

Le funzioni di contenimento affettivo e di sostegno alla crescita svolte dal gruppo di coetanei definiscono di volta in volta, secondo la letteratura relativa alla peer education, il gruppo come “magico laboratorio sociale per il rispecchiamento reciproco”, come ZONA franca tra la famiglia e la società più ampia in cui esercitarsi ad assumere quei compiti sociali specifici che si inscrivono nella struttura e nelle regole che il gruppo si dà, come palestra per imparare a gestire il conflitto che il confronto con gli altri comporta.*

Secondo questo principio, l'educatore partecipa all'esperienza che è in gioco, quella che lui e i ragazzi co-costruiscono attraverso l'interazione reciproca e lo fa aiutandoli ad elaborare il significato mentre la stanno vivendo: questo, per noi, è fare educazione.

CARTA DEI SERVIZI

Struttura Semiresidenziale per Minori **ZONA**

1. Introduzione

La presente Carta dei Servizi ha l'obiettivo di informare gli utenti e le loro famiglie su servizi e prestazioni offerti da Zona, garantendo trasparenza, partecipazione e qualità. La struttura si impegna a rispettare i diritti dei minori e delle loro famiglie, promuovendo un ambiente sicuro, educativo ed inclusivo.

2. Principi Fondamentali

- Uguaglianza e Imparzialità: i servizi sono erogati senza discriminazioni di età, genere, orientamento sessuale, religione, nazionalità, condizioni fisiche, socioeconomiche e socioculturali.
- Trasparenza: la struttura fornisce informazioni chiare e complete sui servizi offerti.
- Partecipazione: si promuove il coinvolgimento attivo delle famiglie e dei minori a scopo di confronto e condivisione.
- Qualità: si garantisce un alto standard qualitativo dei servizi, in continua evoluzione e rafforzamento.
- Educazione al rispetto: un contesto di possibilità che, secondo valori comuni di prossimità, solidarietà e giustizia, possa generare l'avvio di un percorso di sensibilizzazione attiva e trasversale, in continua trasformazione e crescita.

3. Descrizione della Struttura

- Denominazione: ZONA
- Indirizzo: Piazza Falcone Borsellino n.20, Forlì
- Recapiti: info@fuoricatalogo.coop
fuoricatalogo@pec.confcooperative.it
- Tipologia: Struttura Semiresidenziale per Minori
- Orari di Apertura: nel periodo scolastico la Comunità è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle 19

Zona della Cooperativa Sociale *Fuori Catalogo* è un luogo situato nel complesso Stadium, edificio posto in una posizione centrale e ben raggiungibile di Forlì, grazie anche ai mezzi di trasporto urbano. In *Zona* troviamo: un'ampia area polivalente, una cucina attrezzata e due ambienti per attività distinte, servizi igienici di cui uno con ausili per disabili. Sono attivabili due posti letto per permettere al minore di essere accolto con un educatore per eventuali situazioni di emergenza della durata massima di 7 gg. All'esterno un grazioso dehor fa da cornice allo spazio interno.

Gli spazi possono, quindi, presentarsi da relativamente chiusi con momenti di fruizione prestabilita, ad aperti con libertà di transito e di movimento, da circoscrivibili (ove distinguere un dentro e un fuori) a scarsamente predefinibili, da polivalenti a finalizzati, da connotati in senso affettivo e simbolico, ad esempio la cucina, a relativamente neutri.

4. Destinatari del Servizio

La struttura è in grado di accogliere 16 minori di età compresa tra 6 e i 17 anni, che necessitano di un supporto educativo, sociale e/o psicologico in un ambiente protetto, minori per i quali la famiglia non è in grado di assicurare (anche temporaneamente) l'adeguato supporto educativo.

