



OPEN group

Carta dei servizi:

Comunità educativo-integrata per minori
Il Giardino dei Giganti

opengroup.eu



Redazione e verifica	Ivana Tartarini (Referente per la qualità) Elisa Ventura (Responsabile Comunità) Stefano Valeriani (Coordinatore Comunità)
Approvazione e autorizzazione	Caterina Pozzi (Vicepresidente)
Scopo e campo d'applicazione	Descrivere la mission, il progetto complessivo e dettagliat del modello educativo e organizzativo che la comunità assume nei confronti dei ragazzi accolti e dei servizi territoriali
Luogo d'applicazione	La Comunità denominata Il Giardino dei Giganti

- **Stato delle revisioni**

Rev. n.	Motivazione della revisione	Data
0	Prima Stesura	01/01/2020

Indice

Parte prima: l'ente gestore Open Group	04
1.1 Natura giuridica e storia	04
1.2 Organigramma	05
1.3 La rete	06
1.4 Mission e "pensiero guida"	07
1.5 Settore Accoglienza minorenni	08
Parte seconda: i principi	11
2.1 Le norme di riferimento	11
Parte terza: definizione e identità del servizio	13
3.1 Comunità Educativa – Integrata residenziale "Il Giardino dei Giganti"	13
3.2 La storia	14
3.3 La struttura	14
3.4 Modalità di ammissione, dimissione e descrizione del percorso	16
3.4.1 Ingresso	16
3.4.2 Osservazione/inserimento	17
3.4.3 Il progetto	18
3.4.4 La valutazione	20
3.4.5 Le dimissioni	20
3.5 I servizi offerti dalla Comunità	21
3.6 Équipe della Comunità	24
3.7 La valutazione del servizio	26
Parte quarta: il sistema di gestione della qualità	28
4.1 Il sistema	28
4.2 Raccolta dati e privacy, rif. D.Leg. 196/03	29
4.3 Gestione delle emergenze	29
4.4 L'ufficio qualità	30
4.5 La procedura per il reclamo e la segnalazione di una non conformità	30

Parte prima: l'ente gestore Open Group

1.1 Natura giuridica e storia

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

Operiamo nel sociale, ci prendiamo cura delle persone più fragili.
Educhiamo i bambini e le bambine con il digitale, ma immersi nel verde;
aiutiamo chi ha problemi di dipendenza, sosteniamo chi ha bisogno di una casa.

Usiamo la creatività per guidare le persone con disabilità sulla strada dell'autonomia. Curiamo archivi, cataloghiamo libri, facciamo e mediatori nei musei.
Comunichiamo cooperando.

Disegniamo insieme alle persone e alle comunità nuove traiettorie,
per intercettare i cambiamenti di domani.

1.3 La rete

Open Group aderisce al **Consorzio SIC** con l'obiettivo di promuovere sul mercato nuove forme di imprenditorialità sociale attraverso il rafforzamento delle cooperative aderenti. Open Group è socio fondatore del Consorzio Indaco insieme ad altre cooperative Bolognesi (Società Dolce, Martin Pescatore, Arcobaleno, Iris) per operare nell'ambito di servizi territoriali a supporto delle persone in stato di marginalità ed esclusione sociale e per l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in condizione di svantaggio sociale. Open Group è socio del **Consorzio L'Arcolaio** che lavora nell'ambito dell'accoglienza, dei servizi per il disagio adulto, dell'inserimento lavorativo delle persone con fragilità puntando sull'inclusione, l'accompagnamento all'autonomia e il contrasto all'emarginazione.

Fino alla primavera del 2021 era formato da cinque cooperative sociali, da anni sul campo nei diversi settori di intervento, che condividono i propri saperi e valorizzano le proprie eccellenze Arca di Noè, La Piccola Carovana, Open Group, Piazza Grande e Società Dolce. Dal 1 maggio si sono aggiunte dieci realtà parte del Consorzio SIC (Consorzio di Iniziative Sociali, di tipo B) Agriverde, iLbaobab, Campi d'Arte, Città Verde, Copaps, La Fraternità, Iris, Il Martin Pescatore, Pictor, Virtual Coop.

Open Group aderisce alla **rete ComeTe** una rete di cooperative, in grado di far fronte alle esigenze di assistenza di un ambito territoriale che si estende nella fascia adriatica dal Friuli Venezia Giulia all'Abruzzo. La rete si propone di accrescere la capacità innovativa e la competitività delle imprese aderenti consentendo loro di sviluppare l'offerta di servizio ai privati e di welfare aziendale verso clienti nazionali, nonché di ampliare i canali di promozione attraverso la partnership progettuale con mutue e fondi previdenziali.

Open Group aderisce alla **rete Europea Arfie** che si occupa di integrazione e inclusione delle persone 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.

Il rapporto con l'associazionismo è un'altra vocazione della Cooperativa in particolare con le **Associazioni Volhand, Associazione Emiliani, Associazione Aliante**. Tra i rapporti con le Associazioni si segnalano quelli con le organizzazioni che si occupano di mobilità sostenibile:

- **Fiab onlus**
- **Fiab Bologna**
- **Associazione Salvaiciclisti**
- **Euromobility**

Open Group aderisce al CNCA, il **Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza**, 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 e benessere sociale e promuovere scambi di buone prassi e modelli di intervento sociale nell'ideazione e gestione di servizi rivolti a persone in condizione di fragilità.

