



Carta dei servizi:
La Quercia



Redazione e verifica	Giorgia Olezzi (Responsabile servizi di accoglienza per famiglie e mamme con bambini - Settore minori e genitorialità) Massimiliano Odorici (Coordinatore La Quercia) 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 la comunità assume nei confronti dei nuclei famigliari accolti e dei servizi territoriali
Luogo d'applicazione	La comunità denominata La Quercia

• Stato delle revisioni

Rev. n.	Motivazione della revisione	Data
0	Prima Stesura	30/09/2016
1	Revisione per rinnovo dell'Autorizzazione al Funzionamento in base alla DGR 1904/2011 testo integrato con le modifiche della delibera n. 1106/2014	30/10/2021

Indice

Parte prima: l'ente gestore Open Group	03
1.1 Natura giuridica e storia	03
1.2 Organigramma	04
1.3 La rete	05
1.4 Mission e "pensiero guida"	06
1.5 Servizi per minori, famiglie e sostegno alla genitorialità di Open Group	07
Parte seconda: i principi	09
2.1 Le norme di riferimento	09
2.2 La comunità di accoglienza per gestanti e madri con bambino/i in base alla DGR 1904/11	10
Parte terza: definizione del servizio La Quercia	12
3.1 La storia	13
3.2 I destinatari	14
3.3 Ricettività, apertura, committenza, durata	15
3.4 Caratteristiche generali dell'intervento	15
3.5 Requisiti strutturali	17
3.6 Il territorio di Castenaso	18
Parte quarta: metodologia di lavoro del servizio La Quercia	20
4.1 Finalità dell'intervento e riferimenti teorici	20
4.2 Modalità di ammissione, dimissione, descrizione del percorso e strumenti	21
4.3 Inserimento e reinserimento lavorativo e sociale	28
4.4 Rapporti con il genitore non convivente e altre persone significative	29
4.5 Spostamenti e spazi di autonomia	30
4.6 Il percorso psicologico	31
4.7 L'affiancamento familiare e l'Associazione Emiliani	33
4.8 Regolamento interno	33
Parte quinta: i servizi offerti dalla comunità La Quercia	34
5.1 I servizi per le famiglie accolte	34
5.2 Le rette	35
5.3 Il contributo economico in fase di autonomia	36
5.4 Il personale coinvolto	36
5.5 Supervisione e formazione continua	37
Parte sesta: il sistema di gestione della qualità	39
6.1 Il sistema	39
6.2 Raccolta dati e privacy, rif. Regolamento 2016/679 GDPR, sicurezza digitale	40
6.3 Gestione delle emergenze	41
6.4 L'ufficio qualità	41
6.5 La procedura per il reclamo e la segnalazione di una non conformità	41
6.6 HACCP e sicurezza alimentare	42

Parte prima: l'ente gestore Open Group

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.

La nostra cooperativa è multisetoriale, 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.

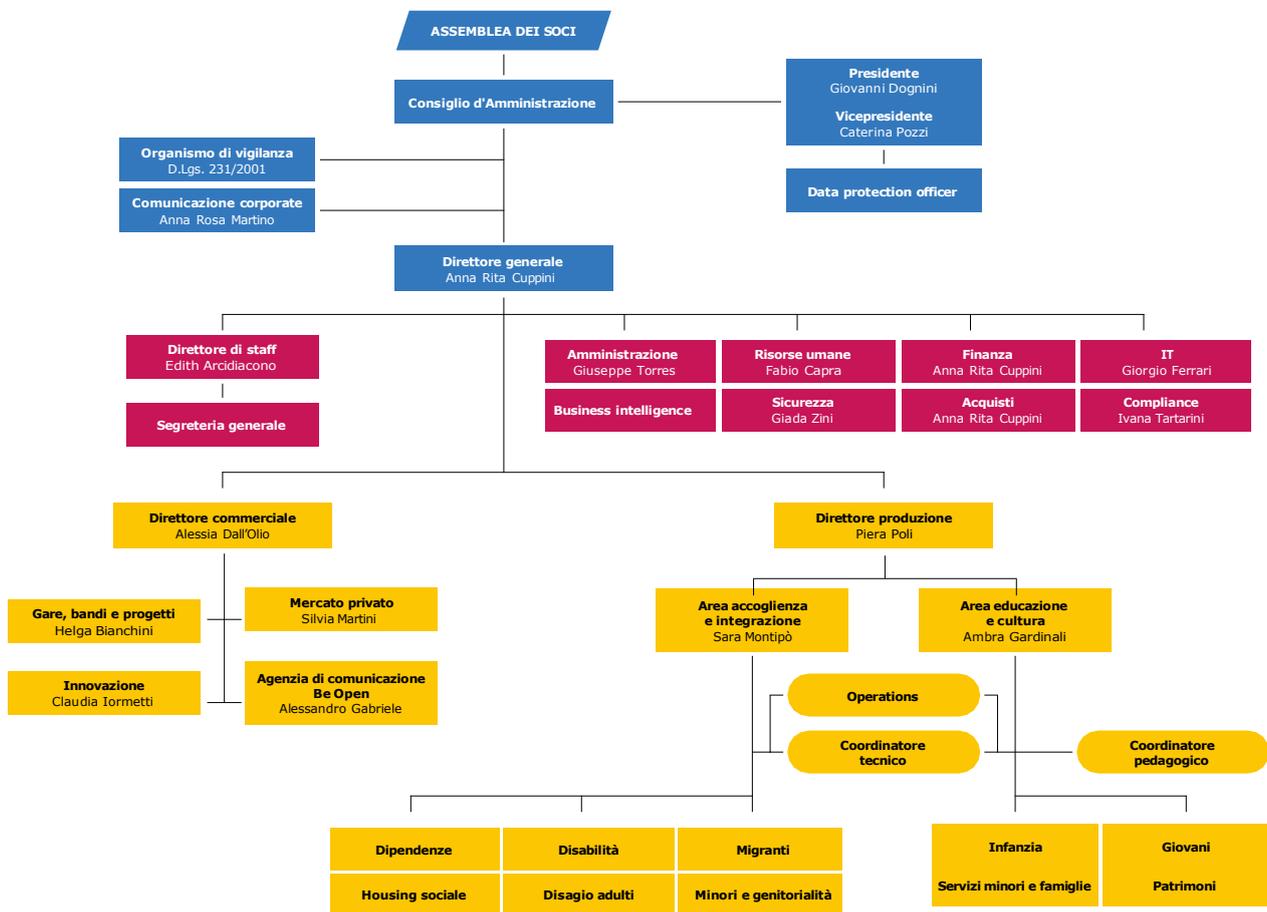
Coniuga i propri saperi con lo sviluppo del digitale, uno dei temi trasversali a tutte le unità produttive insieme alla comunicazione. Open Group conta infatti su un'agenzia di comunicazione interna.