Le funzioni di sostegno alla crescita svolte dal gruppo dei pari divengono un laboratorio sociale per il rispecchiamento reciproco, dunque una *Zona* franca tra famiglia e società in cui esercitarsi nei compiti sociali specifici insiti negli equilibri che il gruppo si dà. Per questo, in termini di risorse, sono i minori stessi ad essere sia fruitori che promotori del servizio.

5. Servizi Offerti

- Accoglienza diurna: servizio di supporto educativo, ludico e ricreativo.
- Servizio di pronta accoglienza, *come previsto da D.G.R. 19 dicembre 2011, n.1904*: due posti letto attivabili per permettere ad un bambino o ragazzo di essere accolto con un educatore per eventuali situazioni di emergenza della durata massima di 7 giorni.
- Supporto psicologico: consulenze individuali e di gruppo per il sostegno psicologico dei minori.
- Consulenza familiare: accogliendo la dimensione di ascolto come strategia e come rinforzo, si promuove la relazione primaria e si sostiene la genitorialità.
- Sostegno scolastico: azione didattica con proposta di contenuti il cui valore rinvia ai vari saperi disciplinari. Promozione, valorizzazione e sostegno del coinvolgimento della rete familiare nella vita scolastica del minore.
- Attività laboratoriali nel percorso educativo sono finalizzate a rendere i ragazzi protagonisti attivi del processo di conoscenza e di apprendimento. L'ambito privilegiato di lavoro è sempre il gruppo. Le diverse esperienze permetteranno di valorizzare l'espressione concreta con particolare attenzione al processo, piuttosto che al prodotto finale.
- Accompagnamento allo sport: "L'io che sta nel corpo e che si fa col corpo" trova una sintesi dinamica e una didattica capaci di dare equilibrio. La pratica sportiva diviene, anche, occasione di sperimentare la propria individualità e veicolo di aggregazione e partecipazione.
- Educazione alimentare: si attivano percorsi con nutrizionista con obiettivo di promuovere un piano alimentare sano e preventivo. Il menù sarà elaborato secondo gusti ed esigenze del gruppo ragazzi, nel rispetto della stagionalità e degli apporti nutrizionali corretti e adeguati ai fabbisogni.

- Outdoor education: educazione agita al di fuori degli spazi convenzionali. Ricerca di contesti “fuori Zona” quali mediatori dell’acquisizione di conoscenze, abilità, competenze, atteggiamenti e valori. Uno strumento orientante, non un ricettario ma una bussola, uno strumento utile e necessario per rispondere alle domande “Dove andare, insieme, perché, come?”.

6. Modalità di inserimento e dimissioni

Si procede all’inserimento del minore, avviato su richiesta di un Assistente Sociale dei Servizi Territoriali competenti, attraverso un colloquio di presentazione del caso. Successivamente, verificate le esigenze e le risorse del nuovo ospite, l’equipe educativa effettuerà l’approfondimento del caso e la conoscenza del ragazzo e della sua famiglia.

La dimissione avviene tramite una valutazione, anche congiunta, da parte del Servizio o del Committente. L’assenza del minore, senza giustificato motivo, superiore ai 60 giorni, sarà oggetto di una rivalutazione.

- Formula privata

In questa modalità sarà la famiglia a presentare il proprio familiare direttamente al Coordinatore della Cooperativa, il quale, previa valutazione con la propria equipe, procederà alla definizione dell’intervento, avvalendosi, laddove necessario, di un confronto con altri professionisti che stanno lavorando o lavoreranno col ragazzo. Si formalizzerà attraverso la firma di un contratto privato, che stabilirà la durata. Un eventuale recesso anticipato diverrà oggetto di riscontro e valutazione.

7. Computo e riscossione del contributo economico

Per quanto concerne l’inserimento da parte del Servizio Pubblico, le rette presentate direttamente alla Committenza, sono esplicitate all’*ALLEGATO 1*. Il pagamento dovrà essere effettuato, dietro ricevimento di fattura mensile, a 30 gg/df.

