



 via Armando Diaz 25, Viterbo  
 0761 227121 – 347 1508238  
 392 7314822  
 [info@associazionemurialdo.it](mailto:info@associazionemurialdo.it)  
[associazionemurialdo@pec.it](mailto:associazionemurialdo@pec.it)  
 [www.associazionemurialdo.it](http://www.associazionemurialdo.it)

## - CARTA DEI SERVIZI -

*“Non è sufficiente svolgere delle attività con i ragazzi; bisogna fare famiglia con loro”*  
*“La perfezione consiste più nelle piccole cose che nelle grandi”*  
**(S. Leonardo Murialdo)**



# Indice

1. STORIA DELL'ASSOCIAZIONE	pag. 5
2. LINEE GUIDA	pag. 5
3. LA PEDAGOGIA MURIALDINA	pag. 5
3.1. Una scelta preferenziale fatta in modo preferenziale	pag. 5
3.2 La familiarità	pag. 6
3.3 lavoro in equipe e lavoro a rete	pag. 6
3.4 Una sfida attuale che ci interpella	pag. 6
3.5 Condivisione	pag. 7
3.6 L'educazione	pag. 8
3.7 Il ragazzo al centro	pag. 8
4. MISSION	pag. 9
5. ORGANI ASSOCIATIVI E VOLONTARI	pag. 10
6. UNA RETE DI LEGAMI SUL TERRITORIO	pag. 10
7. FORMAZIONE	pag. 12



## **- Casa Famiglia Murialdo –**

8. OBIETTIVI	pag. 13
9. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 13
10. DESTINATARI	pag. 14
11. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI E MODALITA' DI LAVORO	pag. 15
11.1. Riunioni dell'équipe educativa	pag. 16
11.2. Consulenza/Supervisione	pag. 16
11.3. Modalità di confronto in équipe e strumenti di lavoro	pag. 16
11.4. Programmazione delle attività	pag. 18
12. PROTOCOLLI D'INTERVENTO	pag. 20
12.1. Segnalazione	pag. 20
12.2. Inserimento	pag. 21
12.3. Periodo di permanenza nella CFM	pag. 21
12.4. Dimissioni	pag. 22
12.5. Cartella Personale	pag. 22
12.6. Progetto Quadro di ogni singolo minore (PQ)	pag. 23
12.7. Progetto Educativo Individualizzato (PEI)	pag. 23
13. INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI (IAA)	pag. 23
14. AZIONI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	pag. 25
14.1 Azioni rivolte al minore	pag. 25
14.2 Azioni rivolte alla famiglia del minore	pag. 28
14.3 Azioni rivolte al rapporto tra minore e scuola	pag. 29
14.4 Azioni rivolte al rapporto tra minore e territorio	pag. 29
15. RAPPORTI TRA IL MINORE ACCOLTO E LA PROPRIA FAMIGLIA DI ORIGINE	pag. 30
16. FOLLOW-UP	pag. 30



17.	PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE	pag. 31
17.1	ESEMPIO: Fuga di un minore dalla comunità	pag. 31
17.2	ESEMPIO: Infortunio fisico	pag. 31
17.3	ESEMPIO: Situazione di furto in comunità	pag. 32
17.4	ESEMPIO: Agiti aggressivi con danneggiamento di cose e/o persone da parte di un minore accolto	pag. 32
18.	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 32
18.1	Percorso educativo del minore	pag. 32
18.2	Verifica del lavoro e del clima educativo della CFM	pag. 33
19.	RECLAMI	pag. 34
19.1	Ragazzi accolti	pag. 34
19.2	Famiglie	pag. 34



## STORIA DELL'ASSOCIAZIONE

L'Associazione Murialdo Viterbo ODV, come la conosciamo oggi, ha radici lontane.

Nel 1936 i Giuseppini del Murialdo si sono insediati a Viterbo per gestire un orfanotrofio. Da allora fino al 1984 la loro opera si è esplicata in modi e forme molto diverse tra loro, tutte accomunate dall'interesse sempre vivo di stare accanto al giovane e accompagnarlo.

Nell'ottobre 1984 poi, attraverso l'apertura di un primo nucleo di Casa Famiglia per minori sito in via Murialdo 51 a Viterbo, nasce quella che, di lì a pochi anni prenderà il nome di Associazione Murialdo. Inizialmente infatti, la denominazione assunta è stata quella di Casa Famiglia Murialdo configurata giuridicamente come una associazione animata da laici volontari e religiosi Giuseppini del Murialdo che agivano in collaborazione tra loro.

Nel 1989 viene costituita formalmente un'Associazione senza scopo di lucro e ispirata ai valori morali del volontariato, ex art. 36 del CC. Non appena la regione Lazio ha emanato la normativa che rendeva applicabile la Legge Quadro n. 266/91, l'Associazione Murialdo ha avviato il procedimento per l'iscrizione nel Registro Regionale delle Associazioni di Volontariato – Sezione Servizi Sociali, poi avvenuta con Decreto n. 667/94.

Negli anni successivi la prospettiva dell'accoglienza si è aperta anche ad affidi etero familiari attraverso la sensibilità di alcune famiglie.

Nel 1991 è stata aperta una realtà specificatamente indirizzata al supporto scolastico che, nel 1996, ha preso il nome di Centro Aperto. Sempre nella prospettiva di una risposta adeguata alle esigenze territoriali, l'Associazione ha approntato anche un Centro Diurno per fornire un supporto di tipo semiresidenziale.

Nel 2013 la sede dell'associazione si è trasferita in via Armando Diaz 25 sempre a Viterbo.

## LINEE GUIDA

Ci si attiene, a livello nazionale, alle "linee guida" del Coordinamento Nazionale delle opere di Accoglienza Murialdina per i principi di riferimento alla Pedagogia Murialdina, le tipologie degli interventi e i parametri di qualità; a livello locale agli standard previsti dalla Regione Lazio (LR 41/03 – DGR Lazio n° 1305/2004 - Deliberazione di Giunta n. 126/2015 - D.G.R. 27/12/2018 n. 130).

## LA PEDAGOGIA MURIALDINA

Di seguito accenniamo agli elementi cardine della pedagogia che ci guida.

### **Una scelta preferenziale fatta in modo preferenziale**

All'interno della propria vocazione sacerdotale, Leonardo Murialdo (1828-1900) ha scelto di dedicare la propria vita ai ragazzi, cercando di rispondere ai bisogni di quelli *"più poveri ed abbandonati"*, di coloro che nella Torino dell'800 erano dei piccoli spazzacamino, operai, orfani, poveri, ammalati. Con tale sensibilità verso bambini e ragazzi che rischiavano di perdere la propria vita, il Murialdo si interroga fortemente sullo stile con il quale poter accogliere questi ragazzi e, in un'epoca in cui la realtà d'accoglienza era prettamente quella



dell'istituto, lui pensa e realizza la prima casa famiglia in Italia (seppur non corrispondente a ciò che oggi intendiamo per casa famiglia, ma più accomunabile a un pensionato per giovani operai e studenti). In un'epoca in cui la preoccupazione principale era quella di rispondere ai bisogni primari del ragazzo (alimentazione, vestiario, ...) lui si interroga su come far respirare un clima di famiglia ai ragazzi, su come instaurare con loro relazioni in un clima di reciproco rispetto, affetto, fiducia, identificando in tale proposta la giusta chiave per "educare" il ragazzo, laddove "educare" significa "far emergere nell'altro il meglio che ha in sé" per poter emancipare la sua persona.

### **La familiarità**

*"Non dobbiamo fare delle cose per i ragazzi, ma essere famiglia per loro"*. Essere famiglia. Il Murialdo ha sempre puntato molto su quest'aspetto pensando già un secolo fa ciò che la legislazione Italiana ora riconosce: il "diritto del minore ad una famiglia" (L149/01: il titolo sostituisce quello della precedente <<Legge n.184>>). Questa è una meta impegnativa, che punta a una relazione con il ragazzo intessuta su valori come il rispetto, l'affetto, la disponibilità, la gratuità, l'unicità, l'attenzione, ... e che sono alla base del rapporto che il Murialdo aveva con i 'suoi' ragazzi. Nell'intento del Murialdo, appare chiara la volontà di mantenere i rapporti che il ragazzo ha con la sua famiglia di origine, senza volersi sostituire alla famiglia naturale né giocare irresponsabilmente a fare la mamma e il papà con i ragazzi.

