Associazione Comunità Il Gabbiano onlus

www.gabbianoonlus.it

Carta dei servizi

Comunità Educativa per Minori "Gae"

&

Alloggio per l'Autonomia "Leo"

Approvata dal consiglio direttivo del 17.07.2024

SOMMARIO

1. Introduzione 4
1.1. Informazioni generali sulla associazione 4
1.1.1. Carta di identità 4
1.1.2. Adesioni e network 4
1.1.3. Breve storia 5
1.1.4. Stato giuridico e convenzioni 6
1.1.5. *Mission*, finalità, valori e principi dell'associazione 6
1.1.6. Oggetto sociale 8
2. Definizione del servizio 8
2.1. Giorni e orari 9
2.2. Come raggiungere la nostra comunità 9
2.3. Costi 10
2.4. Descrizione della struttura 10
3. Ospiti 11
4. Composizione dell'équipe 11
5. Modalità d'ingresso in comunità 12
5.1. Segnalazioni e gestione lista d'attesa 13
6. L'accoglienza 13
6.1. Denaro 17
6.2. Apparecchiature 17
6.2.1. Turni 18
6.2.2. Visite, uscite e rientri a casa 18
6.2.3. Test urine ed etilometro 19
7. Dimissioni 19
8. I Servizi della Comunità (attività e prestazioni) 20
8.1. Area Socio-Educativa 20
8.2. Area sanitaria 21
8.3. Area Giuridica 22
8.4. Area Psicologica 22
9. Diritti degli ospiti 22
10. Doveri degli ospiti 23

11. Fattori e standard di qualità 23
11.1. Area Altra Qualità 24
11.2. Customer satisfaction 24
11.3. Tutela della Privacy 25
11.4. Reclami e lamentele 25
11.5. Lavoro in rete 26
11.6. Riferimenti normativi 26
all.1 Prestazioni erogate nei servizi inclusi/esclusi nella retta 28
all.2 Modulo suggerimenti e reclami 33
all.3 Modulo customer satisfaction ospiti 35

1. Introduzione

1.1. Informazioni generali sulla associazione

1.1.1. Carta di identità

RAGIONE SOCIALE: Associazione Comunità Il Gabbiano ODV
DATA COSTITUZIONE: 07/09/1983
TIPOLOGIA: Associazione con riconoscimento giuridico in forza del decreto del Presidente della Regione Lombardia in data 31 luglio 1991 n. 10702 pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia n. 35 del 28 agosto 1991 pag. 3016. **Codice ATECO**: 87.20.00
ULTIMA MODIFICA STATUTARIA: 06/06/1998
ISCRIZIONE AL REGISTRO GENERALE REGIONALE DEL VOLONTARIATO (Lombardia): Iscrizione con provvedimento N. 2549 del 25/02/2003 al progressivo n. 3011 Sezione A)

- **SEDE LEGALE**: Località Cascina Castagna nr. 4 – 26854 Pieve Fissiraga (LO) **CODICE FISCALE**: 07124640157 - **P. I.V.A.:** (assente)
- **SEDE AMMINISTRATIVA**: Via Bonfadini nr. 11 – 23100 Sondrio - Tel. 0342-200844 Fax. 0342-216702 E-mail: amministrazione@gabbianoodv.it – E-mail certificata: contabilita.gabbianoonlus@pec.it
- **SERVIZI SOCIALI E SEGRETERIA GENERALE**: Via Malpensata nr. 5 – 23823 Olgiasca di Colico (LC) Tel. 0341-930074 Fax. 0341-930774 - E-mail: servizisociali@gabbianoodv.it - segreteria@gabbianoodv.it E-mail certificata: protocollo.gabbianoonlus@pec.it
- **UFFICI SPAZIO SOCIALE E PROGETTI**: Via Vittorini nr. 26 - 20138 Milano Tel. 02-5063874 E-mail: spaziosociale@gabbianoodv.it – progetti@gabbianoodv.it
- **UNITA' OFFERTA COMUNITA' EDUCATIVA GAE E ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA LEO** – Via Provinciale per S.Marco, 14 -23017 MORBEGNO (SO) Tel. 0342-611849 - 3406273908 fax 0342-614154 – E-mail: morbegno@gabbianoodv.it

1.1.2. Adesioni e network

CNCA – Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, **CRCA** – Coordinamento Regionale Case Alloggio HIV/AIDS, **C.I.C.A** – Coordinamento Italiano Case Alloggio HIV/AIDS, **CEAL** - Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia, **CESC** – Coordinamento Enti Servizio Civile, **CSV LOMBARDIA SUD** – Centro di servizi per il volontariato di Cremona, Lodi, Mantova e Pavia, **CSV Monza Lecco Sondrio** – Centro Servizi del Volontariato, **Consorzio Nova ONLUS, ACCC -** L'Associazione Consorzio Cantiere Cuccagna di Milano, **Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Agricola**

1.1.3. Breve storia

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" odv opera in Lombardia dal 1983 per la promozione e la tutela della dignità della persona, in particolare nei casi in cui sono presenti problemi di tossicodipendenza ed alcolismo. Nel corso degli anni, per venire incontro alle crescenti richieste di intervento nell'ambito del disagio sociale, "Il Gabbiano" ha esteso i suoi servizi all'accoglienza di donne e uomini malati di AIDS e di giovani in minore età a grave rischio di marginalità sociale. Nel 2011 ha accolto alcuni profughi fuggiti dalla Libia e, in seguito, altre persone richiedenti asilo: in particolare donne e madri con bambini, provenienti da Paesi tormentati da situazioni di guerra, conflitto e carestia. Da anni l'Associazione è attiva in progetti ed interventi di prossimità e di prevenzione selettiva, in particolare attraverso le unità mobili nei luoghi del divertimento giovanile e l'intervento di aggancio precoce con gli adolescenti in situazioni di consumo problematico di sostanze o a rischio di derive devianti. L'Associazione ha attivato forme di housing sociale nei confronti di persone temporaneamente senza dimora e ha aperto nel quartiere Ponte Lambro a Milano uno Spazio Sociale di ascolto e orientamento nei confronti delle fasce fragili della popolazione: in particolare, ha promosso ed è impegnata nella portineria sociale di un grande edificio abitato da oltre cento famiglie.
Con la Camera del Lavoro di Milano ha realizzato il progetto "Donne Oltre le mura", per l'accoglienza e il reinserimento sociale di donne detenute o provenienti dalle Residenze per l'Esecuzione della Misura di Sicurezza (REMS). Alla fine del 2016 il progetto è migrato all'interno del Programma Operativo Regionale (POR) finanziato con Fondi Europei sul carcere: si occupa del reinserimento abitativo, lavorativo e sociale di donne e persone transgender, in collaborazione con cooperative sociali e con associazioni che lavorano all'interno e all'esterno degli istituti sul territorio di Milano. L'Associazione è presente come partner anche in altri progetti sul carcere, sempre nell'ambito del POR, nelle province di Lodi per gli adulti e nelle province di Lecco e Sondrio per i minori. Infine, a Como l'Associazione si è fatta promotrice, insieme al Comune, all'Azienda Sociale Comuni Insieme (ASCI) del Distretto di Lomazzo - Fino Mornasco e al Centro Servizi per Volontariato (CSV), di un progetto sulla giustizia riparativa e sulla mediazione dei conflitti come forme di welfare, che ha ottenuto il sostegno di Fondazione Cariplo.
Nell'ambito del lavoro terapeutico nelle comunità continua l'esperienza, iniziata nel 2012, di un modulo per la doppia diagnosi psichiatrica a Tirano. Rimane aperto un appartamento per due persone che sono state inserite in un percorso di semiresidenzialità ed autonomia nella casa alloggio per persone malate di AIDS.
Si è stabilizzato inoltre un rapporto di collaborazione con le prefetture rispetto alle segnalazioni di guida in stato di ebbrezza o sotto effetto di sostanze psicotrope, accogliendo, per svolgere lavori di pubblica utilità, i giovani segnalati in base all'articolo 75 della legge n. 309/90 sulle droghe. L'attività di prevenzione si svolge anche con interventi negli Istituti scolastici dei territori in cui è presente l'Associazione.
Infine, si sono rafforzate le attività agricole de Il Gabbiano Cooperativa sociale, con il compito di creare occasioni di lavoro e formazione per gli ospiti delle comunità, di sviluppare forme di agricoltura sociale mirate a ripristinare e mantenere l'equilibrio uomo-natura, in particolare in Valtellina, attraverso la reintroduzione di antiche specie autoctone e la cura dei vigneti nell'ambito dei terrazzamenti retici. In questa dimensione, il rapporto con la terra e il sociale diventano opportunità di conoscenza e cultura viva.