8. Equipe di lavoro

L’equipe è composta da Educatori Professionali laureati in Scienze dell’Educazione e della Formazione o equipollenti, che garantiscono la presenza costante e che ruotano secondo turnazione settimanale. Il rispetto del rapporto educatori/ospiti è garantito e stabilito dalla D.G.R. 1904/2011 e relativa modifica

D.G.R. 1106/2014. L'educatore in turno è il riferimento per l'andamento della vita comunitaria, gestisce l'organizzazione del quotidiano, attiva strategie educative, attua Progetti Educativi Individualizzati.

E' previsto l'inserimento di tirocinanti universitari, in seguito a convenzioni, di stagisti inviati dagli Istituti Superiori di II Grado, di volontari e di volontari del servizio Civile e di LPU su indicazione del Ministero della Giustizia.

Il Coordinatore di struttura ha la funzione di responsabile. Rappresenta la Comunità verso l'esterno, coordina le attività ed è il punto di riferimento organizzativo per l'equipe di lavoro. Cura il raccordo con i Servizi Territoriali, garantendo la completezza e la riservatezza della documentazione relativa al percorso degli ospiti.

Il Supervisore è un ruolo affidato ad un operatore esterno, che abbia competenze pedagogiche o psicologiche o neuropsichiatriche. Con cadenza almeno mensile supervisiona i progetti educativi e supporta le dinamiche dell'equipe.

La Comunità si avvale anche di collaborazioni con professionisti esterni, i quali saranno chiamati ad implementare la proposta progettuale, offrendo programmi o moduli individuali.

9. Strumenti di lavoro

La comunità educativa semi-residenziale Zona è un contesto di intervento che si occupa di minori che, pur vivendo in famiglia, usufruiscono di interventi educativi e di supporto durante la giornata. Le attività sono finalizzate a garantire una crescita equilibrata, a promuovere il benessere e a sostenere il minore nelle sue difficoltà. Di seguito, si descrivono gli strumenti di lavoro principali che possono essere utilizzati.

a. Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) è lo strumento fondamentale nella comunità educativa, e definisce gli obiettivi specifici da raggiungere per ciascun minore, tenendo conto della sua storia e della sua esclusività.

Caratteristiche del PEI:

1. Valutazione iniziale: analisi del minore (storia familiare, quadro psico-sociale e sanitario, problematiche relazionali, ecc.).
2. Obiettivi educativi: stabilire obiettivi specifici per il minore, come lo sviluppo di competenze sociali, scolastiche, emotive e relazionali.
3. Attività: progettazione di attività mirate che coinvolgano il minore in modo attivo sia individualizzato che in gruppo (laboratori, supporto scolastico, incontri psicologici, cura del sé e accompagnamento allo sport, ecc.).

4. Monitoraggio e aggiornamento: la progettazione è flessibile e deve essere aggiornata periodicamente in base ai progressi o alle difficoltà incontrate dal minore. Il PEI verrà condiviso con famiglia e servizi sociali.

b. Il Progetto Educativo di Gruppo si concentra sul lavoro con i gruppi di minori che frequentano la comunità. Questo progetto ha l'obiettivo di stimolare la cooperazione, il rispetto reciproco e la socializzazione tra i minori.

Caratteristiche:

Dinamiche di gruppo: promozione di attività che favoriscano il lavoro di squadra, la gestione dei conflitti e l'apprendimento di comportamenti prosociali.

Laboratori e attività: progettazione di attività collettive (attività artistiche, sportive, giochi di gruppo, ecc.) per sviluppare abilità sociali e relazionali.

Obiettivi: stimolare la coesione, l'inclusività e l'autogestione del gruppo, oltre a prevenire fenomeni di esclusione o prevaricazione.

c. Il Patto Educativo è un accordo formale tra la comunità educativa, il minore, la famiglia e il servizio sociale. Definisce ruoli, aspettative e impegni reciproci per il raggiungimento degli obiettivi educativi.