Per il Murialdo non è importante *cosa* si fa, ma *come* lo si fa: lo stile con il quale si fanno delle attività è più importante dell'attività stessa. È per questo che Paolo VI lo chiama "il santo straordinario nell'ordinario". Infatti per il Murialdo la relazione educativa si fonda sulla straordinarietà dei singoli, ordinari istanti di rapporto con il ragazzo, in un'eccezionalità di affetto, capace di accompagnare il ragazzo nel difficile compito di riappropriarsi della propria esistenza. Per il Murialdo questo è il fine dell'educazione.

### **Lavoro di équipe e lavoro a rete**

Incredibilmente il Murialdo aveva percorso i tempi credendo molto nel lavoro d'équipe e nell'idea che questa dovesse condividere il lavoro svolto. *"Meglio omettere un bene che creare disaccordo"*, parole che oggi leggeremmo come *"l'équipe deve condividere le scelte ed i progetti educativi per poter svolgere un'azione educativa coerente e positiva per il ragazzo"*. Il Murialdo era un capace coordinatore e conosceva l'importanza del confronto, del dialogo con i ragazzi, ma anche con gli educatori, cercando, in tutti coloro che lo circondavano, collaborazioni nello stile della corresponsabilità.

In un periodo in cui gli istituti erano luoghi distaccati dalla realtà cittadina, lui non si stancava di cercare collaborazioni per far sperimentare ai ragazzi attività innovative o per fornire loro consapevolezza della realtà della vita. Aveva intessuto una rete di contatti e relazioni tali da permettere ai ragazzi di vivere inseriti nel contesto cittadino.

### **Una sfida attuale che ci interpella**

Oggi le povertà giovanili sono altre, ma del Murialdo rimane una linea pedagogica riproponibile nel tempo, uno stile relazionale di cui permeare lo stile educativo della nostra Associazione oggi, sempre chiamata a rispondere ai bisogni dei giovani "poveri ed abbandonati", chiunque siano.



Per questo l'Associazione cerca di far proprio, giorno per giorno, il clima di familiarità costruendo relazioni significative con i ragazzi, attraverso una costante attenzione alla quotidianità del rapporto; di investire sul lavoro in équipe cercando la collaborazione interna e con il territorio. Attraverso queste scelte vogliamo dar vita ad una rete territoriale intorno alla realtà della nostra Associazione e a partire da quest'ultima.

### Condivisione

L'elemento che caratterizza lo stile dell'Associazione Murialdo è l'atteggiamento di **condivisione**: questo permette di farsi carico non soltanto del bisogno immediato del ragazzo, ma anche di costruire con lui una relazione affettiva e personale operando nel contesto delle famiglie e del territorio per comporre e dar vita ad una rete di sostegno allargato.

Il nostro modo di essere accoglienti nasce dalla consapevolezza di essere stati accolti noi stessi, e dall'esperienza significativa di S. L. Murialdo. Da tale presupposto deriva che solo in rapporti personali e dentro una reciproca appartenenza ognuno possa fare l'esperienza del sentirsi amato e possa a sua volta cominciare a voler bene a sé stesso e agli altri.

I punti salienti che caratterizzano le scelte di fondo dell'Associazione sono fondati sul mettere il ragazzo al centro del nostro modo di fare famiglia.

Le nostre linee operative attuano principalmente la scelta della naturalità. Essa implica:

1. Cercare di dare continuità alla presenza degli educatori e che intrattengono tra loro significative relazioni, la costruzione di rapporti umani e quindi non solo professionali
2. il numero limitato di ragazzi e di giovani accolti
3. l'attenzione rivolta alla relazione con la famiglia naturale e della rete di relazioni esistente attorno al ragazzo ed al giovane in situazione di disagio.

Le persone che offrono la loro disponibilità per stare con i ragazzi lavorano ed operano vivendo a stretto contatto con loro, condividendo con loro il pane quotidiano e le difficoltà che nelle loro strade essi incontrano. Crediamo infatti, che solo in **rapporti personali e dentro una reciproca appartenenza** ognuno possa fare l'esperienza del sentirsi accolto: il nostro modo di essere accoglienti quindi, si rifà alla nostra esperienza dell'essere stati accolti nell'esperienza familiare che riteniamo di riferimento.

**Condividere il proprio tempo è importante, primariamente per conoscersi.** Tale conoscenza non potrà che tornar utile in primo luogo all'educatore stesso il quale, sebbene possieda per tanti aspetti un'esperienza più ampia di quella disponibile al ragazzo, non potrà per questo ritenere di operare nel modo migliore grazie a chissà quale conoscenza previa. Al contrario, dovrà guardarsi bene dal dare per scontati certi aspetti del suo operare derivandoli esclusivamente dalla propria esperienza o dalla conoscenza del ragazzo acquisita in modo indiretto.

**È invece importante che l'educatore sia sempre pronto ad imparare** dal ragazzo stesso, così come dal confronto con i propri colleghi e dalla supervisione, accettando continuamente il rischio di lasciarsi mettere in discussione, ma trovando proprio in questo confronto nuove vie per essere educatore. Sarà solo nell'incessante ascolto e nell'attenta osservazione che



l'educatore potrà rendere sempre più specifico l'accompagnamento del ragazzo nel più grande rispetto della sua unicità.

### L'educazione

L'educazione si presenta primariamente come una **relazione fra educatore e ragazzo**, come processo in continua trasformazione e adattamento reciproco, in un clima di sempre maggiore fiducia da entrambe le parti: **fiducia** da parte dell'educatore nelle capacità del ragazzo e di quest'ultimo nella costante presenza dell'educatore che ne accompagna lo sviluppo.

Si tratta di un percorso, quello educativo, che inevitabilmente si prolunga nel tempo: ognuno ha i suoi tempi ed è fondamentale che siano rispettati! Col procedere dell'età dei ragazzi, bisogna avere la capacità di orientare la propria presenza in modo che l'educatore sappia attendere fornendo certamente gli stimoli necessari, ma lasciando comunque il ragazzo libero di accoglierli o no, nella ferma convinzione di non avere davanti a sé una materia modellabile secondo i propri criteri, ma una persona in grado di costruire il proprio futuro. Si deve infatti tenere presente che un qualunque rapporto educativo è destinato a modificarsi e ad allentarsi nel tempo, tanto più nel caso in cui questo assuma una funzione di supporto. Si aggiunga poi la possibilità che non sia solo il ragazzo ad allontanarsi (perché giunto all'autonomia, o in grado di rientrare nella propria famiglia di origine, o perché inserito in un nuovo percorso educativo), ma che ad andar via possa essere anche l'educatore il quale, conducendo una vita non interamente centrata sul ragazzo, potrebbe allontanarsi prima che questi sia in grado di lasciare la struttura.

Se educare vuol dire in primo luogo **accompagnare**, è chiaro che l'educazione dovrà essere caratterizzata da una straordinaria **capacità di ascolto**. Affianco ad un sistema di regole, ci vorrà la dovuta flessibilità, per poter rispondere a bisogni particolari e specifici in un percorso in cui il ragazzo stesso, attraverso un continuo confronto con l'educatore, potrà col tempo farne proprio il contenuto. D'altra parte sarà proprio attraverso questa progressiva appropriazione che il ragazzo imparerà ad autogestirsi, ovvero a vivere autonomamente.

L'idea è quella di operare per il bene del ragazzo valorizzando lui e la sua storia anche lavorando sul suo mondo - in particolare quello familiare - affinché possa reinserirvisi il meglio e prima possibile. Questo obiettivo dovrebbe realizzarsi attraverso un incessante rapporto con la **famiglia d'origine** inteso a fornire, laddove possibile, i supporti necessari a facilitare il rientro del ragazzo in essa.