1.1.4. Stato giuridico e convenzioni

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" ODV è stata costituita con atto notarile il 07.09.1983. Ha riconoscimento giuridico come Associazione di volontariato (estratto D.P.G.R. del 31.07.1991 n° 10702) ed è riconosciuta a livello regionale come *Ente Ausiliario Gestore di strutture di riabilitazione e reinserimento dei soggetti tossicodipendenti (*D.P.G.R. n° 21806 del 23.04.1992). Il 03.06.1997 con D.G.R VI/28866 la Regione Lombardia ha deliberato la modifica della tipologia "Comunità Ergoterapica" decretando il riconoscimento come "Comunità Psicoergoterapica".
Ha stipulato un protocollo d'intesa col Ministero della Giustizia, Centro per la Giustizia Minorile (CGM), per il *collocamento dei minori in situazioni penali,* e collabora con il Tribunale dei Minorenni e con varie Amministrazioni Comunali per l'accoglienza di minorenni in situazione di disagio o a rischio di devianza.
Ha attualmente in vigore una convenzione stipulata con l'Agenzia per la Tutela della Salute (ATS) della Provincia di Sondrio per la cura delle persone in HIV/AIDS. È accreditata presso le ATS delle province di Lecco, Lodi, Sondrio per l'inserimento e l'accoglienza di persone con problemi di tossicodipendenza.
L'Associazione è iscritta con provvedimento n° 2549 del 25 febbraio 2003 al progressivo 3011 del Registro Generale Regionale del Volontariato ai sensi dell'articolo 15, L.R. 22/93: essendo un'Associazione di Volontariato giuridicamente riconosciuta, è onlus di diritto.
E' sede riconosciuta per l'esperienza pratico-operativa di laureandi in Scienze dell'Educazione delle università Bicocca e Cattolica del Sacro Cuore di Milano, di Bologna, di Pavia e di Bergamo.
È convenzionata per tirocini pre/post laurea con le facoltà di Psicologia delle università di Padova, Milano Bicocca, Pavia e Bergamo.
È riconosciuta come sede di tirocinio per studenti delle scuole di specializzazione in psicoterapia presso l'Istituto Studi Cognitivi di Milano, l'Istituto per le Psicoterapie di Roma e la Scuola di Psicoterapia Cognitiva di Mestre.
E' convenzionata per lo svolgimento di tirocini per studenti del corso di laurea in Educazione Professionale della "Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus".
Dal 2001 tutte le unità di offerta per le dipendenze sono accreditate come erogatrici di servizi dalla Regione Lombardia, dal 2016 anche per i servizi di accoglienza a bassa intensità. L'Associazione l'8 ottobre 2014 ha adottato il modello organizzativo 231 ed il 18/12/2014 ha nominato il relativo Organismo di Vigilanza. Con il Modello organizzativo e il Codice Etico, già adottato nel 2009, "il Gabbiano" intende prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e/o per conto dell'Associazione, introducendo una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali verso se stessi e i vari stakeholder interni ed esterni.

1.1.5. *Mission*, finalità, valori e principi dell'associazione

Pensare alla persona come soggetto attivo. "Ogni ospite della comunità viene considerato un individuo attivo, autore/attore capace di agire le proprie scelte, la cui soggettività è costruita insieme attraverso un processo circolare che coinvolge la persona e il contesto interattivo-relazionale, socio-culturale e normativo

in cui essa si colloca" (Harre', Secord, 1972). I tentativi **di capire e di spiegare** i comportamenti delle persone devono dunque fare riferimento alle loro azioni e alle loro narrazioni, poiché esse contengono l'intenzionalità degli attori che le producono.

Promuovere e tutelare la dignità della persona. Partendo dal presupposto che la persona è un soggetto attivo, che costruisce la propria storia ed è protagonista delle proprie scelte di vita, diventa un prerequisito fondamentale di ogni nostro progetto di intervento tutelare la volontarietà e la condivisione dell'accesso e della permanenza nelle nostre strutture e, quindi, l'esclusione di ogni forma di coercizione. Da ciò nasce l'importanza che la nostra Associazione attribuisce alla costruzione comune del consenso, ovvero al processo di conoscenza e condivisione del contratto d'aiuto da parte della persona a cui è rivolto.

Rispettare i valori etici, spirituali e religiosi della persona. Storicamente l'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus è un'Associazione laica, ispirata ai valori cristiani. Accogliere l'altro nel ruolo di colui che chiede aiuto e considerarlo come persona attiva tutelandone la dignità significa rispettare anche i suoi valori senza rinunciare a promuoverne di nuovi. Tenendo conto che anche i valori di coloro che operano all'interno dell'Associazione sono eterogenei, noi pensiamo che questa differenza possa essere essa stessa intesa come un valore e quindi, assumendola come tale, la utilizziamo per mettere in dialogo le differenti dimensioni etiche, spirituali e religiose su cui costruire e realizzare progettualità.

Accogliere. Accogliere significa ascoltare, accettare, osservare, comprendere la persona e le sue esperienze di vita nella loro globalità. L'accoglienza consiste anche nel fornire alle persone ospitate un ambiente predisposto appositamente per essere sicuro e confortevole, che offra loro opportunità adeguate per esprimere non solo i bisogni, i problemi e le difficoltà che hanno facilitato percorsi problematici o devianti, ma anche quel repertorio di abilità, competenze e risorse in riferimento alle quali pensare e costruire un eventuale progetto di cambiamento. Accogliere significa inoltre offrire alle persone opportunità per sperimentare comportamenti, stili di vita, forme di responsabilità, che offrano la possibilità di un "altro" modo di stare rispetto ai percorsi precedenti; accogliere significa quindi anche rispettare i tempi e la gradualità dei processi individuali e non poter chiedere a tutte le persone di raggiungere subito le finalità ideali. Attraverso l'accoglienza ci si propone dunque di "com-prendere", ovvero "prendere-con sé" la persona per un certo periodo, offrendole la possibilità di ampliare le dimensioni attraverso cui esprimersi, al fine di fornire occasioni diverse che le consentano di sperimentare nuove abilità e competenze rispetto a quelle precedentemente acquisite e agite.

Personalizzare il progetto e l'intervento. Consideriamo le persone uniche e irripetibili nella loro soggettività. Questo principio si concretizza nella scelta di differenziare il percorso comunitario di ogni ospite sia a livello progettuale sia a livello operativo. Ovviamente, personalizzare non significa organizzare la relazione d'aiuto attraverso criteri "personalistici", ma calibrare ogni progetto in riferimento al particolare tipo di problemi e di bisogni, alla storia personale, alle risorse, ai livelli di responsabilità "soggettivamente possibili" ed alle esperienze di vita attraverso le quali ogni ospite si presenta, si definisce ed agisce, con l'obiettivo di fornire a ognuno le opportunità ritenute più idonee per favorire i processi di cambiamento realisticamente perseguibili. I progetti personalizzati si traducono in interventi individualizzati che prevedono tempi e modi

differenti per conseguire differenti obiettivi. L'individualizzazione dell'intervento comporta un'impostazione del lavoro di tipo strategico, in quanto, di volta in volta, vengono pensati gli obiettivi da raggiungere e scelti gli strumenti per conseguirli, anche in riferimento alle risorse e al tempo di cui si dispone.

Responsabilizzare. Questo principio riguarda la promozione delle capacità di riconoscersi come autori/attori del proprio percorso di vita e, sulla base di questa consapevolezza, di agire le proprie scelte. Gli interventi sono pertanto mirati a predisporre azioni capaci di sviluppare e incrementare il senso di responsabilità individuale; attraverso il "fare responsabile", le persone potranno proseguire nel loro percorso verso la capacità di progettare il proprio futuro e rendere conto, a se stesse e agli altri, delle proprie azioni. Questo approccio "responsabilizzante" impone inevitabilmente un processo interattivo ed eco-sistemico a cui partecipano le famiglie (laddove è possibile e quando sono presenti), gli operatori, i servizi e le istituzioni coinvolte nel percorso. Non chiedere responsabilità ad alcuni soggetti, o chiederla in modo parziale o marginale, in un'ottica essenzialmente paternalistica e di assistenza, può significare attribuire ad essi meno potere, meno rilevanza sociale, meno opportunità di socializzazione ed apprendimento. Nei processi sociali infatti "[…] la responsabilità è direttamente proporzionale al potere posseduto, allo status sociale, all'autorità su di sé e sugli altri, ed è invece inversamente proporzionale all'emarginazione e all'esclusione sociale, alla perdita di status e di reputazione." (De Leo, 1996, Università LATERZA, Bari).

