

CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA “CASA MIKA” DI MALONNO



Responsabile: Mariotti Nadia



**Approvata dal Resp. Servizi Socio Sanitari
della Cooperativa di Bessimo**

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.bessimo.it NELLA
PAGINA RELATIVA ALLA COMUNITA' EDUCATIVA “CASA MIKA”

Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate

INDICE

Mission, adesioni e Codice Etico	3
Dove siamo	3
Tipologia e modalità di accesso	4
Inserimento di minori sottoposti a Misura 6, ovvero vittime di abuso o maltrattamento	5
Autorizzazione e capacità ricettiva	6
Personale	6
Certificazione di Qualità	6
La Comunità educativa CASA MIKA	7
Il Progetto Educativo Individuale	8
Le parole chiave dell'intervento educativo di Casa Mika	9
L'inserimento in Comunità	10
Relazioni con la famiglia e con l'esterno	10
La giornata tipo	10
Menù tipo	11
Spese individuali	11
Le prestazioni offerte ai minori	12
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio	13
Reclami ed osservazioni	13
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI	14
FAC SIMILE QUESTIONARIO GRADIMENTO RAGAZZI COMUNITA'	15

Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission della Comunità di Malonno Casa Mika è quella della Cooperativa di Bessimo, di cui la stessa è parte.

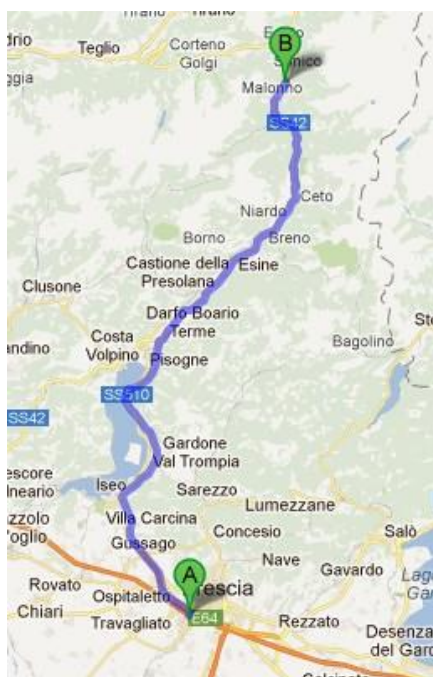
*“LA COOPERATIVA SOCIALE DI BESSIMO, FONDATA SULLA PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA DEI SOCI, OFFRE SERVIZI SOCIO SANITARI, SOCIALI E PERCORSI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI ACCOGLIENDO PERSONE CON PROBLEMI DI DIPENDENZA E MINORI IN DIFFICOLTA’, AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITA’ DELLA VITA, NEL RISPETTO DELL’INDIVIDUO E DELLA COLLETTIVITA’”.*¹

Riconosciuta Ente Ausiliario della Regione Lombardia dal 1980, la Cooperativa di Bessimo aderisce al settore Federsolidarietà dell’Unione Italiana Cooperative (Confcooperative), al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (C.N.C.A.), sezione IAF Infanzia Adolescenza e Famiglia, e al Coordinamento degli Enti Ausiliari della Lombardia (C.E.A.L.).

Per realizzare la propria Mission la Cooperativa collabora con gli Enti territorialmente preposti: Servizi Sociali, Tutele Minori, Tribunali per i Minorenni, ATS, NPI, Servizi Specialistici per adulti e minori, Comuni, Aziende territoriali di servizi alla persona.

Il Consiglio di Amministrazione del 20.12.10 ha approvato il testo del Codice Etico² che è scaricabile dal sito internet www.bessimo.it alla sezione DOCUMENTI ed in data 17.11.14 ha adottato il Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001.

Dove siamo



La Comunità Educativa “Casa Mika” si trova a Malonno (BS), in via Frossena n.2.

Tel e Fax: 0364.635010.

E-mail: malonno@bessimo.it

La Comunità dista 89 km dal casello di Brescia Ovest o 85 km dal casello di Ospitaletto dell’autostrada A4 (Torino – Milano – Venezia), percorrendo le SS 510 e SS 42 in direzione Lago d’Iseo – Valcamonica.

E’ facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici: la Ferrovia Nord Linea Brescia-Iseo-Edolo (stazione ferroviaria di Brescia) e le Ferrovie Nord Milano Autoservizi (autostazione vicino alla stazione ferroviaria di Brescia) effettuano corse di treni regionali ed autobus nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa 90 minuti (dalle ore 6.00 alle ore 22.00), collegando Brescia a Malonno in due ore.

¹ Mission stabilita dai soci della Cooperativa di Bessimo il 13.05.11, in sostituzione della precedente.

² L’art.4 dell’allegato A del D.G.R. Lombardia n° VIII/8496 del 26.11.08 prevede come obbligo dell’ente di “dotarsi di un codice etico, dandone atto nella carta dei servizi, la cui violazione contestata per iscritto ed in assenza di giustificazioni ritenute valide, ad insindacabile e motivato giudizio dell’ASL, costituirà causa di risoluzione di diritto del presente contratto”

Tipologia e modalità di accesso

La Comunità Educativa "Casa Mika" prevede l'accoglienza h 24 per 365 giorni all'anno, di minori di età compresa preferibilmente tra 0 e 12 anni di entrambi i sessi, sottoposti a Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (minori allontanati dalla famiglia con Provvedimento del Tribunale dei Minorenni oppure allontanati in seguito alla proposta formulata dai Servizi Sociali di competenza alla famiglia in difficoltà).

La Comunità prevede inoltre l'accoglienza di madri in difficoltà con figli e di donne vittime di violenza e maltrattamento con figli. Nonché la possibilità di accogliere minori oltre il dodicesimo anno d'età, previa valutazione della situazione da parte del Responsabile della Struttura. Si possono accogliere un numero massimo di 10 persone.

Nella Comunità si possono accogliere, in accordo con i Servizi Inviati, anche minori destinatari della Misura 6 ex DGR n° 2942/14, n° 5342/16 e n° X/7626/17 ed attivare le prestazioni necessarie e/o richieste.

Il Progetto Educativo proposto viene modulato sulle situazioni individuali e del nucleo, concordate con il Servizio Tutela Minori: la durata della permanenza è quindi variabile a seconda del Progetto Educativo Individualizzato costruito con il Servizio Inviante, sebbene si ritenga opportuno un Progetto minimo di sei mesi.

E' prevista anche la possibilità di inserimento, previo tutti i passaggi opportuni nella rete dei Servizi di competenza, di un minore figlio di madre o genitori tossicodipendenti quando questi siano inseriti in un Servizio Residenziale terapeutico della Cooperativa di Bessimo, in modo da permettere i contatti con i genitori e, laddove previsto, il ricongiungimento del nucleo familiare.