### Il ragazzo al centro

L'idea guida è dunque quella di porre il **ragazzo al centro**. Abbiamo sperimentato quanto sia complesso riconoscere dietro i comportamenti, più o meno provocatori e problematici, le persone concrete con le loro appartenenze, i loro bisogni e le loro esigenze; soprattutto quanto possa risultare complicato passare dall'indirizzare il loro modo di "fare" a mettersi accanto al loro modo di "essere" e condividere un tratto di strada. Il ragazzo che noi mettiamo al centro delle relazioni educative è una persona in via di sviluppo, con una propria storia di vita e di appartenenze, di sofferenze e di traumi, un proprio modo di essere e rapportarsi al mondo con il quale viene in contatto, che necessita tuttavia di un **affiancamento** che lo accompagni verso una piena capacità di gestire i suoi molteplici rapporti con il mondo, con gli altri e con la propria spiritualità, in qualunque modo la sua



sensibilità la porterà a intenderla. La peculiarità del tipo di affiancamento è data dalla volontà dell'Associazione di **costruire insieme e attorno al ragazzo una rete di relazioni affettive** che lo sostengano e lo accompagnino non solo nel pezzo di strada che percorrerà con noi ma anche oltre.

In alcuni casi questo percorso non coincide con il raggiungimento dei 18 anni, ed i ragazzi che vengono accolti nelle nostre strutture a volte sono costretti a percorrere sentieri impervi e scoscesi per arrivare a strutturare una propria autonomia ed un proprio mondo di relazioni, laddove viva il compimento della maggiore età in casa famiglia. Rispettando i tempi di ognuno di maturazione, a sentirsi sempre più protagonista e quindi soggetto attivo nel proprio processo di sviluppo, siamo disponibili ad accompagnare il ragazzo nell'inclusione sociale e lavorativa e nel creare un luogo dove porre radici aldilà del compimento della maggiore età.

Il primo obiettivo quindi è sostenere ed accompagnare i nostri ragazzi nel processo di acquisizione di quegli strumenti di base senza i quali viene negata loro la dignità di uomini, fino a che siano in grado di orientarsi nella società e compiere a loro modo, sufficientemente liberi e consapevoli, le proprie scelte (di fede, politiche, professionali, ...). Perciò è necessario che possano sviluppare al meglio le proprie potenzialità intellettuali, fisiche, comunicative e creative.

Mettere il ragazzo al centro, significa allora verificare i criteri in base ai quali definire la strutturazione di ambienti fisici, di climi emotivi ed affettivi presenti nelle strutture; facilitare le transizioni dei ragazzi dalle famiglie alle strutture in modo da rispondere più adeguatamente ai bisogni di crescita, di distacco, di separazione, e di quelli legati ai compiti di sviluppo del ragazzo. I criteri di base ipotizzabili per orientare le attività, non potranno che configurarsi come risposte che, compatibilmente con le risorse, rispondano alle sue esigenze più profonde e ai suoi bisogni più intimi.

## MISSION

L'Associazione Murialdo Viterbo ODV (di seguito la chiameremo AM), ispirata dalla pedagogia murialdina, intende svolgere la propria attività nel settore dell'assistenza sociale prevalentemente in favore dei bambini, ragazzi e giovani e precisamente:

- a. Va incontro soprattutto alle domande dei minori in stato di necessità e abbandono momentaneo e, se necessario, li segue fino all'ottenimento dell'autonomia personale;
- b. Fa opera di prevenzione ai disagi sociali dei minori;
- c. Promuove tra i soci lo spirito di collaborazione e di condivisione nell'ambito dell'attività e delle finalità sociali.

Per rispondere a tali domande, l'AM svolge attività senza scopo di lucro, perseguendo finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

L'AM si impegna a:

- a. definire progetti educativi individualizzati e linee operative d'intervento attente allo sviluppo globale della persona, assicurando la crescita nei valori umani, sociali e



religiosi, e sostenendo la formazione professionale, così da far fronte al bisogno di tutela e presa in carico da adulti significativi in una visione della persona nella sua globalità, anche nel vivere in armonia con ogni creatura vivente e l'ambiente naturale;

- b. laddove ci sia una situazione di abbandono momentaneo, offrire al minore che ne ha bisogno un ambiente a dimensione familiare in linea con le leggi vigenti; assicurare vitto, alloggio e tutela; accompagnarlo attraverso la scuola dell'obbligo fino ad un autonomo inserimento nel mondo del lavoro; mantenere rapporti con la famiglia e con gli enti pubblici interessati; inserirlo nelle strutture ricreative e socializzanti operanti nell'ambiente, nella comunità parrocchiale o nel territorio;
- c. offrire strutture di sostegno scolastico e diurno a minori a rischio di abbandono scolastico, devianza minorile, favorendo lo sviluppo della persona nella sua integrità;
- d. assumere iniziative socio-culturali e ricreative miranti a prevenire qualsiasi forma di devianza nei minori;
- e. diffondere la cultura dell'accoglienza per promuovere una comunità educante attenta alle fragilità esistenti nel territorio nell'ottica di favorire forme di cittadinanza attiva;
- f. esplicitare attività divulgative e di sensibilizzazione sui temi associativi nei confronti della cittadinanza e in particolare nel mondo scolastico.

## **ORGANI ASSOCIATIVI E VOLONTARI**

L'AM ha un presidente eletto dal Consiglio Direttivo formato da 5 soci ed eletto a sua volta dall'assemblea dei soci. Gli organi associativi seguono la regolamentazione delle Organizzazioni di Volontariato.

I volontari sono una enorme risorsa associativa sia in termini di valore umano di dono di sé, che in termini di risorse professionali e di servizi che possiamo offrire.

Siamo anche sede di Servizio Civile Universale, garantendo dei percorsi formativi a giovani che mettono a disposizione delle nostre attività un anno della loro vita.

## **UNA RETE DI LEGAMI SUL TERRITORIO**

In questi quasi 40 anni di vita, l'AM ha costruito una rete di confronto e supporto sul territorio diversificata, consapevole sia che da soli non si ottengono risultati duraturi e rilevanti, sia che ci sia il bisogno di creare una comunità educante in cui ognuno, con le proprie peculiarità, possa collocare il proprio tassello in un puzzle di accoglienza e tolleranza reciproca.

Si intende lavorare per progetti a rete, con le persone o con i vari soggetti o enti che sono collocati sul territorio, in cui la struttura è situata. Per questi progetti si ricercano costantemente collaborazioni ed interventi congiunti in tutte le situazioni che, da un lato, possono essere o diventare ambiti di sviluppo per le varie abilità ed autonomie del ragazzo, ma possono anche essere o diventare nodi di quella rete di sostegno che ogni persona dovrebbe percepire attorno a sé e per la crescita della comunità, nei confronti dell'accoglienza verso i ragazzi ed i giovani.



Gli operatori si occupano di entrare in relazione con il ragazzo ed elaborare con il servizio competente, e l'equipe della struttura, il progetto per il ragazzo accolto: questo comporta essere "presenti" alla relazione educativa ed "impastarsi" dell'andamento quotidiano, ma allo stesso tempo cercare e mantenere le collaborazioni con le realtà del territorio, che per l'accompagnamento del ragazzo accolto sono risorse importanti.