Caratteristiche:

- Impegni reciproci: il minore si impegna a partecipare alle attività proposte, la famiglia a sostenere il percorso educativo, gli educatori e il servizio sociale a fornire supporto.
- Chiarezza e trasparenza: il patto è chiaro riguardo agli obiettivi, i compiti, le modalità di valutazione dei progressi o del mancato rispetto.
- Strumento di responsabilizzazione: il patto serve come strumento di responsabilizzazione e di osservazione dell'impegno del minore.

d. La Cartella Socio-Sanitaria è un documento, che raccoglie tutte le informazioni riguardanti la storia sanitaria, sociale ed educativa del minore, utile per monitorare e gestire al meglio il percorso educativo.

Caratteristiche:

- Dati anagrafici e storia: informazioni sul minore e sul contesto familiare.
- Documentazione sanitaria: include anamnesi, visite mediche, trattamenti e diagnosi.

- Report educativo: relazioni sugli interventi, attività svolte, evoluzione del percorso educativo, obiettivi raggiunti, parzialmente raggiunti o non raggiunti.
- Privacy e sicurezza: garantisce la protezione dei dati sensibili del minore, rispettando le normative sulla privacy.

e. La Riunione di Equipe è un incontro periodico tra educatori e responsabile di struttura, qualvolta insieme ai nostri collaboratori esterni.

Caratteristiche:

- Condivisione delle informazioni: restituzione sui progressi, sulle difficoltà e decisione rispetto alle strategie da adottare per ciascun minore.
- Pianificazione e coordinamento: definizione di nuove attività, progetti o modifiche al PEI in base alle necessità.
- Supporto tra colleghi: la riunione serve anche come momento di confronto e supporto tra gli educatori.

f. La Riunione con il Gruppo di Minori è un incontro periodico con tutti i minori che frequentano la comunità, il responsabile di struttura e gli educatori in cui vengono trattati temi di interesse comune e si favorisce il dialogo.

Caratteristiche:

- Spazio di ascolto: il gruppo ha l'opportunità di esprimere pensieri, emozioni desideri e difficoltà.
- Riflessione collettiva: vengono discussi temi di crescita personale, comportamenti, regole della comunità.
- Rafforzamento della coesione: momenti di discussione comune per favorire la solidarietà, il rispetto reciproco e senso civico.

g. La Programmazione Educativa Settimanale definisce le attività e gli obiettivi educativi per ciascuna settimana. Tale strumento è abitualmente discusso e rinnovato all'interno della riunione di equipe.

Caratteristiche:

- Obiettivi settimanali: focalizzazione su attività che stimolino specifiche abilità (ad esempio: lavorare sulla gestione delle emozioni, potenziare la collaborazione in gruppo).
- Orario e attività: la settimana è divisa in sessioni di laboratorio, attività scolastiche, attività ludiche e sociali.

- Flessibilità: la programmazione può essere modificata in base alle necessità del gruppo o dei singoli minori.

h. La Programmazione Educativa Annuale e Piani delle Attività definiscono un quadro di obiettivi a lungo termine e linee guida generali per l'intero anno.

Caratteristiche:

- Obiettivi annuali: sviluppo di competenze specifiche, come autonomia, responsabilità, gestione delle emozioni, raggiungimento del benessere personale e sociale, ecc...
- Monitoraggio periodico: la programmazione viene supportata e confermata attraverso valutazioni periodiche volte a verificare i progressi.
- Pianificazione a lungo termine: ha come obiettivo di accompagnare il minore ad una crescita, che grazie a costanza e autoconsapevolezza, ha permesso di raggiungere competenze proponibili nei vari contesti di vita.

i. La Supervisione di Equipe è un momento formativo e riflessivo per gli educatori, durante il quale vengono discussi casi complessi, dinamiche di gruppo e difficoltà nell'approccio educativo.

