L'ABBAINO
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEL SERVIZIO

lo Scarabocchio
Centro Diurno

Aggiornamento: ***gennaio 2023***

"A chi afferma che disturbi precoci producono effetti duraturi si può replicare dicendo che disturbi precoci producono effetti precoci che possono diventare duraturi qualora il contesto familiare e sociale li trasformi in racconti permanenti"

Boris Cyrulnik

INDICE

1.Premessa: cos'è la Carta del Servizio …….....7

2.Parte I: principi informatori del servizio 7

2.1 La Cooperativa Sociale L'Abbaino: mission e storia 7

2.2 Lo Scarabocchio elementi identificativi della struttura 8

2.3 Progetto pedagogico: politiche, mission, principi ed obiettivi educativi 9

3. Parte II: organizzazione ed erogazione del servizio 14

3.1 Prestazioni socio educative garantite 14

3.2 La giornata tipo 15

3.3 Ammissioni e dimissioni 15

3.4 L'Equipe educativa 16

4. Parte III Metodologia dell'intervento …….....16

L'adolescenza elementi distintivi ….....16

La relazione educativa 18

Il gruppo come luogo educativo 20

5. La progettazione educativa personalizzata 20

6. Tariffe ...…….....21

7. Procedura e modalità di presentazione del reclamo 21

8. Accreditamento Istituzionale e Certificazione ISO 22

1.Premessa: cos'è la Carta del Servizio

Il servizio socio-educativo semiresidenziale *Lo Scarabocchio* al fine di tutelare gli utenti, le loro famiglie e gli Enti Committenti, garantendo la trasparenza nell'erogazione delle prestazioni socio-educative, assume la presente Carta del Servizio (CdS), nel rispetto del principio di trasparenza e in ottemperanza alla normativa vigente[1]. La carta del servizio viene aggiornata periodicamente. La CdS è esposta in bacheca e pubblicata sul sito della Coop.va. La CdS, così come il Progetto Educativo Generale (PEG), sono a disposizione delle persone accolte, dei loro genitori, dei Servizi Sociali e di chi ne faccia richiesta.

2.Parte I: i principi informatori del servizio

2.1 La Cooperativa Sociale L'Abbaino: mission e storia

La cooperazione, intesa come sistema economico sociale, si fonda su una pluralità di valori quali: la mutualità, la solidarietà, la giusta distribuzione dei guadagni e delle perdite, il self help, la centralità della persona (vissuta come fine e non come una componente dei processi produttivi), il legame organico con la comunità locale volto a valorizzare in chiave solidaristica ed imprenditoriale le potenzialità di cui ogni territorio dispone per fronteggiare i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati. La Coop.va Sociale L'Abbaino[2], nata a Firenze nel 1987, nel quartiere di Rifredi, si occupa di progettare, realizzare e gestire servizi socio-educativi rivolti a bambini/bambine, a ragazzi/ragazze preadolescenti e/o adolescenti, nonché alle loro famiglie. La Coop.va L'Abbaino non ha fini di lucro ed assume la *mission* ***di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi***. La Coop.va intende altresì assicurare ai propri soci e dipendenti continuità occupazionale, le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

I principali servizi della Coop.va L'Abbaino hanno un sistema di gestione certificato ISO 9001:2015.

[1] L 328/2000, della LRT n.41/2005 e della Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; nonché lo "Schema regionale di carta dei servizi nel sistema toscano dei servizi e degli interventi sociali" (DGR n. 566/2006).
[2] Si veda anche www.abbaino.it

2.2 Lo Scarabocchio elementi identificativi della struttura

Servizio socio-educativo semiresidenziale per persone minori d'età, riferimento normativo: Art. 21, comma 1, lett. i), della LRT 41/05 e successive modifiche.

Anno di apertura	1998
Denominazione	***"Lo Scarabocchio",*** servizio educativo semiresidenziale per persone minori
Autorizzazione Funzionamento	Provvedimento Dirigenziale Comune di Firenze Servizio Minori e famiglia, Direzione Sicurezza Sociale n. 2007/DD/06669 del 19/07/2007 e Provvedimento Dirigenziale Comune di Firenze Servizio Minori e famiglia, Direzione Sicurezza Sociale n. 2009/DD/08261 del 12/08/2009 (si veda www.comune.fi.it)
Accreditamento Istituzionale LRT	Il servizio è Accreditato ai sensi della LRT 82/09 - "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema integrato"; integrata dal DPGC 86/R del 2020 e dalla DGR 245/2021.
Certificazione Qualità ISO	La Coop.va L'Abbaino, dal 2002, è organizzazione ONLUS certificata ISO 9001:2015. Certificato n. 22920/11/S, campi di attività: progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi rivolti all'infanzia e ai minori. Ente Certificatore: RINA www.rina.org
Tipologia utenza	Su richiesta dei servizi socio sanitari territoriali possiamo accogliere giornalmente 15 persone minori di età (compresa tra gli 11 ed i 17 anni); di ambo i sessi, che per contingenze personali, familiari e sociali, necessitano di un intervento socio-educativo personalizzato, definito con i servizi socio-sanitari territoriali, da realizzare in una dimensione quotidiana di gruppo. Rapporto minimo educatore/utente : 1/5
Sede Lo Scarabocchio	Via Delle Panche, 26; Quartiere 5 del Comune di Firenze; zona Rifredi, all'interno dell'area verde a traffico limitato, dell'Opera Madonnina del Grappa; con giardino attrezzato ad uso esclusivo; ampio parcheggio interno.
Recapiti	Tel. 055 431990/Fax 0554368809 segreteria@abbaino.it
Orari di apertura	Da Settembre a Luglio. Apertura invernale all'utenza dalle 13.00 alle 18.00, estiva 11.00-17.00 (dalla fine della scuola); per le altre funzioni di gestione tecnico-professionali si garantisce un'apertura di almeno sette ore giornaliere.
Natura giuridica	***la natura del servizio è Privata*** **e gestito** dalla Società Cooperativa Sociale L'ABBAINO - **Partita IVA/CF** 03860140486 **Albo Cooperative Sez. Mutualità Prevalente** n. A107592
Sede Legale	Largo Liverani, 17/18 – 50141 – Firenze Tel 055 4221036/055 4221268 Fax 0554368809 **segreteria@abbaino.it - www.abbaino.it**

