



## **CAROVANA SOC. COOP. SOCIALE**

### **CARTA DEL SERVIZIO – COMUNITA' RESIDENZIALE SICHEM**

#### **DEFINIZIONE:**

Sichem è una comunità educativa, residenziale, mista, la cui finalità è accompagnare i ragazzi accolti a riorientare la propria vita, a partire dalla loro situazione di vulnerabilità, per immaginare il proprio futuro. Il lavoro è orientato a favorire la riunificazione familiare, cercando di mantenere il miglior livello possibile di relazione tra il minore e la famiglia d'origine. Dove possibile si giunge ad un rientro dei ragazzi nella loro famiglia. Qualora invece non sia la soluzione migliore, si accompagnano i ragazzi a percorsi diversi come famiglie affidatarie o percorsi di autonomia.

Strumenti centrali sono:

- la “casa” intesa sia dal punto di vista delle caratteristiche ambientali, sia dal punto di vista delle relazioni tra chi vi abita.
- La progettazione individuale, attraverso cui si costruiscono percorsi personalizzati per i singoli ragazzi.
- Il lavoro sul territorio d'origine dei ragazzi inseriti o della comunità collaborando con altre agenzie educative al fine di costruire un contesto favorevole allo sviluppo dei ragazzi;

#### **DESTINATARI:**

Il servizio è rivolto a ragazzi e ragazze, temporaneamente allontanati dalle famiglie di origine, che vengono accolti su richiesta dei servizi sociali, che hanno la titolarità del progetto.

Sono accolti preadolescenti e adolescenti dai 9 ai 18 anni provenienti da situazioni di vulnerabilità e fragilità familiare che ne ostacolano lo sviluppo.

Di norma i ragazzi sono inseriti a scuola, ma, qualora il percorso di studi risultasse problematico, si stabiliscono una serie di interventi con il ragazzo per riappropriarsi della possibilità dello studio o di un percorso formativo alternativo propedeutico all'inserimento lavorativo (es. stage).

## OBIETTIVI:

Consapevoli del proprio ruolo educativo e disponibili ad un forte coinvolgimento emotivo e relazionale, gli educatori della comunità Sichem perseguono i seguenti obiettivi:

- ❖ accompagnare e sostenere bambini e ragazzi nella crescita personale, nella conoscenza ed espressione di sé e delle proprie risorse, nella costruzione delle relazioni e nella gestione dei conflitti con adulti e pari età;
- ❖ riconoscere, valorizzare e attivare, ove possibile, le risorse presenti nella famiglia instaurando con essa un rapporto di collaborazione e fiducia;
- ❖ promuovere e sostenere l'integrazione dei ragazzi e delle loro famiglie nel tessuto sociale di appartenenza o, qualora non possibile, nel territorio dove il ragazzo sarà inserito.

## METODO

L'equipe educativa della comunità Sichem ha come cornice teorica di riferimento il modello multidimensionale definito "Il mondo del bambino", che si fonda sulle dimensioni di sviluppo importanti per bambini e ragazzi per raggiungere un benessere di lunga durata e sugli elementi che influiscono sullo sviluppo dei loro bisogni in relazione alle capacità genitoriali e ai fattori familiari ambientali.

La comunità quindi predispone delle attività a favore dei ragazzi inseriti, con il coinvolgimento delle famiglie e del territorio di origine o di appartenenza della comunità. Le attività possono variare a seconda del progetto e sono declinate nelle seguenti tabelle.

La comunità offre spazi di ascolto ai familiari dei ragazzi al fine di garantire momenti di supporto e confronto nonché per valutare la soddisfazione dei percorsi progettuali attivati e/o raccogliere le difficoltà rilevate.