1.1.6. Oggetto sociale

L'Associazione ha per scopo offrire accoglienza, aiuto e assistenza sociale e socio-sanitaria ad adulti e minori in situazioni di difficoltà, prevalentemente connesse a problemi legati alle dipendenze, anche in presenza di patologie correlate, a stati di sofferenza personale, di disagio, di emarginazione sociale, di rischio socio-familiare ed ambientale. Per arrivare agli obiettivi che si è prefissata, l'Associazione ha ritenuto necessario sviluppare i progetti e le attività con le proprie risorse umane, in collaborazione con altri Enti - Associazioni, Cooperative Sociali, Associazioni di Promozione Sociale - operanti nell'ambito del disagio sociale e con la collaborazione di esperti scelti ad hoc. Le risorse economiche sono reperite tramite le rette erogate dagli accreditamenti, le convenzioni stipulate con le ATS locali e, per i progetti elaborati dall'apposito gruppo, partecipando a bandi indetti dalle istituzioni (Stato, Regioni, Comuni, Fondazioni Bancarie), in modo da poter finanziare nuove iniziative.

2. Definizione del servizio

La Comunità Educativa GAE e l'Alloggio per l'Autonomia LEO, accreditate con determinazione n° 1176 del 27/12/2012 offrono un servizio residenziale educativo per minori in varie forme di disagio e/o devianza.

Tale attività si svolge attraverso la costruzione di programmi individuali in riferimento ad obiettivi graduali e realistici, pensati in base ai livelli di responsabilità e di progettualità soggettivamente possibili, in stretta

collaborazione e connessione con i Servizi Invianti, con il Tribunale per i Minorenni e il territorio con le sue istituzioni formali e non.

Il codice AFAM della Comunità Educativa GAE è 31302SC00007, mentre quello dell'Alloggio LEO è 31302SC00003.

2.1. Giorni e orari

La comunità e l'alloggio sono residenziali e svolgono la loro attività 24/24 h per l'intero arco dell'anno.

2.2. Come raggiungere la nostra comunità

In auto: da Lecco superstrada 36, poi SS38 fino a Morbegno. Seguire le indicazioni per Passo San Marco. La comunità si trova in località Doss de la Lumaga, è situata a circa 500 metri dal centro di Morbegno.

In treno: dalla stazione di Milano Centrale prendere il treno della linea Lecco-Sondrio-Tirano e scendere a Morbegno. La struttura è raggiungibile con una passeggiata (prima nel centro del paese e poi nel bosco) di circa 15 minuti.
È possibile concordare con gli educatori l'accompagnamento dalla stazione alla struttura.

Visite della struttura
È possibile visitare la struttura previo accordo telefonico con la Responsabile di struttura; il numero da chiamare è 0342611849. Le visite possono essere effettuate dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.

Piantina della località in cui è situata la comunità:

2.3. Costi

La retta richiesta per la permanenza presso la Comunità Educativa è di **euro 115,00;** mentre per la permanenza presso l'alloggio per l'autonomia è di **euro 86**, (entrambi i costi IVA esente).

La retta verrà conteggiata al 50% a partire dall'ottavo giorno di assenza in struttura concordata (es. verifiche a casa), mentre il mantenimento posto è possibile, previo accordo tra comunità ed Ente Inviante, per un massimo di 7 giorni con pagamento al 100% della retta.

Per avere informazioni più dettagliate relativamente alle prestazioni incluse nel prezzo e quelle escluse vedere l'allegato specifico (all. 1).

2.4. Descrizione della struttura

Comunità educativa Gae:

- Si entra al piano terra dove ci sono: il corridoio, la cucina, la dispensa, il locale frigoriferi, il bagnetto di servizio per le pulizie, la sala da pranzo e il bagno;
- Nel sottoscala c'è la lavanderia e il locale delle scorte dei detersivi;
- Al primo piano vi è la sala tv e un bagno;
- Al secondo piano c'è l'ufficio degli educatori, la camera degli educatori (con annesso il bagno), una camera da due degli ospiti, un bagno;
- Al terzo piano ci sono due camere da tre posti letto, una camera da due posti letto e due bagni.

Alloggio per l'autonomia Leo:

- Nell'alloggio si entra dal primo piano dove è presente il soggiorno con angolo cottura, una camera singola e un bagno;
- Al secondo piano sono presenti due camere singole e un bagno.

3. Ospiti

Le richieste d'intervento e le domande di aiuto a cui cerchiamo di rispondere in comunità sono rivolte a situazioni di disagio e devianza di pre-adolescenti, adolescenti e giovani adulti maschi che possono essere così elencate:

- ragazzi che vivono in condizioni sociali e familiari difficili e rischiose per un adeguato sviluppo in età evolutiva, sottoposti a eventuali procedimenti civili e/o in affido presso i servizi sociali per i quali sia ritenuto utile il collocamento in comunità (ad esempio, minori maltrattati provenienti da famiglie problematiche, minori in stato di abbandono o privi di legami familiari, minori con difficoltà relazionali, affettive ed emotive);
- giovani che provengono da fenomeni di immigrazione clandestina e che sono a rischio di sfruttamento e/o coinvolgimento in attività illecite e illegali;
- ragazzi autori di reato, quindi con vincoli giuridici, ai quale è stato prescritto dal Tribunale dei Minorenni il collocamento in comunità. In tal caso accogliamo ragazzi con le seguenti misure:
    1. **collocamento in comunità (art. 22 D.P.R. 448/88)**
    2. **sospensione del processo e messa alla prova (art. 28 D.P.R. 448/88)**
    3. **misure alternative e/o sostitutive alla detenzione;**
- giovani con **prosieguo amministrativo** (questi ultimi saranno ospitati, se già sufficientemente autonomi dal punto di vista lavorativo e di sviluppo, all'interno dell'alloggio per l'autonomia).

4. Composizione dell'équipe

Il primo criterio che orienta la specifica strutturazione dell'organico preposto alla conduzione e al funzionamento dell'unità d'offerta è il rispetto degli standard di personale previsti e richiesti dalle normative regionali vigenti, in una dimensione di multidisciplinarietà dell'équipe.

Tutta l'équipe educativa, inoltre, è sostenuta e orientata direttamente dal Coordinatore Educativo. Usufruisce, poi, come tutte le altre nostre comunità di tutti gli uffici (segreteria, amministrazione, etc.) e di tutti i servizi/settori (servizio psicologico, settore progetti, settore formazione, settore relazione con il pubblico) predisposti e implementati, nel tempo, dal Gabbiano, per garantire un corretto, sereno ed efficiente funzionamento di tutte le sue comunità.

Attualmente l'équipe multidisciplinare oltre che dalle figure educative della comunità è composta da: un Responsabile di struttura, 1 maestro dei lavori, 1 psicologo, 1 formatore e 1 supervisore.

L' équipe è inoltre supportata da alcuni volontari.

5. Modalità d'ingresso in comunità

La costruzione dell'inserimento presso la comunità è realizzata in stretta collaborazione con i servizi territoriali. Le modalità con cui vengono inseriti i ragazzi sono, a nostro parere, il primo fondamentale passo per costruire con lui un rapporto basato sul rispetto, sulla fiducia e sul riconoscimento dei suoi bisogni essenziali. Le richieste d'inserimento sono pertanto valutate con estrema attenzione, non tanto con l'obiettivo di "escludere" chi appare come troppo difficile da "gestire" in comunità, ma per capire quale sia la strategia d'inserimento più adeguata per ciascun ragazzo.

1. *Richiesta di inserimento*: deve essere formulata da parte dei servizi richiedenti alla responsabile della struttura la quale si occupa di:

   - offrire le prime informazioni generali sulle caratteristiche della comunità educativa e sugli eventuali tempi di attesa per l'ingresso;
   - fornire indicazioni sulla documentazione necessaria da presentare per l'eventuale ingresso;
   - informare il coordinatore educativo della richiesta di inserimento;
   - fissare un incontro tra il responsabile di comunità e i servizi invianti per la presentazione del ragazzo.

   La richiesta di inserimento deve avvenire anche tramite trasmissione di:
   - relazioni psico-sociali e sanitarie del minore;
   - richieste specifiche del Tribunale dei Minori, laddove presenti, e copia del decreto del Tribunale per il collocamento in comunità.