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.

12 Organigramma



13 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 Arcolaio** focalizzato su interventi educativi e socio-assistenziali 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.

Open Group aderisce al **Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza – CNCA** – un'associazione di promozione sociale organizzata in 17 federazioni regionali a cui aderiscono circa 250 organizzazioni presenti in quasi tutte le regioni d'Italia, fra cooperative sociali, Associazioni di promozione sociale, Associazioni di Volontariato, enti religiosi.

È presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza, benessere sociale, scambi di buone prassi e modelli di intervento sociale.

Open Group è socia dal 2019 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.

La comunità di accoglienza denominata Casa di Sara e gestita da Open Group, in collaborazione con Dai Crocicchi Coop. Soc., fa parte dell'associazione di **Coordinamento delle comunità per gestanti e madri con bambino della Regione Emilia-Romagna**.

14 Mission e “pensiero guida”

“Crediamo che si debbano spargliare 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 lavorare insieme, costruire ponti tra ambiti differenti, è una palestra di apprendimento e di sperimentazione. La cooperazione è una abilità sociale oggi indispensabile, significa condividere i fini e i valori, per trasformare la realtà. Per Open Group cooperare è creazione di reti con altre realtà (istituzioni, terzo settore, imprese, università, centri di ricerca) per fare meglio insieme, per cambiare all'insegna della sostenibilità economica, sociale e ambientale; iscrive il proprio lavoro nel perimetro dei 17 obiettivi dell'agenda O.N.U. Progetta 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 Open Group rappresenta e dovrà continuare a perseguire nel proprio operato, votati dall'assemblea dei soci, sono quattro:

- **Benessere della persona**
- **Professionalità**
- **Innovazione**
- **Responsabilità**

15 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:** tre appartamenti alta-autonomia denominati FareCasa Bagnomarina, FareCasa Turati e FareCasa Pelagio. 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.
- **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.
- **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.



Parte seconda: i principi

21 Le norme di riferimento

Open Group pubblica la Carta dei Servizi nel pieno rispetto della tutela degli ospiti e degli operatori, 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”.

22 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 struttura di accoglienza è rivolta a donne in stato di gravidanza, anche minorenni e nuclei monoparentali con figli minori che vivono situazioni di difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali e di fragilità o disagio.

La comunità mamma-bambino/i è un luogo protetto in cui la presenza costante di educatori è finalizzata alla tutela 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 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 il minore.

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 La Quercia

La Quercia: comunità per “gestanti e madri con bambini/e

Recapiti

Telefono: 051.759653 / 345.0250739

e-mail: laquercia@opengroup.eu

Pec: minoriegenitorialita@pec.opengroup.eu



Segreteria generale

via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)

Telefono: 051.841206

e-mail: info@opengroup.eu

www.opengroup.eu

*“Accogliere e sostenere famiglie
in situazioni di fragilità, accompagnandole
nella co-costruzione di un progetto
educativo che valorizzi le risorse
della persona, sostenga la genitorialità
e promuova l'autonomia”*

La nostra mission - Montefredente 2018

Persone da contattare

Coordinatore del servizio:

Dott. Massimiliano Odorici

Telefono: 342.8191410

e-mail: massimiliano.odorici@opengroup.eu

*Referente dell'accoglienza per la comunità La Quercia
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

12 minori – 8 nuclei

3.1 La storia

A seguito delle trasformazioni che hanno investito la società e le famiglie nell'ultimo decennio, all'aumento degli interventi volti a tutela dei minori e dei loro genitori, la comunità mamma-bambino si pone come strumento di prevenzione all'allontanamento e strumento di sostegno del genitore in difficoltà. Open Group ha fatto proprio tale mandato e si è attivata per cercare di dare risposta al crescente bisogno, del territorio bolognese, di aumentare le opportunità di accoglienza e di accompagnamento a situazioni di grave fragilità e di disagio legate alla genitorialità.

Forte dell'esperienza maturata nella gestione della comunità Casa di Sara, attiva dal 2008, e grazie all'incontro con la comunità parrocchiale di Castenaso che ha concesso in locazione la struttura dell'ex oratorio, nel 2015 è nato il progetto La Quercia. Il progetto prende forma e si concretizza nel 2016 attraverso un'intensa opera di restauro effettuato da parte di Open Group dell'immobile sito in via Tosarelli 71/2 a Castenaso, accanto alla vecchia chiesa del paese.