L'inserimento in Comunità avviene per accesso diretto: il Servizio Sociale inviante può contattare Casa Mika telefonicamente, mezzo e-mail o fax, presentando un quadro della situazione e delle persone (minori e/o madre) che necessitano di inserimento, seguito da una richiesta scritta formale da parte dell'Ente Affidatario del minore/i.

La Comunità, in seguito alla raccolta di informazioni e alla richiesta di inserimento, richiede una serie di documenti e riferimenti indispensabili per la gestione del caso, fornendo di conseguenza una risposta scritta in tempi rapidi (scritta e motivata in casi di diniego).

In caso di accettazione, il Responsabile o un suo delegato, concorda con il Servizio Sociale tempi e modalità d'ingresso e lo predispone, verificando che all'atto dell'inserimento del minore ci sia Verbale di Collocamento da parte di chi detiene la responsabilità genitoriale.

Entro i primi trenta giorni di permanenza in Comunità, viene definito insieme al Servizio di competenza il Progetto Educativo Individualizzato del minore, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti, ovvero legalmente tenuti ed autorizzati.

La retta per la permanenza residenziale dei minori e delle madri è a carico dei Servizi Sociali del territorio di provenienza/residenza. L'importo della retta è pubblicato sul sito internet della Cooperativa di Bessimo, alla pagina www.bessimo.it/utenza.html ed è a tutti visibile in un qualunque momento.

Per l'anno 2021 le rette giornaliere³ sono state così determinate:

- **Minori inseriti autonomamente: 90,48 Euro IVA escl. / 95,00 Euro IVA inclusa.**
- **Minori inseriti autonomamente sottoposti a Misura 6: 94,76 Euro IVA escl. / 99,50 Euro IVA inclusa.**
- **Minori inseriti con la madre: 78,57 Euro IVA escl. / 82,50 Euro IVA inclusa.**
- **Minori inseriti con la madre sottoposti a Misura 6: 86,67 Euro IVA escl. / 91,00 Euro IVA inclusa.**
- **Donne adulte e madri: 68,10 Euro IVA escl. / 71,50 Euro IVA inclusa.**

Data la situazione pandemica globale, la Cooperativa di Bessimo ha previsto un incremento giornaliero sulle rette stabilite corrispondente a 7 Euro lordi, per il periodo compreso dal 01.01.2021 al 30.06.21, causa emergenza sanitaria Covid-19. Dal 01.07.21, se l'emergenza sanitaria sarà rientrata, le rette torneranno ad essere ordinarie.

La Comunità "Casa Mika" vuole essere un luogo d'incontro e di vita nel quale vengono individuati i bisogni e viene sviluppato un Percorso Educativo attraverso un accompagnamento da parte del personale dell'equipe. Vuole configurarsi come un'esperienza educativa rivolta a minori provenienti da nuclei famigliari che presentano disagio grave e a minori che, per i motivi più vari, non possono continuare a vivere nell'ambito della propria famiglia.

³ E' possibile stipulare specifiche convenzioni tra Aziende Consortili o Servizi Sociali Inviati e la Cooperativa di Bessimo (come quella già attualmente in vigore con ATSP di Breno) in merito alle rette, dietro richiesta dei Servizi Sociali e valutazione poi della Cooperativa di Bessimo.

La Comunità è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

Inserimento di minori sottoposti a Misura 6, ovvero vittime di abuso o maltrattamento

Nella Comunità Educativa Casa Mika di Malonno è prevista l'accoglienza, previo accordo con i Servizi Sociali Inviati, di minori destinatari della Misura 6 ex DGR n° 2942/14, n° 5342/16 e n° X/7626/17.

Per i minori in questione la Comunità si riserva di applicare la procedura standard relativa all'inserimento, richiedendo però preventivamente il Progetto Quadro stilato dagli Enti Socio-Sanitari Inviati; tutto ciò al fine di impostare un Progetto Educativo Individuale conforme a quanto valutato e definito all'interno dello stesso Progetto Quadro, condiviso e sottoscritto da chi di competenza entro 90 giorni dall'ingresso del minore in Struttura.

Il Progetto Individualizzato a favore di minori vittime di abuso o maltrattamento è infatti orientato a:

- Rimuovere le situazioni di pregiudizio della salute psicofisica del minore;
- Superare le difficoltà e il disagio affettivo e relazionale, ristabilendo le condizioni per il recupero di una crescita armoniosa e serena.

Pertanto ai minori sottoposti a Misura 6 la Comunità Casa Mika si impegna a garantire:

- L'erogazione di tutti gli interventi socio-educativi individualizzati, propri del Progetto Educativo della Comunità ed indicati anche nel Progetto Quadro;
- Il sostegno al minore in tutte le fasi della presa in carico, ivi compreso l'accompagnamento nelle fasi processuali da parte di un educatore che possa fornire supporto e raccogliere le reazioni del minore.
- La promozione dello sviluppo delle competenze personali (scolastiche ed extrascolastiche) e di percorsi di socializzazione.
- Il supporto psicologico/psicoterapeutico.

Il supporto psicologico è garantito attraverso l'attivazione di interventi, individuali o di gruppo, definiti in accordo con il Servizio Inviante, rispetto ai modi di erogazione, di coordinamento e di monitoraggio. Tali interventi sono effettuati da una psicologa-psicoterapeuta (a contratto di consulenza con la Cooperativa di Bessimo) di formazione psicodinamica relazionale, che si avvale di un approccio relazionale centrato sulla rielaborazione dell'esperienza traumatica attraverso l'ausilio del simbolico (gioco, standardizzate tecniche proiettive, etc.) e/o l'uso di facilitatori dell'elaborazione mentale.

Il trattamento di gruppo, fortemente consigliato dalla letteratura circa la cura dei minori vittime di esperienze traumatiche, è finalizzato sia a promuovere la revisione cognitiva dell'esperienza traumatica sia a valorizzare la rivisitazione dei propri vissuti post-traumatici. Mentre il trattamento individuale mira alla rielaborazione di quanto è fissato nei modelli operativi post traumatici attraverso la promozione di un'esperienza riparativa, fattuale ed emozionale.

In generale l'intervento psicologico e psicoterapeutico della Comunità prende spunto dal "modello ecologico" di Bronfenbrenner (*The Ecology of Human Development*, 1979), ripreso più recentemente da Belsky (*Etiology of child maltreatment: a developmental-ecological analysis* (1993) in *Psychological Bulletin*), così come delineato nel Rapporto su "Violenza e salute" dell'OMS (*Preventing child maltreatment: a guide to taking action and generating evidence*. World Health Organization, 2006), nel caso specifico della violenza sui minori.

Inoltre la Comunità, nella presa in carico e gestione di minori destinatari della Misura 6, fa riferimento al documento del CISMAI (Coordinamento Italiano dei Servizi contro Maltrattamento e Abuso all'Infanzia) "Requisiti minimi dei Servizi contro il maltrattamento e l'abuso all'infanzia" e alla DGR 4821/2016 "Linee guida per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia". Tutto ciò con particolare attenzione al rispetto dei principi della *corresponsabilità* nel percorso di presa in carico e *dell'integrazione degli interventi* sia sul piano dell'interazione sul caso, sia su quello dell'interazione inter-istituzionale.