Open Group fa parte del **Coordinamento delle comunità per minori della Regione Emilia-Romagna** e intende inserire anche la presente comunità nella rete. Di seguito si citano alcune delle realtà con le quali Open Group collabora per lo svolgimento delle proprie attività: la Regione Emilia Romagna, il Comune di Bologna ed i Comuni della Provincia, il Comune di Modena ed i Comuni della Provincia, il Comune di Ferrara ed i Comuni della Provincia, ASL di Bologna, ASP Bologna, ASC Insieme, ASP Seneca, Centro di giustizia minorile di Bologna, Prefettura di Bologna.

1.4 Mission e "pensiero guida"

Nella fase di riorganizzazione della Cooperativa si è attuato un percorso con i socia per la definizione della nuova mission e dei valori ai quali si ispira, partendo dalle mission già esistenti. Da questo lavoro iniziale si sono identificate le parole chiave che hanno ispirato la nuova mission e che sono rappresentate graficamente attraverso il cloud sottostante. La dimensione del carattere indica l'importanza del valore.

Il pensiero guida di Open Group:

"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".

1.5 Settore Accoglienza Minorenni

Nel rispetto della legge 149/2001, i servizi di quest'area fanno propria l'indicazione che **“ogni minore ha diritto ad una famiglia, prioritariamente la propria”**:

questo significa che, tutte le volte che è possibile, il lavoro con i bambini e le loro famiglie deve essere orientato al sostegno delle competenze e funzioni genitoriali per consentire la permanenza del minore all'interno del proprio contesto familiare e contenere il più possibile i rischi evolutivi. Ciò è possibile grazie a differenti tipologie di interventi e servizi volti al sostegno delle competenze genitoriali ed al reinserimento sociale.

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

COMUNITÀ EDUCATIVA RESIDENZIALE PER MINORI MASCHI

- **Casone della Barca:** è una struttura residenziale della capienza di 9 minori maschi (prevalentemente adolescenti e preadolescenti), segnalati dai Servizi Sociali perché in situazione di disagio o disturbo sociale o psicologico. La durata dell'inserimento in struttura è concordata con i Servizi Sociali invianti, che continuano ad occuparsi della famiglia di origine del minore.

APPARTAMENTI PER L'AUTONOMIA DI GIOVANI ADULTI

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

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

- **Casa Murri comunità alta autonomia (SAI):** è una comunità di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del progetto nazionale SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati). La comunità accoglie 12 minori di sesso maschile. Il progetto prevede un'accoglienza di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, in aggiunta a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia. I servizi che vengono garantiti sono: mediazione culturale e linguistica, orientamento ai servizi del territorio, formazione di base e riqualificazione professionale, orientamento all'inserimento lavorativo, orientamento all'inserimento abitativo, orientamento all'inserimento sociale, orientamento e accompagnamento legale, tutela psico-socio sanitaria.
- **Azzurra comunità alta autonomia SAI:** è una comunità di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del progetto nazionale SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati). La comunità accoglie 6 minori di sesso maschile
- **La Cascina sul Reno comunità alta autonomia SAI:** appartamento per 4 posti ad altissima autonomia. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni o giovani adulti maschi dai 18 anni ai 21 anni, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto vuole essere un'ulteriore possibilità, in uscita da comunità per minori, dove sperimentare un'autonomia di vita con la presenza e il supporto dell'equipe educativa e dove portare avanti la propria progettualità di vita, evitando un'eccessiva discontinuità con le precedenti esperienze.

- **Casa Borgo Valsamoggia comunità alta autonomia SAI:** appartamento per 11 posti ad alta autonomia. Il progetto si rivolge a ragazzi minori, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo.
- **Opera Padre Marella comunità alta autonomia SAI:** comunità residenziale di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati (MSNA). La struttura accoglie 12 minori di età minima 16 anni, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto è integrato nella struttura di accoglienza di "opera padre marella", struttura di accoglienza per adulti lavoratori.

Parte seconda: i principi

21 Le norme di riferimento

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

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

- Decreto Legislativo n. 154 del 28 dicembre 2013 “Revisione delle disposizioni vigenti in materia di filiazione”;
- Delibera di Giunta Regionale- N.ro 1677/2013 “Linee di indirizzo regionale per l’accoglienza e la cura di bambini e adolescenti vittime di maltrattamento/abuso”;
- Delibera di Giunta Regionale – N.ro 1106/2014 “Modifiche ed integrazioni alla D.G.R. 19 novembre 2011, n. 1904”.

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

Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza.

Dichiarazione Universale dei diritti dell’uomo, 1948

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

Art. 2 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l’interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente.

Art. 3 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

Gli Stati parti riconoscono che ogni fanciullo ha un diritto inerente alla vita. Gli Stati parti assicurano in tutta la misura del possibile la sopravvivenza e lo sviluppo del fanciullo.

