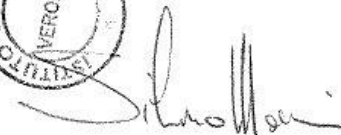




Aggiornamento  
Gennaio 2023



Firma \_\_\_\_\_

Silvio Masin

CASA SAN BENEDETTO - Verona

CARTA DEI SERVIZI – CASA SAN FRANCESCO

COMUNITA' EDUCATIVA  
CASA SAN FRANCESCO

## DESCRIZIONE

La Comunità Educativa per Minori è un'iniziativa promossa dalla "Fondazione Don Calabria per il Sociale ETS" per far fronte a situazioni di disagio che si manifestano durante l'età evolutiva. Casa San Francesco si caratterizza per essere una struttura di accoglienza fortemente finalizzata alla costruzione di relazioni con le realtà territoriali, con l'obiettivo di creare ponti tra realtà, per intensificarne la collaborazione.

E' un servizio educativo con il compito di accogliere temporaneamente il minore qualora il nucleo familiare sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito.

Può ospitare fino ad un numero massimo di 8 minori maschi.

Il target scelto corrisponde alla fascia d'età dai 13 ai 18 anni.

L'attenzione si esprime in particolar modo verso ragazzi preadolescenti/adolescenti che, per la loro storia personale, necessitano non di un contesto di famiglia in senso stretto, ma di un clima di famiglia raggiunto con il contributo di tutte le persone coinvolte.

La Comunità è fatta di relazioni e di legami intessuti nella quotidianità, caratterizzati da continui incontri e scontri, messe alla prova e ripetute richieste di identificazione. E' un contenitore in cui i ragazzi possono incontrarsi e relazionarsi con il gruppo, in momenti socializzanti e ricreativi e nello stesso tempo possono usufruire di un rapporto privilegiato con figure di riferimento qualificate. E' uno spazio di ascolto e di comunicazione, estremamente flessibile.

Il minore è l'attore protagonista della vita della Comunità, con tempi e modalità stabili, strutturati all'interno di un progetto educativo individualizzato. La Comunità si promuove come un punto di riferimento, in cui si costruiscono assieme ai ragazzi dei momenti di gioco e di divertimento e degli altrettanti momenti di ascolto e di discussione di quelle problematiche personali che emergono dai ragazzi stessi che, sulla base di una relazione di stabilità e fiducia, vogliono dare un nome ai propri pensieri, alle proprie emozioni, condividendoli.

Gli interventi di accoglienza all'interno della struttura si propongono come obiettivo di mantenere vivi i legami familiari e di migliorare le relazioni tra il minore e la sua famiglia d'origine.

La comunità garantisce il rapporto numerico degli operatori con funzione di educatore-animatore qualificato.

## LO STAFF

La Comunità garantisce il rapporto numerico degli operatori con funzione di educatore-animatore qualificato, superandone gli standard minimi proposti dalle linee guida.

La funzione di coordinamento è svolta da un Educatore laureato in scienze dell'educazione con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle esperienze, di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari e di adempimento degli obblighi previsti dalla Legge 4 maggio 1983 n.184 (così come modificata dalla legge 28 marzo 2001 n.149).

All'interno della Comunità è presente la figura del supervisore, adeguatamente qualificata, che garantisce il sostegno formativo ed organizzativo degli educatori, la promozione e valutazione della qualità dei Servizi, una cultura di ricerca e sviluppo del Servizio.

All'interno del Servizio sono presenti operatori volontari e volontari del Servizio Civile Nazionale/Internazionale attivi nella struttura in forma continuativa.

## LE ATTIVITA'

Le attività individuate che possono rispondere alle esigenze educative dei minori sono:

1) **Attività di sostegno scolastico:** per colmare eventuali lacune e carenze relative ai contenuti o ai processi di pensiero e di apprendimento. La Comunità si propone di dare attuazione a ciò che implica il principio di continuità trasversale tra le diverse agenzie educative che intervengono nella formazione di un soggetto, attraverso un'azione congiunta con la scuola, pianificando attività di sostegno scolastico volte a stimolare abilità logiche, comunicative, espressive e integrare le conoscenze, tenendo conto dei diversi stili cognitivi e di apprendimento.

Anche in questo tipo di attività, l'obiettivo principale che ci proponiamo di raggiungere è l'autonomia; per questo sarà di fondamentale importanza per ogni soggetto acquisire un personale metodo di studio, una personale organizzazione del proprio lavoro che tenga conto dei limiti e dei punti di forza, anche attraverso l'utilizzo di eventuali strumenti didattici "alternativi".

2) **Attività di conoscenza e di approfondimento delle risorse del territorio:** diventa importante stimolare la capacità di lettura della realtà sociale, economica e produttiva del territorio e per questo è necessario che i minori acquisiscano le conoscenze volte a identificare servizi, strutture pubbliche e le corrispondenti funzioni, i settori produttivi e le relative attività lavorative, nonché i contenuti tecnico-organizzativi delle varie professioni.