Gli esiti degli interventi di tipo psicologico rivolti ai minori vengono valutati sia dal punto di vista quantitativo (numero interventi erogati/programmati) che qualitativo, esiti desumibili dalle registrazioni sul Diario Multidisciplinare Integrato informatizzato, nonché dalle verifiche periodiche di PI e PEI, tracciate nel Fascicolo Personale Informatizzato del minore.

La Cooperativa di Bessimo, accogliendo minori destinatari della Misura 6 ex DGR n° 2942/14, n° 5342/16 e n° X/7626/17 e garantendo quanto appena descritto, si riserva di richiedere e concordare con il Servizio Sociale Inviante integrazioni alla retta giornaliera sopra esplicitata, in relazione alla qualità e quantità di interventi richiesti e necessari per raggiungere gli obiettivi definiti nel Progetto Individualizzato sottoscritto.

Autorizzazione e capacità ricettiva

La Comunità di Malonno si configura come “Comunità Educativa”, con gli standard stabiliti dalla DGR di Regione Lombardia n°6317 del 11.07.11 “INDICAZIONI IN ORDINE ALLA SPERIMENTAZIONE DEI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO PER LE UNITÀ DI OFFERTA SOCIALI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER MINORI”, pubblicata in B.U.R.L. n°28 del 13.07.11.

La Comunità Educativa “Casa Mika” è stata autorizzata al funzionamento con delibera del Comune di Malonno n°1539 del 23.04.07, come Comunità Educativa per 10 posti residenziali per minori e madri in difficoltà.

CODICE STRUTTURA della Comunità educativa Casa Mika: 31500SC0064.

Personale

Tutti i Servizi Residenziali della Cooperativa di Bessimo, tra i quali la Comunità Casa Mika, rispondono alla classificazione ATECO: Codice 87.9 – Assistenza Sociale residenziale Macro Settore 7 – Sanità e Servizi Sociali.

Il personale dell’equipe educativa è composto da:

- ◆ 1 Responsabile a tempo pieno
- ◆ 4 Educatori qualificati dedicati all’intervento educativo a tempo pieno
- ◆ 4 Educatori qualificati part-time dedicati all’intervento educativo

E’ inoltre presente all’interno dell’equipe la figura di uno Psicologo e Psicoterapeuta dell’età evolutiva, di formazione psicodinamica relazionale, che garantisce le proprie prestazioni in caso di minori sottoposti a Misura 6 e che viene integrata, all’interno dell’equipe educativa, con interventi di valutazione e/o supporto alla genitorialità, su valutazione dell’equipe stessa e/o su richiesta da parte dei Servizi Sociali Inviati, previa integrazione di retta giornaliera.

Viene effettuata una supervisione all’equipe educativa a cadenza quindicinale ed è possibile (laddove valutato e richiesto) attivare la collaborazione con figure specialistiche, come uno Psichiatra oppure un Mediatore Culturale.

La Cooperativa di Bessimo, in caso di integrazione al lavoro educativo da parte dello Psicoterapeuta o di altre figure specialistiche si riserva di richiedere e concordare con il Servizio Sociale Inviante possibili integrazioni alla retta giornaliera.

L’equipe è supportata nel proprio lavoro educativo da alcuni volontari del territorio, regolarmente iscritti all’Associazione di volontariato “Casello 11”, convenzionata con la Cooperativa di Bessimo.

Certificazione di Qualità

La Cooperativa di Bessimo ha ottenuto la Certificazione di Qualità da parte di [SGS ITALIA](#)⁴, in base alla norma UNI EN ISO 9001 settore EA 38F (assistenza sociale).

Alcune informazioni generali sul Sistema Qualità della Cooperativa di Bessimo sono disponibili sul sito internet della Cooperativa alla pagina www.bessimo.it/qualita.

⁴ [SGS Italia](#) è accreditata da ACCREDIA (il Sistema Nazionale per l’Accreditamento degli Organismi di Certificazione)

Le attività previste dal Sistema Qualità mirano essenzialmente ad ottenere:

- la costante soddisfazione dell'utente, del servizio inviante e degli operatori⁵
- l'ottimizzazione e miglioramento del servizio offerto
- la ricerca continua dell'efficienza ed efficacia della propria struttura organizzati

In tutti i servizi residenziali viene realizzata ogni anno una **rilevazione in merito alla soddisfazione dei propri ospiti**⁶, al fine di ottenere le necessarie informazioni da analizzare e valutare, per attuare costanti azioni di miglioramento.

Per la Comunità educativa Casa Mika è previsto un apposito questionario di gradimento (allegato alla presente carta dei Servizi), pensato per gli ospiti minori "più grandicelli".

La Comunità educativa CASA MIKA

La Comunità Educativa Casa-Mika si propone come un contesto educativo accogliente all'interno del quale ospitare minori il cui processo di crescita è stato interrotto o "distorto" e i cui bisogni evolutivi appaiono dimenticati o non riconosciuti dal contesto di provenienza. Vuole essere un posto nel quale l'interazione educativa può riattivarsi rispetto alle funzioni relazionali, comunicative e di socializzazione che caratterizzano la crescita dell'individuo e che, in situazione non particolarmente critiche e disagiate, trovano nella famiglia l'habitat culturalmente definito come naturale dello sviluppo del minore.

Casa Mika vuole essere pertanto un ambiente di condivisione dove i minori imparano a ri-costruire, ri-significare la propria storia, creare un ponte tra ciò che era e ciò che è ed imparano ad essere protagonisti rispetto alle scelte della propria vita e del proprio futuro, attraverso l'acquisizione di sempre maggiore competenze ed abilità di vita.

I principi che si ritengono adeguati per lo sviluppo di questo progetto residenziale riguardano:

- la *temporaneità*, in quanto l'accoglienza non vuole avere carattere di permanenza ma di aiuto e passaggio a situazioni di rientro in famiglia o di affido familiare;
- la *parzialità*: la Comunità vuole essere un luogo educante che interagisce con tutte le altre agenzie educative che attraversano la vita del minore e, pur occupandosi della cura e della tutela del bambino e assumendosene la presa in carico, non vuole immaginarsi come l'unico luogo deputato ad educarlo;
- la *non sostituività*: Casa Mika non sostituisce la famiglia d'origine e gli educatori non si devono confondere con le figure parentali. Non si tratta di ricostruire un modello ideale di famiglia, ma di aiutare a ricostruire e comprendere le immagini del proprio luogo d'origine.

In questo contesto Casa-Mika ritiene fondamentale considerare la vita residenziale dei minori l'essenza stessa dell'intervento educativo, riconoscendo ed accettando ciò che il bambino porta dentro di sé e dentro la Comunità.