2.3 Progetto Pedagogico: politiche, mission, principi ed obiettivi educativi

Lo Scarabocchio, coerente alla *mission* della Coop.va L'Abbaino, di cui è espressione, assume a sua volta la ***mission*** di:

> accogliere persone minori di età che, per contingenze personali e/o socio-familiari, hanno bisogno di essere sostenute nel processo di crescita e di socializzazione, allo scopo di prevenire e/o contrastare esperienze di emarginazione o devianza, promuovendo le competenze relazionali e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale. Il servizio, concorre, nell'ambito dell'intervento complessivo inter-istituzionale e multidisciplinare, nel sostegno alle relazioni familiari, delle responsabilità e dei ruoli genitoriali, sostenendo la famiglia nello svolgimento dei compiti educativi e di cura quotidiani. Il servizio concorre, inoltre, al superamento delle difficoltà scolastiche e di fruizione del tempo libero. Il servizio intende rappresentare un soggetto qualificato nel sistema integrato di interventi e servizi socio-educativi predisposti per l'accoglienza, l'educazione e la tutela dei diritti dei minori.

I ***principi politici ed etici fondanti del servizio*** sono :

- ✓ L'interesse del minore è ritenuto superiore;
- ✓ Rispetto della dignità ed uguaglianza personale di ogni essere umano senza alcuna distinzione;
- ✓ Rispetto della libertà personale;
- ✓ Fiducia e accoglienza incondizionata di tutte le esperienze esistenziali della persona, senza nessuna distinzione. Questo significa che anche le esperienze più deprivate hanno potenzialità tali che, se opportunamente stimolate, possono evolversi in una più matura e migliore condizione esistenziale. Ogni situazione, anche la più disperata, è sempre aperta alla speranza, contiene una concreta possibilità di trasformazione in senso evolutivo, adattivo, migliorativo. Questa unicità, del singolo e del gruppo, comporta la necessità di ideare percorsi educativi individuali appropriati per il singolo e per quel dato gruppo;
- ✓ Riconoscere la dignità educativa di ogni interesse di cui sono portatori le persone accolte e considerarle come sistema bio-psico-sociale complesso;

Rispetto dei seguenti principi nella gestione e realizzazione del servizio[3]:

1. **EGUAGLIANZA**
2. **IMPARZIALITÀ**
3. **CONTINUITÀ**
4. **DIRITTO DI SCELTA**
5. **PARTECIPAZIONE**
6. **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

1. **EGUAGLIANZA**. L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare, il servizio è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. IMPARZIALITÀ. Il servizio ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

3. CONTINUITÀ. L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. DIRITTO DI SCELTA. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. PARTECIPAZIONE. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente potrà formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il soggetto erogatore acquisisce annualmente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

[3] Dalla Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA. Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Il soggetto erogatore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

I principi enunciati si correlano ai valori e alle responsabilità etiche che orientano il servizio nella conduzione delle attività poste in essere, garantendo un'assistenza socio-educativa qualificata secondo le politiche socio-assistenziali della Regione Toscana e del Comune di Firenze. I principi fondamentali sui quali il servizio fonda il proprio operato, rappresentano quindi un impegno concreto a garanzia dei diritti dei cittadini che si avvalgono del servizio socio-educativo e, più in generale, della collettività cui la Coop.va si rivolge.