A sostegno dell'iniziativa Open Group ha deciso di destinare i ricavati del 5x1000 al progetto e promuovere una raccolta, tra i soci, dipendenti, amici e l'intera comunità parrocchiale di Castenaso, di arredi e materiali destinati a fare della comunità una "grande casa accogliente".

L'ex oratorio ospitava il "circolo La Quercia", spazio ricreativo per anziani, le classi del catechismo e altre attività di aggregazione. Con l'intento di tessere un legame tra il passato ed il futuro dello stabile, promuovere "socialità ed integrazione" come valori in continuità, Open Group ha scelto di mantenere il nome "La Quercia" per la neonata comunità mamma-bambino.

L'albero secolare posto accanto all'edificio è inoltre simbolo di radicamento nel territorio, salda protezione, forza e abilità a sopravvivere superando anche i periodi più difficili.

32 I destinatari

L'intervento è specificatamente indirizzato a **famiglie in situazioni di fragilità o disagio sociale, personale e relazionale con figli di età compresa tra 0 e 13 anni**, con la possibilità di valutare l'accoglienza di nuclei con figli 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, madri i cui figli siano posti in affidamento e la temporanea permanenza di minori soli la cui madre abbia interrotto il progetto di accoglienza in comunità. L'organizzazione della struttura, la sua posizione centrale nel comune di Castenaso e la facilità nel raggiungere i vari mezzi di trasporto pubblico disponibili, rendono La Quercia una comunità adeguata all'accoglienza di **madri minorenni** e dei loro bambini.

Nel tempo la comunità ha potuto sperimentare il proprio modello di intervento a favore di bambine e bambini di differenti fasce di età, con netta prevalenza per la fascia 3-10 anni.

Per la natura educativa del progetto, non è possibile accogliere adulti che presentino disturbi psichiatrici maggiori, una dipendenza attiva da sostanze stupefacenti o situazioni di grave compromissione dell'autonomia personale, in cui sono necessari supporti sanitari specifici e continuativi. **L'intensa presenza educativa diurna e la vigilanza notturna attiva** consentono di accogliere situazioni complesse ove siano presenti genitori con sospensione o limitazione della responsabilità genitoriale – Decreti di Tutela e/o di Affidamento al servizio sociale – che necessitano di un forte affiancamento educativo del proprio ruolo.

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.

33 Ricettività, apertura, committenza, durata

La struttura richiede l'Autorizzazione al Funzionamento secondo la DGR 1904/11 e relativa integrazione con delibera n. 1106/14. Può accogliere **8 famiglie per un massimo di 12 minori**. La comunità è operativa **365 giorni all'anno, 24 ore su 24**, e può accogliere nuclei provenienti dal Distretto di Pianura Est, di cui fa parte il comune di Castenaso, nuclei afferenti all'Area Metropolitana di Bologna e comuni limitrofi. Il periodo di permanenza viene definito in collaborazione con i Servizi Sociali inviati e dovrebbe concludersi entro i **18 mesi**, prorogabili in caso di necessità.

34 Caratteristiche generali dell'intervento

La Quercia è una struttura residenziale ad alta intensità tutelare, con presenza educativa diurna e vigilanza notturna attiva, che accoglie gestanti, anche minorenni, e mamme con bambini, per un progetto di attenta **osservazione, sostegno e valutazione delle competenze genitoriali**.

L'équipe educativa svolge un lavoro quotidiano di accompagnamento al percorso di vita dei genitori e si integra con la presenza di una **psicologa** che supporta le ospiti attraverso gruppi e colloqui individuali. Educatori e psicologa, integrando le competenze reciproche e in un clima di trasparenza, confronto e condivisione con il genitore, effettuano l'osservazione della relazione mamma-bambino 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 dei minori, contesto familiare, prevedibile e ben conosciuto in cui le interazioni possono svilupparsi in modalità spontanea; l'osservazione potrà anche essere effettuata in momenti strutturati in cui vengono proposte attività specifiche.

Il gruppo educativo individuerà un **educatore di riferimento** per ciascun nucleo che rappresenterà il punto di riferimento per la famiglia e per i servizi coinvolti, ed effettuerà regolari colloqui educativi con il genitore in parallelo al percorso intrapreso con la psicologa e momenti di confronto di gruppo. Gli operatori hanno a disposizione **strumenti di osservazione e valutazione** da poter utilizzare anche insieme al genitore stesso, al fine di pervenire alla **co-costruzione di Progetti di Vita e Progetti Educativi Individualizzati**.

Nell'interesse 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 figlio/i 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 figlio/i, 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. La Quercia offre, inoltre, la possibilità di realizzare **periodici incontri protetti e vigilati** tra il genitore ed il figlio/a.

Le équipe 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.

La Quercia 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 ascoltati, costruire e nutrire relazioni significative. **Attività laboratoriali e ludiche, gite, vacanze al mare, feste di compleanno, feste di Natale ecc...** sono parte integrante del percorso educativo proposto a Casa di Sara.

La pianificazione delle attività è settimanale, ogni sabato mattina sono previsti laboratori artistici/ludici ad opera dell'educatrice in collaborazione con un ospite, mentre le uscite vengono condivise e proposte dalle famiglie stesse.

Ogni anno la comunità trascorre 5 giorni di vacanza presso la riviera romagnola, tale momento è sempre atteso con fermento dalle famiglie accolte, che descrivono le vacanze fatte insieme con sentimenti di allegria, serenità e piacere.

