

## Carta dei servizi



# Gruppo Appartamento “Casa Macanno”



## **Presentazione della cooperativa**

*Il Millepiedi è una cooperativa sociale di persone che condividono il desiderio di prendersi cura del mondo in cui viviamo con particolare attenzione alle situazioni di bisogno, emarginazione, disagio e svantaggio sociale, il tutto a partire da un'attenta e mirata lettura delle esigenze del territorio*

*Il Millepiedi si occupa di Servizi sociali, ricreativi, educativi dal 1988. In questi anni ha realizzato molti progetti e gestito numerose attività sia direttamente che in collaborazione con Enti Pubblici e Amministrazioni Locali.*

*Il Millepiedi svolge la sua attività in diversi ambiti: dalla prima infanzia ai giovani, dalla cooperazione internazionale, alla formazione, dai minori ai disabili, attraverso servizi socio educativi, socio assistenziali, socio riabilitativi, proponendosi in modo organizzato e senza fini di lucro, la promozione umana, morale, culturale e l'integrazione sociale dei cittadini.*

*Per progettare, organizzare e gestire i propri servizi lavorano e collaborano con Il Millepiedi a vario titolo in modo stabile circa 420 persone tra soci lavoratori e dipendenti, in possesso di qualifiche adeguate alle mansioni affidate, in linea con le normative vigenti.*

*Agli operatori viene richiesta un'alta motivazione, che si esplica anche attraverso le abilità relazionali, la disponibilità, la flessibilità, la capacità di adattamento, la propositività, la propensione al miglioramento del proprio servizio e la capacità di collaborare in equipe.*

*L'equipe condivide una filosofia dell'intervento, cioè un'impostazione globale costituita di valori, atteggiamenti e buone prassi. E' l'equipe che, attraverso una visione di insieme condivisa, studia le strategie, condivide le conoscenze e le competenze acquisite e determina le metodologie di intervento.*

*La cooperativa offre ai propri operatori una formazione continua perseguita con:*

- *corsi di riqualifica e corsi di aggiornamento, promossi direttamente o avvalendosi di agenzie esterne specializzate;*

- promozione della cultura dell'autoformazione, intesa come sensibilizzazione ad un aggiornamento continuo (lettura, partecipazione a seminari, convegni).

La cooperativa ha creato in questi anni una fitta rete di collaborazioni con Enti Locali, Regionali, Nazionali, con Enti pubblici e Organizzazioni private.

## **Le coordinate di riferimento della nostra identità**

### **La Mission:**

(Dallo statuto della cooperativa)

La cooperativa è di ispirazione cristiana e si fonda sui valori universali della giustizia sociale, della solidarietà e della fraternità umana; si costituisce sui principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in particolare su quelli da cui trae ragion d'essere la cooperazione sociale. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, il rispetto della persona, la promozione dell'uomo, la priorità dell'uomo sul denaro, una giusta distribuzione del guadagno, un lavoro non strutturato sullo sfruttamento, la democrazia interna ed esterna, l'impegno, l'equilibrio della responsabilità rispetto ai ruoli, la non violenza, il rispetto dell'ambiente.

La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio educativi, socio assistenziali, socio riabilitativi e socio sanitari.... destinate in via preferenziale a infanzia, minori, giovani, famiglie, disabili e anziani.

### **Lo stile del lavoro sociale**

Tutti gli interventi messi in atto dalla cooperativa intendono:

- porre la centralità della persona e la sua dignità come fine di ogni azione;
- offrire servizi di qualità alla persona nelle varie età e situazioni di vita in particolare nei confronti di coloro che si trovano in stato di disagio morale, psicologico, sociale ed economico, anche prevenendo il disagio stesso;
- promuovere la massima autonomia della persona e la sua realizzazione;
- rispettare ogni forma di diversità;

- *collaborare con le realtà che perseguono i medesimi scopi*

### **Le scelte organizzative**

*La gestione è orientata a garantire lo sviluppo di occupazione e professionalità assicurando:*

- *il rispetto dei contratti di lavoro*
- *l'aiuto per garantire il raggiungimento delle professionalità degli operatori;*
- *la qualità della formazione;*
- *la trasparenza e la correttezza gestionale, amministrativa, organizzativa;*
- *la condivisione più allargata possibile delle responsabilità;*

### **I principi operativi**

*La cooperativa eroga i propri servizi ponendo grande attenzione ai seguenti principi operativi:*

- 1. attenzione focalizzata al cliente*
- 2. centralità dell'utente nei servizi*
- 3. centralità dei familiari e delle persone di riferimento dell'utente*
- 4. lavorare per progetti*
- 5. lavorare con la rete dei servizi*
- 6. formare e informare*
- 7. fare supervisione*
- 8. lavorare condividendo*
- 9. rispetto delle leggi*

### **Il nostro territorio di riferimento**

*La scelta di operare esclusivamente in questi territori conferma una stretta appartenenza ad un contesto geografico, culturale, relazionale, economico e sociale, di cui è altresì espressione. Appartenere ad un territorio significa dividerne i bisogni, i problemi, le risorse, per poter essere promotore di cambiamento sociale.*

*Ciò presuppone, da parte della cooperativa, una "cura" costante delle relazioni con gli altri soggetti che, in questi territori, operano con fini sociali, siano essi istituzionali (Comuni, Province, Regioni, AUSL) o espressioni della società civile (associazioni, volontariato, ..).*

La cooperativa Sociale Il Millepiedi ha creato inoltre una fitta rete di collaborazioni con Enti Locali, regionali e nazionali, con Enti pubblici e Organizzazioni private.