I familiari hanno quindi la possibilità di richiedere momenti ad hoc per condividere le riflessioni maturate sul metodo adottato, valutandone il gradimento attraverso:

- incontri in sede o al Servizio Tutela;
- appuntamenti con i responsabili della struttura e/o educatore referente;
- questionari di gradimento annuali;

LATO BAMBINO		
ATTIVITA' CON IL BAMBINO/ RAGAZZO	NELL'AMBIENTE DELLA COMUNITA'	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pasti, cura dell'alimentazione;</li> <li>● Accompagnamento alla salute, alla cura, all'igiene personale;</li> <li>● Accompagnamento allo studio (dal punto di vista didattico, con eventuali collaboratori esterni, e dal punto di vista delle relazioni con insegnanti e compagni di classe);</li> <li>● ripresa del percorso scolastico o percorso formativo alternativo propedeutico all'inserimento lavorativo;</li> <li>● attività di gruppo (riunioni con i ragazzi, uscite, laboratori,...)</li> <li>● responsabilizzazione del ragazzo nella cura della casa;</li> <li>● attività per lo sviluppo di autonomie personali adeguate all'età e al percorso individuale;</li> <li>● accompagnamento alla conoscenza di sé, dei propri punti di forza e interesse;</li> <li>● Accompagnamento nelle relazioni con adulti e pari età;</li> <li>● Accompagnamento e sostegno alla relazione con la propria famiglia e parentela;</li> <li>● Accompagnamento e supporto all'elaborazione dei vissuti emotivi, con attivazione di eventuali percorsi di sostegno psicologico con specialisti competenti, se necessario;</li> <li>● Accompagnamento alla relazione con i servizi di riferimento;</li> </ul>
	NEL SUO AMBIENTE DI VITA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Relazioni con la scuola frequentata;</li> <li>● Accompagnamento, sostegno alle attività del territorio secondo gli interessi del ragazzo;</li> <li>● Mantenimento delle relazioni nel territorio d'origine, qualora possibile;</li> <li>● Attività domiciliari di supporto alla relazione di genitori e figli, nei momenti di rientro a casa;</li> </ul>

LATO FAMIGLIA			
ATTIVITA' CON I GENITORI	NELL'AMBIENTE DELLA COMUNITA'	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Percorso partecipato per analisi della situazione, condivisione del PEI, valutazione e monitoraggio condiviso del percorso. (Tale processo è attuabile sempre in accordo con l'autorità giudiziaria e con il servizio di tutela);</li> <li>● Partecipazione ad un gruppo di sostegno alla genitorialità, guidato da educatori esperti.</li> </ul>	
	NEL SUO AMBIENTE DI VITA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Attività domiciliari di supporto alla relazione di genitori e figli, nei momenti di rientro a casa;</li> <li>● Accompagnamento, sostegno alla partecipazione alle attività del proprio figlio (es. coinvolgimento scolastico);</li> </ul>	

LATO AMBIENTE	
ATTIVITA' NELL'AMBIENTE DI VITA DELLA FAMIGLIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Relazione con la scuola frequentata prima dell'inserimento, nei casi logisticamente possibili;</li> <li>● Accompagnamento nel rapporto con altre agenzie educative (es. sport, attività parrocchiali,...)</li> <li>● Supporto sociale tramite attivazione di forme di vicinanza solidale;</li> <li>● Supporto alla ricerca del lavoro;</li> </ul>

### I PRINCIPALI PROCESSI DI ACCOGLIENZA

FASE	OBIETTIVO	METODOLOGIA	STRUMENTI	TEMPI
<b>Segnalazione</b>	Raccogliere informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incontro di presentazione della situazione;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Documentazione fornita dai servizi;</li> </ul>	-