Partendo dal Progetto di presa in carico elaborato con le diverse figure professionali, la Comunità collabora attivamente con i Servizi inviati degli ospiti, attraverso la condivisione iniziale del Progetto Educativo (sottoscritto entro un mese al massimo dell'inserimento), relazioni di aggiornamento ed incontri periodici, nei quali le figure professionali coinvolte possono verificare la salute psicofisica e l'equilibrio affettivo del bimbo e/o l'evolversi della relazione madre-bimbo, al fine di tutelare il minore e tenere aggiornato il Tribunale per i Minorenni di competenza.

Per quanto riguarda l'aspetto sanitario, la Comunità usufruisce dei Servizi territoriali (medico di medicina generale, pediatra, Ospedale di Esine dell'ATS della Montagna per le visite specialistiche) a seconda delle necessità.

Inoltre la Comunità è in relazione con la scuola materna, elementare e media inferiore di Malonno, dove i minori presenti in Comunità sono regolarmente iscritti e frequentanti in base all'età anagrafica. Sono mantenuti inoltre i rapporti con la questura di Brescia in caso di necessità relative ai permessi di soggiorno. A supporto della realizzazione dei Progetti Educativi Individualizzati e della gestione della quotidianità la Comunità può affiancare alla competenza educativa anche l'intervento temporaneo o continuativo di altre figure professionali esterne (es. insegnanti, animatori, artisti, medici, formatori) utilizzando quindi le competenze specifiche per potenziare percorsi di crescita personale delle singole utenti ospiti della Comunità.

⁵ Utenti, Servizi Inviati e Operatori delle comunità sono gli Stakeholder (portatori di interesse) individuati dalla Cooperativa di Bessimo

Il Progetto Educativo Individuale

Ogni minore accolto in Comunità, in autonomia oppure con la propria madre, diviene dal momento del suo ingresso utente del servizio. Viene particolarmente curata da parte della Struttura la fase di accoglienza dello stesso per agevolare il processo di familiarizzazione con l'ambiente e con le persone al suo interno ospitate, nonché con gli educatori.

Ogni minore inserito in Comunità ha una propria Cartella Personale Informatizzata (Cartella SocialAid della piattaforma InfoPoint di Ciditech, conforme a tutte le normative vigenti in materia) all'interno della quale è contenuto il Progetto Educativo Individualizzato (PEI), con la raccolta dei bisogni, la documentazione associata e la traccia di tutti gli interventi attuati. Tale Progetto viene definito e co-costruito dalla Comunità, dalla madre se presente e dai Servizi Sociali territorialmente competenti, a cui per lo più il minore è affidato da provvedimento del Tribunale per i Minorenni, tenendo conto della storia e dei bisogni del minore stesso. In particolar modo gli obiettivi evolutivi a breve termine contenuti nel PEI sono gestiti dall'educatrice all'infanzia case-manager del minore, assegnata dal Responsabile della Struttura al momento dell'ingresso dello stesso, tengono conto dei bisogni individualizzati del minore e sono regolarmente monitorati e verificati.

La Comunità si pone come obiettivo principale, contenuto anche all'interno della Mission della stessa Cooperativa di Bessimo ed a tutti comune, il rispetto dei diritti inalienabili del minore. Questo passa attraverso il sostegno e supporto della genitorialità (quando la madre è presente), nonché soprattutto dalla cura ed attenzione costante al minore stesso da parte degli educatori della Comunità.

Il Progetto Educativo Individualizzato prevede un intervento educativo da parte dell'equipe di riferimento; ma la stessa equipe educativa può decidere di integrare il proprio operato con quello di una psicologa dell'età evolutiva ad orientamento psicodinamico (con la quale ha un rapporto di collaborazione) che, dietro valutazione degli educatori e del Responsabile in accordo con i Servizi Inviati, può intervenire nel Progetto ed osservare da un punto di vista psicologico la relazione parentale e lo stesso minore, offrendo indicazioni utili alla madre ed agli educatori. L'intervento e l'integrazione del lavoro educativo da parte della psicologa dell'età evolutiva sono soggetti ad integrazioni di retta da parte del Servizio Inviante.

Il Progetto Individualizzato parte dall'ipotesi di un percorso di crescita dall'inserimento in Comunità (tempi, scadenze, curriculum scolastico, rientri e rapporti con la famiglia), senza trascurare di raccogliere notizie circa le esperienze precedenti.

Tre sono quindi gli elementi che sono sempre presenti nella realtà di ogni minore e che l'operatore tiene in considerazione: il passato, il presente e il futuro. Il passato è ciò che è stato vissuto, con risvolti positivi e negativi. Il presente offre gli elementi del "qui ed ora" sul quale progettare e costruire, ponendo le basi per un futuro che spera e vuole essere espressione di crescita.

Gli accorgimenti operativi, condivisi da tutto il gruppo di lavoro, consentono l'intervento educativo a più livelli e vanno in direzione di una presa di consapevolezza di quelli che devono essere gli obiettivi perseguibili, necessari a creare una matrice comune di riferimento che regola ed organizza con coerenza l'azione educativa. Tali obiettivi si possono riassumere nelle seguenti operazioni: osservare ed elaborare, disegnare e tutelare i confini, prendersi cura delle esigenze fisiche ed affettive. Basilare è un costante monitoraggio del Progetto (attraverso le equipe settimanali di programmazione, oltre che dai momenti di verifica con la rete dei Servizi e la supervisione a cadenza quindicinale dell'equipe) per adeguarli alla reale evoluzione del minore.

La Comunità educativa, pone pertanto le proprie basi metodologiche su:

- relazione educativa, affettiva ed autorevole con l'educatore;
- ambiente con una logica familiare (corresponsabilità e partecipazione);
- valorizzazione della quotidianità;
- ambiente stimolante e propositivo;
- metodologia educativa attiva, dinamica, esperienziale (attività ludiche, ricreative, di servizio);
- valorizzazione del singolo come elemento di unicità e del gruppo come risorsa;
- percorso scolastico e di socializzazione nel tempo libero esterno alla struttura;
- rispetto di alcune regole di convivenza definite dal servizio con il coinvolgimento dei minori;
- attività mirate ed idonee ai bisogni di ciascun ospite;
- recupero delle risorse e funzioni genitoriali della madre e della famiglia del minore.

Gli educatori all'infanzia nella valutazione dei singoli obiettivi dei minori si avvalgono anche del supporto di test diagnostici, utilizzati non per fare valutazione ma per incrementare l'osservazione del minore e della sua relazione con la madre; questo al fine di cogliere maggiori elementi possibili e definire obiettivi e strategie educative d'intervento mirate.

⁶ In allegato alla presente Carta dei Servizi è presente il Questionario Soddisfazione Utenti

I test utilizzati nella Comunità di Casa Mika sono: Parenting Stress Index (P.S.I.), Child Behavior Check List (C.B.C.L.) e Maternal Mind.