35 Requisiti strutturali

L'edificio è collocato all'interno di un'area recintata dove è presente la vecchia Chiesa di San Giovanni Battista, con un teatrino al suo interno, un punto di distribuzione generi alimentari della Caritas ed un condominio in cui risiedono tre giovani coppie. È presente una piccola zona verde dedicata al gioco dei bambini ed un piccolo orto comunitario, di fronte all'ingresso un ampio spazio asfaltato è adibito a parcheggio.

L'unità abitativa è organizzata su tre livelli. Al **piano terra** sono presenti 3 camere da letto, 3 bagni per gli ospiti e 1 bagno operatori, una stanza ad uso ufficio ed un grande spazio cucina-pranzo e spazio relazione. L'ingresso principale conduce, lungo un corridoio, direttamente all'ufficio degli operatori, che acquista una centralità importante a funzione di accoglienza e controllo allo stesso tempo, gli spazi destinati alle camere da letto sono separati dalla zona giorno che ospita cucina, con due angoli cottura, zona pranzo e soggiorno. Accanto vi è un grande spazio di relazione pensato per condividere insieme momenti di socialità: un'area arredata per i bambini (giochi, libri e spazio morbido) e l'altra pensata a funzione di relax e interazione tra adulti, predisposta con divani e spazio tv.

Al **primo piano** si trovano le restanti 5 camere da letto, 2 bagni; al **piano interrato** è presente una zona lavanderia, una cantina ed un deposito, una grande sala destinata ad attività ricreative e laboratoriali per le famiglie accolte, alla quale è possibile accedere sia attraverso una scala interna che dall'esterno. Tale spazio multifunzionale è un valore aggiunto della struttura poiché essendo molto grande potrà essere dotato di pareti mobili per delimitarne egli ambienti al fine di separarli in maniera versatile a seconda delle finalità d'uso: ospitare incontri di gruppo, sia per operatori che per ospiti, momenti di festa per bambini e adulti, laboratori, possibili incontri protetti o vigilati, riunioni, ecc.

Al primo piano è, infine, un **appartamento indipendente**, a cui si accede attraverso una scala ad uso esclusivo e separato dagli ambienti di vita della comunità,

con cui condivide solo la prima porta d'ingresso. L'appartamento è disponibile per percorsi di secondo livello e fuoriuscita dalla comunità; non viene pertanto incluso nell'Autorizzazione al Funzionamento ed è composto da soggiorno e cucina open space, tre camere da letto, due bagni.

36 Il territorio di Castenaso

L'unità abitativa è collocata in una struttura ubicata nel comune di Castenaso (BO), diventato città per titolo conferitogli nel 2013 e abitato da 15mila abitanti.

Castenaso è una località della periferia della città metropolitana di Bologna, distante da essa una decina di km e raggiungibile comodamente lungo via San Donato e via San Vitale. A fianco di quest'arteria così importante della zona si sviluppa il territorio comunale, che gode della tranquillità della posizione periferica, ma allo stesso tempo approfitta della vicinanza a Bologna per non farsi mancare contatti significativi con la città.

Il **servizio di trasporto pubblico** è assicurato dalle autocorse suburbane e interurbane svolte dalla società TPER, la stessa che serve il territorio metropolitano; il comune è inoltre servito dalle stazioni urbane di Villanova e Cà dell'Orbo, e da quelle suburbane di Castenaso Stellina e Castenaso, tutte parte della rete del Servizio Ferroviario Metropolitano di Bologna. In particolare, La Quercia ha a disposizione due fermate molto vicine, dalle quali passano la corriera più frequente, la linea 99, e altre linee tra cui le 206, 237 e 257. A pochi minuti a piedi si raggiunge facilmente anche la stazione ferroviaria di Castenaso Stellina, collegata da venti minuti di tragitto alla Stazione Centrale di Bologna dalla linea Bologna-Portomaggiore.

Castenaso assicura una **buona copertura sanitaria** non solo per la presenza dei punti Cup e prelievi e di un poliambulatorio con medici di base e pediatri, ma anche grazie al collegamento diretto, tramite due linee apposite, con gli ospedali di Budrio e di Bentivoglio. Offre inoltre **molti punti spesa** comodi e varie **forme di intrattenimento**, dal cinema ad una animata biblioteca, a centri giovanili e una polisportiva ricca di possibilità anche per i più piccoli; nonché da un'attiva comunità parrocchiale con cui fin da subito Open Group ha stretto un rapporto significativo.

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 è quindi un fattore centrale nella valutazione di ciascun progetto ed influisce positivamente nella sua evoluzione.**

La posizione della comunità nel comune di Castenaso rappresenta un **terreno fertile in cui far crescere un senso di comunità, promuovere la conoscenza reciproca, la cultura dell'accoglienza, l'attenzione verso persone e famiglie che vivono situazioni di difficoltà e svantaggio**, nonché implementare le risorse relazionali di famiglie deprivate e deprivanti e di conseguenza migliorare il contesto di vita dei minori accolti.

La relazione tra la comunità mamma-bambino e la comunità allargata del territorio si declina in varie forme di interconnessioni e collaborazioni, a livello di volontariato, di inserimento lavorativo, con le società sportive presenti a Castenaso e di rapporto con altre famiglie.

A questo proposito, si accenna al rapporto reciprocamente molto cercato con la comunità parrocchiale e le sue varie attività: Caritas, gruppo giovani, gruppo scout, Oragiobat (associazione sportiva dell'oratorio), gruppi di famiglie e momenti di incontri e confronti su tematiche educative che, insieme alle persone che le animano, potranno dialogare vivacemente con genitori, bambini e operatori della comunità.

L'equipe educativa lavora a stretto contatto anche con gli altri attori sociali, come il Comune, il servizio scolastico e le numerose associazioni di volontariato presenti a Castenaso, per promuovere collaborazioni, supporti reciproci e momenti di incontro, facilitati dal radicamento nelle scuole della città, dall'accoglienza di tirocinanti e volontari di tutte le età e dalle sinergie che si sono create.