La cooperativa sociale Il Millepiedi opera su un territorio che corrisponde alle intere provincie di Rimini, Forlì-Cesena, Ravenna, Pesaro.



La parte più consistente dei servizi si trova nel territorio della Provincia di Rimini



## **La cooperativa sociale Il Millepiedi collabora stabilmente con i Comuni di:**

*Bellaria-Igea Marina, Borghi, Casteldelci, Cattolica, Cesenatico, Coriano, Gambettola, Gatteo, Gemmano, Longiano, Maiolo, Misano Adriatico, Mondaino, Montefiore Conca, Montegridolfo, Montescudo-MonteColombo, Morciano di Romagna, Novafeltria, Pennabilli, Poggio Torriana, Riccione, Rimini, Roncofreddo, Saludecio, San Clemente, San Giovanni in Marignano, San Leo, San Mauro Pascoli, Sant'Agata Feltria, Santarcangelo di Romagna, Savignano sul Rubicone, Sogliano al Rubicone, Talamello, Verucchio.*

*Il Millepiedi è presente a numerosi tavoli tecnici e scientifici a livello Istituzionale, dove si tenta di promuovere una "rete sociale" negli interventi al fine di realizzare la promozione di una cultura della solidarietà e della valorizzazione delle differenze.*

## **La cooperativa aderisce e collabora con:**

### **CONFCOOPERATIVE**

**CONFCOOPERATIVE** è la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza, tutela e vigilanza del movimento cooperativo italiano e delle imprese sociali. Ne fanno parte 20.000 cooperative, con oltre 3,2 milioni di soci e 550mila persone occupate. La cooperativa vi aderisce da diversi anni con ruoli di responsabilità all'interno del Consiglio provinciale e del Consiglio di Presidenza. Fa inoltre parte di Federsolidarietà (federazione delle cooperative sociali), con ruoli nel Direttivo.



**Università di Bologna.** La cooperativa collabora stabilmente attraverso specifiche convenzioni con l'Università Alma Mater, e specificatamente con i Dipartimenti di Scienze dell'Educazione, Scienze della Formazione primaria, Scienze per la qualità della vita, Psicologia, per progetti di ricerca, per corsi di formazione, e per accogliere studenti in tirocinio nei propri servizi.



## EDUCAID - Ong per l'Educazione attiva nella Cooperazione Internazionale

EducAid è una associazione Onlus di associazioni, imprese sociali e persone impegnate eticamente e professionalmente nel lavoro educativo e sociale in ambito interculturale e internazionale, che vogliono operare con strumenti culturali e relazionali per la promozione umana, per la crescita della solidarietà e delle risorse di aiuto. Il Millepiedi è socio di EducAid dal 2001.



## FISM

La FISM – Federazione Italiana Scuole Materne è un organismo associativo, promozionale e rappresentativo delle scuole materne non statali che orientano la propria attività alla educazione integrale della personalità del bambino. La cooperativa è presente nella FISM di Rimini con responsabilità nel Consiglio Direttivo.



## Consorzio Mosaico

Il consorzio mosaico associa dal 2008 in modo integrato 11 istituzioni Riminesi che costituiscono una rete radicata nel territorio riminese con lo scopo di offrire servizi di qualità alla persona, in particolare nei confronti di coloro che si trovano in stato di disagio.



*coordinamento nazionale comunità di accoglienza*

**CNCA** è una Federazione a cui aderiscono circa 260 organizzazioni di

tutta Italia, suddivise in 16 federazioni o aree regionali. È presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale.



**LIBERA**, Associazioni, nomi e numeri contro le mafie" è nata nel 1995 con l'intento di sollecitare la società civile nella lotta alle mafie e promuovere legalità e giustizia. Attualmente Libera è un coordinamento di oltre 1500 associazioni, gruppi, scuole, realtà di base, territorialmente impegnate per costruire sinergie politico-culturali e organizzative capaci di diffondere la cultura della legalità. La legge sull'uso sociale dei beni confiscati alle mafie, l'educazione alla legalità democratica, l'impegno contro la corruzione, i campi di formazione antimafia, i progetti sul lavoro e lo sviluppo, le attività antiusura, sono alcuni dei concreti impegni di Libera. Libera è riconosciuta come associazione di promozione sociale dal Ministero della Solidarietà Sociale.



### **Rete telematica per l'informazione e le politiche giovanili dell'Emilia Romagna**

Si tratta di una rete telematica a supporto della comunicazione, condivisione e messa in rete dei soggetti che si occupano professionalmente di politiche giovanili e di servizi informativi in campo giovanile in Emilia Romagna. La cooperativa aderisce a ReteGiò dal 2005.



**Banca Etica**, la prima **banca** italiana per il risparmio etico. Finanzia attività ecocompatibili, volontariato e associazioni in Italia e progetti di sviluppo nel terzo mondo.