2. *Incontro tra il responsabile della comunità educativa e gli operatori dei servizi invianti:* per la presentazione del caso. Obiettivo dell'incontro è quello di valutare a grandi linee se il contesto educativo comunitario è in grado di rispondere ai bisogni del minore e se il percorso di crescita ipotizzato è realizzabile all'interno della nostra comunità.

3. *Conoscenza del ragazzo da parte degli operatori della comunità*: essa può avvenire presso il servizio inviante o, laddove possibile, presso la comunità stessa, così da fare conoscere ai ragazzi direttamente il luogo dove andranno a vivere per un certo periodo di tempo.

4. *Comunicazione della data di ingresso e richiesta formale della documentazione:*
   La data di ingresso viene comunicata dalla responsabile della comunità, la quale richiede anche la seguente documentazione:
   - impegno di spesa;
   - documentazioni socio educativa, sanitaria e giuridica complete;

- liberatoria privacy;
- progetto quadro (se il minore è inserito in Misura 6).

L'inserimento nell'alloggio per l'autonomia può avvenire **nei seguenti modi**:

- passaggio dalla comunità minori all'alloggio per l'autonomia quando si riscontrano i seguenti prerequisiti: età superiore ai 18 anni, tenuta degli obiettivi definiti nel PEI, attività lavorativa almeno in parte avviata, capacità di assumersi responsabilità (verificata durante la permanenza in comunità) relativamente alla gestione della propria persona, degli spazi, degli impegni personali e di quelli professionali;
- ingresso del ragazzo direttamente nell'alloggio per l'autonomia: può succedere che i servizi territoriali chiedano, soprattutto per ragazzi che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo, di inserire il ragazzo direttamente all'interno dell'alloggio; in tal caso viene fatta una valutazione ad hoc e viene comunque richiesta al ragazzo una permanenza di tre mesi in comunità, allo scopo di conoscerlo per stendere con lui il PEI, dall'altra per tutelarlo, realizzando un inserimento graduale e funzionale alle sue caratteristiche e a quelle degli altri ragazzi ospiti.

5.1. Segnalazioni e gestione lista d'attesa

Tutte le segnalazioni vengono effettuate al responsabile di struttura che, in sinergia con il direttore educativo e valutate le caratteristiche dei soggetti e del gruppo ospiti presente in quel momento, definisce la prosecuzione dell'iter valutativo o meno.

I tempi di attesa sono strettamente legati alla permanenza degli ospiti presenti in struttura in quel momento e della loro fase di percorso e non sempre è possibile preventivarne l'uscita con largo anticipo. Al momento della segnalazione sarà la responsabile di struttura a dichiarare al servizio quali sono i tempi per un eventuale inserimento.

6. L'accoglienza

Al momento dell'ingresso in comunità, l'ospite viene accolto dal responsabile o dall'operatore in turno che svolge un colloquio iniziale in cui vengono presentate la struttura, la giornata-tipo e le attività interne.

Viene aperto il fascicolo personale.

Dopo alcuni giorni dedicati all'ambientamento, l'équipe assegna un operatore di riferimento (case manager) che accompagnerà l'ospite per il periodo di permanenza nella sede. L'eventuale cambiamento dell'operatore di riferimento deve essere concordato con l'ospite: laddove risultassero al riguardo delle divergenze non componibili, vale la decisione dell'équipe.

Entro il primo mese dall'inserimento viene stilato un piano educativo, concordato con il case manager, in linea con il principio dell'individualizzazione del percorso, che è il cardine del progetto educativo e che implica l'adozione di criteri di negoziazione e di flessibilità nei tempi e nei modi di svolgimento dell'iter terapeutico.

La fase di accoglienza

All'ingresso in Comunità il ragazzo viene accolto dall'équipe educativa. La fase di accoglienza è finalizzata a offrire al ragazzo, da un lato l'opportunità di sperimentare concretamente le dinamiche della vita in comune e di inserirsi gradualmente all'interno del gruppo dei coetanei; dall'altro a dare agli educatori la possibilità di conoscerlo, di individuare le sue risorse e le sue difficoltà per poter poi co-costruire con lui il P.E I.
Durante questa fase l'équipe, valutando le caratteristiche di ogni singolo ragazzo, sceglie l'*operatore di riferimento*, che ha il compito poi di seguirlo individualmente nel processo di crescita e di sviluppo, nonché di fornirgli una presenza stabile a cui rivolgersi per esprimere i vissuti personali rispetto a sé e al proprio percorso attuale e futuro.
Entro i primi tre mesi, al termine del periodo di accoglienza, si effettua una verifica con il ragazzo e con i servizi territoriali invianti e si iniziano e delineare gli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato.

La stesura del Progetto Educativo Individualizzato

Co-autori del progetto educativo individualizzato sono l'ospite e tutte le persone significative che lo circondano: sottolineiamo infatti, la dimensione di condivisione e di accordo che è sottintesa alla costruzione del percorso in comunità.

Il progetto, firmato dal ragazzo, dall'educatore di riferimento, dai genitori o tutori (laddove presenti) e dal servizio inviante, è concepito come un contratto in cui le parti condividono obiettivi e percorsi, si assumono impegni e responsabilità, stabiliscono tempi e criteri per le verifiche. La metodologia con cui viene elaborato il progetto è quello della mediazione, con cui si cerca di costruire un percorso educativo realistico e adatto alle caratteristiche e sue risorse del ragazzo. Il lavoro è centrato sulla contrattazione e sulla co-costruzione del progetto che il minore è chiamato a condividere e sottoscrivere e, eventualmente, a rinegoziare attraverso l'assunzione di impegni responsabilizzanti idonei a orientare lo sviluppo delle sue capacità auto-regolative e a incrementare la sua percezione di auto-efficacia.

All'interno del progetto sono previsti interventi e attività finalizzate a valorizzare il più possibile le risorse e le competenze dei singoli ragazzi potenziando le loro capacità di affrontare i problemi, di entrare in relazione con gli altri e di costruire percorsi funzionali alla crescita. Nel caso di minori autori di reato, la priorità sarà quella di offrire alternative e modalità di vita che rendano meno cogente la scelta deviante e che li aiutino a immaginarsi e proiettarsi in ruoli diversi.

All'interno del progetto vengono esplicitate anche le modalità di coinvolgimento del minore e di tutte le figure di riferimento coinvolte (comunità, servizi, familiari, etc.), al fine di attivare il piano delle risorse del minore sia a livello familiare che socio-ambientale, in un'ottica *dell'ecologia della responsabilità.*

Periodicamente vengono effettuate delle verifiche, che sono un momento di riflessione, di valutazione e autovalutazione, in cui vengono discussi obiettivi e strumenti e nel caso si dimostrino inadeguati, possono essere modificati e ricontrattati.

Per il raggiungimento degli obiettivi generali e individuali l'équipe della comunità mette in campo le seguenti attività che possono suddividersi in attività interne e attività esterne a seconda del coinvolgimento di altre strutture nel progetto educativo che si intende realizzare.

Attività interne alla comunità:

- ✓ colloqui periodici con la funzione di ascolto e sostegno motivazionale, di incremento della capacità di auto-valutazione e di responsabilizzazione sugli obiettivi condivisi
- ✓ attività di tutoring e di accompagnamento, laddove necessario e richiesto dai servizi territoriali e dal Tribunale dei Minori, con le famiglie e/o le persone significative dei ragazzi (accompagnamenti a casa, monitoraggio dei rientri, incontri con le famiglie, etc.)
- ✓ colloqui individuali, laddove ritenuto necessario, con lo psicologo della comunità
- ✓ incontri di monitoraggio e di verifica con i servizi invianti
- ✓ incontri culturali (lettura, musica, film, etc.)
- ✓ studio e svolgimento dei compiti
- ✓ momenti ludici e ricreativi.

Sono fortemente incentivate le attività (scolastiche, professionali, ludiche, etc.) esterne alla comunità: esse consentono, infatti, di promuovere competenze sociali, relazionali e di integrazione con il territorio (pur con la consapevolezza che non sempre, per motivi diversi - misure cautelari che non consentono l'uscita dalla comunità, difficoltà linguistiche etc. - tali attività sono accessibili sin dall'inizio dell'inserimento in comunità).

Sono ormai consolidate le collaborazioni con le associazioni sportive del territorio (rugby, calcio, palestra, nuoto).