Caratteristiche:

- Riflessione sul lavoro educativo: l'obiettivo è migliorare la qualità del lavoro degli educatori, condividere esperienze e strategie efficaci.
- Formazione continua: la supervisione è anche un'opportunità di sviluppo personale e professionale, legata a temi pedagogici, psicologici e di gestione dei gruppi.
- Sostegno psicologico: in caso di situazioni particolarmente complesse, la supervisione offre anche un supporto emotivo e psicologico.

Conclusioni

Questi strumenti lavorano in sinergia per favorire lo sviluppo dei minori e il benessere di tutti, creando un ambiente educativo sicuro, stimolante e rispettoso. La personalizzazione degli interventi attraverso il PEI e il coinvolgimento attivo di tutti i soggetti, sia a livello individuale che di gruppo, è fondamentale per il successo della comunità educativa.

10. Diritti e Doveri

- Diritti dei Minori: i minori hanno diritto a essere accolti in un ambiente sicuro e salubre, a ricevere rispetto, ascolto e cura, a partecipare alle attività proposte e a esprimere le proprie opinioni.
- Doveri dei Minori: i minori sono tenuti a rispettare le regole della struttura, a mantenere un comportamento rispettoso verso compagni e operatori e a partecipare alle attività.
- Diritti delle Famiglie: le famiglie hanno diritto a essere costantemente informate sul percorso del minore, a partecipare agli incontri con il team educativo e a ricevere sostegno.
- Doveri delle Famiglie: le famiglie devono collaborare con il personale della struttura, rispettare gli orari e le modalità di accesso e partecipare agli incontri di aggiornamento.

11. Suggerimenti o Reclami

Gli utenti e le famiglie possono presentare reclami e suggerimenti tramite:

- Modulo cartaceo disponibile in struttura
- Email dedicata: info@fuoricatalogo.coop
- Colloqui individuali con il responsabile della struttura

Ogni segnalazione sarà presa in carico e riceverà tempestiva risposta.

12. Monitoraggio e Aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica per adeguarsi ai cambiamenti normativi, organizzativi e ai feedback degli utenti, delle famiglie e dei committenti. Questo modello può essere adattato alle specifiche esigenze della struttura e delle normative locali vigenti.

13. Gestione della Documentazione e Conservazione dei Dati Personali

In ottemperanza al Decreto Legislativo 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), l'ente si impegna a gestire la documentazione contenente dati personali con la massima riservatezza e sicurezza. La gestione, la raccolta, il trattamento e la conservazione dei dati sono svolti nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e riservatezza.

- Modalità di Gestione dei dati

I dati personali vengono trattati esclusivamente per le finalità per cui sono stati raccolti e in conformità con le normative applicabili. L'accesso alla documentazione

contenente dati personali è limitato a personale autorizzato, che ha ricevuto formazione specifica in materia di privacy. I dati sono trattati in modalità manuale e/o elettronica, adottando misure idonee per garantire la protezione da accessi non autorizzati, perdita o alterazione.

- Conservazione dei Dati

I dati personali sono conservati per il periodo necessario a soddisfare gli scopi per i quali sono stati raccolti, rispettando i principi di minimizzazione dei dati e di limitazione della conservazione previsti dal Codice Privacy. I termini di conservazione sono definiti in base alla tipologia dei dati e agli obblighi normativi applicabili. Al termine del periodo di conservazione, i dati vengono distrutti in modo sicuro e definitivo.

- Sicurezza dei dati

L'ente adotta tutte le misure di sicurezza appropriate per proteggere i dati personali da trattamenti non autorizzati o illeciti, e da perdite accidentali, distruzione o danno. Queste misure comprendono l'uso di software di sicurezza aggiornati, politiche di accesso controllato e la protezione fisica delle strutture in cui i dati sono conservati.

- Diritti degli Interessati

In conformità con il Codice Privacy, gli interessati hanno il diritto di accedere, rettificare, aggiornare, cancellare o opporsi al trattamento dei propri dati personali. Per esercitare tali diritti, gli interessati possono rivolgersi al responsabile del trattamento, i cui dettagli di contatto sono forniti nell'Informativa sulla Privacy.