Dal 2021 La Quercia accoglie, inoltre, una volontaria del Servizio Civile Nazionale.

Parte quarta: i principi

41 Finalità dell'intervento e riferimenti educativi teorici

Attraverso la condivisione della vita quotidiana e l'osservazione delle dinamiche relazionali tra genitore e figlio/i 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 figli, mantenendo il focus dell'intervento sulla tutela del minore;
- salvaguardare il diritto del minore ad una famiglia, sostenendo e supportando il genitore in difficoltà affinché faccia quanto è in suo potere per migliorare il rapporto con il proprio figlio e le proprie competenze genitoriali.

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

- educare/rieducare alla relazione, essere capaci di stare in relazione con l'altro;
- promuovere una genitorialità consapevole, essere consapevoli di sé, stimolare la capacità di mettersi in discussione e di chiedere aiuto, imparare a conoscere l'altro 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 bambino (sicurezza fisica, psichica, affettiva) integrando le carenze in un clima di alleanza con il genitore;
- proteggere e sostenere il genitore 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.

La Quercia fa propri i principi teorici dell’Ambiente Terapeutico Globale (Bettelheim), della teoria Sistemica (Brofenbrenner) e del problematicismo pedagogico di Bertin. Pone al centro dell’intero percorso la Persona (Rogers), praticando un ascolto profondo (Gordon) ed avvalendosi delle tecniche del colloquio motivazionale (Forrester).

42 Modalità di ammissione, dimissione, descrizione del percorso e strumenti

L’ingresso in struttura avviene su richiesta da parte dei Servizi Sociali, in ottemperanza di un Decreto da parte del Tribunale per i Minorenni oppure essere effettuato 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 del Servizio Sociale, la responsabile del Servizio accoglienza insieme al responsabile di 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 il responsabile, si mette in contatto con l’assistente sociale per poter approfondire gli elementi informativi circa la situazione della famiglia 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 il genitore/i per condividere il progetto ed il regolamento.
- una visita presso la struttura per favorire la preparazione della famiglia 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. Solo in casi particolari, previa valutazione da parte della responsabile, è possibile accogliere nuclei in emergenza, in quanto la struttura non è autorizzata come pronta accoglienza.

Seconda fase del percorso è rappresentata **dall'inserimento in comunità**; al momento dell'ingresso il responsabile si occupa di accogliere la nuova famiglia e presentare alcuni documenti da sottoscrivere da parte del genitore/i: il regolamento interno, il patto educativo, la liberatoria in tema di privacy e l'elenco delle dotazioni dell'alloggio ricevute. Gli educatori instaurano un primo contatto con il genitore/i ed il bambino/i, per cogliere il loro stato d'animo ed il loro vissuto, agevolano entrambi ad esplorare l'ambiente e, gradualmente, a conoscere e prendere confidenza con le altre mamme e bambini accolti.

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

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 bambino;
- griglia di partecipazione all'ambiente e sviluppo motorio del bambino 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 ciascuna famiglia:
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 bambino/i. 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 il genitore e, in alcuni casi, redatti congiuntamente. Il coinvolgimento del genitore è un elemento fondamentale della progettazione educativa. Tutte le osservazioni svolte e gli strumenti utilizzati vengono portati all'interno delle riunioni d'équipe e messi a confronto ed integrati dall'apporto di ciascun operatore, 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'équipe multiprofessionale** che si occupa del progetto della famiglia – comunità, sociale e sanitario.

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 del genitore che dovrebbe essere considerato come 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, il genitore/i.

Entro circa 2 mesi dall'ingresso in comunità, il genitore ed il minore/i, 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 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**.

Gli strumenti a disposizione dell'equipe educativa, atti a sostenere le famiglie nella formulazione degli obiettivi, la loro progettazione e monitoraggio, sono:

- colloqui educativi settimanali o quindicinali;
- gruppi psico-educativi mensili – gruppo “casa” e gruppo “genitori”
- il triangolo “Il mondo del bambino”. Questo strumento può essere d'aiuto per comprendere i bisogni e le potenzialità di ogni bambino e della sua famiglia in quanto assume una prospettiva globale sul bambino e il suo ambiente senza focalizzarsi su un problema o un aspetto specifico. Le tre dimensioni a cui fa riferimento 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 “Chi Sono io?”, un esercizio di scrittura autobiografica, in cui viene chiesto alla persona di descrivere, con carta e penna, sé stessa per poi, dopo circa 4/6 mesi, riprendere quanto scritto insieme all'educatrice per farne una lettura critica, passando attraverso la messa in evidenza del cambiamento avvenuto;
- schemi e cronoprogrammi giornalieri delle azioni da svolgere costruiti insieme al genitore – scritti o figurati;
- piani di somministrazione farmaci per adulti e bambini;
- il quaderno dell'allattamento, dove segnare e monitorare ogni avvenimento riguardante il neonato, redatto da parte del genitore e dell'educatrice.

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 genitore/i per monitorarne l'andamento e, al massimo ogni 6 mesi, si prevede una fase di riprogettazione, stesura di relazione, nuovo PdV e PEI.

Rispetto **all'ambito sanitario e scolastico** dei bambini accolti: le educatrici affiancheranno in presenza i genitori per contatti, prime visite e incontri con le scuole, per svolgere, a seguire, una funzione di affiancamento e monitoraggio del genitore/i nell'espletamento di quanto necessario. L'equipe educativa può, inoltre, intrattenere autonomamente contatti con pediatri, scuole, pedagogiste ecc. nell'esercizio della propria funzione di sostegno e tutela dei bambini accolti, informando e rendendo partecipe di questo il genitore/i.