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confronto in coordinamento educativo e in equipe per valutazione;</li> </ul>		
<b>Osservazione</b>	Conoscere la situazione e valutare il tipo di progetto da proporre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Percorso di osservazione del ragazzo/a, della famiglia e dell'ambiente;</li> <li>● Possibilità di progetti di inserimento graduale e costruiti ad hoc;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Scheda di osservazione;</li> <li>● Visita concordata in comunità;</li> <li>● Attività specifiche con ragazzo/famiglia/ambiente;</li> </ul>	circa 2 mesi;
<b>Attuazione</b>	Realizzare il progetto pensato	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Costruzione del PEI;</li> <li>● Implementazione delle attività;</li> <li>● Verifica e riprogettazione periodica;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Scheda di microprogettazione PEI;</li> <li>● Diario giornaliero;</li> </ul>	tempo del progetto
<b>Conclusione</b>	Accompagnare alla chiusura o al cambiamento di progetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Costruzione del progetto di conclusione e rimodulazione degli interventi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Scheda di microprogettazione PEI;</li> <li>● Follow up</li> </ul>	circa 3 mesi
<b>Dimissione anticipata</b>	Accompagnare alla chiusura degli interventi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definizione e condivisione con il Servizio Tutela, famiglia e minore di nuova definizione dello stesso e della necessità di un luogo che possa rispondervi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Scheda di microprogettazione PEI con app DEDU</li> <li>● Follow up</li> </ul>	circa 3 mesi

### Ammissioni e dimissioni.

In sintesi ricapitoliamo unicamente i processi di accoglienza e dimissione.

La segnalazione arriva direttamente al responsabile della comunità che in una prima fase raccoglie informazione e fa una prima valutazione della fattibilità dell'inserimento. A seguito di ciò si apre un confronto in

Coordinamento Educativo ed equipe, per una valutazione più approfondita. Se la valutazione è positiva si procede con l'inserimento, previa visita concordata in comunità del ragazzo e della famiglia.

Le dimissioni del ragazzo dalla comunità sono valutate e concordate fra i servizi sociali territoriali che hanno in carico il minore e l'equipe educativa, quando l'obiettivo del pei è stato raggiunto o quando decadono le prescrizioni esterne (giudice). In casi del tutto eccezionali, è prevista la dimissione del ragazzo dalla comunità qualora la presenza del minore provochi grave e comprovato pregiudizio al ragazzo stesso e/o agli altri ragazzi e/o agli operatori, e in ogni caso dopo aver messo in atto tutti i tentativi di supporto attivabili.

Le dimissioni possono volgere verso:

- il rientro accompagnato nella famiglia d'origine;
- la collocazione nella comunità di sgancio;
- la collocazione in altra struttura più idonea;

Il percorso, pur essendo differente per ogni situazione, prevede che la fase delle dimissioni, come quella dell'accoglienza, venga sottolineata con una ritualità che dia risalto alle relazioni intessute fino a quel momento, dando un senso costruttivo al tempo trascorso in comunità.

## SEDE E ORARI

La comunità ha sede a San Martino di Lupari, in via Monte Pelmo 3/A. La posizione è strategica in quanto situata vicino ai centri territoriali più importanti (Cittadella, Bassano, Castelfranco) e per questo logisticamente agevolata dalla presenza di mezzi pubblici.

È aperta per tutto l'anno, tutti i giorni della settimana, con copertura oraria h24. Durante l'estate si è soliti organizzare una vacanza fuori sede, al mare o in montagna.

## EQUIPE

L'equipe educativa è composta da educatori di entrambi i sessi: il loro numero rispetta gli standard previsti dalla Regione Veneto.

L'équipe si riunisce settimanalmente per organizzare il lavoro e condividere metodologia e obiettivi. All'interno del gruppo è presente la figura del responsabile, che è parte integrante dell'équipe e garante della coerenza educativa ed organizzativa della comunità; ha la responsabilità di coordinare l'equipe gestendo le dinamiche interne e garantendo il funzionamento; mantiene, inoltre, le relazioni con i servizi esterni.

L'orario degli educatori è organizzato in turni settimanali, distribuite funzionalmente alle esigenze del servizio.