### **La cooperativa è' convenzionata con le seguenti Università:**

*Il Millepiedi è convenzionato con diverse Università italiane per accogliere studenti per esperienze e periodi di tirocinio o stage:*



### **Università di Bologna.**

Dipartimento di Scienze dell'Educazione  
Dipartimento di Psicologia  
Dipartimento di Scienze della qualità della vita



### Università di Urbino

Dipartimento di Scienze dell'Educazione  
Dipartimento di Psicologia



### Università di Padova

Dipartimento di Psicologia



### Università di Milano

Dipartimento di Psicologia



### Università degli studi Guglielmo Marconi, Roma

Dipartimento di Psicologia

#### Certificazioni di qualità:

La cooperativa dal 2004 ha un **Sistema di gestione della qualità certificato** secondo la norma **UNI EN ISO 9001**



La certificazione, con valenza nazionale ed internazionale, è avvenuta attraverso l'ente di certificazione internazionale SGS

Dal 2016 è stato implementato anche il Sistema di certificazione **UNI 11034** per i servizi alla prima infanzia.

#### **Le nostre Aree di intervento**

Le Aree di produzione dei servizi sono per la nostra cooperativa un decentramento della gestione tecnico-educativa. Ogni Area ha un proprio Coordinatore che risponde in termini di responsabilità, qualità e sviluppo.

Le Aree di intervento sono le seguenti con indicato a titolo di esempio le tipologie di servizi di cui si occupano:

- **Area Infanzia** (Nidi d'infanzia, spazi bambini, centri bambini e genitori, Scuole dell'infanzia, Centri estivi).
- **Area Minori** (GET – Gruppi Educativi, CAG – Centri Aggregativi, GEP – Gruppi Educativi, CEP Centri Educativi Pomeridiani, centri estivi per bambini di età elementari e medie,, centri estivi per bambini e ragazzi con disturbi generalizzati dello sviluppo, sostegno scolastico).
- **Area Famiglia** (Centri per le famiglie, Servizio di mediazione familiare).
- **Area Giovani** (centri giovani, progetti di educativa di strada, progetti servizio civile)
- **Area Tutela e Protezione Sociale** (case di accoglienza in emergenza per minori, case di accoglienza per nuclei mamma bambino, gestanti, donne in emergenza, case di accoglienza per richiedenti asilo – Progetto SPRAR),
- **Area Comunità Educative** (comunità educative residenziali per minori, gruppi appartamento per persone con disabilità o disagio sociale a diverso grado di protezione, gruppi appartamento per persone con disabilità acquisita, centri socio-riabilitativo semiresidenziale per disabili , progetti di vita indipendente).
- **Area Ambiente e Sostenibilità (classi delle scuole** di ogni ordine e grado coinvolte nei progetti di Educazione ambientale e alla sostenibilità secondo specifici programmi che prevedono interventi in classe e uscite nel territorio, Museo di Rimini gestione delle attività).

## LA STRUTTURA

È una casa colonica ristrutturata situata nella primissima periferia della città di Rimini, completamente immersa nel verde della campagna riminese, costituita da due piani. Al piano terra è collocato il centro socio riabilitativo semi-residenziale per disabili "NOUS".

Il primo piano è destinato al gruppo appartamento ed è composto da quattro camere da letto, di cui tre doppie ed una singola (due camere con bagno interno e due camere con bagno in comune), cucina, sala da pranzo, soggiorno, dispensa, lavanderia e bagno per gli operatori. Un ascensore presente all'interno della casa permette l'accesso al piano superiore. La casa è circondata da un ampio giardino e da una vasta AREA VERDE con alberi da frutto, campo da calcetto, un campo da volley/green tennis, giochi per bambini, un grande gazebo, un recinto con due asinelli, due zone recintate con colombi romagnoli e galline romagnole.

**L'AREA VERDE:** la cooperativa ha realizzato sui mq a disposizione della struttura sita in via Macanno, 168 un'ampia area verde attrezzata con giochi, zone alberate, campi sportivi, attività con animali da fattoria, percorso natura usufruibili da gruppi di bambini, adolescenti, giovani e famiglie del quartiere.

### **DESTINATARI**

Il Servizio è rivolto principalmente ad adulti con deficit psichici o sensoriali in forma stabilizzata, persone con doppia diagnosi con discreta autonomia ed autosufficienza, possibilmente inseriti in un contesto lavorativo, con buone abilità cognitive; inoltre si rivolge a persone con problematiche sociali (povertà, immigrazione, dipendenza da alcool o altre sostanze, ecc.).

Gli ospiti sono inviati dal Servizio Handicap Mentale Adulto, dal servizio Handicap Fisico dell'Ausl di Rimini e dal SERT territoriale.

### **OBIETTIVI**

Assicurare il raggiungimento di un livello di autonomia che consenta una integrazione responsabile nel contesto sociale del soggetto ed una conseguente riduzione ed una eventuale cessazione della presa in carico da parte dei Servizi sociali preposti.

Assicurare un'accoglienza qualificata, attraverso la presa in carico dell'ospite in un ambiente protetto, competente e di tipo familiare in grado di sostenere la persona e di rispondere al suo disagio.