In merito all'accoglienza di **giovani madri minorenni**, l'equipe educativa bilancerà il proprio intervento tra azioni dirette di cura e maternage ed azioni di affiancamento e sostegno del genitore nella scoperta e costruzione del proprio ruolo. Il rapporto con una mamma in età adolescenziale è altamente complesso e richiede una costante modulazione tra accoglienza, calore e contenimento, pur mantenendo il principio cardine dell'intervento: la centralità della persona nel proprio percorso. Si prevederanno strategie e supporti esterni alla comunità, in sinergia con il servizio sociale, per consentire alla giovane mamma di ritagliarsi spazi per sé stessa adeguati alla sua età, alle sue esigenze ed a quelle del bambino/a.

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

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 anticipa 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 empassa duratura nel percorso o una mancanza di collaborazione nel perseguimento degli obiettivi stessi del progetto comunitario.

43 Inserimento e reinserimento lavorativo e sociale

Alla luce dei singoli progetti educativi, verrà favorito l'inserimento/reinserimento lavorativo del genitore 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 gruppal, 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.

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 La Quercia non consente l'acquisizione della residenza per gli ospiti accolti, ma è disponibile a rilasciare una **dichiarazione di ospitalità** a coloro che ne faranno richiesta, al fine di poter espletare le pratiche burocratiche necessarie. Particolare attenzione viene posta, inoltre, all'implementazione della **rete sociale della famiglia** e al consolidamento delle risorse già esistenti, favorendo la conoscenza di associazioni o altri ambiti di possibile socializzazione sul territorio.

44 Rapporti con il genitore non convivente e altre persone significative

Il genitore non convivente riveste una posizione di grande importanza nella mente del bambino, anche quando non sia presente e attivo nella gestione del quotidiano. Nei casi in cui sia già stato valutato figura positiva per il figlio/i 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/le un ruolo attivo nella vita del figlio/i.

In altre circostanze, può invece rendersi necessario l'avvio di un percorso di osservazione e valutazione della relazione genitore-bambino per comprendere la qualità del rapporto e le competenze del genitore non convivente. In risposta ad entrambe le istanze e su richiesta del servizio sociale di riferimento, la comunità mette a disposizione **n. 4 ore educative mensili**, per ciascun nucleo, per svolgere **incontri protetti o vigilati** presso un luogo reputato idoneo da parte del servizio sociale e facilmente raggiungibile – entro massimo 20 km di distanza dalla struttura.

Le educatrici si occupano, inoltre, di sostenere e mantenere le comunicazioni – chiamate o video-chiamate protette e vigilate – informare periodicamente il genitore non convivente degli aspetti di vita del figlio/a, intervenire, se necessario, attraverso un'azione di mediazione a protezione del bambino e/o del genitore accolto. Al bisogno è possibile sostenere colloqui educativi con il genitore non convivente e incontri con il servizio sociale di restituzione del percorso di osservazione, valutazione e sostegno intrapreso.

La comunità La Quercia dispone di un salone con accesso separato dalla comunità dove sarà possibile svolgere incontri sia vigilati che protetti oltre che liberi con i genitori non conviventi o altro familiare/persona significativa in situazioni specifiche concordate preventivamente con il Servizio Sociale.

45 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 del genitore/i, 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 viene garantito attraverso l'acquisto e la fornitura da parte della comunità dei **titoli di viaggio del trasporto pubblico** per l'area comunale e metropolitana. 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 il genitore è sospeso dalla responsabilità genitoriale, si valuta la presenza costante di un operatore a tutela del minore/i in ciascun 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 dei minori, preventivamente concordati e previsti nel progetto educativo, vengono supportati attraverso l'utilizzo di un mezzo di trasporto – furgone 9 posti – che La Quercia 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.

L'acquisto dei generi di base è ad opera degli educatori della comunità che condividono preliminarmente con le famiglie eventuali esigenze e costruiscono insieme il menù settimanale. In accordo con il servizio sociale, per i nuclei familiari che devono sperimentare una fase di autonomia nella propria gestione domestica, è possibile erogare un **contributo economico settimanale**, calibrato in base al numero dei componenti accolti, funzionale all'acquisto dei beni di prima necessità – alimenti, igiene, pulizia, medicinali di base.

La gestione del contributo settimanale può essere supportata e supervisionata dall'educatrice di riferimento quale obiettivo del progetto educativo della famiglia attraverso strumenti di rendicontazione o pianificazione mensile delle spese.

46 Il percorso psicologico

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**: è uno strumento che consiste nel rappresentare graficamente la famiglia attuale e quella di origine il cui obiettivo è organizzare le informazioni sul ciclo vitale del nucleo, sui legami, gli eventi e le separazioni della famiglia attraverso due o tre generazioni in modo da offrire una rapida visione d'insieme delle complesse dinamiche familiari. E' uno strumento che può essere usato con una duplice finalità: per raccogliere/organizzare le informazioni, spesso frammentate e/o confuse; sviluppare una comprensione sul funzionamento della famiglia attraverso la riflessione sulla storia familiare;
- **mappa delle relazioni e delle risorse (Eco-mappe)**: sono una rappresentazione grafica delle relazioni sociali e/o familiari di una persona. Ci restituiscono un'immagine del contesto sociale e della rete di supporto nel quale è inserito l'adulto e il bambino aprendo spazi di riflessività sulle proprie relazioni. Permette di evidenziare situazioni problematiche, individuare le risorse e i punti di forza potenziali così come le azioni necessarie a promuovere il cambiamento. Le parole chiave di questo strumento sono: relazioni, reti sociali e sostegno;
- **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, utilizzando altri strumenti per aiutare la mamma nella relazione con il bambino, partendo anche dalle sue risorse:

- **il triangolo "Il mondo del bambino"**: i tre lati del triangolo riguardano rispettivamente il "mio crescere", di che cosa ho bisogno da chi si prende cura di me, il "mio ambiente di vita";
- **kit "sostenere la genitorialità"**: il kit rappresenta uno strumento di sostegno alla genitorialità. Si fonda su un approccio che punta sulle abilità dei genitori, i loro bisogni e le loro motivazioni e anche su quelle risorse che sono da rafforzare.