Una certa flessibilità dell'orario è indispensabile per permettere di garantire la copertura in situazioni di

imprevisti o emergenze. E' prevista la compresenza degli educatori in tutto l'orario di presenza dei ragazzi in comunità.

All'equipe educativa è garantita una formazione continua, interna ed esterna alla cooperativa, e una supervisione pedagogica, a cadenza mensile, sulle dinamiche del lavoro educativo, sull'analisi e la microprogettazione educativa, sull'utilizzo e il miglioramento degli strumenti.

## RETTA

La retta di accoglienza del ragazzo/a è mensilizzata e individualizzata sulla base del progetto quadro condiviso con il servizio inviante. La retta viene costruita per ogni ragazzo in base ai giorni di frequenza, alle spese in carico alla comunità, alla presenza o meno durante i weekend. La retta è soggetta ad adeguamento Istat annuale e comprende anche la quota necessaria al mantenimento di un ambiente comunitario decoroso e igienizzato (presenza di una figura addetta a questo ruolo).

La retta comprende per ogni ragazzo/a le seguenti voci di spesa:

### COSTI SERVIZIO:

- Vitto
- Vestiario
- Cura della persona
- Spese sanitarie
- Istruzione e formazione
- Socializzazione (tempo libero, vacanza, sport, associazionismo, consumi culturali e ricreativi)
- Trasporto

### COSTI STRUTTURA:

- Gestione (utenze, manutenzione ordinaria immobile e automezzi, personale/servizi di pulizia)
- Affitto/mutuo dell'immobile

### COSTI PERSONALE:

- Figure professionali e diritti dei lavoratori in base ai contratti collettivi di riferimento
- Formazione, supervisione e sostegno degli operatori

### COSTI GESTIONE:

- Imposte, tasse, assicurazioni e altri oneri gestionali e amministrativi

### COSTI EDUCATIVI E PROGETTUALI:

- Attività educative progettuali individualizzate

- Momenti di confronto (Incontri al Servizio Tutela, incontri con la famiglia, colloqui con i professori)

Servizio Sichem	Retta giornaliera
<b>Frequenza presso la comunità residenziale "Sichem" omnicomprensiva base</b>  <b>Da maggio 2024 a dicembre 2024</b>	€ 129,00  + IVA 5%
<b>Frequenza presso la comunità residenziale "Sichem" omnicomprensiva base</b>  <b>Da gennaio 2025 a dicembre 2025</b>	€ 136,00  + IVA 5%

## GESTIONE RECLAMI

La Cooperativa Carovana considera un reclamo uno strumento utile al miglioramento del servizio perché contribuisce a ridurre il rischio di insoddisfazione.

Vista la particolarità dell'utenza si è deciso di fare una distinzione fra i reclami esterni e interni:

- **RECALMI ESTERNI:** eventuali reclami o suggerimenti possono essere comunicati tramite posta elettronica all'indirizzo email [amministrazione@carovanacoop.it](mailto:amministrazione@carovanacoop.it) oppure tramite posta o consegna a mano presso la sede della Comunità Educativa Residenziale sita in via Monte Pelmo 3/A, San Martino di Lupari 35018 (PD).

Si precisa che i reclami che perverranno in forma anonima non verranno presi in considerazione.

Le segnalazioni devono contenere le specifiche del disservizio preso in esame (motivo della segnalazione) e le date o il periodo cui si fa riferimento nonché il soggetto coinvolto (operatore, ausiliario, Responsabile, altri).

I dati relativi alla segnalazione verranno esaminati dal c.d.a. che dovrà chiarire le responsabilità e successivamente valutare la strategia di intervento più adatta a risolvere la controversia. Se necessario,



nella gestione della segnalazione la Cooperativa potrà avvalersi di una consulenza esterna o potranno

essere coinvolte altre funzioni (oltre a quella che ha ricevuto la segnalazione stessa) in funzione del coinvolgimento negli eventi e/o nella soluzione degli stessi. La Cooperativa darà risposta al soggetto segnalante entro 30 giorni da quando il reclamo è stato recapitato per posta o in sede.