Molti singoli cittadini si rendono disponibili per attività di sostegno e promozione. Di seguito elenchiamo, anche se in modo non esaustivo, gli enti con cui siamo in collegamento:

- **TRIBUNALI** – Il Tribunale del Minorenni di Roma e il Tribunale Civile di Viterbo per disposizioni riguardanti i minori accolti. Per le situazioni penali che a volte riguardano i ragazzi accolti, le sezioni penali del Tribunale per i Minorenni di Roma, del Tribunale di Viterbo e di Roma.
- **ENTI PUBBLICI** – Il Comune di Viterbo e la Regione Lazio ci hanno finanziato numerosi progetti.
- **SERVIZI SOCIO SANITARI** – Siamo in collegamento con i servizi sociali di numerosi comuni (Viterbo, Blera, Montefiascone, Orte, Roma VIII Municipio, Soriano nel Cimino, Tarquinia, Vetralla, ...), TSMREE dei distretti A, B e C, DSM di Viterbo, SERD di Viterbo, il Disabile Adulto di Viterbo.
- **ISTITUTI SCOLASTICI E DI FORMAZIONE** – Nel tempo abbiamo collaborato praticamente con tutte le scuole a Viterbo, i percorsi di formazione professionale e con il CPIA mantenendo buoni rapporti, sia per i percorsi formativi dei ragazzi da noi accolti, sia in quanto la nostra associazione è sede di percorsi di PTCO e sede di tirocini universitari.
- **AGENZIE EDUCATIVE** – Siamo in contatto con le Case Famiglia per minori sul territorio. Collaboriamo con molte società sportive e palestre, con tutti gli oratori parrocchiali.
- **C.S.V. LAZIO** – siamo soci del Centro di Servizio per il Volontariato e anche grazie a loro abbiamo presentato progetti e realizzato attività insieme ad altre realtà associative del territorio. Molte iniziative le realizziamo in rete con altre associazioni legate al CSV Lazio. Presentiamo progetti per il Servizio Civile Universale tramite il CSV Lazio.
- **ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, ENTI ORGANIZZATI E COOPERATIVE** – abbiamo collaborazioni costanti con la Caritas della Diocesi di Viterbo, l'Associazione Mani Unite per un Commercio Equo e Solidali, l'ARCI, Viterbo con Amore, l'Emporio Solidale I Care, l'Associazione Juppiter, il Giardino di Filippo, il CRUT dell'Università di Viterbo. I Viterbike da 6 anni collaborano in modo continuativo con noi.
- **MONDO PROFIT** – collaboriamo per numerose iniziative da 12 anni con la soc. Althea che gestisce il Conad a Marta. Per l'attivazione di tirocini per i giovani, abbiamo collegamenti con numerosi artigiani e negozianti.
- **ENTI BENEFICI** – la Fondazione Carivit ci ha finanziato numerosi progetti. Il Rotary e il Lion Club hanno nel tempo finanziato alcuni progetti.



## FORMAZIONE

Si ritiene che la formazione degli operatori possa migliorare la qualità del lavoro, ma anche sostenere gli educatori nel loro difficile compito quotidiano. Lo stesso Coordinamento Nazionale delle opere di Accoglienza Murialdina, di cui facciamo parte, propone principalmente occasioni formative (giornate di studio nazionali e scuola di formazione annuale, pubblicazioni del coordinamento...).

Il piano di formazione operativamente prevede:

- Riflessione e confronto nelle riunioni quindicinali di équipe di struttura sulle evoluzioni educative nel rapporto con i ragazzi;
- Partecipazione agli incontri promossi tra varie strutture che sul territorio si occupano con diverse progettualità di minori, per permetterne un'ampia conoscenza ed un confronto che favorisca una crescita comune e la possibilità di lavorare maggiormente a rete;
- la partecipazione a educatori e volontari a corsi e convegni inerenti i minori accolti;
- Incontri tematici organizzati su argomenti che gli educatori stessi propongono per migliorare il proprio vivere in Casa Famiglia;
- riqualificazione di alcuni educatori in percorsi universitari. Per gli educatori inseriti in studi universitari, consideriamo formazione valutando 10 ore di formazione (invece delle 25 canoniche) per ogni credito formativo universitario (CFU) conseguito.

Ogni educatore ha una scheda personale su cui segna le ore di formazione che effettua, firmate anche dal formatore, al fine di avere un quadro chiaro della formazione annua finale. La scheda personale prevede anche un indicatore di gradimento della formazione stessa che verrà raccolto a fine anno per l'elaborazione della formazione dell'anno successivo.



# - Casa Famiglia Murialdo -

## OBIETTIVI

Lo scopo più importante è di garantire al minore il diritto di crescere e di essere educato all'interno di una realtà che sappia rispettare la sua unicità. Al minore viene offerta la possibilità di vivere in un piccolo gruppo e in un ambiente con forte caratterizzazione domestica.

La famiglia viene temporaneamente e in parte sostituita dalla Casa Famiglia Murialdo (di seguito la chiameremo CFM), ma contemporaneamente stimolata a partecipare al percorso di crescita del figlio. I genitori (o chi ne fa le veci) vengono chiamati ad una corresponsabilità e all'assunzione di una progettualità condivisa, rispettando le limitazioni segnalate dai servizi sociali delineate e dai provvedimenti degli organi giudiziari.

Tenuto conto di quanto sopra esposto, gli obiettivi specifici della CFM sono:

- Accogliere il ragazzo in un contesto familiare che favorisca l'instaurarsi di relazioni significative proponendo modelli adulti positivi, concreti e coerenti;
- Promuovere l'autonomia del minore, in base all'età emotiva ed anagrafica, facendo emergere la sua creatività e le sue potenzialità;
- Favorire la creazione di relazioni positive con il gruppo di pari e con il gruppo degli altri minori accolti nella CFM;
- Facilitare il rapporto tra minore e famiglia d'origine nell'ottica del migliorarlo, favorendo lo scambio comunicativo, individuando i nodi problematici che lo caratterizzano e promuovendo un confronto che permetta di mettere in discussione modelli educativi poco efficaci;
- Accompagnare il minore nel suo percorso prima scolastico e poi di inclusione lavorativa al fine di promuovere una sua maggiore autonomia e possibilità di inclusione sociale;
- Mantenere sempre vivo e produttivo il lavoro di rete con le realtà del territorio al fine di promuovere esperienze significative che favoriscano lo sviluppo di autonomie personali e sociali dei minori accolti.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La CFM è nel centro di Viterbo (adiacente alle mura di cinta medievali) e quindi inserita nel tessuto cittadino. Molto vicina ai mezzi di trasporto avendo di fronte al nostro cancello la fermata sia del pullman di linea cittadino che delle linee Cotral extraurbane. La stazione del treno Porta Romana si raggiunge con 3 minuti di cammino. La Cittadella della Salute dell'ASL VT3, dove ci sono tra gli altri anche gli ambulatori del TSMREE e del CSM, è di fronte alla nostra struttura e il SERD è a 3 minuti a piedi. Data la collocazione, tutti gli istituti scolastici



sono ben raggiungibili anche in autonomia dai ragazzi che possono farlo. Siamo a 15 minuti di cammino dal centro di Viterbo dove ci sono tutti gli uffici degli enti pubblici.

Entrando nel cancello abbiamo degli spazi all'aperto: parcheggio, giardino adibito a spazio gioco e laboratori con biliardino e piccolo orto, giardino adibito a luogo di relax con aiuole, tavolo da esterno e panchine, campo da calcio.

La CFM è collocata su due piani. Al primo piano ci sono le tre stanze dei ragazzi, una tripla e due doppie, tutte con bagno interno, e la stanza degli educatori, anch'essa con bagno interno. Al secondo piano si trovano gli ambienti comuni (il salone con la televisione e la play station, i divani e un tavolo) e la cucina, gli ambienti di servizio (lavanderia, dispensa e bagno) e un ufficio.

Nell'ottica della presa in carico del ragazzo fino alla completa autonomia, accanto alla CFM abbiamo l'Appartamento Ponte, un miniappartamento (camera, bagno e ingresso con angolo cottura) che utilizziamo per giovani non ancora autonomi che hanno bisogno di essere supportati per andare verso la propria autonomia.

La CFM è aperta e operativa 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

## **DESTINATARI**

La CFM è autorizzata per ospitare un massimo di 6 minori, oltre a un posto per rispondere ad eventuali esigenze di pronta accoglienza (come da autorizzazione del Comune di Viterbo – prot. gen. n.1316 del 14/03/2013). Accoglie:

- Minori di età preferibilmente dalla scuola primaria o secondaria;
- Giovani maggiorenni che concordano, con la CFM ed il servizio di riferimento, di poter continuare una progettualità oltre i 18 anni ed hanno l'avvallo in ciò del Tribunale dei Minorenni;
- Pur non accogliendo situazioni penali, siamo disponibili a continuare ad accogliere ragazzi, già presenti in CFM, che vengono coinvolti in situazioni penali;
- M.S.N.A.