3) **Attività di accompagnamento educativo inerenti ai temi della conoscenza e lo sviluppo delle risorse personali e relazionali:** la conoscenza di Sé rappresenta il primo traguardo di ogni azione educativa, didattica e di orientamento.

**Per questo motivo, tra gli obiettivi generali che ci si propone, importanti sono:**

- sviluppare la capacità di conoscersi e di accettarsi, come realmente si è, per essere poi in grado di progettare il proprio cambiamento;
- sviluppare la capacità di esercitare la propria volontà;
- acquisire la consapevolezza dei propri atteggiamenti nei confronti di se stessi e degli altri;
- acquisire consapevolezza del proprio ruolo e dei propri vissuti nell'ambito di un piccolo gruppo;
- acquisire la capacità di esprimere, verbalizzandoli, i propri vissuti e le emozioni;
- acquisire consapevolezza del proprio stile cognitivo e relazionale;
- acquisire consapevolezza rispetto ai propri bisogni, desideri, interessi, aspirazioni;
- riconoscere i propri limiti nell'ottica del loro superamento;
- sviluppare la capacità di esprimere giudizi e prendere decisioni sulla base di criteri personali;
- sviluppare la capacità di progettare e di proiettarsi nel futuro.

4) **Attività di accompagnamento pedagogico,** attraverso la predisposizione di un ambiente accogliente e stimolante sul piano dell'apprendimento e della socializzazione, grazie alla moltiplicazione e diversificazione di esperienze e attività funzionali ai singoli bisogni dei minori, finalizzate alla creazione di occasioni di confronto e di auto-realizzazione.

5) **Attività di tutoraggio e orientamento** volte al recupero di competenze professionali e/o azioni di inserimento nel lavoro.

I minori verranno seguiti individualmente al fine di determinare attitudini e interessi personali volti alla costruzione di un personale percorso di inserimento lavorativo.

6) **Attività sportive e ricreative:** in un orizzonte di proposte e di iniziative che favoriscano lo sviluppo di interessi, occasioni di incontro, si colloca anche la promozione di attività sportive e ricreative, come campo di azione per la costruzione di abilità, che passano attraverso la libera espressione, la consapevolezza e il controllo dei movimenti, per la costruzione di rapporti interpersonali positivi, voluti, controllati, finalizzati, per l'acquisizione della consapevolezza di se stessi e delle proprie risorse all'interno di un gruppo, del proprio ruolo e della collaborazione per il raggiungimento di un obiettivo comune e condiviso.

In particolare nell'ultimo quinquennio si è intensificata la collaborazione con alcune associazioni sportive nel territorio veronese per favorire l'inclusione dei minori accolti e per venire maggiormente incontro ai loro bisogni espressivi e relazionali. L'offerta di opportunità si è ampliata favorendo l'accesso ad attività di ippoterapia, pet therapy, laboratori espressivi di montaggio di videoclip, attività sportive con finalità non solo di tipo motorio, ma strutturate per migliorare la stima di sé e la consapevolezza delle proprie risorse personali.

#### Apertura della struttura

La struttura è aperta 24 ore su 24. La comunità è operativa tutto l'anno.

Procedura di ammissione/accoglienza/dimissione

<i>Fase</i>	<b>Ammissione</b>
<i>Responsabile</i>	Responsabile di Area servizi e coordinatore
<i>Input</i>	Richiesta di inserimento
<i>Modalità</i>	<p>I FASE: <i>Segnalazione del caso e analisi in Equipe:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Segnalazione del minore da parte degli operatori dei Servizi referenti</li> <li>b. Presa visione della richiesta da parte del Coordinatore</li> <li>c. Incontro formale con operatori dei servizi referenti il caso</li> <li>d. Discussione in Equipe della segnalazione nella quale si individuano tempi e modi di un possibile intervento</li> </ol> <p>II FASE: <i>Incontro con operatori del Servizio Sociale referente per delineare un possibile intervento educativo.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Incontro tra coordinatore ed operatori dei servizi referenti il caso</li> <li>b. Proposta di intervento formulata sulla base del Progetto Quadro</li> </ol> <p>III FASE: <i>Incontro con il minore/famiglia oggetto della segnalazione e con operatori dei servizi referenti per il caso + coordinatore + educatore referente per il minore</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Incontro di conoscenza con il minore e la famiglia</li> <li>b. Discussione e condivisione dell'intervento</li> <li>c. Definizione dell'avvio del percorso</li> </ol> <p>In situazioni di <b>pronta accoglienza</b> la procedura di ammissione deve essere realizzata secondo le seguenti istruzioni di lavoro:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Richiesta telefonica di accoglienza da parte del servizio sociale o delle forze dell'ordine o del Centro di Giustizia minorile</li> <li>b) Accoglienza del minore in struttura e segnalazione scritta agli enti competenti dell'avvenuta entrata del minore</li> <li>c) Colloqui di conoscenza del minore, con eventuale presenza del mediatore culturale, con il servizio sociale e il coordinatore della comunità</li> <li>d) Attivazione della procedura dalla fase II come sopra descritta.</li> </ol>
<i>Risultati attesi</i>	Definizione della possibile accoglienza
<i>Registrazioni</i>	Scheda progetto minore, scheda di osservazione, scheda PEI