Strumenti fondamentali di lavoro per gli educatori all'infanzia con i minori sono quindi: l'osservazione, la relazione che si costruisce nel quotidiano con i piccoli ed i loro genitori, l'organizzazione della Comunità, i colloqui individuali con le mamme, i gruppi a tema, la gestione delle diverse responsabilità, ecc., ma l'utilizzo congiunto di test diagnostici validati, utilizzabili da educatori professionali, vuole significare tempestività nella valutazione della recuperabilità delle competenze e trasmissibilità qualificata delle informazioni ottenute.

In Comunità Educativa a Malonno vengono accolte, oltre ai minori, donne/madri in difficoltà con i propri figli o in stato di gravidanza. Come per i minori, anche per le madri è presente una Cartella Personale Informatizzata (Cartella SocialAid della piattaforma InfoPoint di Ciditech, conforme a tutte le normative vigenti in materia) e che costituisce il Fascicolo Educativo Individualizzato dell'adulto.

Ogni madre inserita ha un proprio case manager di riferimento ed un proprio Progetto Educativo personale che, oltre a prevedere il supporto alla genitorialità, prevede obiettivi di cura e valorizzazione della persona/donna nella sua complessità e globalità.

Ogni donna inserita in Comunità sottoscrive all'atto dell'ingresso un contratto con la Struttura con la quale si impegna a costruire un rapporto di reciproca collaborazione. Tutto il Progetto educativo verrà poi co-costruito e sottoscritto dalla stessa, in sintonia con quanto previsto dai provvedimenti cui è sottoposta da parte del TM, nell'intento primo di supportarla nel proprio ruolo genitoriale ma più in generale di metterla al centro in quanto donna portatrice di bisogni e diritti.

Per le madri inserite è previsto un apposito protocollo di accoglienza che prevede una serie di strumenti annessi a disposizione della stessa, tra i quali i colloqui, i gruppi educativi, le responsabilità, la gestione autonoma dei propri spazi e tempi liberi. Etc..

Spesso le madri inserite vengono supportate anche da Professionisti esterni che collaborano alla rilevazione del bisogno e al raggiungimento degli obiettivi proposti e condivisi e vengono agganciate alla rete territoriale dei Servizi socio-sanitari.

Le parole chiave dell'intervento educativo di Casa Mika

La Comunità Educativa Casa Mika riconosce i *minori* quali portatori di diritti, il primo fra tutti quello di essere bambino. Riconosce le madri quali portatrici di diritti e di doveri, in primis quello di essere o diventare una madre sufficientemente adeguata.

Casa Mika può sintetizzare l'impegno e l'accoglienza nei confronti dei propri ospiti in quattro concetti chiave:

- **RISPETTO** richiesto e ricevuto nei confronti di ospiti, personale in servizio, ambienti e regole interne. Il rispetto è coltivato e ricercato, è al centro di ogni semplice interazione quotidiana e di tutte le relazioni significative costruite nello spazio e nel tempo. E' condizione sine qua non all'interno di ogni Progetto, anche rivolto ai più piccoli.
- **TUTELA DEI DIRITTI** ovvero il diritto all'educazione, alla salute e alla cultura, il diritto alla protezione da ogni abuso, il diritto di vedere rispettata la propria personalità e dignità. Diritto alla crescita e alla serenità.
- **LIBERTA' DI ESPRESSIONE**, ovvero il diritto ad avere un'opinione e a poterla esprimere liberamente, il diritto a scegliere responsabilmente per il proprio presente e futuro ed esprimere le proprie idee a riguardo.
- **ASSERTIVITA' ED EDUCAZIONE**, nei confronti degli altri e di sé stessi, degli spazi e dei momenti comuni e di tutto ciò che di intimo e privato la Comunità garantisce ad ognuno, grande e piccolo.

La Comunità di Casa Mika ha un proprio regolamento interno, che governa la civile convivenza tra ospiti grandi e piccoli e che viene regolarmente rivisto e condiviso con gli stessi all'interno del Progetto Educativo. Lo stesso è disponibile per i suoi ospiti direttamente in Comunità.

L'inserimento in Comunità

L'inserimento di un nuovo ospite avviene, dopo aver ottenuto la richiesta formale di inserimento e la descrizione del caso da parte del Servizio Inviante (nonché tutta la documentazione richiesta in fase di inserimento), preferibilmente nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, ma in alcune situazioni urgenti o particolari l'inserimento può avvenire nelle giornate di sabato o domenica. Il Responsabile di Comunità o chi ne fa le funzioni concorda con i Servizi Invianti il giorno e la modalità d'ingresso, richiedendo per lo stesso il Verbale di Collocamento debitamente sottoscritto dall'Ente affidatario.

Estrema attenzione viene posta al periodo iniziale della vita comunitaria per favorire l'inserimento graduale in un contesto nuovo, nel rispetto dei tempi e delle difficoltà di adattamento del minore. Si permette al bambino di proporsi, esprimere i propri stati emotivi e gli si presenta il gruppo, la Comunità, le figure professionali che graviteranno intorno a lui, tutto ciò nell'ottica della chiarezza e del coinvolgimento.

Gli educatori si preoccupano di favorire lo sviluppo di relazioni significative. Ogni educatore (case manager) si assume, in modo più mirato, l'osservazione e l'accudimento di alcuni minori, per cogliere più profondamente la specificità del bambino e dei suoi legami significativi, con i quali ci si propone di instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione. Il case manager è delegato alla compilazione ed aggiornamento del PEI del minore stesso, debitamente sottoscritto dal Responsabile della Comunità.

Relazioni con la famiglia e con l'esterno

La Comunità include nel proprio Progetto Educativo la valorizzazione della relazione degli utenti con la propria famiglia d'origine e si impegna a tenere conto ed a rispettare, per quanto possibile, lo stile educativo e la cultura di provenienza del minore.

I famigliari hanno il diritto di avere contatti con il minore, secondo tempi e modalità definite però nel Progetto Educativo dello stesso, sottoscritto e concordato in itinere con i Servizi Sociali invianti e rispettoso delle Prescrizioni dettate dal Tribunale dei Minorenni di competenza.

Ogni Progetto Educativo è infatti individualizzato ed unico nel suo espletamento. Pertanto, considerando i minori e le madri ospitati soggetti di una rete familiare che va oltre il singolo, la Comunità si impegna a promuovere dialogo e collaborazione con le famiglie d'origine. Il tutto però secondo tempi e modalità definiti dal Progetto stesso ed in particolare dal Servizio Sociale e/o dall'Autorità Giudiziaria di competenza.

Nella consapevolezza che il ruolo della Comunità consiste anche nel facilitare il processo di riappropriazione delle competenze genitoriali, si cerca di individuare, a partire dalle specificità di ogni caso, le modalità più efficaci per avviare una collaborazione tra l'utente e la famiglia ed un possibile, nonché monitorato, coinvolgimento della stessa nella gestione del progetto educativo sul minore.