Siamo disponibili, per andare incontro alle flessibilità progettuali e quindi per rispondere in modo il più possibile aderente ai reali bisogni dei ragazzi, ad accogliere ragazzi sia con esigenze di progetti residenziali, sia con la necessità di avere un sostegno diurno. Nei percorsi dei ragazzi è anche possibile che ci sia la necessità di un progetto fluido, che in alcuni periodi di vita sia diurno ed in altri residenziale.



## FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI E MODALITA' DI LAVORO

- **Educatori professionali:** seguendo il nostro stile pedagogico di riferimento, ha la funzione educativa, intesa come trasmissione dei modelli di vita e dei valori di riferimento necessari alla integrazione delle diverse forme sociali. Egli è principalmente “un agente di cambiamento” poiché lavora sui progetti di vita degli utenti, con l’obiettivo di coniugare le risorse personali del soggetto con le risorse esterne, in integrazione con l’ambiente. L’educatore dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel PEI, secondo le sue competenze e conoscenze, vivendo la quotidianità con i ragazzi e facendosi carico degli iter scolastici, sanitari, ludico/ricreativi/sportivi, proponendo tutti i laboratori in casa. Partecipa altresì ai momenti di progettazione e di verifica nel lavoro di équipe della CFM. Svolge una funzione di supplenza dell’organizzazione familiare e promuove momenti di interazione con l’ambiente di riferimento, familiare e di relazione, di ogni singolo ospite, nonché con la rete dei servizi del territorio (cfr. Del. Giunta Regionale del 23/12/2004, N. 1305).
- **Responsabile:** il coordinatore ha la responsabilità sia della struttura che del servizio prestato. In particolare è responsabile della programmazione, della organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all’interno della struttura, nonché del coordinamento con i servizi territoriali e i tribunali, della gestione del personale ed effettua le verifiche ed i controlli sui programmi attuati dalla struttura, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi regolamenti e delibere regionali e comunali. Supervisiona l’équipe e i percorsi educativi con riunioni con i ragazzi singolarmente e in gruppo. Egli assicura la quotidiana presenza all’interno della struttura per un tempo adeguato alle necessità della CFM e in rapporto alla tipologia degli ospiti ed alle situazioni che stanno vivendo i ragazzi. Assicura la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi. Valuta e seleziona ogni persona debba entrare in équipe. (cfr. Del. Giunta Regionale del 23/12/2004, N. 1305)
- **Consulenza psicologica:** la psicologa supervisiona sia l’équipe che i singoli educatori. Supporta il responsabile nei percorsi decisionali, nella valutazione e selezione di nuove figure nell’équipe.
- **Equipe educativa:** composta da 4 educatori professionali coadiuvati da fino a due persone, in genere volontari in servizio civile universale o tirocinanti universitari adeguatamente formati per inserirsi nei processi della CFM.
- **Collaboratrice domestica:** è presente tutte le mattine dal lunedì al sabato e si occupa della pulizia e riassetto della casa, della preparazione dei pasti, della lavanderia, sistemazione del vestiario dei ragazzi e della biancheria della casa. Nello stile familiare che viviamo, la collaboratrice domestica partecipa alla vita dei ragazzi avendo un ruolo chiave nei laboratori di cucina, essendo presente in tutti i momenti di festa o di altra condivisione.

Di seguito riportiamo una descrizione degli strumenti che, con modalità differenti, favoriscono l’efficacia e la qualità del servizio offerto da tutte le figure professionali presenti.



### **Riunioni dell'équipe educativa**

Gli educatori si incontrano ogni due settimane con il responsabile e la psicologa (quattro ore) per assolvere ai seguenti compiti:

- Programmare le attività della CFM
- Discutere del percorso dei minori
- Analizzare le dinamiche di gruppo e lavorare per migliorarle
- Verificare i PEI
- Valutare l'efficacia degli interventi educativi
- Verificare la coerenza con lo stile educativo e la mission dell'AM
- Verificare il clima della CFM

Gli incontri d'équipe vengono sistematicamente verbalizzati nel quaderno dei verbali e sono firmati da tutta l'équipe. All'inizio di ogni équipe viene letto il verbale dell'équipe precedente.

### **Consulenza/Supervisione**

La consulente psicologa è sempre presente alle riunioni di équipe con una duplice funzione:

- Aiutare l'équipe educativa ad avere una maggiore conoscenza e comprensione della situazione personale di ogni ragazzo al fine di leggerne correttamente i comportamenti e favorire interventi educativi consoni sulla base dei suoi bisogni.
- Supportare gli educatori da un punto di vista personale e di dinamiche d'équipe.

Con cadenza mensile ogni educatore ha un incontro di un'ora di supervisione psicologica con la psicologa. Se l'educatore lo richiede o la psicologa lo propone, la supervisione psicologica individuale può avere maggiore frequenza.

Settimanalmente ogni educatore ha una supervisione educativa di durata variabile con il responsabile.

### **Modalità di confronto in équipe e strumenti di lavoro**

Convinti che il gruppo educativo debba dare risposte educative coadiuvate e coerenti con l'iter progettuale e che si debba lavorare per creare e mantenere un clima positivo e sereno all'interno del gruppo di lavoro, abbiamo pensato vari strumenti di comunicazione quotidiana e di gestione di lavoro. Parallelamente abbiamo pensato a vari strumenti di registrazione e documentazione che aiutano nella quotidianità e nella rilettura dei percorsi educativi dei singoli ragazzi. Nello specifico:

- **Diario di Bordo** – presente in casa in forma cartacea viene utilizzato per segnare le attività quotidiane generali che si svolgono in CFM e il promemoria del giorno.



- **Planning** – con il planning intendiamo l'utilizzo di un'agenda cartacea settimanale dove vengono inseriti gli impegni dei ragazzi e degli educatori indicandone orario, luogo e qualsiasi altra forma utile e necessaria per pianificare al meglio le attività della CFM. Vengono inseriti tutti gli impegni ad esclusione del normale orario scolastico.
- **Diari online** – abbiamo vari diari online in cui sono presenti gli educatori, il responsabile e la psicologa. Essendo online sono sempre consultabili e aggiornabili e permettono la partecipazione e l'aggiornamento anche da parte chi non è in turno e l'apporto della supervisione psicopedagogica. Nel tempo abbiamo diversificato i diari rendendoli maggiormente mirati in modo che possano permettere velocemente di aggiornarsi su questioni specifiche. Abbiamo in media 2 diari per ogni ragazzo (uno generale e uno mirato alle attività scolastiche/tirocini), 7 diari generali (attività che riguardano la casa in generale, pasti, gestione economica, documentazione dei ragazzi, lavori formativi dell'équipe, turni degli educatori in casa, comunicazioni legate alla situazione contrattuale).
- **Quaderni di verifica e registrazione** – su questioni specifiche dei ragazzi, abbiamo quaderni cartacei specifici per registrare elementi di cui vogliamo tenere nota nel tempo, ad es.: uso dei soldi per chi li ha dalla famiglia o ha entrate e sono gestiti da noi, quantità di sigarette fumate, per chi soffre di enuresi notturna le notti in cui si presenta l'evento o ogni elemento che vale la pena registrare in modo specifico per permettere a posteriori, in un arco di tempo ampio, una raccolta dati e una verifica. Parallelamente abbiamo dei quaderni su cui scriviamo, insieme ai ragazzi, ciò che emerge da incontri di verifica col ragazzo.
- **Registro presenze giornaliere** – è cartaceo e predisposto in modo da poterlo compilare con delle crocette. È personale per ogni ragazzo e vengono segnate le presenze quotidiane
- **Registro generale delle presenze** – è cartaceo e predisposto in modo da poterlo facilmente compilare. È unico per tutta la CFM e vengono segnate le presenze mensili evidenziando eventuali inserimenti e dimissioni.
- **Registro Incontri con la famiglia** – è cartaceo e predisposto in modo da poterlo facilmente compilare. È personale per ogni ragazzo e vengono segnate tutte le visite dei familiari che hanno i ragazzi, specificando la durata dell'incontro e chi era presente, la modalità d'incontro ed eventuali eventi da segnalare. Su questo registro segniamo anche eventuali pernottamenti all'esterno della CFM anche se non sono da parenti.
- **Registro Parametri Sanitari per i visitatori** – predisposto in fase Covid, sarà attivo ogni qualvolta la normativa lo prevedrà. È cartaceo unico per tutta la CFM e predisposto in modo da poterlo facilmente compilare. Deve essere firmato dal parente presente all'incontro.
- **Registro Somministrazione Farmaci** - È personale per ogni ragazzo ed è pensato sia per i farmaci da banco che per quelli con prescrizione medica e/o neuropsichiatrica. È un apposito registro cartaceo predisposto in modo da poterlo facilmente compilare ed è diviso in due parti. La prima mira a registrare tutte le prescrizioni mediche evidenziando la diagnosi, i farmaci prescritti, le quantità e la durata della cura e il medico che l'ha