Art. 3 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

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

Art. 12 Convenzione dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, 1989

Parte terza: definizione e identità del servizio

31 Comunità Educativa – Integrata residenziale “Il Giardino dei Giganti”

Recapiti

via Statale 73, 44042, Corporeno di Cento (FE)

Telefono: 334 6241613

e-mail: ilgiardinodeigiganti@opengroup.eu

Pec: ilgiardinodeigiganti@pec.opengroup.eu

Segreteria generale

via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)

Telefono: 051.841206

Fax: 051 6750400

e-mail: info@opengroup.eu

www.opengroup.eu

Persone da contattare

Responsabile del servizio e dell'accoglienza:

dott.ssa Elisa Ventura

Telefono: 320 1710231

e-mail: elisa.ventura@opengroup.eu

Coordinatore della Comunità

dott.re Stefano Valeriani

Telefono: 342 3031534

e-mail: stefano.valeriani@opengroup.eu

32 La storia

Open Group gestisce da più di vent'anni una comunità educativa per minori (Casone della Barca) e l'esperienza acquisita in questo periodo ha sicuramente rappresentato un importante osservatorio nella lettura di bisogni emergenti in preadolescenti e adolescenti con componenti di malessere soggettivo imponente, che non trovano risposta in istituzioni "più leggere". Per questo, con l'apertura di questa nuova struttura educativo integrata, si candida ad accogliere quei casi per i quali è necessario un lavoro preliminare di accoglienza, cura e trattamento terapeutico che consenta loro di inserirsi in contesti sociali ordinari, con lo scopo di svolgere una funzione riparativa, di sostegno e di recupero delle competenze e capacità relazionali, sociali e personali di minori in situazione di forte disagio.

33 La struttura

La Casa è composta da una struttura su più livelli sita in via Statale 73, 44042, Corporeno di Cento (FE).

La struttura è composta da:

Piano terra: ampio salone (13,18mq), cucina (22,14 mq), 1 stanza adibita ad ufficio (10,61 mq) con bagno, 1 camera da letto da 2 posti (14,98 mq) con bagno dedicato, 1 locale lavanderia (4,13 mq), 1 locale dispensa (2,10 mq).

Piano primo: 4 camere da letto di cui 2 da 3 posti (19,17 mq e 20,66 mq), con un bagno in condivisione, 1 da 2 posti (15,47 mq) con bagno in camera ed una ulteriore stanza anch'essa con bagno in camera che può risultare funzionale come stanza singola piuttosto che stanza per colloqui.

Piano secondo sottotetto: adibito a ripostiglio.

Giardino recintato esterno.

Le stanze sono tutte completamente arredate con mobili resistente e funzionale ai bisogni dei ragazzi, la sala da pranzo ampia ed accogliente si può adattare a zona studio e/o laboratorio. Lo spazio esterno, pavimentato e recintato, risulta idoneo allo svolgersi di attività ludiche all'aperto. Proprio di fianco all'ingresso della struttura si trova la fermata dell'autobus che collega la frazione di Corporeno alla città di Ferrara e al più vicino Comune di Cento che offre impianti sportivi, Istituti Scolastici e possibilità di collaborazioni con associazioni di volontariato locali.

A chi si rivolge la Comunità Educativo-integrata Residenziale “Il Giardino dei Giganti”

E' una struttura residenziale che accoglie un massimo di 9 minori, di entrambi i sessi e di età compresa tra gli 10 anni e i 17 anni. In alcuni casi le situazioni di vulnerabilità che costituiscono il bagaglio di cui sono portatori i ragazzi/e che intraprendono un percorso di accoglienza in comunità non riescono a trovare una soluzione prima del compimento della maggiore età; ciò può avvenire, in particolare, per i ragazzi privi di una famiglia di riferimento e per i giovani con alle spalle contesti familiari inadeguati ovvero esperienze pregresse di affidamento o adozione rivelatesi fallimentari. In tali casi, pertanto, la comunità può essere luogo per una temporanea prosecuzione dell'accoglienza fino al compimento del ventesimo anno di età, in funzione di accompagnamento verso l'autonomia. La comunità accoglie ragazzi segnalati dai Servizi Sociali perché in **situazione di disagio o disturbi psico-patologici**. Nella struttura possono essere accolti anche minori inseriti dal Centro di Giustizia minorile. La durata dell'inserimento in struttura è concordata con i Servizi Sociali invianti, sulla base del Progetto Quadro, che continuano ad occuparsi della famiglia di origine del minore. Vista la molteplicità di Servizi affini della Cooperativa Open Group possono essere strutturati progetti paralleli al percorso in comunità, come incontri domiciliari o incontri protetti, o successivi alle dimissioni quali ad esempio percorsi residenziali in contesto differente come comunità educativa residenziale o percorsi per l'autonomia. Non è prevista la Pronta Accoglienza.

Finalità

La Comunità si pone come obiettivo la funzione riparativa, di sostegno e di recupero delle competenze e capacità relazionali di minori in situazione di forte disagio. Accoglie minori con disturbi psico-patologici che non necessitano di assistenza neuropsichiatrica in strutture terapeutiche intensive o post-acute o che presentano rilevanti difficoltà psicologiche e relazionali e seri problemi del comportamento in seguito a traumi e sofferenze di natura psicologica e fisica; prolungata permanenza in contesti familiari caratterizzati da dinamiche gravemente disfunzionali; situazioni di grave trascuratezza relazionale e materiale determinata da profonde insufficienze delle competenze personali e genitoriali delle figure parentali. La struttura residenziale permette azioni di supporto educative e psicologiche, dotate di particolare intensità, continuità e fortemente integrate con quelle svolte dai servizi territoriali. Si connota per una forte integrazione delle competenze socio-educative con quelle psicologiche. Le attività educative e psicologiche infatti sono strettamente collegate con gli interventi sociali e sanitari svolti in modo fortemente integrato dai servizi territoriali invianti.