I ***macro obiettivi educativi - assistenziali*** di riferimento, per la pianificazione e la realizzazione delle attività, sono:

Obiettivi educativi – assistenziali orientati al minore di età:

- ✓ Concorrere alla promozione della salute psico-sociale della persona minore di età. Salute intesa come completo e dinamico benessere fisico, psichico e sociale (e non come assenza di malattia) nonché come capacità di adattarsi ed autogestirsi all'ambiente di vita;
- ✓ Concorrere a promuovere le *life skills;*[4]
- ✓ Concorrere a promuovere stili di vita positivi e contrastare stili di vita a rischio psicosociale;
- ✓ Organizzare e realizzare quotidianamente uno spazio/tempo (setting educativo) accogliente e fortemente orientato ai legami, alla parola, alla condivisione, alle relazioni interpersonali;
- ✓ Concorrere alla promozione e alla realizzazione di interventi multiprofessionali finalizzati al superamento delle difficoltà sociali, relazionali, scolastiche, di socializzazione e di integrazione sociale;
- ✓ Concorrere a promuovere la potenziale resilienza ed i potenziali fattori protettivi di ciascuno/ciascuna a fronte di vissuti di trascuratezza, deprivazione e maltrattamento;

[4] Il termine di Life Skills, introdotto dalla OMS, viene generalmente riferito ad una gamma di abilità cognitive, emotive e relazionali di base, che consentono alle persone di operare con competenza sia sul piano individuale che su quello sociale. In altre parole, sono abilità e capacità che ci permettono di acquisire un comportamento versatile e positivo, grazie al quale possiamo affrontare efficacemente le richieste e le sfide della vita quotidiana. *"... Le Life Skills sono le competenze che portano a comportamenti positivi e di adattamento che rendono l'individuo capace di far fronte efficacemente alle richieste e alle sfide della vita di tutti i giorni".* Il nucleo fondamentale delle Life Skills identificato dall'OMS è costituito da 10 competenze: 1. Consapevolezza di sé 2 Gestione delle emozioni 3 Senso critico 4 Prendere buone decisioni 5 Gestione dello stress 6 Risolvere problemi 7 Empatia 8 Creatività 9 Comunicazione efficace 10 Relazioni efficaci (Giusti 2009).

Attraverso relazioni educative individuali declinate in un setting strutturato di gruppo, promuovere e realizzare:

- ✓ La fruizione delle risorse della comunità nell'ottica dell'autonomia personale e sociale e di cittadinanza attiva;
- ✓ Azioni fattive di contrasto alla vulnerabilità e ai rischi evolutivi e psicosociali;
- ✓ L'intelligenza e "l'alfabetizzazione" emotiva, nonché la capacità empatica, intese come funzioni adattive e protettive;
- ✓ La capacità riflessiva e quella della mentalizzazione;
- ✓ Il diritto del minore a rimanere in famiglia, attraverso azioni positive di contrasto al possibile allontanamento.
- ✓ Il sostegno genitoriale nelle situazioni di potenziale "fallimento adottivo";
- ✓ Azioni positive di contrasto all'omofobia e azioni di promozione del rispetto degli orientamenti sessuali e delle differenze di genere.
- ✓ Azioni di contrasto della violenza sulle donne e azioni di contrasto al "bullismo" e alla prevaricazione sull'altro;
- ✓ L'accoglienza di persone minori di età in situazione di disagio psichico, nell'ottica dell'intervento socio-sanitario integrato a valenza terapeutica e riabilitativa nel rispetto del principio dell'inclusione sociale e della promozione della solidarietà ed il sostegno tra pari; per la ripresa dei processi evolutivi di individuazione, socializzazione e, di inserimento sociale, di contrasto a possibile cronicizzazione senza ridurre il disagio ad una malattia;
- ✓ Un contesto socio-educativo che favorisca l'integrazione socioculturale di persone minori di età straniere in un'ottica interculturale.

Obiettivi educativi – assistenziali orientati alla famiglia del minore:

- ✓ Riconoscere e sostenere il ruolo peculiare della famiglia nella formazione e nella cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale;
- ✓ Concorrere a sostenere e valorizzare i molteplici compiti che la famiglia svolge sia nei momenti critici e di disagio, sia nello sviluppo della vita quotidiana;
- ✓ Realizzare un servizio educativo orientato alla ricerca e al mantenimento di un'alleanza educativa e fiduciaria con la famiglia, ricercando la corresponsabilità con i genitori nella realizzazione del progetto educativo;
- ✓ Realizzare un servizio educativo orientato al rispetto del principio della bigenitorialità;

- ✓ Porre in essere interventi socio-educativi necessari a sostenere la famiglia nelle funzioni educative proprie, nell'assunzione di atteggiamenti coerenti e appropriati ai bisogni evolutivi della persona minore di età;
- ✓ Garantire momenti periodici strutturati individuali, nonché di gruppo per l'incontro/confronto tra genitori su tematiche e problemi comuni.

Obiettivi educativi – assistenziali orientati ai servizi socio-sanitari territoriali:

- ✓ Realizzare interventi socio-educativi e di tutela strettamente integrati con le professionalità operanti nel sistema dei servizi socio-sanitari territoriali secondo i principi di qualità, appropriatezza efficacia ed efficienza, recependo le linee programmatiche dell'Ente Locale e dell'Amministrazione Pubblica Sociale e Sanitaria.

Obiettivi educativi – assistenziali orientati alle agenzie dell'istruzione e della formazione:

- ✓ Promuovere e attuare un collegamento significativo con le agenzie dell'istruzione e della formazione, al fine di: concorrere a realizzare azioni condivise finalizzate al contrasto dell'insuccesso, all'evasione e alla dispersione scolastica; concorrere a realizzare azioni condivise per porre in essere un sostegno scolastico pomeridiano complementare e coerente ai bisogni formativi della persona minore di età.