<i>Fase</i>	<b>Accoglienza</b>
<i>Responsabile</i>	Coordinatore della comunità
<i>Input</i>	Inserimento del minore in struttura e definizione del progetto educativo individualizzato

<b>Modalità</b>	<p><i>Periodo di Osservazione e costruzione del PEI</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Inizio periodo di osservazione per un tempo massimo di tre mesi</li> <li>Compilazione scheda riepilogativa da parte dell'educatore referente</li> <li>Discussione in équipe</li> <li>Incontro di verifica con operatori del servizio sociale referenti per il caso per restituzione delle rilevazioni effettuate nel periodo di osservazione, definizione della presa in carico e motivazione dell'eventuale impossibilità all'inserimento</li> <li>Costruzione del PEI, al termine del periodo di osservazione</li> <li>Verifica del PEI ogni 6 mesi</li> </ol>
<b>Risultati attesi</b>	Attivazione e realizzazione delle fasi del percorso del minore
<b>Registrazioni</b>	Scheda di osservazione, PEI iniziale, aggiornamento PEI

<b>Fase</b>	<b>Dimissione</b>
<b>Responsabile</b>	Coordinatore e responsabile di Area servizi
<b>Input</b>	Avvio della chiusura del percorso di accoglienza
<b>Modalità</b>	<p>Il processo di dimissione è una fase dell'intervento psicosocioeducativo nella quale si raccolgono tutte le informazioni sul percorso del minore e si programmano tempi, luoghi e modalità delle dimissioni in seguito ai risultati raggiunti e/o a disposizioni del Servizio sociale referente.</p> <p>Le dimissioni si realizzano seguendo i criteri insiti nella mission e nei valori fondamentali della struttura.</p> <p>La procedura di dimissione si attiva nel momento in cui: gli obiettivi insiti nel PEI, sono stati raggiunti tenendo conto dei tempi e delle modalità previste; vi sia un provvedimento esterno che attivi le istruzioni di dimissione; si presentino agiti gravi da parte del minore che determinino la dimissione; vi sia un allontanamento del minore dalla struttura.</p> <p>L'équipe in accordo con gli operatori del Servizio di riferimento hanno il compito di verificare l'andamento della presa in carico e pianificare il processo di dimissione.</p> <p><i>Iter necessario a pianificare la dimissione:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Incontro tra coordinatore/educatore referente ed operatori dei servizi che hanno in carico il minore</li> <li>Discussione nell'équipe della comunità per la realizzazione dei passaggi necessari alla dimissione, realizzazione della fase di dimissione</li> <li>Dopo l'uscita del minore si effettua il monitoraggio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compilazione Scheda follow up dopo 6 mesi dall'uscita del minore e dopo un anno dall'uscita</li> </ul> </li> </ol>
<b>Risultati attesi</b>	Dimissione del minore secondo procedura
<b>Registrazioni</b>	aggiornamento PEI, scheda follow up

### VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La struttura effettua sondaggi per conoscere come gli utenti, i familiari, qualora possibile, e gli enti giudicano il servizio educativo.

A tale scopo viene data la possibilità, attraverso gli appositi moduli (vedi questionari per familiari - minore inserito- servizio sociale), di esprimere la propria valutazione e di formulare proposte. I dati raccolti vengono elaborati e analizzati dalla struttura che redige una relazione annuale.

### TUTELA DEI CLIENTI/UTENTI DEL SERVIZIO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti/Enti referenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti e ai partner del servizio, uno strumento agile e immediato, per segnalare alla struttura comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi.

#### Modalità

I reclami possono essere espressi in forma scritta (Allegato A) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. La struttura dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro i 30 giorni successivi.

#### **RIFERIMENTI:**

**Sede operativa – Via Carampelle, 14 -37046 San Zenone di Minerbe, Verona  
Comunità educativa Casa San Francesco**

**Sede amministrativa – Vicolo Pozzo, 23 – 37129 Verona  
Tel. Segreteria 045/8052964 da lun. a ven. dalle 09.00 alle 16.00**

Allegato A- modulo suggerimenti e reclami

Modulo suggerimenti e reclami

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_  
in qualità di \_\_\_\_\_

in riferimento alla Comunità educativa Casa San Francesco  
desidero segnalare (esprimere l'oggetto del reclamo o del suggerimento)

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo la comunità educativa residenziale San Francesco al trattamento dei dati personali di cui sopra.

I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo va inviato via posta, mail o consegnato a mano in busta chiusa all'attenzione del Responsabile presso la sede centrale:

Casa San Benedetto – Vicolo Pozzo, 23 – 37129 Verona / mail  
segreteriaaverona@doncalabriaeuropa.org