34 Modalità di ammissione, dimissione e descrizione del percorso

34.1. Ingresso

L'ingresso in struttura è vincolato alla **segnalazione da parte dei Servizi Sociali e/o Sanitari competenti** in accordo con l'equipe educativa ed avverrà tramite accompagnamento dei/delle minori, presso la Comunità, da parte del medesimo Servizio inviante. È necessaria la **presentazione di una relazione dettagliata sul minore assieme alla valutazione multidimensionale che preveda l'integrazione fra Sociale e Sanitario** così come previsto dalla direttiva regionale 1904/2011, con l'indicazione della storia e dell'attuale situazione per la quale si chiede l'inserimento, completata da **eventuali decreti del Tribunale per i Minorenni**.

Il Servizio residenziale non si costituisce come soggetto autoreferenziale, rifiuta deleghe totalizzanti, nella consapevolezza che agire in un'ottica di corresponsabilità favorisce l'inserimento del minore nel Servizio residenziale e prepara la possibilità di rientro nel suo contesto di vita; per questo è necessario definire un percorso condiviso.

A tale fine, il **Progetto Quadro** crea le premesse materiali, sociali e psicologiche per avviare e realizzare un percorso individuale e familiare che favorisca l'adeguata ripresa del processo di sviluppo del ragazzo e riduca i rischi di uno sviluppo patologico.

La presentazione del Progetto Quadro, elaborato in prima istanza dai servizi inviati, è necessaria per la co-costruzione del **progetto educativo/terapeutico individualizzato** i cui tempi di attuazione verranno definiti e perseguiti in stretta collaborazione con i Servizi Sociali inviati. Il Progetto educativo/terapeutico individualizzato integra il percorso sociale e sanitario (PEII) esso è parte costitutiva, ma al contempo distinta del Progetto Quadro. È costruito in relazione al Progetto Quadro, nel rispetto dell'interesse superiore del/della ragazza e di quanto eventualmente disposto dall'Autorità giudiziaria competente.

Definisce ed esplicita: le fragilità esistenziali del ragazzo accolto, gli aspetti relazionali e di socialità, le dimensioni di tutela di cui occuparsi, i fattori educativi e di riparazione su cui intervenire, anche attraverso un lavoro terapeutico portato avanti dallo psicoterapeuta della comunità in incontri singoli ed eventualmente di gruppo.

342 Osservazione/inserimento

L'ingresso in comunità presuppone un'attenta preparazione di azioni di accompagnamento volte a sostenere il ragazzo nel delicato passaggio alla nuova situazione. Le forme di questa preparazione sono diverse e possono comprendere colloqui individuali (con i singoli membri della famiglia o con il/la ragazza di coppia o di gruppo; attività realizzate in contesti esterni alla famiglia (sede dei Servizi, comunità di accoglienza, ambiti informali) o a domicilio. Si ritiene che la conoscenza preventiva del Servizio residenziale dove verrà accolto o, almeno, del responsabile e degli operatori, alla presenza degli operatori del Servizio territoriale inviante, sia un elemento che qualifica l'accompagnamento e ne determina la potenziale "buona riuscita".

Necessario sarà anche strutturare incontri di rete con la neuropsichiatria che ha in carico il minore/la minore in moda da predisporre un'accoglienza maggiormente strutturata.

Il primo periodo di accoglienza del ragazzo in comunità è importante, oltre che per l'"osservazione" necessaria alla predisposizione del PEI, soprattutto per favorire il progressivo ed equilibrato inserimento nelle dinamiche relazionali ed educative del Servizio, rispettando i bisogni della persona accolta.

Il/le ragazza potranno presentarsi molto spaventati, agitati, confusi, arrabbiati, ma anche evidentemente sollevati, se hanno sperimentato forti esperienze traumatiche. Potranno manifestarsi dimensioni sintomatiche: agitazione psicomotoria, esplosioni di aggressività, comportamenti autolesionistici... Come, al contrario, potranno comportarsi in modo molto controllato, adeguato, responsabile, come se nulla fosse successo.

È necessario che gli/le operatori/operatrici, supportati dalla rete inviante (Servizi sociali e neuropsichiatria), sappiano accogliere e accompagnare il/la ragazza nella loro sofferenza, legittimando e permettendo di comunicare il loro dolore e la loro preoccupazione.

343. Il progetto

Gli **obiettivi** del progetto consistono in:

- elaborare uno specifico progetto di sostegno alla comprensione e rielaborazione dei vissuti e della storia personale, cura del trauma;
- valorizzare le risorse positive portate dai/dalle minorə, accogliendoli nelle loro specificità e nei loro interessi, considerate un fattore di protezione importante per l'evoluzione del percorso;
- individuare obiettivi evolutivi generali e specifici, con le relative strategie e le azioni operative funzionali al loro raggiungimento;
- sostenere l'acquisizione di autonomie e competenze del ragazzo, migliorare la cura della sua persona e delle cose, mantenere le relazioni con la famiglia e il contesto parentale attraverso opportune modalità e tempi;
- aiutare il/la ragazzə a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con gli adulti del Servizio residenziale, a gestire correttamente i rapporti con i coetanei e il nuovo contesto sociale.