sottoscritta. La seconda parte invece registra ogni somministrazione che viene firmata dall'educatore presente al momento dell'assunzione.

- **Registro Uscite Educative e Ludico-ricreative** - è cartaceo e predisposto in modo da poterlo facilmente compilare. È unico per tutta la CFM e vengono segnate tutte le uscite non legate alle consuete attività. Sono uscite ad obiettivi educativi (es.: percorsi verso varie autonomie, momenti esterni intenzionalmente pensati per il benessere del ragazzo, ...) o ludico-ricreativi-conoscitivi del territorio. Si specifica la durata, la destinazione, i ragazzi coinvolti e deve essere firmato dall'educatore presente.
- **Registro Attività IAA** - è cartaceo e predisposto in modo da poterlo facilmente compilare. È unico per tutta la CFM e vengono segnate tutti gli incontri specifici dell'attività IAA da noi gestite. Si specifica la durata, il luogo, i ragazzi coinvolti e deve essere firmato dall'educatore presente.

Per quanto riguarda in modo specifico il minore accolto, abbiamo una serie di strumenti che mirano a raccogliere i suoi dati, ma anche a coinvolgerlo nel suo percorso di vita in CFM:

- **Scheda di Inserimento** – cartacea e personale, viene compilata dalla famiglia alla presenza del ragazzo al momento in cui avviene la conoscenza previa all'inserimento. Si acquisiscono sia i dati anagrafici, familiari e anamnestici, sia le informazioni sanitarie, alimentari, di appartenenza religiosa e le abitudini del ragazzo, chiedendo ai genitori collaborazione nell'accoglienza. Vengono annotati i contatti telefonici della famiglia e di tutte le persone di riferimento affettivo o istituzionale per il minore, come il medico di base e i servizi di riferimento
- **Cartella Personale del Minore** - Per i M.S.N.A. la Scheda di Inserimento viene sostituita dalla Cartella Personale del Minore che compila il responsabile in modo digitale e condivide il file con l'équipe nel diario online del minore.
- **Patto educativo** – Al momento dell'inserimento o nelle settimane subito successive, si scrive insieme col ragazzo, tenendo conto dell'età emotiva ed anagrafica, un documento condiviso su cui si delineano aspettative e progettualità della CFM col del ragazzo in base alle linee date dai servizi, evidenziando anche diritti e doveri di ognuno.
- **Diario Personale di Minore** – è un diario digitale personale per ogni ragazzo che serve per fermare i momenti salienti scolastici, sportivi, sanitari, giuridici. Attraverso questo diario è possibile quindi risalire a percorsi scolastici, attività sportive, attività ricreative, attività di volontariato e percorsi lavorativi. Tale diario è sistematicamente compilato dal responsabile che condivide il file con l'équipe nel diario online del minore.

### **Programmazione delle attività**

Nell'ultima settimana di ogni mese, il responsabile elabora i turni degli educatori del mese successivo formulati in base alle necessità operative ed alle richieste degli educatori. In questa fase si delinea anche una programmazione del mese evidenziando eventi particolari e scadenze da rispettare.

Il venerdì di ogni settimana si organizza la programmazione della settimana successiva tenendo conto sia degli impegni di ogni ragazzo (es.: studio, sport, incontri con la famiglia



e/o col servizio, necessità sanitarie, eventi particolari personali), sia delle attività comuni, sia in considerazione dei desideri, delle attitudini e delle richieste dei ragazzi. Si pensano anche mete possibili per la gita che facciamo ogni domenica.

In base alle presenze degli educatori, si programma anche come meglio dividerci in base agli impegni al fine di dare continuità educativa a impegni specifici.

#### **SCHEMA RIASSUNTIVO DEGLI STRUMENTI UTILIZZATI E DELLA LORO PERIODICITÀ**

<b>STRUMENTO</b>	<b>PERIODICITA'</b>	<b>RESPONSABILE/PARTECIPANTI</b>
<b>Protocollo d'intervento CFM</b>	Prima stesura marzo 2013 Seconda stesura gennaio 2023	Responsabile CSM
<b>Progetto Quadro di ogni singolo minore (PQ)</b>	All'ingresso di ogni minore	Servizio Sociale e Responsabile CFM
<b>Scheda di Inserimento</b>	All'ingresso di ogni minore	Responsabile CFM
<b>Patto educativo</b>	Nelle settimane successive all'inserimento	Responsabile CFM
<b>Progetto Educativo Individuale (PEI)</b>	Prima stesura: entro 60 gg. dall'ingresso del minore Revisioni e stesure successive: una volta l'anno	Equipe educativa
<b>Relazioni di aggiornamento</b>	Periodicamente e/o al bisogno o su richiesta dei servizi	Responsabile CFM
<b>Diario di Bordo</b>	Nella quotidianità	Educatori
<b>Planning</b>	Nella quotidianità	Educatori
<b>Diari online</b>	Nella quotidianità	Educatori, Responsabile CFM
<b>Quaderni di verifica e registrazione</b>	Nella quotidianità	Educatori
<b>Cartella Personale del Minore (per i M.S.N.A.)</b>	Quando necessita per tracciare eventi significativi	Responsabile CFM
<b>Diario Personale del Minore</b>	Quando necessita per tracciare eventi significativi	Responsabile CFM
<b>Cartella Personale</b>	Nella quotidianità	Educatori
<b>Registro Presenze Giornaliere</b>	Giornaliero	Educatori
<b>Registro Generale delle Presenze</b>	Mensile o al momento di un inserimento o una dimissione	Responsabile CFM
<b>Registro Incontri con la Famiglia</b>	Successivamente ad ogni incontro	Educatori
<b>Registro Parametri Sanitari per i Visitatori</b>	Al momento di ogni visita	Educatori
<b>Registro Somministrazione Farmaci</b>	Al bisogno	Educatori



<b>Registro Uscite Educative e Ludico-Ricreative</b>	Ad ogni uscita	Educatori
<b>Registro Attività IAA</b>	Ad ogni attività	Educatori
<b>Programmazione Mensile Attività</b>	Mensile	Responsabile CFM ed Educatori
<b>Programmazione Settimanale Attività</b>	Settimanale	Responsabile CFM ed Educatori
<b>Equipe Educatori</b>	Quindicinali	Responsabile CFM, Educatori, Psicologa
<b>Colloqui personali col minore</b>	Periodici (almeno mensili)	Responsabile CFM
<b>Colloquio di verifica col minore</b>	Semestrale	Responsabile CFM, Educatori
<b>Questionari Soddisfazione (famiglia/servizi)</b>	Annuale (gennaio/marzo)	Responsabile CFM
<b>Schede registrazione e valutazione della formazione</b>	Alla fine di ogni incontro formativo	Educatori
<b>Rilevazione Follow Up</b>	Periodo successivo alle dimissioni	Responsabile CFM ed Educatori
<b>Consulenza/Supervisione Equipe</b>	Quindicinale	Psicologa
<b>Supervisione Personalizzata agli Educatori</b>	Mensile	Psicologa

## PROTOCOLLI D'INTERVENTO

Il Protocollo di Intervento di seguito redatto contiene in dettaglio le procedure condivise di ingresso, permanenza e dimissione in CFM.