- Il Kit si propone come materiale volto a facilitare il dialogo e il confronto con i genitori attraverso delle immagini e dei questionari, suddivisi per fasce d'età dei bambini (0-11 anni). Utilizzando molto le immagini è uno strumento adatto anche per i genitori stranieri che hanno difficoltà nella comunicazione verbale;
- lavoro personalizzato sulla gestione delle emozioni;
 - osservazione della relazione mamma-bambino: si faranno delle sedute videoregistrate, previo il consenso della mamma, con l'obiettivo di lavorare sui comportamenti della mamma nella relazione con il suo bambino. La videoregistrazione sarà cioè oggetto di riflessione insieme alla mamma per renderla più consapevole dei comportamenti che mette in atto nella relazione con il figlio al fine di trovare strategie alternative rispetto ai comportamenti a rischio o dannosi per il bambino. Sarà anche utile, nell'evolversi del percorso, osservare gli apprendimenti, se si presentano, per rinforzare la mamma rispetto ai comportamenti positivi ed efficaci che migliorano la relazione con il figlio.

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.

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. La psicologa, infatti, partecipa alla riunione d'équipe settimanale e alla supervisione, dove si elaborano e condividono strategie utili ai percorsi delle mamme e dei loro bambini.

Gli obiettivi dei singoli progetti vengono inoltre co-costruiti con l'équipe del Servizio Territoriale responsabile del caso, in base ai vari ruoli professionali.

47 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.

48 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 ad apprendere 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 invianti, 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 La Quercia

5.1 I servizi per le famiglie accolte

Ad ogni ospite viene garantito:

- la presenza educativa diurna, dalle 7.00 alle 21.30 circa, tutti i giorni, con personale educativo qualificato; i turni sono rispondenti al numero delle presenze effettive e le compresenze di più operatori sono previste in alcuni momenti sensibili della giornata, valutate secondo le esigenze rilevate, e in caso di presenza di tutti gli ospiti accolti in casa;
- la vigilanza attiva notturna dalle 21 alle 9 del giorno seguente;
- è possibile attivare, su richiesta del servizio sociale, incontri protetti o vigilati tra i minori e altri componenti della famiglia per un totale di n. 4 ore mensili;
- 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 e vi possono essere progressivi spazi di autonomia da concordare con il Servizio attraverso l'erogazione di una quota economica settimanale;
- accompagnamenti, secondo le progettualità individuali e compatibilmente con l'organizzazione complessiva della struttura;
- abbonamento mensile per il trasporto pubblico (autolinee o treno) nell'area del Comune di Castenaso e/o area Metropolitana che copre la tratta del principale spostamento necessario alla famiglia come previsto da progetto.

Dalla retta sono esclusi:

- abbonamenti per mezzi di trasporto multipli o fuori territorio;
- spostamenti per incontri protetti/vigilati o di altro genere oltre i 20 km dalla comunità;
- visite specialistiche, ausili medici o esami medici a pagamento;
- rette scolastiche, mensa scolastica e libri di testo;
- attività sportive o extrascolastiche che prevedono il pagamento di una quota d'iscrizione;
- vestiario o simili (che possono essere reperiti tramite circuiti solidali).

52 Le rette

Le rette vengono determinate in base alla composizione del nucleo familiare e comunicate tramite preventivo, va applicata Iva 5%.

Ulteriori specifiche:

- la comunità garantisce la propria disponibilità a proseguire l'accoglienza in emergenza dei bambini il cui genitore abbia interrotto il progetto di accoglienza in comunità senza alcuna variazione di retta per le 24 h successive all'abbandono. Se necessario un ulteriore tempo di permanenza, l'integrazione della retta sarà soggetta a preventivo e ad approvazione da parte del Servizio Inviante. In caso di ospedalizzazione temporanea del genitore, ed in assenza di soluzioni altre, il bambino/a può rimanere affidato alle cure della comunità senza alcuna variazione di retta per le 24 h successive al ricovero. Se necessario un ulteriore tempo di degenza, l'integrazione della retta sarà soggetta a preventivo e ad approvazione da parte del Servizio Inviante.
- assistenza nell'ospedalizzazione, assistenza infermieristica quando richiesto, interventi educativi individualizzati sul nucleo in oggetto in risposta a bisogni specifici, incontri protetti oltre 4h/mese sono servizi aggiuntivi che la Comunità si rende disponibile ad erogare previo accordo con il Servizio Inviante; il preventivo includerà il costo del personale come da tariffario C.C.N.L. applicato, indicativo **22,50 €/h**, ed il costo delle spese vive per l'attività svolta (es. trasporti, parcheggi).

La Quercia offre la possibilità di **personalizzare i percorsi** delle famiglie attraverso interventi qualificati e progettati in base alle esigenze specifiche rilevate. Modulando e prevedendo l'erogazione di ore educative extra retta è, infatti, possibile costruire dei progetti di graduale ricongiungimento in comunità con i genitori dei minori posti in affidamento extrafamiliare, progetti post-comunitari di accompagnamento, progetti di abbinamento con famiglie affidatarie e pre-adottive, ecc.