Le giornate si articolano quindi in attività più propriamente educative (colloqui, riunioni di gruppo, organizzazione della casa, etc.) e in attività di lavoro/*laboratorio*, che offrono ai ragazzi l'opportunità di sviluppare competenze specifiche e competenze a-specifiche (rispetto degli orari, delle tempistiche connesse alle diverse tipologie di attività, etc.).

Queste attività possono essere svolte con il maestro dei lavori della comunità (quasi sempre in una fase di accoglienza e orientamento), ma anche attraverso Borse di Lavoro esterne alla comunità, presso artigiani o realtà produttive del territorio.

Presso la nostra Comunità Educativa sono ormai consolidate le seguenti attività coordinate dal Maestro dei Lavori:

Coltivazione dell'orto

La Comunità ha assunto l'impegno di coltivare un pezzo di terreno adiacente alla struttura utilizzato come orto in cui gli ospiti, accompagnati dal maestro dei lavori, sperimentano la preparazione del terreno, la coltivazione di verdure, la cura e la raccolta dei prodotti

Manutenzione pulizia delle Aree Pubbliche

Anche nell'ambito di appalti, la squadra coordinata dal maestro di lavoro si occupa della pulizia, della manutenzione e della gestione degli spazi verdi del parco botanico nel quale si trova la stessa comunità e di altri settori comunali (aiuole, rotonde, sentieri…).

A ciò si assommano svariati incarichi occasionali, quali la distribuzione dei sacchi della raccolta differenziata, il ripristino di aree degradate con interventi di imbiancatura e pulizia, la collaborazione per l'allestimento di aree e spazi in occasione di manifestazioni ed eventi.

L'opportunità che si intende offrire ai ragazzi è quella di sperimentarsi - in modo protetto e guidato - in alcuni ambiti che, con l'apprendimento, la pratica e l'interesse, potrebbero poi diventare per loro vere e proprie attività lavorative.

D'altra parte siamo consapevoli che tali attività non potranno soddisfare gli interessi professionali e lavorativi di tutti gli ospiti, che tuttavia verranno sempre e comunque tenuti in grande considerazione: ove possibile, verrà data la priorità a corsi scolastici, professionali e tirocini lavorativi esterni alla comunità e - soprattutto - il più possibile in sintonia con i desideri, le passioni e le competenze di ciascun ragazzo.

Attività esterne alla comunità:

- ✓ corsi scolastici e professionali;
- ✓ incontri culturali e sociali;
- ✓ tutoring e sostegno nella ricerca e nel mantenimento di un'attività lavorativa;
- ✓ inserimento in attività formative o sportive presenti nel contesto associativo del territorio;
- ✓ altre attività in funzione delle caratteristiche e dei bisogni dei ragazzi.

Per ciò che riguarda i ragazzi stranieri, si tiene presente che la loro cultura di appartenenza viene spesso negata: recuperarla serve ad elaborare anche la propria condizione di immigrato e a sviluppare l'integrazione socioculturale. E' fondamentale pertanto far seguire corsi di lingua e di prima alfabetizzazione in italiano (convenzione e consolidate collaborazioni con il CPIA di Morbegno) ed è importante promuovere la partecipazione ad attività specifiche che facilitino l'integrazione, come feste interculturali, musica etnica, spazi che favoriscono l'incontro fra le diverse culture.

6.1. Denaro

Gli ospiti che hanno un reddito (stipendio o sostegno familiare) o un capitale depositato (conto corrente, libretti postali o di risparmio) dovranno permettere il controllo pratico dei movimenti di denaro da parte dell'équipe educativa.

Le modalità del controllo sono concordate con ciascun ospite.

Al momento dell'ingresso in comunità gli ospiti dovranno consegnare il denaro, tessere bancomat, carte di credito, libretti postali e tutto quanto assimilabile al denaro, in proprio possesso.

Gli ospiti potranno avere a disposizione delle somme di denaro nei limiti dei bisogni riconosciuti e concordando con l'operatore di riferimento le spese da sostenere.

L'Associazione risponde alle necessità di garantire la dignità materiale della persona (igiene personale e abbigliamento) per gli ospiti che ne risultassero sprovvisti di reddito (vedi allegato n° 1).

Dal 2017 è stata inserita la somministrazione di una paghetta nata con l'obiettivo di responsabilizzare i ragazzi su un uso consapevole del denaro in modo da imparare a programmare le proprie spese in modo autonomo.

La paghetta (di circa dieci euro) viene fornita settimanalmente ed è correlata alla partecipazione attiva al progetto educativo individualizzato concordato.

6.2. Apparecchiature

L'utilizzo di televisori e riproduttori video è consentito nel rispetto degli stessi diritti da parte degli altri ospiti, negli orari consentiti e comunque secondo le indicazioni degli operatori.

L'ospite può utilizzare il telefono della comunità solo per mettersi in contatto con il proprio servizio di riferimento. Nel caso in cui l'ospite non possa disporre di un telefono cellulare personale, può chiamare i familiari una volta al giorno dal telefono della comunità.

Giornata Tipo

I momenti dei pasti sono una occasione di convivialità importante per la vita comunitaria. Ogni ospite è tenuto a partecipare a questi momenti e a rispettare gli orari delle attività quotidiane, che sono organizzate come segue:

Gli orari della vita di comunità:

(sabato e domenica: spostato di un'ora)

- Ore 8.30 sveglia per chi rimane in struttura
- Ore 09.00 momento della colazione ragazzi rimasti in struttura e operatori in turno tutti insieme.
- Ore 9.30 divisione nei compiti mattutini: i ragazzi che rimango in struttura si occupano, insieme agli educatori, delle pulizie e delle mansioni necessarie per il funzionamento dell'ambiente comunitario.
- Ore 12.30 pranzo condiviso con successivo svolgimento dei turni.
- Durante pomeriggio: attività organizzate dalla comunità e/o tempo libero
- Ore 16.00 merenda.
- Ore 19.30 cena condivisa con successivo svolgimento delle attività individuali o comuni previste.
- Ore 23.00 Termine delle attività di gruppo, ludiche o culturali. Consegna dei cellulari, tablet, PC e ogni altro strumento tecnologico
- Ore 23.30 ogni ospite deve trovarsi nella propria stanza, rispettando il tempo del riposo proprio e degli altri. Durante la notte è vietato l'uso di telefonini, tablet, personal computer, play station e ogni altro strumento tecnologico.

6.2.1. Turni

Così come per i pasti e compatibilmente con le proprie condizioni psicofisiche, ogni ospite è tenuto a offrire il proprio contributo alle pulizie degli spazi nel seguente modo:

servizi a tavola (lavaggio stoviglie, sparecchiare e riordinare) e pulizia parti comuni: rispetto alla pulizia della cucina, del soggiorno, dei bagni, della sala pranzo, delle scale e dei corridoi, vengono stabiliti quotidianamente i turni e le mansioni di ciascuno.

spazi personali: ogni ospite provvede alla pulizia quotidiana della propria camera e del bagno che utilizza.

Durante queste attività, gli ospiti sono monitorati dagli operatori. I prodotti utilizzati per le pulizie sono disinfettanti.

6.2.2. Visite, uscite e rientri a casa

Parte integrante del progetto educativo di ogni singolo ragazzo è la sperimentazione autonoma all'esterno della comunità; l'equipe educativa della comunità minori ritiene che sia un momento importante di "messa alla prova" per poter verificare le capacità di gestione di se stesso fuori dal contesto conosciuto e tutelante della struttura.

Tali autonomie devono avere dei pre-requisiti e gli educatori devono agire comportamenti di monitoraggio che tutelino il ragazzo stesso, il gruppo ospiti, la comunità, l'Associazione. Oltre a ciò è importante che anche gli ospiti si rendano conto che l'autonomia non è solo puro divertimento ma è indice di responsabilità personale e che implica la capacità di ragionare, programmare e seguire alcune regole.

Non sono previste automaticamente uscite in autonomia ricreative nel periodo di accoglienza, possono però essere valutate dall'equipe educativa insieme a quelle finalizzate alla frequenza scolastica e/o sportiva.

Nel corso dei primi 15 giorni non è possibile ricevere visite dei familiari, successivamente avverranno generalmente ogni 15 gg. Gli incontri dovranno essere concordati in anticipo con la comunità e con il servizio inviante, in base anche alle eventuali disposizioni del Tribunale.

I rientri a casa sono effettuati in accordo con il Servizio Inviante dopo la fase dell'accoglienza. Le tempistiche sono modulate in base ai singoli progetti del ragazzo.