È funzionale ad integrare le differenti fasi del processo di accoglienza residenziale negli ambiti relazionale, scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico, in collaborazione con i Servizi sociali e sanitari competenti e in conformità con quanto eventualmente disposto dal Tribunale per i minorenni.

La sua redazione:

- è conseguente a un primo periodo di osservazione, fase necessaria a una funzione di orientamento rispetto alle sue caratteristiche, competenze, risorse e bisogni evolutivi;
- contiene le diverse aree di sviluppo, individuando gli obiettivi specifici e concreti e le azioni congruenti per aiutare il ragazzo a raggiungerli, definendo gli indicatori che ne permettano una valutazione in termini di esito;
- è di agevole compilazione e aggiornamento;
- prevede le modalità e i tempi del monitoraggio e della valutazione.

Dal punto di vista formale il PEI/PTI:

- è sottoscritto da tutti i soggetti corresponsabili nella sua applicazione;
- è conservato nella cartella personale del/della ragazzə presso la comunità residenziale e nella relativa cartella presso il Servizio inviante;
- è oggetto di una relazione di verifica a cura della comunità e inviata almeno ogni 6 mesi al Servizio territoriale titolare e responsabile del Progetto Quadro o quando necessario ai fini progettuali.

Proporre un modello che sostenga ogni intervento e ogni azione educativa all'interno di una comunità non significa stabilire una sequenza obbligatoria di fasi da seguire passo a passo, sempre allo stesso modo e in maniera completa. Quando si propone o si attua un modello educativo o rieducativo si deve tener conto della flessibilità e dell'intenzionalità di chi è coinvolto nella sfida educativa, adattando le varie fasi del percorso alle esigenze dei soggetti che si sono "messi in gioco". In generale, però, si possono distinguere i momenti del percorso educativo che sono (Bertolini, Caronia, 1993, pp.76-83):

- la conoscenza del/della ragazzø che presuppone l'avvicinamento al/alla minore per calarsi nei suoi panni e cogliere la sua visione del mondo e gli eventi che hanno caratterizzato la sua vita, intuendo quali pensieri abbia formulato sugli altri e su di sé;
- la destrutturazione e ristrutturazione, momento che raggruppa gli interventi rivolti alla dimensione psicofisica del/della minore. Comprendono azioni rivolte al superamento di alcuni limiti che impediscono al ragazzo di esercitare la propria capacità di intenzionare il mondo e la sua vita;
- la dilatazione del campo di esperienza nel quale si concentrano tutte quelle azioni educative volte a rendere più dinamica la vita del/della ragazzø e che creano delle nuove esperienze che servono a sollecitare nuovi campi di interesse e di comportamenti positivi nel minore;
- la ristrutturazione dell'identità che porta ad un cambiamento profondo degli schemi di significato con cui il ragazzo si dirige verso un mondo possibile;
- l'appropriazione soggettiva che è la fase in cui il minore costruisce un nuovo punto di vista su sé e sul mondo circostante.

Durata del programma educativo:

La durata dell'accoglienza è limitata al tempo necessario per avviare un percorso riparativo dei traumi e delle carenze subite e al tempo necessario per costruire le possibilità della riunificazione familiare oppure le condizioni per l'autonomia personale o per altre soluzioni sempre costruite in base al superiore interesse del/della minore. La "durata appropriata" dell'accoglienza residenziale è definita a partire dall'analisi dei bisogni e dalla individuazione degli obiettivi nel Progetto Quadro e da verifiche periodiche che non possono prescindere dalla continua valutazione di quale sia il superiore interesse del/della ragazzø, mantenendo, per quanto possibile, l'obiettivo primario della riunificazione familiare. Il periodo di permanenza viene quindi definito in collaborazione con i Servizi invianti e varia a seconda del progetto. Sulla base delle esperienze pregresse si ritiene consigliabile valutare semestralmente la permanenza o prosecuzione all'interno della struttura educativo-integrata fino al raggiungimento di un periodo non superiore ai 12/18 mesi.

3.4.4 La valutazione

La qualità del processo di accoglienza di un/una ragazza dovrà considerare principalmente il livello di benessere individuale e relazionale, la congruenza delle azioni attivate per raggiungere gli obiettivi delineati dal Progetto Quadro e dal PEI, aspetti rilevati e confrontati attraverso indicatori di tipo qualitativo e quantitativo. La specifica costruzione e verifica di indicatori qualitativi e quantitativi per la valutazione dell'efficacia degli interventi di accoglienza residenziale, condivisi tra i diversi soggetti coinvolti nel sistema di protezione e accoglienza, aiuta a qualificare i processi per il miglioramento degli esiti.

Gli strumenti di progettazione (Progetto Quadro e PEI) indicano: - modalità, strumenti e tempi di monitoraggio e valutazione degli esiti, di carattere generale e specifici; - Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni; - obiettivi e risultati attesi che costituiscono i parametri di riferimento per il confronto con i risultati ottenuti e misurati dagli strumenti utilizzati.