Le tappe relative all'accoglienza dei minori in comunità, contenute nel Protocollo di Intervento sono le seguenti:

### Segnalazione

- L'ingresso del minore viene preceduto da una richiesta del Servizio Sociale dei servizi sociosanitari di riferimento e o dall'invio di una relazione sulla situazione socio-educativa del minore stesso. Il primo contatto avviene tra l'Assistente Sociale del servizio e il responsabile.
- La richiesta viene discussa dall'equipe educativa con la psicologa, che verificano la possibilità di inserimento (caratteristiche del minore e compatibilità con il gruppo).



- Il responsabile comunica al Servizio Sociale di riferimento la disponibilità a procedere con la valutazione attraverso un approfondimento ulteriore della situazione del ragazzo.
- Viene predisposto un incontro tra gli operatori del Servizio Sociale e sanitario (qualora fossero coinvolti) di riferimento e il responsabile della CFM.
- Qualora si ritenga che vi siano i presupposti per l'accoglienza, si organizza un incontro di conoscenza del ragazzo per valutare ulteriormente l'opportunità del suo inserimento.
- Se anche questo passaggio conferma l'opportunità dell'accoglienza, insieme all'Assistente Sociale del servizio che ha in carico il minore si provvede alla definizione, condivisa con la nostra équipe educativa, del Progetto Quadro (di seguito lo chiameremo PQ).
- Vengono decisi i tempi e le modalità dell'inserimento e formalizzati insieme all'Assistente Sociale referente.

### **Inserimento**

- Condivisione del PQ tra tutti gli attori coinvolti (Assistente Sociale, responsabile della CFM, minore, famiglia del minore).
- Visita della CFM da parte del minore e della famiglia accompagnati dall'Assistente Sociale prima dell'inserimento (qualora se ne valuti la possibilità/opportunità).
- Compilazione da parte della famiglia, insieme al responsabile e preferibilmente alla presenza del ragazzo, della Scheda di Inserimento, in cui si acquisiscono sia i dati anagrafici, familiari e anamnestici, sia le informazioni sanitarie, alimentari, di appartenenza religiosa e le abitudini del ragazzo, chiedendo ai genitori collaborazione nell'accoglienza.
- Inserimento del minore accompagnato dall'Assistente Sociale (o diversamente se si ritiene opportuno per il benessere del ragazzo) e, qualora se ne valuti la possibilità/opportunità, dalla famiglia.

Può capitare, ma solo in situazioni particolari, di accogliere un minore in emergenza o M.S.N.A e quindi di dover saltare le fasi preliminari e i momenti di segnalazione, valutazione, conoscenza si comprimono in tempi strettissimi, passando direttamente all'accoglienza e cercando di recuperare i momenti salienti dopo l'accoglienza.

### **Periodo di permanenza nella CFM**

Durante il periodo di permanenza si effettua un monitoraggio costante della situazione attraverso le seguenti modalità:

- Gli operatori della CFM entro 60 giorni dalla data dell'ingresso del minore provvedono a stendere il PEI in base al PQ ed all'osservazione effettuata.



- Per i M.S.N.A. non viene compilata la Scheda di Ingresso, ma nel primo periodo di accoglienza si inizia a compilare la Cartella Personale di Minore.
- Si tengono aggiornati i servizi tramite un rapporto stretto con la responsabile, utilizzando anche le vie brevi (telefono, whatsapp).
- Periodicamente, o su richiesta, vengono inviate al Servizio Sociale relazioni di aggiornamento sul minore
- Con tempi basati sull'andamento della situazione, i referenti dei servizi, il responsabile della CFM, si riuniscono per una verifica del progetto
- Periodicamente l'Assistente Sociale incontra il minore e la famiglia, in genere separatamente, ma può essere utile anche insieme e si valuta anche l'opportunità della presenza del responsabile della CFM.
- Tutti gli eventi significativi che coinvolgono il minore vengono comunicati per vie brevi e poi segnalati per iscritto al Servizio Sociale.

### **Dimissioni**

La dimissione viene discussa, concordata e programmata con il Servizio Sociale inviante, il minore e la famiglia nei limiti che la situazione richiede. A meno di un allontanamento volontario del minore, le dimissioni avvengono o per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PEI (rientro in famiglia, inserimento in famiglia affidataria, inserimento in famiglia adottiva, raggiungimento delle autonomie personali una volta maggiorenne), o per l'evidenza della necessità di una risposta, ai bisogni del ragazzo, più idonea e specialistica, quindi trasferendo il ragazzo in altra struttura.

Nel caso insorgano gravi motivi di incompatibilità fra il minore e la CFM ci si riserva di richiedere al Servizio Sociale le dimissioni dalla struttura, con preavviso di gg. 30. Se ci sono eventi di violenza con intervento anche di strutture emergenziali come il 118 e/o la necessità di ricovero, si possono chiedere dimissioni anche con preavviso minore se si concorda che sia a rischio l'incolumità degli altri ospiti e degli educatori.

### **Cartella Personale**

Ogni minore ha una propria cartella personale che contiene tutte le informazioni che lo riguardano. Contiene nello specifico la Scheda di Inserimento, il procedimento di inserimento da parte dei servizi, il Patto Educativo, i dati personali, amministrativi, sanitari, sociali, psicologici, divisi per settori, il PEI. Nella cartella sono raccolte anche le pagelle, i disegni maggiormente significativi, le foto, e ciò che è stato prodotto dal minore durante la sua permanenza nella CFM. Nella Cartella Personale ci sono elementi per definire il tratto di strada che il ragazzo vive nella CFM.

È conservata in un luogo sicuro e accessibile solamente all'equipe.



### **Progetto Quadro di ogni singolo minore (PQ)**

Il PQ “accompagna” il minore e la sua famiglia all’atto dell’ingresso del minore. È frutto del lavoro dei servizi in collaborazione con gli operatori della CFM. Nel PQ si definisce se la problematicità della situazione richieda una progettazione residenziale o diurna e, se diurna, se ne stabiliscono tempi, modalità, frequenza.

### **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**

Per ogni minore viene definito il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) entro i 60 giorni dalla data del suo arrivo. Il PEI, concordato con il Servizio Sociale sulla base di un inquadramento fisico, psicologico e sociale, congiunto, del minore è alla base dell’inserimento in CFM e andrà a costituire le finalità e gli obiettivi dei servizi e delle attività erogate.

Il PEI è documentato sulla base delle caratteristiche del ragazzo, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale, dei risultati che si vogliono ottenere, della capacità di risposta dell'ente in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete. È un documento diviso in due parti. La prima parte è **descrittiva** e deriva dall’osservazione dell’équipe educativa e contiene la descrizione delle caratteristiche del minore, della sua famiglia e di tutti gli attori coinvolti nel suo percorso. La seconda parte è **operativa** e contiene i bisogni, gli obiettivi, le azioni e gli indicatori di verifica.

Il PEI comprende:

1. l’individuazione degli obiettivi specifici d’intervento,
2. l’indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto,
3. la pianificazione degli interventi e delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi,
4. la realizzazione di attività di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti).

Sono contenuti all’interno del PEI e vanno a verificare l’efficacia delle azioni messe in atto per il raggiungimento degli obiettivi individuati. Sono un importante strumento di ridefinizione dei diversi percorsi educativi dei minori.

## **INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI (IAA)**

Nel 2013 è nato il progetto REA (Relazione Educativo con gli Animali) per aumentare il ventaglio di proposte educative con cui dare risposte ai bisogni dei ragazzi accolti.