6.2.3. Test urine ed etilometro

A cadenza periodica o anche senza preavviso l'equipe educativa può chiedere agli ospiti di sottoporsi al prelievo delle urine per la ricerca di metaboliti delle sostanze di alterazione.

Il rifiuto da parte dell'ospite per almeno 12 ore dal momento della richiesta verrà considerato e trattato di conseguenza come un'ammissione di positività e segnalato ai servizi di competenza.

Potrà essere inoltre richiesto di sottoporsi all'etilometro e, in questo caso, deve essere effettuato subito.

7. Dimissioni

Le dimissioni vengono preparate con cura e attenzione; i ragazzi collaborano attivamente con gli educatori per prepararsi a questo momento importante ed emozionante, ma anche carico di tensioni e paure. Le dimissioni comunque avvengono quando i servizi territoriali e l'équipe educativa, di comune accordo, valutano che il progetto di accompagnamento e sostegno della comunità può considerarsi concluso. In genere ciò avviene quando è possibile prevedere:

- il rientro del minore nella sua famiglia: in questo caso, mentre gli educatori della comunità lavorano con il ragazzo per il rientro a casa, i servizi sociali lavorano e preparano la famiglia. La frequenza e la modalità dei rientri è stabilita dai servizi territoriali in accordo con il Tribunale dei Minori;

- l'affido familiare o l'adozione: in questo caso, sono i servizi territoriali che si occupano di individuare e valutare le famiglie affidatarie o adottive; compito della comunità diventa invece quello di supportare il ragazzo nel difficile passaggio dalla comunità alla famiglia affidataria o adottiva;

- il passaggio a una vita autonoma sia dal punto di vista abitativo che lavorativo: in questo caso viene previsto un progetto "*ponte*" di supporto dopo la dimissione, la cui durata viene concordata, caso per caso, con i servizi invianti. Sono previsti colloqui settimanali, attività di tutoring e monitoraggio con gli operatori della comunità, al fine di supportare i ragazzi in questa delicata fase di passaggio.

Le dimissioni possono essere *anticipate*, rispetto ai tempi stabiliti, quando il ragazzo assume, ripetutamente, comportamenti tali da ostacolare gravemente l'azione educativa e il benessere complessivo della comunità. Tali comportamenti possono essere:

- fughe reiterate dalla comunità educativa;
- gesti antisociali gravi e di violenza preoccupante, che mettono a repentaglio l'incolumità propria o altrui;
- l'emergere di disturbi della personalità che condizionano pesantemente la vita del gruppo;
- l'uso protratto di sostanze psico-attive.

In queste situazioni di profondo disagio il responsabile della comunità, autorizzato dal coordinatore educativo del Gabbiano, dopo aver messo al corrente le autorità competenti, si assume il diritto di decidere le dimissioni del minore e di chiedere ai servizi territoriali competenti il trasferimento del minore in un altro contesto.

L'Associazione garantisce di mantenere gli effetti personali degli ospiti in struttura per un massimo di un mese dopo la dimissioni.

8. I Servizi della Comunità (attività e prestazioni)

8.1. Area Socio-Educativa

Residenzialità

Ad ogni ospite viene offerto un posto letto in camera doppia o tripla provvista di bagno, un minimo di tre pasti al giorno: colazione, pranzo e cena.

È inoltre disponibile un servizio di lavanderia interna.

Colloqui educativi

Dal momento dell'ingresso dell'ospite e per tutta la sua permanenza, verranno garantiti colloqui educativi personali, colloqui con i familiari, gruppi educativi di riflessione e la stesura di un progetto individualizzato.

Sarà inoltre garantita la possibilità di effettuare colloqui con lo psicologo; inoltre possono essere accessibili vari servizi del territorio (Serd-Npi).

Accompagnamenti

Gli educatori accompagnano gli ospiti agli incontri di monitoraggio con i servizi invianti, in Tribunale e in generale agli appuntamenti socio sanitari previsti nel progetto educativo.

Assistenza nella ricerca di lavoro

Monitoraggio delle possibilità di accesso a borse lavoro e/o tirocini formativi, iscrizione al centro per l'impiego e, quando possibile, alle liste speciali per persone svantaggiate; contatti con cooperative e aziende del territorio; possibilità, nei termini previsti dai piani individuali, di ricerca autonoma di opportunità lavorative. Viene offerta la possibilità di assistenza per la raccolta della documentazione prevista per l'inserimento lavorativo (curriculum vitae), nella ricerca di inserzioni di lavoro e nei contatti con le aziende del territorio.

Inserimento nella rete di servizi territoriali

La comunità incentiva la partecipazione degli ospiti a occasioni di incontro con le associazioni operanti nella zona, ad eventi culturali e a manifestazioni sportive. Gli ospiti, tenendo in considerazione il progetto e la situazione personale, possono accedere ai servizi presenti sul territorio, come biblioteca, circoli culturali e ricreativi, attività di volontariato e corsi di formazione, per poter sviluppare nuovi interessi e gestire meglio il proprio tempo libero.

Accompagnamento all'autonomia

Ad ogni ospite viene offerta l'opportunità di imparare a gestire la quotidianità, anche negli aspetti organizzativi, in modo autonomo; gli operatori coinvolgono in prima persona gli ospiti nella gestione delle pratiche amministrative che li riguardano direttamente. Viene offerto aiuto per i casi di documentazione giuridico-legale, sanitaria, sociale, attraverso l'istruzione di pratiche generali, il rinnovo di documentazione personale come il codice fiscale, la carta di identità (e/o il permesso di soggiorno), la tessera sanitaria, e il conseguimento delle eventuali patenti di guida.

8.2. Area sanitaria

Per ogni ospite viene aperta una cartella sanitaria e viene assegnato il medico di base. Per gli ospiti che presentano particolari problemi di salute e che richiedono prestazioni sanitarie ed azioni di protezione sociale, anche di lungo periodo, ci si rivolge ai presidi sanitari di competenza al fine di valutare e monitorare la situazione. Alcune prestazioni sanitarie non sono incluse netta retta (si veda allegato n° 1)

8.3. Area Giuridica

Viene aperta una cartella giuridica per gli ospiti con pendenze penali e vengono mantenuti costanti rapporti con gli assistenti sociali dell'USSM, con gli avvocati e con i giudici del Tribunale per i Minorenni.

Gli ospiti vengono accompagnati alle audizioni e alle udienze e preparati a questi momenti importanti del loro percorso.

8.4. Area Psicologica

E' garantita la possibilità di effettuare colloqui con lo psicoterapeuta.

Lo psicoterapeuta utilizza un approccio cognitivo-interattivo derivante da teorie interazioniste e costruttiviste. Partecipa alla riunione di equipe, effettua colloqui psicologici di monitoraggio e supporto orientati al cambiamento. Laddove richiesto o dove se ne ravvisi la necessità, effettua anche colloqui di psicoterapia.

9. Diritti degli ospiti

A ogni ospite viene garantito il:

- diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e aspirazioni di ciascuno;
- diritto a essere assistito e curato con attenzione e con tutti gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali;
- diritto di potere lasciare la comunità. L'ospite entrerà e rimarrà in comunità solo per sua libera scelta, essendo proibiti comportamenti coercitivi, così come qualunque forma di violenza fisica, psicologica o verbale ovvero forme di isolamento. Il diritto ad abbandonare la comunità vale nei limiti del rispetto delle prescrizioni giuridiche e degli impegni sottoscritti al momento dell'ingresso;
- diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- diritto a ottenere dagli operatori della comunità informazioni trasparenti e comprensibili in merito alla situazione sanitaria personale;
- diritto a essere informato su possibili trattamenti alternativi, anche quelli da eseguire in altre strutture;
- diritto a essere chiamato con il proprio nome, al rispetto dell'immagine e della reputazione;
- diritto alla riservatezza;

- diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi;
- diritto alla riservatezza della corrispondenza, che non viene sottoposta ad alcun tipo di censura; le lettere ricevute vengono aperte dall'ospite in presenza di un operatore per poter verificare il contenuto.

10. Doveri degli ospiti

Ogni ospite ha il dovere di:

- rispettare il piano individualizzato concordato;
- collaborare con gli operatori per la realizzazione del proprio piano individualizzato;
- rispettare il regolamento firmato al momento dell'ingresso in comunità;
- rispettare il nome, l'immagine e la reputazione degli operatori e degli altri ospiti, indipendentemente dalle loro opinioni politiche, scelte religiose, etiche, morali, affettive, sessuali e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica;
- rispettare e prendersi cura dei locali della comunità, non potendo apportare modifiche permanenti a locali e arredi;
- sottoporsi, su richiesta degli operatori, al controllo delle urine e dell'alcool test;
- risarcire i danni arrecati alla struttura o agli arredi;
- aderire alle terapie farmacologiche prescritte, senza possibilità di autosospensione o modifica delle stesse, se non in accordo con lo psichiatra della comunità o il medico del servizio e comunque sempre in condivisione con l'équipe.