Operare per il mantenimento e il proseguimento dell'iter scolastico o per l'inserimento lavorativo, attraverso l'elaborazione di progetti rispondenti alle differenti problematiche di ciascun ospite.

Favorire le condizioni di socializzazione affinché l'ospite possa ritrovarsi in un legame sociale adeguato.

Offrire attività ed interventi individualizzati volti all'acquisizione di una positiva identità personale, alla promozione, al sostegno degli interessi e delle attitudini di ciascuno.

Sostenere, in collaborazione con i Servizi pubblici competenti, il nucleo familiare di origine.

### **LA METODOLOGIA EDUCATIVA**

La metodologia educativa utilizzata risente dell'influenza di diverse teorie, sia pedagogiche sia di assistenza sanitaria e psichiatrica, le quali contribuiscono a generare un modello che integra l'impostazione sistemico relazionale e cognitivo comportamentale.

Concetto fondamentale di questa metodologia è la ricerca dell'armonia dell'individuo, inteso egli stesso come un'insieme di aree (emotiva, cognitiva, ecc.) in continua ricerca di quell'equilibrio necessario per rispondere ai diversi compiti che la vita impone (compiti evolutivi, di adattamento, di integrazione, ecc.), un equilibrio che ricercherà anche con l'ambiente circostante anch'esso colto nella sua complessità (famiglia, scuola, amici, vicinato, media, differenze culturali e religiose, ecc.).

In quest'ottica la persona non viene estraniata dal "sistema" in cui vive, ma viene presa in considerazione insieme ad esso e quindi sostenuta, potenziando quelle aree che

necessitano di essere sviluppate, facendo leva sia sulle abilità pregresse sia sulla rete che il sistema può attivare.

In poche parole il "microsistema persona" (alla ricerca di un sempre nuovo equilibrio interno necessario per rispondere alle esigenze che l'avanzare dell'età e la società pongono continuamente) potrà crescere e svilupparsi in maniera matura se saprà tenere conto anche del "macrosistema esterno" (che si modifica e che influenza la vita del singolo, ma che a sua volta può essere modificato e sfruttato dal singolo stesso).

### **LE STRATEGIE EDUCATIVE**

All'interno del Gruppo Appartamento gli educatori porranno estrema attenzione allo sviluppo di costruttive relazioni interpersonali. Una buona relazione è condizione irrinunciabile per la riuscita di ciascun progetto interpersonale, una relazione fondata sul reciproco riconoscimento come persone, uomini e donne soggetti di diritti e di doveri, portatori di esigenze culturali e religiose. Attraverso la capacità dell'educatore di sapersi guadagnare la stima ed il rispetto degli ospiti accolti passano tutti i contenuti che l'equipe riterrà fondamentali per lo sviluppo delle abilità e delle potenzialità degli ospiti stessi. Gli operatori saranno stimolati continuamente a monitorare i propri atteggiamenti, le proprie fatiche relazionali, le proprie emozioni, per prevenire difficoltà che vanificherebbero ex ante il progetto.

**La condivisione del percorso educativo.** Primo fondamentale passo da compiere insieme agli ospiti è quello di aiutarli a proiettarsi in avanti verso il proprio domani con ottimismo e grande responsabilità. Affrontare il futuro è causa di grandi ansie e profonde incertezze, per questa ragione con ogni utente vengono elaborate, o rielaborate, le tappe della propria vita e i passi che lo hanno portato a quella situazione. Dall'analisi del passato si trarranno gli insegnamenti necessari per affrontare il futuro. Si condividono così le cause della situazione, ma anche gli scopi e gli obiettivi che si devono perseguire all'interno della struttura. Questo è un passaggio fondamentale per diversi aspetti: sia per offrire un sostegno al vissuto psicologico (il senso dell'abbandono, il sentirsi o vittime o responsabili della situazione con conseguenti sensi di colpa, ecc.) sia per porre l'accento sul "compito" e sulla risoluzione possibile del problema. Definire quindi i ruoli ed anche i compiti di ciascun attore del progetto (ospite, operatore, compagni di struttura, operatori sociali esterni, ecc.) serve per togliere le "nebbie" e le incertezze sia sul passato che sul futuro. Stabilire le modalità di questa compartecipazione, auspicabile sia dell'ospite che della sua famiglia, è responsabilità dell'equipe degli educatori e dei referenti dei Servizi.

**La responsabilizzazione.** Educare comporta, da parte dell'adulto, l'assunzione di responsabilità e di rischi; la fiducia, necessaria per far crescere i nostri ospiti, passa anche attraverso situazioni molto concrete come, ad esempio, il concedere loro di uscire da soli senza la presenza continua e costante dell'educatore; questo comporta un grande numero di problemi e risulta un punto cruciale che richiede di essere condiviso da tutti i responsabili del percorso educativo (famiglia, Servizi sociali, ecc.). In questo contesto si pone l'accento sulle diverse responsabilità che differenziano i ruoli (ospite, educatore, coordinatore, agenzie esterne, ecc.). Una tale "trasparenza" permette una "condivisione"

più forte della vita del gruppo, un'assunzione di responsabilità diversa da parte degli utenti, più legata alle persone e meno alla struttura in generale. L'ospite è al centro del progetto educativo; se ne valorizzano le abilità, le potenzialità, le risorse, e le competenze pregresse, impostando quindi il lavoro non a partire dal "disagio", che verrà comunque tenuto in considerazione nel contesto generale del progetto, ma dall' "agio possibile".