Il coinvolgimento diretto dei ragazzi in accoglienza residenziale è fondamentale in un corretto percorso di valutazione; per questo si ritiene che utilizzare l'ascolto attivo, come metodologia, anche in relazione al processo di valutazione dell'intervento, favorisca la condivisione e la conoscenza delle rappresentazioni, la percezione circa i risultati attesi e raggiunti sia in senso retrospettivo che prospettico.

3.4.5 Le dimissioni

La conclusione del percorso di accoglienza residenziale rappresenta una specifica fase della storia di vita del/della ragazza e richiede consapevolezza e preparazione anche in relazione al tipo di conclusione individuata: riunificazione familiare; affidamento familiare; adozione; avvio all'autonomia; inserimento in altro Servizio residenziale. L'uscita dal Servizio residenziale prevede un tempo congruo, se considerato funzionale per progettare la dimissione. In situazioni di particolare emergenza che impedisca il proseguimento dell'accoglienza, la corresponsabilità tra Servizio inviante e Servizio residenziale garantisce l'individuazione e la pratica di tutte le modalità "aggiuntive" a sostegno dell'accoglienza problematica.

35 I servizi offerti dalla Comunità

- **assistenza tutelare diurna e notturna**, garantita dalla presenza di personale educativo in misura di un educatore ogni tre ospiti durante il giorno e di un/una educatore/educatrice attivo più un reperibile (presente in comunità e passivo dalla mezzanotte alle sei) durante le ore di riposo notturno;
- **attività laboratoriali**: si prevede di poter realizzare diversificate attività di laboratorio, realizzati ad hoc per il singolo/a minore, sia all'interno della comunità, che all'esterno. Tenendo presente gli interessi e le inclinazioni del minore, valutando le sue passioni e le passioni portate dagli educatori stessi che possano permettere una identificazione simbolica per il ragazzo/a in crescita;
- si costituiscono reti sul territorio per strutturare collaborazioni con Associazioni e professionisti esterni, così da attivare laboratori esterni alla comunità come forme di volontariato, attività 'hobbistiche' o formative.
- **attività di carattere educativo individuale o di gruppo**: si prevede l'organizzazione di uscite guidate sul territorio: settimanalmente si svolgeranno attività esterne e mensilmente si organizzeranno gite extraterritoriali (trekking, visite di città, uscite naturalistiche...);
- **vacanze ed uscite** in ambienti naturali, in particolare sia in estate che in inverno vengono individuate della mete per alcuni giorni di villeggiatura;
- **attività di studio o formazione professionale**: è a cura degli operatori della comunità il raccordo con le Istituzioni scolastiche del territorio, così come la creazione di percorsi formativi ad hoc per il minore inserito. La comunità è in rete con diverse associazioni che si occupano della costruzione di tali percorsi. Tali percorsi richiedono in alcuni casi un affiancamento del/della minore, per il quale sarà indispensabile il confronto con il Servizio inviante;
- assistenza del **medico di base** del territorio in cui è situata la comunità;
- **somministrazione dei pasti**: colazione, spuntino, pranzo, merenda, cena. Il menù settimanale viene costruito tenendo conto dei bisogni alimentari dei minori inseriti e prevede che settimanalmente ogni ragazzo possa proporre un piatto tipico del suo territorio aiutando nella preparazione;
- servizio di **lavanderia** per gli indumenti personali;
- materiale necessario per l'**igiene personale**;
- **supporto psicologico individuale – skills training in alcuni momenti anche di gruppo**: la disregolazione emotiva e comportamentale spesso contribuisce a far sì che un adolescente abbia difficoltà nell'acquisire un solido senso di sé e nell'instaurare soddisfacenti e stabili relazioni con i coetanei.

Gli incontri individuali avvengono settimanalmente e servono sia a fare il punto sul percorso comunitario sia a garantire agli utenti uno spazio d'ascolto in un setting protetto e supportivo. La modalità di conduzione degli incontri individuali è derivata dal modello Cognitivista e punta, al di là delle peculiari necessità del singolo utente, a favorire lo sviluppo di strategie di regolazione emotiva e comportamentale più efficaci allenando le capacità metacognitive ed analizzando le dinamiche interpersonali in cui sono inseriti.

L'attività di gruppo consiste in un incontro settimanale della durata di un'ora. La natura estremamente eterogenea del gruppo degli utenti ospitati dalla nostra comunità fa sì che non si possano svolgere dei gruppi di lavoro su specifiche aree psicopatologiche ma occorra, piuttosto, adattare volta per volta le modalità di lavoro in gruppo sulla base della zona di sviluppo prossimale e delle caratteristiche degli utenti presenti in un dato momento.

È per questo motivo che, dopo aver avuto delle esperienze di applicazione di protocolli evidence-based per il trattamento di specifiche aree psicopatologiche, come lo Skills Training Program della DBT (Disturbo Borderline di Personalità) o il Coping Power Program (Disturbi da comportamento dirompente, del controllo degli impulsi e della condotta), si è deciso di applicare una modalità di lavoro "ibrida" che attraverso un processo di "Dismantling and Tailoring" vada a prendere in prestito alcuni specifici moduli o, ancora più semplicemente, alcune specifiche tecniche provenienti da diversi protocolli e modelli psicoterapeutici (Schema Therapy e Compassion Focused Therapy) andandole ad adattare alle esigenze specifiche del gruppo utenti.