- **RECLAMI INTERNI:** i reclami o le segnalazioni che pervengono dai familiari dei ragazzi ospiti della struttura o dagli stessi utenti possono essere inviate direttamente al Servizio Tutela che segue il minore o al Responsabile del Servizio Residenziale tramite posta elettronica all'indirizzo email [sichem@carovanacoop.it](mailto:sichem@carovanacoop.it) oppure tramite posta o consegna a mano presso la sede della Comunità Educativa Residenziale sita in via Monte Pelmo 3/A, San Martino di Lupari 35018 (PD).

Come per i reclami esterni, si precisa che le segnalazioni che perverranno in forma anonima non verranno prese in considerazione.

Le segnalazioni devono contenere le specifiche del disservizio preso in esame (motivo della segnalazione) e le date o il periodo cui si fa riferimento nonché il soggetto coinvolto (operatore, ausiliario, Responsabile, altri). Sarà quindi il Responsabile del Servizio a condividere con il Servizio Tutela e l'educatore referente del caso le criticità segnalate per chiedere un incontro di verifica tra le parti al fine avviare strategie di intervento risolutive o potenziali. Se necessario, nella gestione della segnalazione la Cooperativa potrà avvalersi di una consulenza esterna o potranno essere coinvolte altre funzioni (oltre a quella che ha ricevuto la segnalazione stessa) in funzione del coinvolgimento negli eventi e/o nella soluzione degli stessi. Il Responsabile del Servizio organizzerà l'incontro di verifica entro e non oltre 30 giorni dalla data della segnalazione.

## **SINERGIE CON ALTRI SERVIZI..**

### **... DELLA COOPERATIVA**

La Cooperativa Carovana è una realtà che persegue scopi sociali ed educativi attraverso la gestione di servizi socio-educativi e di animazione socio-culturale, tesi al miglioramento del benessere generale della comunità. Oltre al Sichem e la Cooperativa gestisce, in un'ottica di piazza e di sinergia, una comunità educativa diurna per minori "Samuele", il un Servizio di Educativa Domiciliare e Territoriale (S.E.D.T.), ed alcuni progetti per l'autonomia "Mañana". La Cooperativa ha strutturato alcuni dispositivi trasversali i servizi, allo scopo di diversificare ed arricchire la risposta ai bisogni dei ragazzi accolti e delle loro famiglie. Nella fattispecie attualmente sono attivi:

- lo Spazio adolescenti e preadolescenti: un momento di gruppo in cui i ragazzi possono confrontarsi su tematiche da loro scelte sotto la guida di educatori esperti.
- Gruppo genitori: momento dedicato alla cura della genitorialità dei ragazzi inseriti nei vari servizi, seguiti da educatori esperti.

## **.. DEL TERRITORIO**

Come già esplicitato nella descrizione della metodologia, la comunità collabora anche con alcuni servizi del territorio, per un miglior sostegno ai ragazzi. In particolare, oltre ai servizi della tutela e dell'età evolutiva, collabora con realtà associative parrocchiali, sportive, culturali. Nei casi in cui ciò è richiesto ci si appoggia anche a psicologi terapisti privati.

## **RIFERIMENTI**

Comunità Educativa Residenziale Sichem

Via Monte Pelmo 3/A- 35018

San Martino di Lupari (Pd)

Tel. 049 5953110 - Cell. 3488866563

[sichem@carovanacoop.it](mailto:sichem@carovanacoop.it)

Responsabile Dott.ssa Giulia Bagnoli

La presente Carta del Servizio è stata vista e approvata dal c.d.a. della Carovana Soc. Coop Sociale in data Ottobre 2022.

La presente Carta del Servizio è stata vista e approvata dal c.d.a. della Carovana Soc Coop Sociale in data Maggio 2024