**L'ambiente fisico.** Gli spazi comuni (sala, cucina, servizi, ecc.) sono considerati strumenti "terapeutici ed educativi", in virtù del fatto che l'ambiente contribuisce alla stessa qualità della vita. L'organizzazione degli spazi fisici e della quotidianità offre la possibilità di vivere in un ambiente di tipo familiare che garantisce comunque la privacy dell'ospite. Compito degli educatori è quello di educare al rispetto dell'ambiente e alla scoperta dei valori che esso reca con sé, scegliendo le metodologie, appropriate ed efficaci, volte comunque ad una maturazione del pensiero e non al rispetto incondizionato della regola.

**Il comportamento problematico.** L'esperienza insegna quanto sia importante, con i nostri ospiti, saper camminare al loro fianco anche quando si presentano situazioni di forte disagio, un disagio che mai deve scandalizzare o scoraggiare l'educatore. L'eventuale atteggiamento di sfida o di devianza viene analizzato come un sintomo che denuncia una difficoltà personale, esternata sotto forma di provocazione e/o trasgressione. Il comportamento problema deve essere "accolto" e non stigmatizzato. L'operatore accettando di camminare sul "filo del rasoio" con l'ospite, lavora affinché venga ridimensionato e rielaborato il comportamento disturbante, ma innanzitutto si interessa della radice del problema, affrontando la ragione del disagio, non accontentandosi di ridurre il sintomo.

**La condivisione in equipe.** Ogni ospite è affiancato da un "tutor" interno dell'equipe che ha il compito di sostenere in prima persona il progetto individuale, richiamando l'attenzione su aspetti che ritiene importanti, aggiornando costantemente l'equipe, i referenti esterni ed il committente (tramite relazioni e report). Sottolinea le potenzialità fruibili, i problemi emergenti; suo anche il compito di seguire gli aspetti burocratici del caso. Ovviamente è l'equipe intera a farsi carico del progetto educativo dell'ospite cercando strategie e metodologie efficaci, attivando anche la rete e le professionalità che eventualmente occorrono (assistente sociale, psicologo, educatori di altre realtà, ecc.).

**Le attività esterne.** La forza di momenti "esterni" alla normale routine del gruppo consente all'individuo di sperimentarsi e sperimentare le relazioni in un modo diverso rispetto a quello abituale. Lo stesso contesto differente consente, oltre che fortificare il legame, di rivedere situazioni magari difficili, se non croniche, e rielaborarle cogliendo aspetti e ricchezze che normalmente non "risaltano". Il dover cercare nuove formule di relazione con l'ambiente, con gli amici (che appaiono diversi) e con gli educatori permette di poter rielaborare se stessi e cogliere risorse personali di cui non sempre si è consci. Si propongono vacanze, soggiorni, campeggi ed uscite di uno o più giorni, come momenti forti per la crescita del gruppo e del singolo. In queste occasioni tutti gli ospiti delle tre strutture si troveranno assieme.

**Il lavoro con le famiglie.** Un'attenzione particolare è rivolta al lavoro con le famiglie di origine degli utenti. Con loro si impostano percorsi educativi, di sostegno scolastico, assistenziali e di collaborazione, condivisi sia dagli educatori sia dai Servizi sociali. La gestione dell'educazione dell'ospite accolto è all'insegna della coeducazione, ovvero, si opera in modo tale che la famiglia rimanga (compatibilmente con le proprie potenzialità e difficoltà) la prima agenzia di riferimento per l'ospite.

Il gruppo dei pari. Grazie al gruppo dei pari, inizialmente quelli presenti in struttura poi in maniera inevitabile ed auspicabile quelli presenti nel territorio, l'ospite elaborerà strategie di crescita e di sviluppo in maniera autonoma.

### **MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

L'inserimento degli ospiti è proposto dai Servizi Sociali competenti che forniscono indicazioni rispetto agli interventi di controllo e sostegno a tutela degli ospiti stessi, in conformità ad un progetto discusso e concordato con il Coordinatore delle Comunità e l'equipe di lavoro. L'ammissione avviene dopo avere verificato che le esigenze e le risorse del nuovo ospite siano compatibili con quelle del gruppo già esistente e con l'offerta educativa/assistenziale che la struttura può offrire.

La dimissione avviene su disposizione del Servizio competente nei seguenti casi:

raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale;

variazione del progetto individuale da parte del Servizio competente dell'Azienda USL.

Le dimissioni possono essere richieste per iscritto anche dal Responsabile della struttura qualora non sussistano le condizioni per proseguire il progetto. Il Servizio competente, sulla base della valutazione delle motivazioni esposte, fornirà un riscontro alla richiesta entro 15 giorni dalla ricezione della stessa. L'eventuale dimissione sarà accordata dal servizio compatibilmente al reperimento di una nuova struttura in grado di accogliere l'utente.