La giornata tipo

La giornata in Comunità è scandita secondo ritmi simili a quelli consueti a tutti i bambini e alle loro famiglie: la frequenza a scuola, i pasti in comune, il gioco, la frequentazione di compagni e amici, le attività sportive, lo studio in autonomia o aiutati, la cura di sé, le piccole collaborazioni alle attività domestiche, la possibilità di essere oggetto di cura, attenzione ed affetto rispettoso da parte degli adulti nella massima chiarezza dei rapporti.

Di seguito la "giornata feriale tipo" di Casa Mika.

Ore 6.30 – 7.15	Sveglia, colazione e preparazione bimbi
Ore 7.30	Scuolabus per i bambini che frequentano le scuole elementari e medie
Ore 8.30 – 9	Accompagnamento dei bambini alla scuola materna
Ore 9 – 12.30	Attività ludico ricreative con i bambini che restano in Comunità
Ore 12.30 – 14	Pranzo e riordino

Ore 14 –16.30	Compiti o attività ludico ricreative (per i bambini che restano in Comunità) e nanna per i più piccoli
Ore 16.30 – 17	Merenda
Ore 17 – 19	Compiti o attività ludico ricreative (per i bambini che restano in Comunità)
Ore 19 – 20	Cena e riordino
Ore 20.15	Preparazione bimbi per la nanna
Ore 21.00	Bimbi a letto
Ore 23	Luci spente, anche le mamma in stanza

Menù tipo

Le linee guida relative all'alimentazione dei bambini in Comunità sono state tratte dalla pubblicazione "Dimmi cosa mangi... e ti dirò chi sei" realizzata nel febbraio 2011 all'interno del "PROGETTO FIOCCO" promosso sul Bando Regionale "Fare rete e dare tutela e sostegno alla maternità". Per la redazione dei testi la Cooperativa Sociale di Bessimo – ONLUS ha collaborato con l'esperta Elena Rivadossi, biologa nutrizionista.

Il menù raccoglie le esigenze alimentari eventualmente prescritte per gli ospiti (adulti o minori) che ne hanno necessità terapeutiche e per gli utenti che esplicitano orientamenti alimentari dettati dalle loro religioni o per persone vegetariane. Il menù varia ogni settimana e si articola sulle 3 settimane del mese corrente; viene esposto in bacheca perché sia a tutti visibile.

Spese individuali

La comunità provvede a fornire vitto e alloggio, prodotti di base per l'igiene personale, spese per uscite di gruppo e/o ricreative. Sono a carico dell'utente adulto e/o della famiglia tutte le spese personali di qualsiasi altra natura (tabacco, spese per corrispondenza, farmaci, vestiti, accessori per l'igiene e l'estetica personale non fornite dalla Comunità, spese per uscite personali, ecc.), eventuali spese straordinarie, pagamenti arretrati e/o multe, cure mediche ed odontoiatriche specialistiche, spese legali.

La comunità resta disponibile, per le persone indigenti e con accordo scritto tra le parti, a comprendere e sostenere spese per l'acquisto di tabacco e farmaci previa verifica dello stato di indigenza e successiva autorizzazione da parte del Responsabile della struttura.

Poiché il denaro inviato da parte di familiari o amici all'utente è personale, non è possibile intestare vaglia o assegni alla comunità o alla Cooperativa di Bessimo. Il vaglia postale intestato all'utente sarà incassato dalla stessa ed il denaro verrà registrato su un apposito modulo. All'atto della dimissione tutto il denaro verrà riconsegnato all'utente, in quanto di sua proprietà.

L'utente può quindi utilizzare il proprio conto personale:

- per acquistare sigarette o tabacco (l'eventuale limiti di spesa viene concordato dallo staff) ;
- per tutte le altre spese personali, senza un limite di spesa settimanale (sarà lo staff a supervisionare tali spese);

La comunità provvede a tutte le spese legate al vitto e all'alloggio, nonché alla presa in carico, dei minori ospitati. Nello specifico la comunità si fa carico delle spese legate all'alimentazione e all'igiene personale dei minori di qualsiasi età, delle spese legate all'attività scolastica (compresi la cancelleria ed i trasporti), dei costi legati agli aspetti sanitari (accompagnamenti e farmaci compresi) nonché delle spese per attività educative e ricreative. Si intende però precisare che per quanto riguarda le rette scolastiche sono da intendersi comprese tutte quelle legate alla Scuola dell'Obbligo, compresa la retta per la Scuola dell'Infanzia esterna (3-6 anni) e buoni pasto relativi; non sono invece erogate e comprese le rette per l'eventuale Asilo Nido esterno, offerto come servizio all'interno della Struttura stessa.

Per i dettagli legati a quanto incluso nella retta giornaliera di permanenza dei piccoli ospiti della comunità si rimanda alla specifica tabella "Le prestazioni offerte ai minori" di seguito.

Le prestazioni⁷ offerte ai minori

La Comunità a fronte della corresponsione della retta giornaliera, offre in dettaglio i seguenti servizi per i minori:

PRESTAZIONE	COMPRESO	NON COMPRESO	FORNITO CON MAGGIORAZIONE
VESTIARIO		X ⁸	
SPESE SCOLASTICHE	X ⁹		
SPESE RELATIVE AI TRASPORTI ORDINARI	X		
SPESE ODONTOIATRICHE PER CURE RIGUARDANTI LA CONSERVATIVA, L'ENDODONZIA E LE AVULSIONI DENTARIE		X	
SPESE ODONTOIATRICHE PER TERAPIE ORTODONTICHE E PER RIABILITAZIONI DI TIPO PROTESICO		X	
SPESE RELATIVE ALL'ACQUISTO DI OCCHIALI E LENTI PER LA CORREZIONE VISIVA		X	
SPESE PER ATTIVITA' RICREATIVE E VACANZE	X ¹⁰		
TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO SCOLASTICO	X		
IN CASO DI RICOVERO OSPEDALIERO VIENE GARANTITA LA PRESENZA DI UN OPERATORE IN OSPEDALE			X ¹¹
VIENE PRATICATO SCONTO PER FRATELLI		X	
IN CASO DI RIENTRI PERIODICI PRESSO LA FAMIGLIA E' PREVISTA UNA RIDUZIONE DELLA RETTA		X	
IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA SUPERIORE ALLA SETTIMANA E' PREVISTA UNA RIDUZIONE DELLA RETTA		X	
PSICOLOGO / PSICOTERAPEUTA			X ¹²
SPESE PER PANNOLINI	X		
SPESE PER LATTE ARTIFICIALE	X		

⁷ Prestazioni standard previste per tutti i minori accolti. Per i minori inseriti sottoposti a Misura 6 tali prestazioni sono integrate con le specifiche prestazioni previste ed esplicitate nel capitolo ad hoc a pagina 5 della presente Carta dei Servizi.