Obiettivi educativi – assistenziali orientati alla rete di interventi e servizi socio-educativi:

- ✓ Promuovere e attuare interventi socio-educativi di rete con altre strutture e/o servizi del territorio;
- ✓ Partecipazione ad eventuali iniziative pubbliche e/o private di coordinamento, di promozione, studio e ricerca, rivolte alle strutture di accoglienza per persone minori di età, come l'Assemblea ed il Coordinamento dei Servizi di Accoglienza per Minori convenzionati con il Comune di Firenze (Tavolo Tecnico).

3. Parte II: Organizzazione ed erogazione del servizio

3.1 Prestazioni socio educative garantite

- ✓ Garantito pranzo e merenda secondo Tabelle Dietetiche approvate da ASL; cucina interna; se necessarie sono garantite diete personalizzate
- ✓ Lavoro multidisciplinarre con servizi socio-sanitari
- ✓ Osservazione, elaborazione e gestione del Progetto Educativo Personalizzato (PEI):
  1. *all'interno della struttura*, garantendo la possibilità di avviare relazioni educative d'aiuto con personale qualificato, organizzando un setting socio-educativo quotidiano, con spazi e tempi riconoscibili e stabili al fine di offrire quotidianamente possibili stimoli atti allo sviluppo delle autonomie e delle capacità cognitive, relazionali (routine, laboratori, attività ludico-ricreative)
  2. *all'esterno* della struttura, favorendo il processo di integrazione nel contesto della comunità locale attraverso l'adesione ad iniziative ed eventi a valenza socio-educativa e culturale;
- ✓ Interventi di sostegno scolastico quotidiani in piccolo gruppo, monitoraggio scuola, ricerca di un collegamento e di un'integrazione con la scuola frequentata per un sostegno coerente ai bisogni; quanto sopra anche con eventuali altre Agenzie Formative;
- ✓ Collegamento costante con la famiglia attraverso gli interventi necessari a sostenerla nelle funzioni educative e a farle assumere atteggiamenti coerenti ai bisogni evolutivi del minore (colloqui periodici, percorsi annuali di incontro/confronto). Gli interventi di sostegno alla famiglia sono finalizzati allo sviluppo, al potenziamento delle competenze e delle capacità genitoriali.

Nell'ambito del Progetto Quadro, l'Assistente Sociale ha facoltà di disporre eventuali prestazioni aggiuntive previste, come il supporto educativo individuale aggiuntivo, funzionale al PEI, in caso di bisogni specifici, eccezionali e momentanei del minore.

Le ***attività sono pianificate e verificate*** annualmente (P.A e VPA), mensilmente (PLM e VPLM) e settimanalmente (PLS).

3.2 La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali e dell'età

LE FASI DELLA GIORNATA	*ORARIO INDICATIVO*	*È IL MOMENTO DI ….*
Entrata	13.00	
Pranzo	13.30 – 14.30	Recarsi alla mensa
Dopo Pranzo	Fino alle 15.30	Riposarsi, giocare, leggere, parlare
Inizio Attività Pomeridiane	15.30 circa	Sedersi in cerchio, ascoltare eventuali comunicazioni e la suddivisione dei gruppi per lo studio
Studio individuale e/o in piccolo gruppo	15.30 – 17.00	Fare i compiti e studiare Suddivisi in piccoli gruppi per fasce di età
Merenda	17.00	
Attività ludico-ricreative e/o attività strutturate (interne e/o esterne)	17.00 – 18.00	Fare esperienze significative insieme se necessario suddivisi in piccoli gruppi per fasce di età
Uscita e chiusura	18.00	Tornare a casa …

Oltre alle attività ordinarie, che si collocano in maniera riconoscibile e continuativa all'interno dell'esperienza, il servizio organizza **periodici laboratori e/o iniziative a valenza socio-educativa** avvalendosi di altre figure professionali qualificate e/o altri soggetti del territorio.

La **programmazione estiva** (attività/iniziative educative) viene progettata ed ideata in maniera peculiare. Il periodo estivo inizia una settimana dopo la conclusione della scuola; l'orario sarà 11.00-17.00 salvo situazioni particolari. In linea generale durante il periodo estivo sono previsti laboratori a valenza educativa, piscina, uscite sul territorio e nell'ambito delle risorse disponibili soggiorno di alcuni giorni a conclusione dell'anno trascorso insieme (mare, montagna o città d'arte o comunque una località significativa sul piano esperienziale ed educativo).

Il servizio semiresidenziale *Scarabocchio* usufruisce di uno **spazio verde esterno** alla struttura attrezzato per attività sportive e ricreative all'aria aperta.

3.3 Ammissioni e dimissioni

Si accede al servizio dietro valutazione di appropriatezza e formale richiesta da parte del Servizio Sociale Professionale dell'Ente comunale committente. Anche le dimissioni vengono stabilite con il

Servizio Sociale Professionale dell'Ente comunale committente. Sia le modalità di ammissione sia quelle delle dimissioni sono regolamentate dal Protocollo Operativo vigente.