In tutti i casi elencati le modalità di dimissione vengono preventivamente concordate tra Servizio competente e il Coordinatore dei Servizi o il Responsabile della struttura.

### **ATTUAZIONE DEL PROGETTO D'INTERVENTO E STRUMENTI DI LAVORO**

Dopo l'ammissione in comunità e al termine del primo mese di conoscenza, l'equipe si esprime per la permanenza definitiva dell'ospite in struttura o per il suo eventuale riaffido ai Servizi di provenienza. L'equipe può prorogare il periodo di osservazione fino al terzo mese successivo all'inserimento. Al termine di questo periodo si deciderà per l'ammissione definitiva o meno.

Osservazione dell'utente. Nel corso del periodo di prova l'ospite prende confidenza con le regole della struttura, con gli operatori e con gli altri utenti. L'educatore osserva i suoi comportamenti e cerca di facilitarne l'inserimento. Al termine del mese di osservazione l'equipe si riunisce per una valutazione dell'utente rispetto alle aree di intervento educativo.

Eseguita l'analisi delle abitudini dell'utente, l'equipe individua le priorità d'intervento educativo. L'equipe elabora una relazione sull'utente nella quale spiega la scelta delle priorità.

Strutturazione dell'intervento educativo. L'equipe sceglie:

l'area di intervento e l'obiettivo specifico: l'obiettivo deve essere utile per la vita quotidiana dell'utente, emergente nella valutazione funzionale, realizzabile all'interno delle attività del centro;

le modalità e gli strumenti operativi per l'attuazione dell'intervento da parte degli operatori;

i tempi per l'attuazione del progetto;

i tempi e le modalità della verifica.

Attuazione dell'intervento: gli operatori in base alle responsabilità e agli incarichi assegnati attuano l'intervento educativo. Qualora se ne valuti l'opportunità l'equipe si farà carico di attivare professionalità esterne alla struttura (psicologo, riabilitatore, logopedista, ecc.).

Verifica dell'intervento: l'educatore di riferimento sollecita la riunione d'equipe per la discussione dei risultati raggiunti attraverso l'attuazione del progetto. La verifica viene svolta attraverso la valutazione delle abilità acquisite e l'osservazione del comportamento dell'ospite.

Se l'obiettivo non risulta raggiunto l'equipe pianifica un nuovo progetto. Se l'obiettivo risulta raggiunto in maniera parziale l'equipe può decidere di proseguire con l'attuazione del progetto, definendo una nuova data di verifica. Se l'obiettivo risulta raggiunto in maniera soddisfacente l'equipe individua un obiettivo successivo su cui lavorare.

Ogni sei mesi al massimo, viene verificato e aggiornato il progetto.

Secondo cadenze concordate il Coordinatore d'area, il responsabile di struttura ed il referente dell'utente incontrano i Servizi sociali per aggiornarli sull'andamento dei singoli progetti.

Periodicamente (almeno ogni 3 mesi) vengono anche effettuati incontri tra il responsabile di struttura e le famiglie degli ospiti che vengono aggiornate sul progetto dell'ospite, e rispetto alle modalità educative utilizzate. Questo per cercare di armonizzare gli interventi verso l'ospite, accogliere le osservazioni e i dubbi dei familiari e sostenere l'intero sistema nel percorso di riabilitazione. A disposizione dell'utenza è anche lo psicologo della struttura. Se il servizio inviante lo riterrà necessario si procederà ad una serie di incontri di valutazione (di norma 7) al termine dei quali si formulerà un progetto di sostegno o psicoterapia.

L'attivazione del percorso psicologico comporterà una maggiorazione della retta.

Il lavoro educativo prevede anche la gestione e la creazione di strumenti ad hoc per ogni situazione, di seguito elenchiamo i principali che sicuramente dovranno essere utilizzati dalle equipe.

**PEG.** In base alla finalità generali si predispose il progetto di gruppo che dovrà determinare gli obiettivi da raggiungere scandendone i tempi e le diverse fasi; sono specificate le diverse verifiche che si attueranno, gli strumenti e gli indicatori necessari alla verifica ed alla valutazione della qualità dell'obiettivo raggiunto.

**PEI.** I progetti educativi individualizzati sono lo strumento principale attraverso il quale si perseguono gli obiettivi educativi; quelli già in atto vengono analizzati e fatti propri dall'equipe, si procede alla lettura della realtà in essere, si verifica lo stato di avanzamento del progetto generale, della situazione ospiti, della rete sociale esistente, ecc. La compilazione e l'aggiornamento del PEI utilizza i moduli previsti dalla procedura di gestione dei Servizi.

**SCHEDA SANITARIA.** Comunemente conterrà indicazioni generali sullo stato di salute dell'ospite al momento dell'ammissione, le indicazioni tecniche (numero libretto sanitario, recapito del medico di base, allergie, ecc.), per i casi che lo necessiteranno saranno descritte: la diagnosi, gli specialisti ed i Servizi di riferimento coinvolti e la terapia prevista.

