenza di reclamo verbale.

6.6 HACCP e sicurezza alimentare

Come previsto dalla circolare regionale PG 810685 del 2019 "Autocontrollo semplificato in materia di sicurezza alimentare per le comunità di accoglienza residenziali e semi-residenziali per minori e soggetti vulnerabili", il complesso Beretta Molla si è dotato di un Manuale HACCP semplificato che garantisce l'applicazione dei prerequisiti ovvero le misure igieniche di base:

- requisiti strutturali e attrezzature, compresa la manutenzione;
- requisiti delle materie prime, qualifica fornitori, rintracciabilità;
- igiene delle lavorazioni, vale a dire corretta manipolazione dell'alimento, incluso il confezionamento e il trasporto;
- gestione dei rifiuti e degli scarti di lavorazione;
- controllo degli infestanti;
- procedure di pulizia e disinfezione dei locali e delle attrezzature;
- approvvigionamento idrico;
- controllo delle temperature;
- igiene del personale e relativa formazione.

Gli angoli cottura presenti nei singoli monolocali prevedono la gestione diretta da parte delle ospiti in un regime di autonomia, gli operatori presenti svolgono una funzione di controllo e verifica quotidiano del loro utilizzo.