11. Fattori e standard di qualità

L'Associazione adegua ed organizza la propria struttura e mantiene costantemente aggiornato il proprio personale, monitorando periodicamente la qualità dei servizi offerti per garantire l'adeguamento agli standard. Annualmente viene presentato report relativo alle azioni di miglioramento.

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus si impegna a garantire al proprio personale percorsi di formazione continua rispetto alle tematiche questioni operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie intorno alla tematica delle dipendenze, sui percorsi terapeutici individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei trattamenti, sui contesti storico-sociali, nazionali ed internazionali, in continuo mutamento rispetto al fenomeno.

Inoltre, l'Associazione promuove e supporta una costante supervisione alle proprie équipe educative in un'ottica di costante miglioramento dei processi di erogazione dei servizi attraverso la professionalità di esperti consulenti.

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" ODV si è dotata di un codice etico, secondo quanto previsto dai provvedimenti regionali, visionabile sul sito www.gabbianoonlus.it.

Elabora le sue politiche e strategie per permettere il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy e alla produzione delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio, monitorando i suoi processi per verificare l'efficienza e l'efficacia degli interventi e misurando i risultati ottenuti a fronte degli obiettivi.

11.1. Area Altra Qualità

L'Area Altra Qualità è stata creata nel primo trimestre del 2016.

L'Area è stata istituita a seguito delle verifiche degli Organismi di Vigilanza del 2015 per dare sistematicità e risorse chiaramente definite ad un processo trasversale che il Gabbiano ha interpretato in modo rigoroso e documentato fin dal 2001 e che ha prodotto la messa a punto di un sistema di controlli interni anche per la gestione documentale.

L'Area è coperta da due persone esperte del Settore Dipendenze e del Settore Progettazione.

Gli obiettivi generali dell'Area sono principalmente quelle di tenere sotto controllo la documentazione di sistema prodotta sia internamente sia per l'esterno, partecipare direttamente ai controlli di Vigilanza disposti dalle ATS e produrre la documentazione richiesta.

Su indicazione del Consiglio Direttivo o della Direzione affianca i Responsabili di Unità d'offerta e ratifica la produzione di tutta la documentazione con l'obiettivo di strutturare un processo di reporting chiaro e trasversale a tutta l'Associazione.

Ogni anno l'Area Altra Qualità stabilisce, in accordo con la Direzione, gli obiettivi da perseguire per l'anno in corso oltre che a ratificare quelli propri dell'Area.

11.2. Customer satisfaction

Ogni semestre viene consegnato un questionario di soddisfazione agli ospiti presenti in struttura.

Al momento della consegna del questionario, l'ospite sottoscrive un apposito piano di somministrazione sul quale viene registrata l'avvenuta consegna attraverso la propria firma.

Presso ogni Unità di Offerta è presente una cassetta per la raccolta dei questionari.

Il responsabile di struttura effettua la lettura, l'analisi e la rielaborazione dei dati a cadenza annuale comunicando all'équipe educativa e al gruppo ospiti i risultati emersi.

Successivamente viene indetto un incontro con il gruppo ospiti, durante il quale vengono condivisi i risultati; insieme si predispone un piano di miglioramento rispetto ai suggerimenti ed alle criticità segnalati.

A fine anno inoltre vengono consegnati i questionari di soddisfazione anche agli *Enti Invianti* con cui si è collaborato nel corso dell'anno, al fine di fare una valutazione del lavoro svolto.

Il responsabile di struttura effettua la lettura, l'analisi e la rielaborazione dei dati comunicando all'équipe educativa i risultati emersi e le eventuali azioni di miglioramento.

L'Associazione annualmente consegna anche a tutto il personale dipendente la customer satisfaction.

I dati emersi vengono rielaborati e raccolti in un'analisi qualitativa che contiene i risultati ottenuti e le azioni di miglioramento da predisporre per l'anno successivo

11.3. Tutela della Privacy

L'Associazione il Gabbiano, nelle sue unità di offerta di Morbegno garantisce la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n. 675) e il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03). I dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e tale da evitarne l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.

11.4. Reclami e lamentele

L'Associazione Comunità "Il Gabbiano" onlus garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.

Le osservazioni, lamentele e reclami vengono ricevuti dagli ospiti, da servizi invianti, persone fisiche o giuridiche riconosciute che li rappresentano, tramite comunicazione scritta, al responsabile dell'Unità di Offerta o all'email segreteria@gabbianoonlus.it, o via fax 0341/930774. Per i casi che prevedono una semplice soluzione, viene data subito risposta, mentre per gli altri casi si predispone attività istruttoria per la risoluzione del contenzioso, con risposta al reclamo entro sessanta giorni.

11.5. Lavoro in rete

La comunità lavora in rete con vari servizi territoriali:

- Ufficio Servizi Sociali per i Minorenni (USSM);
- Tribunale per i Minorenni;
- Cooperative sociali;
- Aziende, per quanto concerne le borse lavoro e gli inserimenti lavorativi;
- Parrocchie;
- Scuole del territorio;
- Università;
- Biblioteca;
- Forze dell'Ordine;
- Comuni e tutele Minori;
- Associazioni di volontariato;
- SER.D invianti, durante l'intero percorso educativo, con cui vengono periodicamente effettuati degli incontri;
- ATS
- ASST territorialmente competente.

11.6. Riferimenti normativi

- Autorizzazione al funzionamento: DGR n° 7/20762 del 16/02/2005;
- Accreditamento Sperimentale: D.d.u.o Regione Lombardia 11.07.2011 n°6317: "requisiti di accreditamento sperimentali per le unita' di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori" – Approvato con Deliberazione G.E. nà144 del 12.10.2012
- Misura 6: DGR 7626 del 28/12/18 (e successive precisazioni), DGR 48/21 del 15/02/2016 "linee guida per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia" e linee di indirizzo nazionali dicembre 2017, Ministero del Lavoro e Delle Politiche Sociali

Associazione Comunità Il Gabbiano onlus

Via Provinciale per S. Marco, 14

23017 Morbegno (So)

Tel: 0342-611840 – Tel cell 3406273908 - Fax: 0342-614154

e-mail: morbegno@gabbianoodv.it

all.1 Prestazioni erogate nei servizi inclusi/esclusi nella retta

INTERVENTI	PRESTAZIONI EROGATE	**COMUNITA' EDUCATIVA "GAE"**		**SERVIZIO PER L'AUTONOMIA "LEO"**	
		Compresa nella retta	**Esclusa dalla retta**	**Compresa nella retta**	**Esclusa dalla retta**
PRESA IN CARICO E ACCOGLIENZA	Colloqui di inserimento e valutazione	**X**		**X**	
	Raccolta dati personali	**X**		**X**	
AREA SANITARIA	Visite mediche di base, cure e farmaci prescritti dal medico di base	**X**		**X**	
	Visite specialistiche, cure specialistiche e farmaci prescritti dagli specialisti	**X**		**X**	
	Presenza educatore in caso di ricovero ospedaliero		**X** (può essere valutata se c'è un' integrazione economica)		**X** (può essere valutata se c'è un' integrazione economica)
AREA EDUCATIVA	Stesura, monitoraggio e valutazione del PEI	**X**		**X**	
	Colloqui educativi	**X**		**X**	
	Incontri di gruppo	**X**		**X**	
	Colloqui con i familiari	**X**		**X**	

INTERVENTI	PRESTAZIONI EROGATE	**COMUNITA' EDUCATIVA "GAE"**		**SERVIZIO PER L'AUTONOMIA "LEO"**	
		Compresa nella retta	**Esclusa dalla retta**	**Compresa nella retta**	**Esclusa dalla retta**
	Incontri protetti		**X**		**X**
	Spese di viaggio per rientri in famiglia		**X**		**X**
	Contatti con i Servizi Territoriali	**X**		**X**	
AREA PSICOLOGICA	Colloqui di conoscenza e valutazione psicologica (3 o 4 colloqui iniziali)	**X**		**X**	
	Valutazione psico-diagnostica	**X**		**X**	
	Colloqui psicologici di sostegno (laddove necessari e concordati con i Servizi Territoriali)	**X**		**X**	
	Psicoterapia individuale		**X**		**X**
	Colloqui psicologici con i familiari		**X**		**X**
AREA SCOLASTICA	Recupero anni scolastici (fino alle scuole medie)	**X**		**X**	
	Corsi superiori e professionali (eventuale retta, libri).		**X**		**X**