Incontri di sostegno psicologico alle famiglie

Lo Psicologo e/o il Coordinatore incontrano i parenti di ciascun ospite almeno una volta al mese. Durante questi incontri con le figure parentali, non solo viene fornito un aggiornamento rispetto all'andamento del progetto dell'utente, ma viene creato il contesto adeguato per un confronto rispetto ai temi della genitorialità e della gestione delle eventuali dinamiche disfunzionali nella relazione educativa con i/le minori protagonisti del programma terapeutico. Non mancano eventuali inserti psicoeducativi ed ascolto empatico rispetto ad eventuali contenuti traumatici che sovente si palesano durante questi incontri.

Integrazione clinico-educativa

Lo Psicologo lavora in stretta sinergia con l'equipe educativa partecipando costantemente alle riunioni settimanali e tenendosi aggiornato rispetto alla quotidianità degli/delle ospiti della comunità. Collabora con il coordinatore nella valutazione delle accoglienze per garantire una tenuta di comunità

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

- libri e gite scolastiche;
- visite specialistiche, i percorsi psicoterapeutici (esterni privati) o di valutazione psicologica e medicinali non passati da servizio sanitario nazionale;
- accompagnamenti con continuità a impegni progettuali (es: attività; incontri in famiglia; incontri con professionisti; ecc);
- attività sportive: è possibile prevedere percorsi specifici per attività sportive, all'interno della comunità, grazie alla preparazione di alcuni colleghi. Sul territorio poi si sono individuate diverse realtà sportive atte ad una accoglienza di ragazzi/e nella frequenza;
- supporto educativo/didattico per utenti con necessità particolari eventuali;
- documenti come passaporto e titolo di viaggio e rispettive spese di viaggio e di accompagnamento.

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

36 Équipe della Comunità

L'équipe impegnata ad operare in questo progetto è costituita da figure professionali con esperienza in materia di minori e in possesso dei requisiti della normativa regionale e nazionale. E' prevista la presenza di:

- **n.1 responsabile di settore e dell'accoglienza**, a tempo parziale, con funzioni di supervisione interna dell'équipe, del coordinatore e di raccordo con la cooperativa e le istituzioni e di supervisione ai progetti degli ospiti per la competenza educativa;
- **n. 1 coordinatore** a tempo pieno con funzioni di coordinamento della struttura e raccordo con la Responsabile;
- **n. 1 co-coordinatore** a tempo pieno che in collaborazione con il coordinatore gestisce internamente le attività comunitarie e la supervisione della quotidianità di attività educative portate avanti dagli educatori;
- **n.1 psicologo clinico** a tempo parziale (psicoterapie individuali, gruppi con gli ospiti, gruppi di parola con i genitori);
- **n. 1 psicologo supporto**, supervisore dello psicologo clinico e dell'équipe educativa
- educatori/tecnici della riabilitazione psichiatrica a tempo pieno nel numero necessario per svolgere le attività e in linea con quanto previsto da DGR 1904/2014;
- **n. 1 educatore** con contratto a tempo intermittente o sostituzione;
- **n. 1 Laboratorista** a tempo parziale.

L'équipe educativa coinvolta nel progetto si incontra settimanalmente in **riunione d'équipe** per discutere sull'andamento complessivo dei progetti di ogni minore ospitato e per la programmazione delle attività. Il **personale** delle comunità, in un'ottica di lavoro di rete e di corresponsabilità educativa, agisce in **sinergia** con le altre agenzie del territorio che gravitano attorno al minore (Servizi Sociali, scuola, ambiente lavorativo ecc...). La **supervisione** all'équipe educativa viene effettuata una volta al mese della durata di due ore a incontro e prevede sia una supervisione clinica delle situazioni dei minori seguiti sia una supervisione sulle dinamiche interne all'équipe e sulle risonanze emotive che questa mansione comporta.

La copertura educativa è organizzata con un sistema turnante, è garantito il rapporto educativo di un educatore ogni 3 ragazzi, in relazione alla presenza dei minori in struttura nei momenti di maggior intensità operativa. (come previsto dalla direttiva regionale 1904/2011). Il coordinatore in collaborazione con il co-coordinatore del centro hanno un orario trasversale alla settimana e viene garantita una reperibilità sulle 24 ore. Nella seguente tabella è riportato un turnario tipo, durante il periodo scolastico (i responsabili e il coordinatore non sono inseriti nei turni) se presenti 6 minori. Il turnario varierà con l'aumentare della presenza di minori, in linea con quanto previsto da DGR 1904/2014.

L'équipe si avvale inoltre di:

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

Il Responsabile educativo e il coordinatore si incontrano periodicamente per discutere i progetti. Il responsabile educativo della comunità si incontra mensilmente con i responsabili e referenti delle strutture dell'area minori e genitorialità di Open Group coop. sociale.

Ogni anno vengono raccolti i bisogni formativi di ciascun dipendente ed in base a questi viene elaborato il piano della formazione. Su particolari bisogni vengono presentati progetti ad hoc per formare l'équipe su tematiche emergenti. Open formazione propone annualmente piani formativi e progetti ad hoc per gli educatori che lavorano nell'area Minori e Genitorialità in base ai bisogni formativi dichiarati dagli educatori o segnalati dai Responsabili e Coordinatori.