3.4 L'Equipe educativa

La Direzione della Coop.va assicura che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Si garantisce che gli operatori siano in possesso di titolo specifico prevedendo per l'eventuale acquisizione dello stesso forme legittime di valorizzazione e riconoscimento della specifica esperienza lavorativa. Gli attestati professionali di tutti gli operatori sono presenti in struttura e sottoposti a controllo. È presente, e reso disponibile a chi ne ha titolo, un elenco sempre aggiornato di tutto il personale, con indicazione della qualifica professionale. Sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati. Nell'organizzazione del lavoro si osserva un turn-over degli operatori il più possibile limitato per la continuità dell'assistenza

L'equipe educativa è composta da:

- ✓ Coordinatore
- ✓ Educatori/Educatrici

La Direzione della Coop.va assicura all'equipe educativa percorsi di supervisione (a cadenza periodica) e percorsi di formazione annuali.

4. Parte III Metodologia dell'intervento

L'adolescenza elementi distintivi

L'adolescenza, dal latino *adolescére* (crescere), più delle altre fasi del ciclo di vita, viene definita come periodo di transizione caratterizzato da significativi e profondi cambiamenti fisici, cognitivi, affettivi e sociali. Il primo e tangibile aspetto è il corpo che cambia, ovvero la **pubertà**. La pubertà è un fenomeno universale che segnala il passaggio dalla condizione fisiologica del bambino alla condizione fisiologica dell'adulto. La maturazione puberale e sessuale rappresentano, nella vita postnatale, una fase di massima differenziazione. L'adolescenza però si configura anche come una **categoria culturale**, difficilmente delimitabile e per certi aspetti indipendente dalla dimensione biologica. L'adolescenza, dunque, è il passaggio dallo status sociale del bambino a quello del giovane adulto prima e adulto poi; questo, evidentemente, si intreccia a complessi fattori socio-culturale. Da qui la complicazione dei compiti evolutivi dei ragazzi e delle ragazze. La crisi delle

istituzioni e dei modelli di socializzazione che hanno presieduto la modernità e la società industriale del secolo scorso, infatti, è largamente riconosciuta. Negli ultimi anni sono cambiati gli stili di vita, il mondo della produzione e, con questi, i modelli di socializzazione, ovvero tutti i percorsi che nella vita di una persona le permette di fare il suo ingresso nella società, riconoscersi nel contesto culturale di appartenenza, apprendere regole, codici comunicativi e abilità utili alla sua completa integrazione ed inclusione nella comunità. La società contemporanea è complessa. Da questa analisi ne consegue l'importanza di garantire sul territorio luoghi educativi organizzati, luoghi di crescita, dove la quotidianità e il gruppo dei pari è il contesto privilegiato dell'esperienza educativa, nonché evolutiva. Luoghi per crescere da garantire nell'interesse delle nuove generazioni, luoghi fisici, ma anche relazionali e simbolici, capaci di rendere fattivo l'investimento delle nostre comunità sull'educazione e nella tutela di preadolescenti/adolescenti. In questa cornice siamo convinti che i servizi socio-educativi semiresidenziali per persone minori di età si configurano come funzionali ad interventi di promozione-prevenzione per quelle situazioni a potenziale rischio e funzionali ad interventi riparativi-contenitivi per quelle situazioni di disagio psichico manifesto e/o clinicamente diagnosticato. L'età adolescenziale, infatti, è particolarmente soggetta al rischio di comparsa di disturbi e sofferenza psichica che complica i processi evolutivi ed adattivi. Il servizio socio-educativo semiresidenziale rappresenta una forma organizzativa sperimentata in grado di offrire ai ragazzi accolti sia un luogo per crescere, sia un luogo dove vivere un'esperienza validante, di definizione del sé. Servizio educativo dunque come **luogo accettante e facilitante** per una ripresa dei processi evolutivi di individuazione, socializzazione e di inserimento sociale. L'intervento socio-educativo personalizzato posto in essere nel contesto educativo semiresidenziale si realizza in una dimensione quotidiana di piccolo gruppo, la quale permea in senso lato la vita del servizio stesso. In questa dimensione si esprime la relazione-educativa e l'intero progetto socio-educativo del servizio. Il gruppo si configura come il luogo del fare e della comunicazione educativa finalizzata alla crescita psico-sociale di ciascuno. La dimensione comunitaria offre la possibilità di vivere un'esperienza socio-educativa dove potersi relazionare non solo con nuove figure adulte competenti ma anche con i pari. Questo configura il diurno anche come luogo di "alfabetizzatone emotiva e relazionale", dove le persone minori di età, opportunamente guidate e stimolate dalle figure educative, hanno la possibilità di acquisire capacità riflessive e autoriflessive, di confronto con gli altri attraverso la verbalizzazione delle proprie opinioni, vissuti, emozioni.