INTERVENTI	PRESTAZIONI EROGATE	**COMUNITA' EDUCATIVA "GAE"**		**SERVIZIO PER L'AUTONOMIA "LEO"**	
		Compresa nella retta	**Esclusa dalla retta**	**Compresa nella retta**	**Esclusa dalla retta**
	Materiale scolastico scuola * (libri etc.)		**X**		**X**
	Costi mezzi di trasporto	**X**		**X**	
AREA LAVORATIVA	Tutoring e accompagnamento al reinserimento lavorativo	**X**		**X**	
	Monitoraggio attività lavorative	**X**		**X**	
AREA GIURIDICA	Accompagnamento presso i servizi di competenza	**X**		**X**	
	Monitoraggio situazione giuridica	**X**		**X**	
AREA CULTURALE, SOCIALE ATTIVITA' SPORTIVE	Attività del tempo libero	**X**		**X**	

INTERVENTI	PRESTAZIONI EROGATE	**COMUNITA' EDUCATIVA "GAE"**		**SERVIZIO PER L'AUTONOMIA "LEO"**	
		Compresa nella retta	**Esclusa dalla retta**	**Compresa nella retta**	**Esclusa dalla retta**
	Organizzazione di attività ricreative: la programmazione delle attività settimanali prevede serate ricreative, visione di film, etc.	**X**		**X**	
	Attività sportive individuali (iscrizione, visite mediche, abbonamenti, e biglietti mezzi pubblici per eventuali spostamenti)	**DA VALUTARE CON IL SERVIZIO INVIANTE**			
MEDIAZIONE CULTURALE	Attività di mediazione culturale (laddove necessaria)		**X**		**X**
AREA DELLA CITTADINANZA	Espletamento pratiche per il permesso di soggiorno	**X**		**X**	
	Accompagnamento dell'educatore per i documenti	**X**		**X**	
	Pagamento per il rilascio del passaporto		**X**		**X**
AREA DEI BISOGNI PRIMARI	Cibo	**X**		**X**	
	Istruzione (fino alla licenza media)	**X**		**X**	

INTERVENTI	PRESTAZIONI EROGATE	**COMUNITA' EDUCATIVA "GAE"**		**SERVIZIO PER L'AUTONOMIA "LEO"**	
		Compresa nella retta	**Esclusa dalla retta**	**Compresa nella retta**	**Esclusa dalla retta**
	Vestiario	Viene effettuata una valutazione con il Servizio Inviante per verificare le reali risorse familiari. Laddove effettivamente necessario la comunità provvedere ai vestiti di base per la vita quotidiana.			

* L'Ente Inviante ha la possibilità di accompagnare il nucleo familiare alla richiesta della Dote Scuola

all.2 Modulo suggerimenti e reclami

SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per la segnalazione di osservazioni, reclami, disfunzioni-disservizi

Modalità di segnalazione

☐ Mail ☐ Fax ☐ Lettera ☐ Modulo

SEGNALANTE	
Nome	Cognome
Via	Cap
Città	Provincia
RAPPORTO CON L'UNITA DI OFFERTA	
☐ Ospite	☐ Parente dell'ospite
☐ Servizi	☐ Volontari /Tirocinanti
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	

SUGGERIMENTI

DATA	
OPERATORE CHE HA RACCOLTO LA SEGNALAZIONE	

all.3 Modulo customer satisfaction ospiti

FASAS	PIANO DI SOMMINISTRAZIONE CUSTOMER SATISFACTION DEGLI OSPITI

PIANO DI SOMMINISTRAZIONE

	DATA	FIRMA DI RICEVUTA DEL QUESTIONARIO
SOMMINISTRAZIONE		
SOMMINISTRAZIONE		
SOMMINISTRAZIONE		
SOMMINISTRAZIONE		
SOMMINISTRAZIONE		

MODULO CUSTOMER SATISFACTION OSPITI

Gentile Ospite,

il tuo contributo è molto importante per poter migliorare il nostro servizio.

Il questionario è anonimo e verrà utilizzato solo dal nostro servizio.

Segna con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

Puoi attribuire ad ogni affermazione un punteggio utilizzando le emoticon:

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

Leggi le affermazioni attribuisci loro un valore:

N.	Affermazione	Qualità Percepita
1	Al momento dell'ingresso in struttura mi sono sentito accolto	

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

2	Le informazioni ricevute nei primi colloqui sono state sufficienti	
3	La struttura è accogliente e funzionale	
4	Gli ambienti sono puliti e ordinati	
5	La qualità dei pasti è soddisfacente	
6	Sono soddisfatto del rapporto con gli altri ospiti	

7	Sento che gli operatori mi sostengono nel mio percorso	
8	Mi piace il percorso che mi viene offerto	
9	Penso che il mio progetto tenga conto delle mie risorse e delle mie difficoltà	
10	Ritengo utili le attività interne proposte dalla comunità	
11	Sono soddisfatto delle attività sul territorio previste dal mio progetto	
12	L'attenzione verso gli aspetti sanitari è soddisfacente	
13	Pensando in generale all'Associazione sono soddisfatto del servizio offerto	

14	Consiglierei a persone in difficoltà questa struttura	

Ti chiediamo anche se ci puoi fornire utili consigli e suggerimenti …..

ALLEGATO N. 4

MODULO CUSTOMER SATISFACTION ENTI INVIANTI

Le chiediamo la cortesia di compilare il presente questionario per consentirci di poter migliorare il livello qualitativo del nostro Servizio.

Le chiediamo di indicare la *rilevanza* (cioè il grado di incidenza di un particolare aspetto nella Sua soddisfazione), e la Sua *soddisfazione* in base all'esperienza di collaborazione con la comunità minori e l'Alloggio per l'Autonomia dell'Associazione Comunità Il Gabbiano.

Se vuole potrà aggiungere delle note o dei commenti a fronte del giudizio da Lei espresso.

Questionario relativo ai servizi:

- ☐ Comunità Educativa GAE
- ☐ Alloggio per l'Autonomia LEO

1. **Aspetti relativi al passaggio di informazioni**

Rilevanza				**Aspetti**	**Soddisfazione**			
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Qualità e celerità delle informazioni	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Qualità e celerità delle comunicazioni	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Rispetto delle scadenze previste per l'invio delle documentazioni	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Può aggiungere, se vuole, eventuali altre osservazioni o note alle valutazioni da Lei espresse.

_____

_____

2. Aspetti relativi all'intervento svolto

Rilevanza				Aspetti	Soddisfazione			
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Personalizzazione del PEI	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Pertinenza dell'approccio della comunità nei confronti della famiglia d'origine (ove prevista)	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Varietà e qualità delle attività offerte al minore	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Valuta come positivo l'inserimento del minore nelle dinamiche della comunità e la relazione instaurata con lui dall'equipe educativa?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Accuratezza della documentazione relativa all'evoluzione del minore e all'intervento svolto (cura rispetto al vestire, igiene, scuola, alimentazione...)	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Qualità dei servizi offerti fuori retta (laddove utilizzati)	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Può aggiungere, se vuole, eventuali altre osservazioni o note alle valutazioni da Lei espresse.

_____

_____

3. Aspetti relativi al personale educativo

Rilevanza				Aspetti	Soddisfazione			
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Competenza educativa	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Disponibilità	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Precisione e affidabilità	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Può aggiungere, se vuole, eventuali altre osservazioni o note alle valutazioni da Lei espresse.

_____

_____

4. Aspetti relativi all'adeguatezza degli spazi

Rilevanza				Aspetti	Soddisfazione			
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Ordine ed igiene degli ambienti in generale	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Dotazioni (materiali didattici, attrezzature sportive...) e arredi	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto

Può aggiungere, se vuole, eventuali altre osservazioni o note alle valutazioni da Lei espresse.

_____

_____

Per i futuri inserimenti è interessato a rivolgersi alla Comunità Il Gabbiamo? (Motivi gentilmente la Sua risposta).

_____

Dati del Compilatore:

Nome e Cognome.....

Ente.....

Data di compilazione del questionario.....

Firma del Compilatore.....

Grazie del prezioso contributo!