- Formazione e sensibilizzazione

Il personale dell'ente è regolarmente formato e sensibilizzato riguardo alla protezione dei dati personali e alle modalità di gestione della documentazione in conformità con le normative in materia di privacy e sicurezza.

* CONCLUSIONI

La scelta del nome "Zona" porta con sé un significato ricco e polivalente, che può essere giustificato su più livelli, riflettendo l'approccio e gli obiettivi della comunità stessa.

Spazio di protezione e accoglienza: "Zona" evoca l'idea di un'area delimitata, uno spazio protetto dove i ragazzi possano sentirsi sicuri, lontani dai pericoli e dalle influenze negative che li circondano. In un contesto dove il disagio psicofisico e socioculturale può portare a situazioni di isolamento e vulnerabilità, "Zona" suggerisce un ambiente controllato ma accogliente, in cui è possibile trovare un sostegno costante per affrontare le difficoltà. La "Zona" diventa, quindi, un rifugio sicuro, un territorio dove il minore può sperimentare nuovi percorsi di crescita.

Luogo di cambiamento e sviluppo: in un'accezione più dinamica, "Zona" può rappresentare una fase di transizione, uno spazio di passaggio dove i ragazzi hanno l'opportunità di riscoprire se stessi, allontanarsi dalle situazioni di disagio e rientrare in contesti sociali più sani. Il nome "Zona" può anche rimandare ad un concetto di trasformazione in corso: un'area in evoluzione, in cui ogni minore abbia la possibilità di progredire verso una vita più equilibrata, sana e consapevole, supportato da un lavoro integrato tra famiglia, scuola e altre agenzie educative.

Un territorio di rete e collaborazione: la "Zona" può anche essere vista come un'area di interconnessione, in cui la comunità e tutti gli attori coinvolti lavorano insieme in modo sinergico per il bene del ragazzo. La comunità semi-residenziale non è un'entità isolata, ma un nodo di una rete di supporto più ampia che include la famiglia, la scuola, i servizi sociali e le altre realtà educative e sanitarie. Il nome suggerisce, dunque, un concetto di "territorio" comune, dove la cooperazione tra più soggetti permette di creare una risposta globale, utile a soddisfare i bisogni.

Simbolo di inclusività e accessibilità: "Zona" è un luogo accessibile a tutti, senza esclusioni. La comunità intende essere un "punto di accesso" per tutti quei minori che vivono situazioni di disagio, rendendo il sostegno educativo, psicologico e sociale a portata di mano. In questo senso, la "Zona" è un concetto che non discrimina, ma accoglie senza giudizio, creando uno spazio in cui ogni ragazzo possa essere supportato nella propria unicità, senza etichette o barriere.

Un'area di prevenzione e consapevolezza: infine, "Zona" può essere intesa anche come uno spazio in cui vengono sviluppate attività di prevenzione e sensibilizzazione, in cui i minori vengono educati a riconoscere e ad evitare stili di vita pericolosi. È un luogo dove si lavora con loro per prevenire comportamenti a rischio e per far crescere la consapevolezza rispetto alla propria salute fisica, emotiva e sociale. "Zona" diviene un punto focale dove vengono costruiti strumenti e capacità di fare scelte più salutari e responsabili.

In sintesi, "Zona" è un nome che richiama un luogo sicuro, protetto, dinamico e in evoluzione, dove i minori possono affrontare le proprie difficoltà e trovare il supporto necessario per intraprendere un percorso di cambiamento. Inoltre, trasmette l'idea di un'area inclusiva e collaborativa, dove la rete di supporto è fondamentale per favorire la crescita e la prevenzione di stili di vita dannosi.

Prerogativa è recarsi in Zona tra il prima ed il dopo, tra ciò che è già stato e ciò che dovrà essere e diventare.