**"DIARIO DI BORDO".** È un registro in cui l'operatore alla fine del proprio turno deve relazionare gli avvenimenti accaduti durante il proprio turno, aggiornando gli operatori successivi dei fatti ed informando di eventuali mansioni da svolgere. Oltre ad essere la memoria storica dell'appartamento è uno strumento valido per il passaggio delle informazioni che spesso risultano parziali e frammentate se affidate al solo "passaparola" al momento del cambio turno. Il diario è strumento riservato agli educatori.

**RIUNIONE DI EQUIPE.** Settimanalmente gli educatori si incontrano per discutere i casi, i problemi organizzativi e tutti quegli aspetti inerenti alla gestione della comunità e dei progetti educativi.

**RIUNIONE di GRUPPO.** Periodicamente gli educatori in turno, il responsabile di struttura e gli ospiti affrontano i problemi emergenti, propongono e organizzano le attività, discutono su argomenti di interesse comune.

**RIUNIONE DI COMUNITÀ.** Periodicamente è prevista anche una riunione fra tutti gli educatori e gli ospiti della Comunità il cui scopo, oltre ad affrontare le questioni, è quello di promuovere il consolidamento delle relazioni interpersonali, il riconoscimento come persone e stimolare l'appartenenza alla casa-comunità

**"TEMPO DEDICATO".** IL "tempo dedicato" è uno strumento dettato da una strategia educativa che vuole valorizzare il rapporto con il singolo, dedicandogli un tempo di qualità strutturato e riservato. Ogni ospite sa di poter usufruire di una giornata in cui uno degli operatori in turno si dedica prioritariamente alle sue esigenze: insieme si fanno compere personali, si risolvono questioni burocratiche o simili, si "condivide" il tempo

libero, si trascorre, in pratica, un po' di tempo fuori dalle relazioni del grande gruppo godendo di una privacy che non sempre è concessa negli altri giorni.

È il momento in cui si creano le condizioni affinché possa instaurarsi un rapporto più profondo tra ospite ed educatore.

Tutti i documenti prodotti o risultanti dall'attuazione del progetto d'intervento vengono conservati all'interno della cartella personale dell'ospite che viene custodita all'interno dell'archivio nell'ufficio degli educatori e secondo le prescrizioni del D.Lgs 196/03 in materia di riservatezza

### **L'ORGANIZZAZIONE DEL TEMPO**

I tempi della giornata e della settimana sono scanditi da una programmazione :

Giornata tipo

ore 06.30-0.700 sveglia-colazione e preparazione per le attività (lavoro, scuola)

ore 13.00-14.00 pranzo e riassetto cucina

il pomeriggio è dedicato alle attività extra scolastiche qualora non siano previste attività lavorative (sport, gruppo di amici, spese...)

ore 19.30 circa cena e servizi

Nel fine settimana viene data maggior libertà di autogestione agli ospiti, soprattutto per quanto riguarda i pomeriggi di sabato e domenica, ma garantendo che alcuni week-end vengano riservati anche alle uscite di gruppo organizzate in base alle richieste degli ospiti.

### **LE RISORSE UMANE**

L'equipe di "Casa Macanno" è composta da 4 educatori part-time, tutti ruotano secondo una turnazione settimanale fissa che garantisce la presenza di uno di essi durante l'arco di tutta la giornata fino alle ore 21.00. All'interno dell'equipe è prevista la figura del **responsabile di struttura** che è garante della funzionalità, dell'efficienza della struttura e della capacità di risposta adeguata alle esigenze che sorgono dai diversi referenti interni (ospiti, operatori) ed esterni (famiglie, Servizi sociali, territorio, ecc.).

Per adempiere a questi compiti ha la possibilità di delegare in forma scritta ad altri educatori nell'equipe alcune funzioni a lui deputate.

Ha uno sguardo d'insieme dell'intero progetto, oltre ad interessarsi dell'assistenza degli ospiti, tiene in considerazione tutti quegli aspetti che compongono il servizio: le relazioni con la Cooperativa, con i committenti, con l'equipe, con i Servizi, con il territorio. In particolare è responsabile dei progetti educativi, della gestione del budget, della compilazione dei mensilini, della gestione della modulistica in generale.

All'interno del monte ore settimanale è inserita la riunione di equipe degli educatori (3 ore settimanali) a cui partecipa anche il coordinatore dei Gruppi Appartamento della Cooperativa "Il Millepiedi".

**Il coordinatore** ha la responsabilità della gestione del servizio, assicura il coordinamento degli interventi educativi e delle attività applicando e facilitando la realizzazione delle decisioni dell'equipe.

E' il punto di riferimento organizzativo per gli enti esterni.

## SUPERVISIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Gli educatori della comunità residenziale si avvalgono di un supervisore esterno alla comunità con competenze pedagogiche o psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro della comunità con cadenza almeno bimestrale.

Ogni educatore usufruisce di circa 40 ore annuali da dedicare alla propria formazione.

## SERVIZI GARANTITI

### servizi alberghieri

- garanzia del posto letto, assicurando a ciascuno la disponibilità di spazi personali da gestire in modo individuale;
- pulizia dei locali in collaborazione con l'utenza;
- lavanderia in collaborazione con l'utenza;
- collaborazione alla preparazione dei pasti quotidiani;
- tutte le attività comunque rientranti nel servizio di tipo alberghiero;
- fornitura dei materiali e prodotti occorrenti per le attività sopraindicate.