⁸ Le spese relative alla biancheria intima personale ed al vestiario sono a carico della famiglia del minore oppure del Servizio Inviante. Solo in caso di effettiva necessità ed impossibilità economica, verificata dalla Responsabile della Comunità, la stessa può decidere di farsene carico.

⁹ Compresa le rette per la Scuola dell'Infanzia (3-6 anni) e relativi buoni pasto. Non sono invece comprese le rette di Asili Nido esterni (0-3 anni) o Asili Sezione Primavera (2-3 anni), la cui frequentazione è facoltativa e non obbligatoria e di cui la Cooperativa di Bessimo non si fa carico.

¹⁰ Si fa riferimento ai Grest estivi, attività sportive/ricreative parascolastiche all'interno di un apposito budget annuale della comunità.

¹¹ Se accompagnato dalla madre sarà questa a rimanere in ospedale; se il bimbo è inserito autonomamente ed il ricovero supera i 4 gg è prevista una richiesta di integrazione della retta giornaliera al Servizio Inviante.

¹² Su valutazione dell'equipe educativa e/con il Servizio Inviante ed in relazione al PEI del minore, con integrazione della retta giornaliera.

Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio

Nel corso del trattamento residenziale gli utenti sono accompagnati, stimolati e sostenuti da alcuni strumenti fondamentali. *La diversità di questi strumenti consente ad ogni utente di avere la possibilità di trovare il modo più congeniale per il proprio progetto di cura. L'utilizzo degli strumenti a disposizione è discrezionale e può variare in relazione al Progetto Individualizzato (PEI) di ogni ospite, sottoscritto e validato dal Servizio Sociale Inviante, nonché alla relativa retta quotidiana corrisposta.*

Gli strumenti che seguono sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

- | | |
|---|---|
| <p>➤ <i>Strumenti educativi che caratterizzano la Comunità</i></p> <ul style="list-style-type: none"> La relazione educativa La condivisione La gestione del tempo libero Le regole di convivenza | <ul style="list-style-type: none"> L'assistenza e la cura quotidiana La vita di gruppo La collaborazione con i Servizi Sociali Il Fascicolo Personale Informatizzato |
| <p>➤ <i>Strumenti individuali</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Colloquio della madre con l'educatore Colloquio del minore con l'educatore all'infanzia Colloquio con lo psicologo Gruppi educativi a tema, per madri e minori | <ul style="list-style-type: none"> Colloquio con lo psicologo dell'età evolutiva Colloquio con la Responsabile Obiettivi individuali Rientri in famiglia Responsabilità educative per le madri |
| <p>➤ <i>Strumenti specifici</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Child Behavior Check List (C.B.C.L.) Parenting Stress Index (P.S.I.) Maternal Mind | |

Reclami ed osservazioni

Sia i servizi inviati che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al Progetto Educativo dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Cooperativa.

Il reclamo va segnalato tramite l'apposito modulo, che è scaricabile dal sito internet della Cooperativa www.bessimo.it, è disponibile presso ogni Comunità ed è allegato alla presente carta dei servizi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Reclami e osservazioni possono essere inviati, tramite l'apposito modulo:

- Scansionato via mail: qualita@bessimo.it
- Via fax: 030-2751681
- Per posta scrivendo a
Responsabile Assicurazione Qualità
Cooperativa di Bessimo ONLUS
via Casello, 11
25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI

(Allegato n.1)

Come previsto dal Sistema Qualità e come deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 7 giugno 2010 sia i servizi inviati che le utenti stesse ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile della Comunità terapeutica o del servizio competente. In ogni caso reclami e osservazioni possono essere inviati in forma scritta utilizzando il presente modulo al Responsabile Assicurazione Qualità, che provvederà ad aprire una Non Conformità ed a inoltrare il reclamo direttamente al Presidente o all'organismo che il Consiglio di Amministrazione avrà indicato per questo scopo.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni può essere inviato:

- scansionato via mail a qualita@bessimo.it
- via fax a 030-2751681
- per posta a Responsabile Assicurazione Qualità
 Cooperativa di Bessimo ONLUS
 Via Casello, 11
 25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

Il/La sottoscritto/a _____¹³

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente / ex utente
- familiare di utente / di ex utente _____¹⁴
- servizio inviante dell'utente _____¹⁵
- altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____¹⁶

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella Comunità terapeutica di _____¹⁷

Data _____ Firma _____

¹³ Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio

¹⁴ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

¹⁵ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

¹⁶ Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo

¹⁷ Indicare il nome / località della comunità terapeutica

FAC SIMILE QUESTIONARIO GRADIMENTO RAGAZZI COMUNITA'

(Allegato n.2)

Quanto ti piace Casa Mika?

(stanze, colori, mobili, materiali e giochi a disposizione)



Quanto ti piace la pappa di Casa Mika?



Quanto ti sembra pulita Casa Mika?



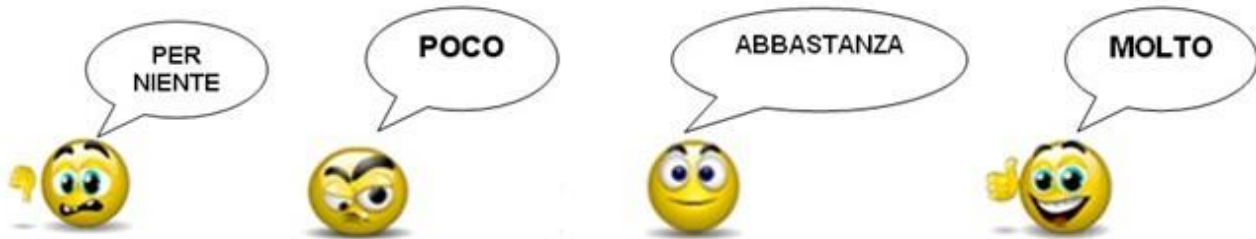
Quanto ti sono piaciute le attività al di fuori della Comunità proposte quest'anno? (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)



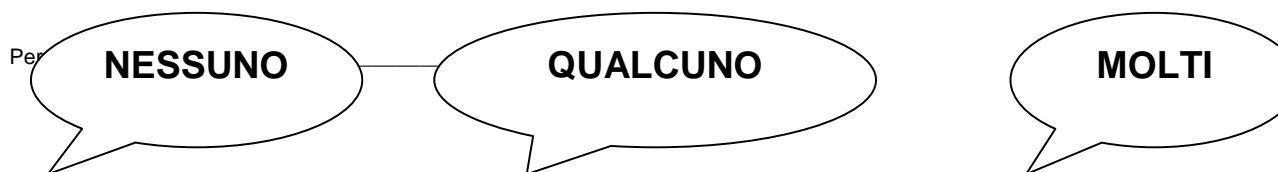
C'è qualcosa che ti è piaciuto in particolare?

C'è qualcosa che non ti è piaciuto per niente?