53 Il contributo economico settimanale in fase di autonomia

Le quote dell'eventuale contributo economico settimanale sono calibrate in base al numero dei componenti del nucleo familiare e condivise con genitore e servizio sociale referente al momento dell'inserimento.

54 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 coordinatore del servizio a tempo pieno – 38 ore settimanali – che coordina le attività con attenzione ai progetti educativi individualizzati; è punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli educatori e le figure di supporto; cura il raccordo quotidiano e periodico con i servizi territoriali, anche per quanto riguarda le relazioni di verifica; garantisce la completezza e la riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli ospiti; organizza e gestisce la vita della comunità con i turni rispondenti al numero delle presenze effettive e le compresenze orarie ritenute più rispondenti alle esigenze delle persone a cui è rivolto il servizio e ai progetti educativi individualizzati; segue la conduzione dei gruppi casa e garantisce la reperibilità telefonica; intrattiene rapporti

di scambio e collaborazione con il territorio e la rete formale e informale connessa alla comunità; la maggioranza del monte ore viene effettuato in presenza all'interno del servizio;

- 1 referente dell'accoglienza e responsabile dei servizi residenziali per famiglie e mamme con bambino di Open Group – 10 ore settimanali – rappresenta la comunità verso l'esterno, occupandosi dei contatti interni alla cooperativa e di quelli orizzontali con gli altri attori del territorio. Valuta le richieste di inserimento e si relaziona con i servizi invianti nelle fasi preliminari all'accoglienze e per eventuali preventivi o necessità ulteriori;
- 6 educatrici per l'attività di osservazione e sostegno alla genitorialità delle persone ospitate (affiancamento quotidiano, operatore di riferimento, colloqui educativi, stesura delle relazioni, PEI e PdV);
- 1 educatrice sostituta e N.1 contratto a chiamata per copertura dei turni in caso di ferie e malattie;
- 2 operatrici notturne presenti in turni alternati dalle 21 alle 9 del mattino successivo, svolgono una vigilanza attiva;
- 1 psicologa – 8 ore settimanali – offre sostegno sia individuale che di gruppo ai genitori;
- 2 supervisori con funzioni tecnico-scientifico, per interventi sia sulle dinamiche presenti nell'equipe sia su eventuali difficoltà che si presentassero nella lettura delle problematiche dei casi;
- 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.

55 Supervisione e formazione continua

La Quercia ha scelto di focalizzare gli incontri di supervisione periodici su due aspetti ritenuti fondamentali per il lavoro in comunità: 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. I supervisori individuati possono avere differenti curriculum professionali e spaziare da competenze pedagogiche, 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 degli operatori nel campo specifico di intervento, così come formazioni tecniche su strumenti operativi e digitali. Periodicamente vengono, inoltre, riproposte formazioni per i nuovi operatori 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

Open Group assicura il controllo qualità attraverso un monitoraggio puntuale del servizio ad opera della Coordinatore e del Responsabile di 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:

- a. il check del lavoro svolto attraverso il diario di bordo redatto dagli operatori;
- b. le riunioni periodiche fissate con il committente;
- c. il rendiconto mensile;
- d. la relazione sulla valutazione del servizio, ovvero il riesame annuale del ciclo delle attività-obiettivi in cui si affrontano: i risultati delle verifiche interne commissionate dalla Direzione; i giudizi espressi dagli utenti relativamente alla percezione di qualità attraverso i gruppi, i momenti informali e i reclami esposti; i rilievi da parte degli operatori emersi in riunione d'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.

I servizi mamma-bambino applicano i processi validati dalla certificazione ISO 9001:15, trasversali a tutta Open Group, 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 invianti 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.

62 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 inviati: 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.

63 Gestione delle emergenze

In comunità dalle 7.00 alle 21.00 sono presenti degli educatori, che hanno il compito di vigilare sui nuclei, regolandone anche gli eventuali spostamenti all'esterno del centro. Dalle 21.00 alle 9.00 è prevista la presenza di un operatore che svolge una **vigilanza notturna attiva** sulle famiglie presenti – non dormiente. L'operatore notturno è a pieno titolo inserito all'interno dell'equipe educativa, presenta un titolo di studio idoneo alla mansione ed accede regolarmente alla formazione annuale, prevista per tutti gli operatori del servizio.

Il servizio prevede, inoltre, a disposizione dell'operatore presente in struttura in caso di bisogno e dinanzi a situazioni di urgenza e/o emergenza, la possibilità di attivare un **pronto intervento interno** alla cooperativa, gestito da operatori formati ed attivo dalle 21.00 alle 8.00 tutti i giorni ed h24 nei giorni festivi.

Il pronto intervento agisce a supporto dell'equipe educativa e non sostituisce i servizi di pronto intervento pubblico presenti sul territorio – FFOO e 118 ad esempio – che verranno prontamente attivati come prima risposta in caso di necessità.

64 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

65 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.

66 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", Casa di Sara si è dotata 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.

Le cucine della comunità prevedono un sistema di gestione misto: educatori e genitori che collaborano oppure la gestione diretta da parte delle ospiti in un regime di autonomia ed in tal caso gli operatori presenti svolgono una funzione di controllo e verifica quotidiano del loro utilizzo. Le pulizie quotidiane vengono regolamentate attraverso un turnario settimanale condiviso con le ospiti stesse e il sabato mattina vengono effettuate le pulizie generali di tutti gli ambienti e redatto un verbale di controllo da parte degli operatori.



opengroup.eu