### sorveglianza e cura

- supervisione sugli ospiti inseriti;
- assistenza agli utenti in caso di ricovero ospedaliero, con modalità da concordarsi tra servizio e struttura, anche con l'eventuale coinvolgimento di genitori o altri parenti;
- supervisione delle operazioni per l'igiene personale quotidiana;
- supervisione delle operazioni periodiche di pulizia completa della persona;
- supervisione per l'attività di preparazione dei pasti ed in tutte le attività relative alle autonomie personali tenendo conto di particolari condizioni di disabilità;
- supervisione nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche ed eventualmente avvalendosi dell'assistenza infermieristica;
- attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute dell'utente, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- provvedere ad acquistare – in collaborazione con l'utente e con utilizzo delle sue disponibilità finanziarie- articoli per le necessità quotidiane.

### attività educative, ricreative e di socializzazione

- sostegno educativo, formativo, lavorativo e sociale;
- incentivare la frequenza a strutture socio-educative e/o scuole;
- attività di socializzazione, ricreative e sportive;
- favorire i rapporti degli ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio;
- organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di vacanza;
- ogni altra attività strumentale al progetto personalizzato.

### pasti

è garantita la somministrazione quotidiana di 4 pasti giornalieri.

è garantita, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti, temporanee o permanenti, anche su prescrizione medica, la somministrazione di pasti

personalizzati, compresi alimenti speciali in caso di intolleranze alimentari (pasti per celiaci, ...).

la preparazione o la fornitura dei pasti è a carico dell'équipe degli educatori, con preparazione all'interno delle struttura sulla base della normativa vigente.

la struttura provvede alle operazioni necessarie alla consumazione del pasto da parte degli ospiti.

la struttura possiede le certificazioni e le caratteristiche previste dalla normativa vigente e garantisce la presenza di personale esperto nella preparazione dei cibi.

#### cura e igiene personale – biancheria

l'équipe di educatori:

- cura l'espletamento delle attività necessarie per la pulizia della persona (bagni, ecc.);
- garantisce le altre cure ordinarie della persona, salva eventuale partecipazione della famiglia dell'utente.

la struttura fornisce agli ospiti:

- biancheria non personale, garantendo adeguati cambi, in base alle esigenze e nel rispetto delle comuni regole igieniche;
- accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale, anche in relazione all'età ed al sesso (assorbenti igienici, ...).

#### trasporto

L'équipe di educatori, facendo riferimento a quanto previsto dal progetto educativo individualizzato in virtù delle abilità, delle autonomie e delle competenze dell'ospite, garantisce il servizio di trasporto con oneri a suo carico:

- per la frequenza ad attività esterne al Gruppo Appartamento
- per la frequenza ad ambienti di lavoro protetto, qualora non vi provveda la famiglia o l'Azienda USL.

### **RETTE E CONTRIBUTI**

Gli ospiti del gruppo appartamento in un ottica educativa di sviluppo e acquisizione di sempre maggiori autonomie son chiamati a versare un contributo economico mensile calcolato insieme al servizio inviante in base al proprio reddito.

La convenzione sottoscritta con l'AUSL di Rimini prevede che i servizi invianti corrispondano alla cooperativa una retta giornaliera individuale di € 86,28 + IVA al 5%.

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Gli eventuali reclami, segnalazioni, richieste da parte del cliente/utente o dal committente vengono gestite in base alle indicazioni della procedura di gestione delle non conformità. I reclami, o eventuali richieste specifiche, possono essere rivolte direttamente al responsabile di struttura oppure al coordinatore di area della cooperativa Roberto Vignali telefonando per un appuntamento al n. 0541 709157, oppure scrivendo una e-mail a: roberto.vignali@cooperativaimillepiedi.org.

I reclami vengono registrati dal responsabile di struttura nell'apposito modulo. Tutte le segnalazioni ricevute vengono poi gestite tempestivamente con il coinvolgimento del coordinatore di area che valuterà quali azioni intraprendere, eventualmente condivise insieme all'equipe. A chi ha avanzato il reclamo verrà comunque comunicata una risposta scritta in breve tempo.

### INDICATORI DI QUALITÀ

Percentuale di stabilità degli operatori (turn over)	≥ 80%
Numero incontri annuali fra coordinatore di area e responsabili di struttura	≥ 24
Numero incontri annuali fra coordinatore di area ed equipe di lavoro	≥ 20
Copertura posti disponibili	= 100%
Percentuale di obiettivi PEI raggiunti nei tempi pianificati	≥ 70%

**Gruppo Appartamento "Casa Macanno"**  
Via Macanno, 168 – 47924 RIMINI  
Tel. 0541 / 730231



**Il Millepiedi Cooperativa Sociale arl (ONLUS)**

Via Tempio Malatestiano, 3 – 47921 RIMINI

Tel. 0541 / 709157 – Fax 0541 / 708667

Web: [www.ilmillepiedi.it](http://www.ilmillepiedi.it) Mail: [info@cooperativailmillepiedi.org](mailto:info@cooperativailmillepiedi.org)

Revisione n. 7 del 01/02/2017