La relazione educativa

Sono molti i miti che circondano l'adolescenza. Queste credenze possono davvero complicare la vita, sia agli adolescenti sia agli adulti. Una delle situazioni tipiche dell'adolescente è confrontarsi con giudizi, solitamente affrettati, che lo etichettano in modo negativo, magari su episodiche azioni e stili di vita non corrispondenti alle aspettative del mondo adulto, senza che egli sia sostenuto da un paziente ed accurato dialogo e ascolto che permetta e favorisca il modo di uscire da una situazione di crisi o di stallo evolutivo. Particolarmente complesso è individuare nel processo adolescenziale, di per sé critico, la presenza di segni di sofferenza che possono configurare contemporaneamente un momento di passaggio evolutivo, un esordio di disturbi specifici di questa età, o di patologie che incideranno lungo l'arco vitale, corrispondenti a una fragilità e vulnerabilità dei processi di individuazione (Martinetti 2005). Il fondamento di ogni servizio e intervento rivolto agli adolescenti è la ***relazione educativa di aiuto*** condotta da un adulto preparato e con un alta motivazione ideale garantito da uno setting che costituisce uno sfondo strutturato e pensato. Ogni intervento educativo ha come presupposto ***l'investimento sulle relazioni***.

L'educare, da latino *e-ducere* (condurre fuori), è *fatto relazionale, in quanto senza relazione non si promuovono processi educativi e di sviluppo ontologico.* Alla base dell'esperienza umana sta la relazione, l'esperienza originaria di essere legati agli altri. Solo nell'esperienza del legame l'essere umano può attingere un senso positivo della sua esistenza e del proprio sé. L'identità, sentimento individuale della propria continuità storica e personale come unità vivente distinguibile dalle altre, sembra data e costruita solo in un positivo rapporto con l'alterità. Abbiamo ampie prove del fatto che gli esseri umani di ogni età, sono più sereni e in grado di affinare il proprio ingegno, per trarne un maggiore benessere, se possono confidare nel fatto che al loro fianco ci siano persone fidate che verranno loro in aiuto in caso di difficoltà. L'esigenza di una o più figure di riferimento, intesa come base sicura, non è in alcun modo limitata ai bambini, anche se, a causa della sua urgenza nei primi anni di vita, è più evidente in quegli anni, e proprio in quegli anni è stata maggiormente studiata. Vi sono buoni motivi per credere, comunque, che tale esigenza possa essere riferita anche ad adolescenti e adulti.

La relazione e l'azione educativa si configura come una situazione in cui sia possibile, in ogni momento e per tutti i partecipanti, pervenire ad una costruzione di significato nell'esperienza in atto, che rispetti nello stesso tempo l'esigenza di essere evento significativo, collocabile all'interno di ogni singola trama vitale, e oggetto di comunicazione interattiva. La relazione educativa è possibile soltanto se l'adulto coinvolto ha un profondo e sincero interesse verso la persona adolescente, così com'è. La relazione educativa può generare una dimensione di ***meta-attaccamento orientato alla cooperazione.*** Senza attaccamento non esiste legame possibile.

Lo stile di attaccamento sufficientemente sicuro, con le sue caratteristiche di flessibilità emotiva, di adeguato funzionamento sociale e cognitivo, viene attualmente considerato come determinante per maturare resilienza e promuovere le capacità adattive e di individuazione. Le caratteristiche che possono ritenersi cruciali per la costruzione di una relazione educativa efficace e orientata alla cooperazione sono:

1. ***Cooperazione per obiettivi condivisi:*** la comunicazione e l'interazione è caratterizzata da scambi contingenti, collaborativi con una significativa sintonia anche negli scambi non verbali, empatici e di rispecchiamento;
2. ***Dialogo dialettico e riflessivo:*** ciascun membro della relazione condivide mentalmente l'esperienza interna che fa: l'educatore riconosce i segnali mandati dall'adolescente, gli dà un senso nella propria mente e lo restituisce creando un significato per l'altro che permette anche un'implicita condivisione dei reciproci stati mentali; il fatto che tale esperienza soggettiva sia importante e che possa essere comunicata e condivisa, permette di rinforzare e/o recuperare le capacità di mentalizzazione (ovvero la comprensione della mente dell'altro) oltre a rinforzare e/o recuperare le capacità riflessive ("sentire i pensieri e pensare i sentimenti");
3. ***Riparazione ed accoglienza:*** quando la relazione e la sintonizzazione viene inevitabilmente interrotta dalle contingenze, la capacità di riparazione permette alla persona di sperimentare l'oscillazione degli stati d'animo e di pensiero oltre ad un possibile ristabilirsi della sintonia nella relazione superando e dando senso alle esperienze emotive e di ri-significarle all'interno della relazione stessa;
4. ***Narrazioni coerenti:*** la possibilità di creare una forma autobiografica di auto-coscienza comunicabile all'altro; ciò riguarda la connessione tra passato presente e futuro, co-ostruendo narrazioni e storie relative agli accadimenti specifici o esistenziali;
5. ***Comunicazione emotiva:*** è importante che l'educatore possa amplificare e validare le esperienze positive ma è ugualmente significativa la sua capacità di rimanere connesso alla persona adolescente anche nei momenti spiacevoli e dolorosi; in questo modo l'adulto potrà confortare, promuovere e stimolare un significato necessario alla comprensione di tali momenti evolutivi.