37 La valutazione del servizio

La valutazione dei percorsi dei ragazzi

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

- dopo i primi 2 mesi di osservazione viene redatta una prima relazione osservativa e un primo PEII;
- ogni sei mesi, l'educatore di riferimento prepara una relazione di aggiornamento articolata sulle 5 aree del progetto educativo;
- ogni singola relazione è discussa nel corso di una riunione di équipe, è approvata dal Responsabile della Comunità, dopodiché è inviata ai Servizi;
- in queste occasioni, si aggiorna il PEII;
- alle dimissioni l'educatore di riferimento redige una relazione finale nella quale sono riassunti i progressi e le aree di miglioramento del ragazzo ed eventuali prospettive future;
- la relazione è discussa in équipe, eventualmente con un supervisore esterno, approvata dal Resp. della Comunità e successivamente ai Servizi.

Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione dei ragazzi.

La partecipazione

Le attività da proporre ai/alle ragazze vengono identificate durante la riunione di equipe, sulla base dei singoli progetti educativi e degli obiettivi che si vogliono raggiungere rispetto al gruppo degli utenti. Gli ospiti sono poi chiamati, in incontri successivi, a discutere con gli educatori le modalità di attuazione delle attività stesse, in modo da renderli protagonisti e più consapevoli di ciò che si va a realizzare.

Al termine delle attività è buona prassi fare un momento di valutazione con tutte le persone che all'attività hanno partecipato (educatori, volontari, ospiti), cercando di mettere in risalto ciò che ha funzionato e quello che sarebbe potuto andare meglio. La stessa attività (e anche la valutazione espressa dai partecipanti) viene poi riportata al resto dell'equipe.

Parte quarta: il sistema di gestione della qualità

41 Il sistema

Open Group assicura il controllo puntuale della qualità del servizio percepita da ogni stakeholder (famiglie, servizi, ASP) attraverso un aggiornamento puntuale ad opera del Responsabile. Il sistema di controllo dei processi si sviluppa in termini qualitativi e quantitativi sin dall'avvio della gestione della struttura, attraverso incontri periodici e momenti di sintesi quali la stesura di una relazione annuale di analisi e valutazione sull'intero servizio prestato.

La gestione dei flussi informativi che riguardano i percorsi dei nuclei inseriti avviene attraverso l'archiviazione nella cartella individuale di ciascun nucleo della documentazione in possesso: la scheda di presentazione del caso, le relazioni dei Servizi Sociali invianti e ulteriori servizi coinvolti, eventuali Decreti del TM o del TO, relazioni prodotte dall'équipe di lavoro, gli strumenti utilizzati, i PEI verificati e periodicamente aggiornati, i verbali dei colloqui educativi sostenuti, eventuali ulteriori documenti significativi. Le cartelle sono custodite nel rispetto della normativa sulla Privacy.

Open Group ha, inoltre, un referente per il sistema qualità che si occupa delle procedure e modulistica standard prevista dal sistema di Certificazione ISO9001 e si è dotata di un proprio sistema qualità certificato con cui imposta la propria erogazione e il monitoraggio dei servizi. La valutazione del sistema procede per punti:

- a) risultati ottenuti;
- b) dati del personale: richieste, turn over, assenze, formazione;
- c) contratti di lavoro, percorsi di carriera e incentivazioni;
- d) gestione dei reclami/non conformità con check sulle fasi di "trattamento";
- e) analisi dei risultati;
- f) customer satisfaction.

Tutti questi temi sono oggetto del riesame della direzione che avviene sotto la responsabilità dell'amministratore delegato ogni sei mesi.

Altre forme di controllo riguardano:

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

42 Raccolta dati e privacy, rif. D.Leg. 196/03

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

43 Gestione delle emergenze

Il settore Accoglienza minorenni della Cooperativa Open Group si avvale, per le strutture h24, di operatori formati e dedicati alla gestione di situazioni emergenziali durante le ore notturne o nelle giornate festive. Il loro intervento è mirato all'immediata risoluzione di problematiche, che verranno poi prese in carico dal coordinatore al suo rientro in servizio.

44 L'ufficio qualità

I recapiti dell'Ufficio Qualità sono i seguenti:

via Milazzo 32, 40121 Bologna (BO)

Telefono: 051 841206

Responsabile: dott.ssa Ivana Tartarini

email: qualita@opengroup.eu

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

Per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta via mail, fax o posta tradizionale, è disponibile per clienti/utenti/fornitori l'apposito modulo M0802 che è possibile reperire in forma cartacea presso la struttura oppure via mail contattando l'Ufficio Qualità. Le NC riscontrate e i reclami eventualmente ricevuti vengono registrati sul modulo M0804. In caso di reclamo telefonico od orale non è garantita la ricezione dello stesso da parte del responsabile.

Nel caso il reclamo comporti l'apertura di un'indagine, il responsabile della stessa sarà nominato dal responsabile dell'Ufficio Qualità nonché comunicato a chi ha fatto il reclamo in 10 giorni feriali. Inoltre saranno comunicati i tempi previsti per la durata dell'indagine.

opengroup.eu