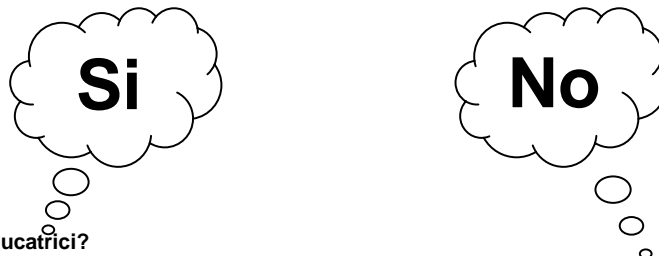
Quanto ti trovi bene con gli altri ragazzi?



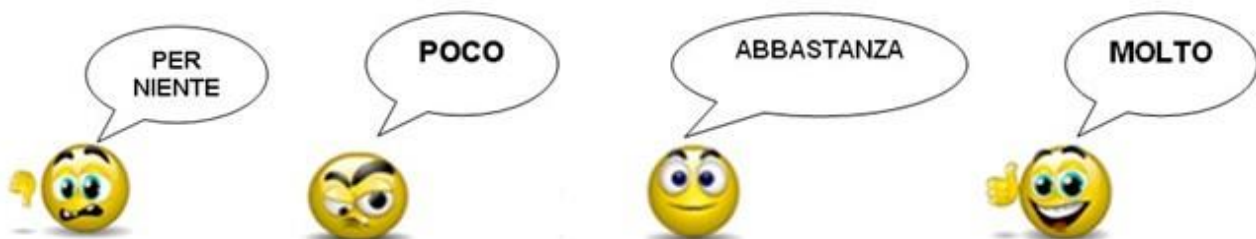
Da quando sei in comunità hai conosciuto nuovi amici e nuove amiche?



Hai mai invitato in Comunità un tuo amico o amica?

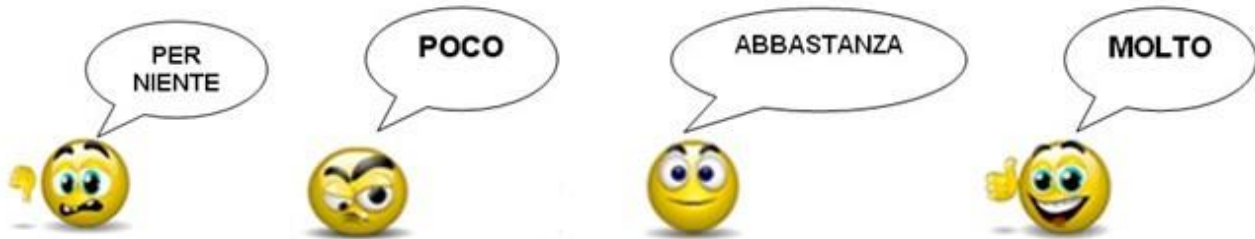


Quanto ti trovi bene con le educatrici?

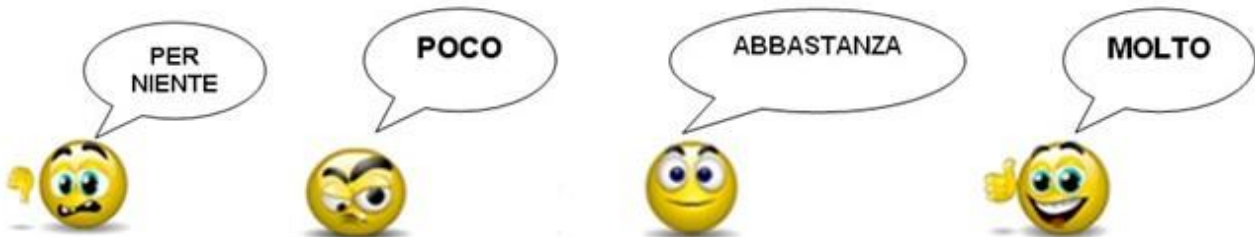




Quanto pensi che le educatrici ti siano di aiuto nel rapporto con i Servizi Sociali?
Per esempio se hai qualche richiesta da fare all'assistente sociale.



Quanto ti trovi bene con i volontari?



Prova a dirci 5 cose che in Comunità tutto sommato ti fanno stare bene o ti sono di aiuto:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



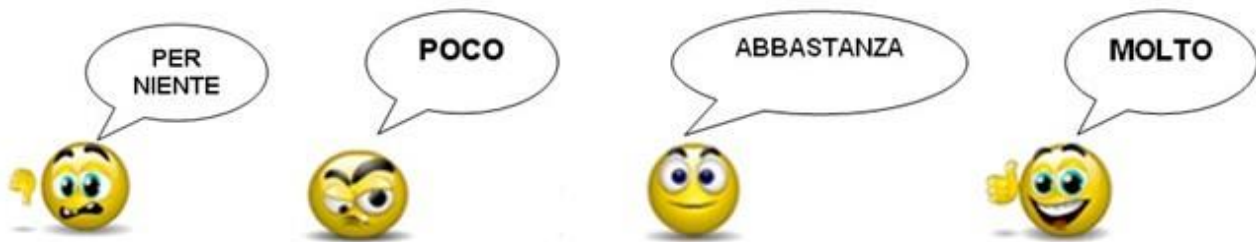
Prova a dirci 5 cose che in Comunità invece ti fanno stare male:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

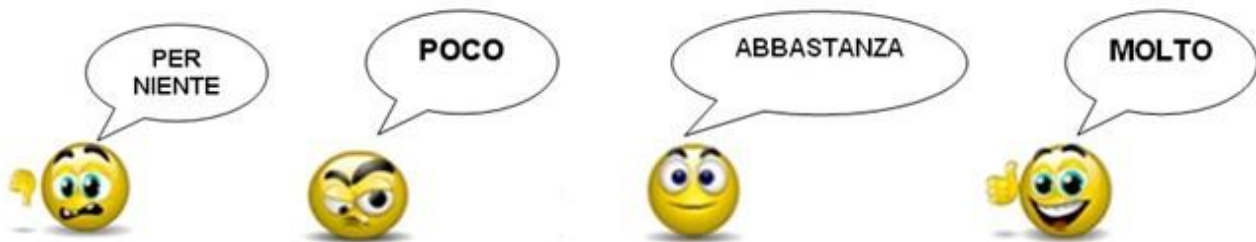
Quanto ti piacciono gli orari della Comunità?



Quanto ti piacciono le cose che devi fare per te stesso/a? Per esempio la doccia serale, riordinare la tua stanza, i compiti di scuola, ecc.



Quanto ti piacciono le cose che devi fare per gli altri?
Per esempio apparecchiare e sparecchiare, condividere le cose e le attività, ecc.



Quanto ti piacciono le disposizioni del servizio sociale?
Per esempio le telefonate, le visite, ecc.



Rispondere a queste domande ti è in qualche modo servito, anche solo a riordinare i pensieri?



DATA DI COMPILAZIONE _____