L'adolescente è persona che continua ad attendere occasioni d'incontro con gli adulti. Gli adolescenti contemporanei sembrano affrontare gli adulti senza riconoscere loro alcun significato simbolico, nessuna autorevolezza. L'esperienza con gli adolescenti ci porta tuttavia a sostenere che una volta capito che hanno di fronte un adulto competente, gli adolescenti fragili e a disagio, anche coloro che si affacciano sulla psicopatologia, ne fanno un uso intensivo, dimostrando quanto sia reale e profonda la loro motivazione ad instaurare una relazione funzionale col mondo adulto. L'adolescente si aspetta che anche l'adulto, compreso il genitore, partecipi all'impresa e si coinvolga nel tentativo di capire e risolvere ciò che lo fa soffrire e ritarda lo slancio verso la crescita.

Il gruppo come luogo educativo

Gli adolescenti sono estremamente interessati alle relazioni con i coetanei, per loro è molto importante avere un gruppo di riferimento. Il gruppo consente il debutto in società, offre all'adolescente la possibilità di mettersi alla prova nelle relazioni sociali. Il gruppo serve per vedere ciò che sa fare e cosa ancora deve imparare, oltre a fornire una rete di protezione: l'amicizia e la solidarietà dei coetanei, infatti, mettono a disposizione un pubblico attento alla verifica delle sue capacità. I servizi e gli interventi socio-educativi si giocano in una dimensione interpersonale educatore – adolescente che può essere anche posta in essere nel piccolo gruppo. Il piccolo gruppo si configura come setting peculiare, come luogo del fare e della comunicazione educativa finalizzata alla crescita di ciascuno. Luogo implicitamente ed esplicitamente normato da regole di convivenza intese come soluzioni ai problemi e fine per costruire insieme un benessere collettivo. La dimensione comunitaria offre la possibilità di vivere un'esperienza dove potersi relazionare non solo con nuove figure adulte ma anche e soprattutto con i coetanei. Il gruppo è ulteriore occasione di relazione e di alfabetizzazione emotiva, attraverso la quale si promuove ulteriormente l'apprendimento di capacità riflessive e autoriflessive, di confronto con gli altri attraverso la verbalizzazione delle proprie opinioni, vissuti, emozioni, in una possibile *koinè* intergenerazionale. Il setting di gruppo è un luogo accogliente e facilitante per una promozione e talvolta una ripresa delle competenze sociali adattive: discutere insieme, nella quotidianità fluida e nei momenti strutturati, aiuta i ragazzi e le ragazze a confrontarsi, a riflettere sul proprio e altrui comportamento condividendo ed elaborando agiti ed emozioni tesi ad una collettività necessaria che trascende l'individuo e lo completa.

5. La progettazione educativa personalizzata

La progettazione educativa personalizzata la si realizza seguendo:

1. Riferimenti normativi, regionali, locali e statali sui PEI
2. Accreditamento regionale
3. Protocollo Operativo con il Comune di Firenze vigente (modulistica parte integrante) https://www.comune.fi.it/
4. Scienze pedagogiche e socio-educative

6. Tariffe

L'onere del servizio è totalmente a carico delle Amministrazioni comunali che propongono l'ammissione. La retta giornaliera è stabilita dalla Convenzione vigente con il Comune di Firenze.
Eventuali integrazioni e/o modificazioni della retta giornaliera potranno essere concordate, nell'ambito del Piano Educativo Individuale, con l'assistente sociale che ha la responsabilità della presa in carico, qualora vengano a concorrere situazioni particolari legate a specifiche esigenze.

7. Procedura e modalità di presentazione del reclamo

I destinatari (minori e loro genitori) nonché gli Enti invianti ed in generale coloro che ne abbiano interesse, hanno la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Nella gestione del reclamo la Coop.va si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi accertati al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. I destinati ed i loro genitori possono inoltrare osservazioni e reclami al Responsabile del servizio che fornirà un'immediata risposta per le questioni facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi. Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetterà alla Coop.va di individuare e definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili. Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse forme: colloquio con il Responsabile del servizio, compilazione di un'apposita scheda presente presso la sede della struttura o invio per email a segreteria@abbaino.it.

8. Accreditamento Istituzionale e Certificazione ISO

La Coop.va L'Abbaino, dal 2002, è organizzazione ONLUS certificata ISO 9001:2015 Certificato n. 22920/11/S per i seguenti campi di attività: progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi rivolti all'infanzia e ai minori. Ente Certificatore: RINA www.rina.org

Lo Scarabocchio, inoltre, è servizio socio-educativo semiresidenziale accreditato ai sensi della normativa regionale, la seguente:

1. **LRT 82/2009,** Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.
2. **Regolamento 11 agosto 2020, 86/R** Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato) in materia di requisiti e procedure di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato
3. **Delibera Giunta regionale 245 del 15 marzo 2021** Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009: approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accreditamento e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti.
4. **Delibera Giunta regionale 289 del 22 marzo 2021** D.G.R. n. 245/2021 "Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009: approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accreditamento e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti". Modifica per correzione errori materiali.
5. **Delibera Giunta regionale 918 del 6 settembre 2021** Modifica alla DGR 245 del 15 marzo 2021 "Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009: approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accreditamento e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti"
6. **Delibera Giunta regionale 1239 del 22 novembre 2021** Modifica della deliberazione GR n. 245 del 15 marzo 2021 avente ad oggetto: "Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009: approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accreditamento e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti".
7. **Supplemento 201 al Burt 49 del 9 dicembre 2021, parte II** Testo coordinato della deliberazione GR 245 del 15/03/2021 risultante di tutte le modifiche intervenute sulla delibera GR 245/2021 con le delibere GG.RR. 289 del 22/3/2021, 918 del 6/9/2021 e 1239 del 22/11/2021

IL SERVIZIO È GESTITO TRAMITE LE SEGUENTI PROCEDURE:

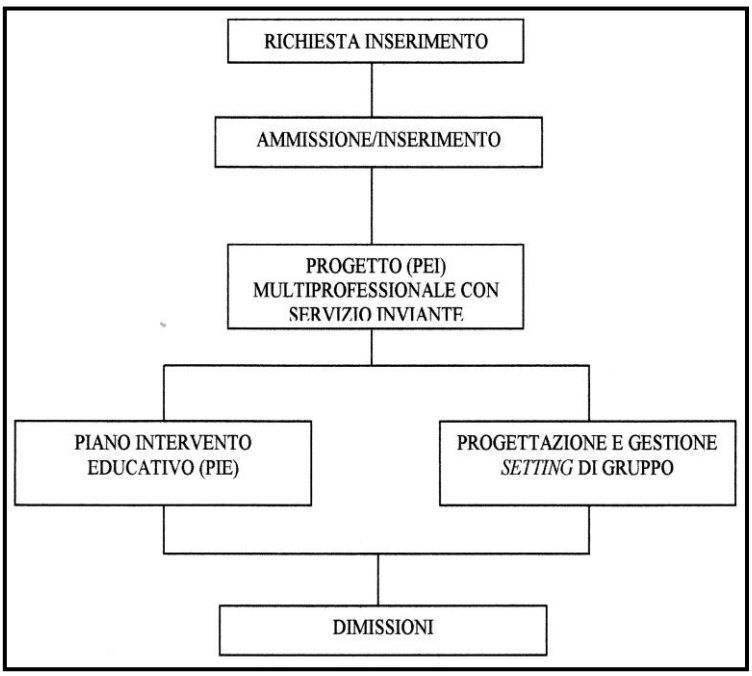
1. PEGS Progetto Educativo Generale del Servizio
2. MdQ Manuale Sistema di Gestione per la Qualità Cooperativa Abbaino
3. Manuale HACCP Piano di autocontrollo alimentare
4. DVR Documento Valutazione dei Rischi
5. PRO-MAL Procedura per la gestione del rischio biologico e delle malattie trasmissibili
6. PRO-PLEG Procedura per la prevenzione della legionellosi
7. DVR Documento Valutazione dei Rischi legionella – secondo le linee guida di controllo della legionellosi – Conferenza Stato Regioni, 07/05/2015
8. PRO-PUL Procedura Pulizie

9. PRO-LAT procedura lavaggio attrezzature riutilizzabili per le pulizie
10. PRO-RUF Procedura per la Gestione delle Risorse Umane e la formazione
11. PRO-ANC Procedura per la Gestione degli Audit, delle Non Conformità e dei Reclami del Consorzio Co&So Multisito
12. PRO-DOR Procedura per la gestione dei Documenti e delle Registrazioni del Consorzio CO&SO Multisito

PROTOCOLLI ED ALTRI DOCUMENTI

1. PROT-PRAE gestione della progettazione attività socio educative
2. PROT-FARM gestione della sorveglianza e/o aiuto nell'assunzione di farmaci
3. PROT-VIOL1 gestione prevenzione degli atti di maltrattamento, violenza, abuso, a danno Delle persone accolte
4. PROT-VIOL 2 gestione prevenzione degli atti di maltrattamento, violenza, abuso, a danno degli operatori
5. PROT-FUG gestione prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone accolte
6. PROT-IND gestione prevenzione degli incidenti domestici
7. PROT-DCA gestione prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali
8. PROT-TAL gestione trattamenti alimentari generali ed individuali
9. PROT-RETE gestione lavoro di rete
10. Protocollo Operativo Comune di FI per la gestione della presa in carico multidisciplinare
11. DOC-IP gestione educativa per l'autonomia nell'igiene e nella cura di sé

DIAGRAMMA MACRO PROCESSI



VIA DELLE PANCHE, 26 - Firenze
Tel 055 43 19 90 Fax 055 436 8809
loscarabocchio@abbaino.it
www.abbaino.it

L'ABBAINO Società Cooperativa Sociale
Iscrizione Albo Cooperative sez. Mutualità Prevalente n°A107592
Sede legale ed uffici: Largo Liverani, 17/18 50141 Firenze
Tel. 055 0572345

segreteria@abbaino.it - www.abbaino.it
Codice Fiscale e Partita IVA 03860140486