REA si basa sulla relazione che i ragazzi possono instaurare con dei cani, Golden Retriever, adeguatamente educati, di proprietà di un nostro volontario. L’AM si è attrezzata con un’équipe apposita di persone che hanno fatto i percorsi formativi e acquisito i titoli previsti dalla normativa sugli Interventi Assistiti con gli Animali (IAA) (vedi Accordo tra il Governo, le Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano, documento recante “Linee guida nazionali per gli interventi assistiti con gli animali (IAA)” sancito il 25 marzo 2015 e recepito dalla Regione Lazio col Decreto del Commissario ad Acta 9 marzo 2016, n. U00070 e provvedimenti attuativi successivi) offrendo così percorsi qualificati e mirati progettualmente ai bisogni dei ragazzi accolti e inseribili nel PEI. Qualora il



ragazzo faccia un percorso di psicoterapia, gli obiettivi dei singoli percorsi sono definiti insieme agli psicologi di riferimento.

REA è una proposta educativa dinamica e coinvolgente, basata sulla condivisione, sul gioco, sulle emozioni. E' un laboratorio che non necessita spazi precisi ma può essere praticato ovunque ci sia la possibilità di far interagire bambini, persone, famiglie ed animali grazie alla collaborazione del cane come mediatore e facilitatore e soprattutto come "filo conduttore" di tutte le attività che vengono esercitate al fine di innalzare il benessere, la qualità della vita e far sperimentare "forme di successo".

Al centro di tutto c'è la relazione con il cane che permette di esercitare una grande varietà di attività, come un percorso di Ludo-Agility® (molto utilizzata in quanto è una disciplina che fa da collante relazionale), ma anche semplicemente una passeggiata per le vie della città con il cane al guinzaglio, oppure una cena all'aperto con il cane affianco al tavolo, una seduta di accudimento con spazzolamento o un bagno al mare. Oltre a queste attività di contatto con il cane, ci sono poi tutta una serie di situazioni che sono propedeutiche alla preparazione degli incontri: ad esempio la personalizzazione delle attrezzature (ostacoli, tubo, altro) o la preparazione del percorso da parte del "conduttore", cioè il ragazzo, che può essere un disegno o addirittura, come è capitato di sperimentare, un plastico da riprodurre sul campo.

In Rea il rapporto con il cane richiede un impegno comunicativo che coinvolge soprattutto la comunicazione non verbale e para verbale quindi potenzia tutte le abilità comunicative.

Attraverso le attività di REA, è possibile apportare miglioramenti nei seguenti campi:

- Incoraggiare la socializzazione
- Potenziare le abilità comunicative
- Stimolare l'attenzione
- Potenziare la memoria
- Stabilire legami affettivi
- Acquisire senso di responsabilità
- Controllare ansia ed eccitazione
- Migliorare l'autostima
- Esercitare la manualità
- Migliorare le abilità motorie

Oltre agli obiettivi preposti, esistono alcuni aspetti che possiamo definire educativi, che non devono essere trascurati:

- il sentirsi protagonista,
- il superamento delle frustrazioni,
- lo sviluppo della dimensione del gruppo e relativa socializzazione.

REA è un progetto proposto a tutti i ragazzi della CFM e aderiscono i ragazzi che ne sono interessati.



Gli incontri avvengono in situazioni e luoghi adeguati al di fuori della CFM.

## AZIONI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

La CFM si propone come uno spazio educativo dallo stile familiare e protetto, in cui il minore si sente accolto e sostenuto avendo la possibilità di personalizzare e caratterizzare l'ambiente.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene in considerazione le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ragazzo. Possiamo dire che una giornata tipo della CFM non vede i ragazzi adeguarsi ad orari prefissati, ma piuttosto ci adattano orari dei pasti e in generale di tutta la giornata in base agli orari dei ragazzi. È possibile che ci si organizzi anche a pranzare in due orari differenti se i ragazzi escono da scuola in orari troppo distanti. Come è possibile che se un ragazzo finisce sport troppo tardi cena successivamente agli altri.

Per il raggiungimento degli obiettivi educativi, la CFM mette in atto le seguenti azioni, calibrate e adattate ad ogni singolo in base alle caratteristiche di ognuno:

### Azioni rivolte al minore

- **AMBIENTE** - L'equipe educativa crea un ambiente relazionale caldo e familiare in cui il minore possa sperimentare relazioni significative sia con i pari che con le figure adulte. È importante che anche tra gli educatori ci sia un buon rapporto relazionale per farlo respirare ai ragazzi.
- **RAPPORTO INDIVIDUALIZZATO** - L'educatore propone al minore un rapporto individualizzato, accogliente ed empatico per aiutarlo a confrontarsi con sé stesso e con la propria storia. È importante che ogni educatore ogni giorno riesca a ritagliarsi del tempo personalizzato con ogni ragazzo.
- **RISERVATEZZA** – ogni qualvolta si parla di argomenti specifici con un ragazzo, si cerca il modo di appartarsi o nella camera degli educatori, o nella camera del ragazzo, o in ambiente esterno (giardino o sale adiacenti alla CFM). Questo perché sia il ragazzo percepisca la personalizzazione del momento, sia per tutelare la sua privacy rispetto a ciò che si andrà a dire. Anche nel momento in cui accadono eventi particolari e personali, non ne parliamo con gli altri ragazzi, a meno che non ne siano coinvolti.
- **PERCORSI EDUCATIVI SPECIFICI** - L'equipe educativa progetta ed attua dei percorsi specifici per ogni ragazzo per poterlo aiutare nelle sue difficoltà maggiori (es.: riconoscimento e elaborazione delle emozioni, gestione dell'uso dei videogiochi, gestione del fumo, gestione dei soldi, ...). Spesso tali percorsi sono pensati con i servizi.
- **GRUPPO DEI PARI** - L'equipe educativa stimola il confronto e la relazione tra tutti i minori accolti nella CFM, per aiutarli a sperimentare sani rapporti di amicizia, per favorire il sostegno reciproco e il rispetto delle diversità valorizzando le potenzialità di ognuno all'interno del gruppo.
- **RESPONSABILIZZAZIONI QUOTIDIANE** - L'equipe educativa propone al minore l'assunzione di piccoli incarichi e responsabilità nella gestione concreta della quotidianità



(es.: riordino della propria camera, aiuto nella gestione dei pasti, accudire il gatto o le piante in giardino, ...) al fine di favorire lo sviluppo e il consolidamento delle diverse autonomie.

- **IMPEGNO SCOLASTICO** - L'equipe educativa accompagna il minore nello svolgimento regolare dei propri impegni scolastici (sia mattutini che nello svolgimento dei compiti pomeridiani) o lavorativi (partendo anche dalle capacità prelaborative), favorendo sia gli aspetti legati agli apprendimenti che quelli relazionali e di rispetto delle norme comportamentali. Promuoviamo la partecipazione del ragazzo a ogni evento scolastico extracurricolare (es.: gite, stage, giornate laboratoriali, ...) in quanto siamo convinti che promuovano la crescita integrale del ragazzo.
- **ATTIVITA' DEL RAGAZZO SUL TERRITORIO** - L'equipe educativa mantiene rapporti regolari con le varie realtà presenti nel territorio al fine di poter creare opportunità esperienziali per i ragazzi accolti nella CFM. Si confronta costantemente con le realtà che accolgono i ragazzi permettendo loro di fare esperienze ricreative, formative, di socializzazione, di lavoro e/o di volontariato.
- **INTEGRAZIONE COL GRUPPO DEI PARI** - È importante che i ragazzi, soprattutto in adolescenza, siano messi nella condizione di poter avere piena integrazione con il gruppo dei pari, oltre che attuando le attività previste dal PEI (scuola, sport, attività ricreativo/culturali, ecc.), anche potendoli frequentare in momenti non strutturati. In questa età è anche importante che abbiano accesso agli strumenti medial e multimediali. La televisione è in sala a disposizione, anche se l'uso è regolamentato per permettere che i ragazzi possano integrare l'uso della TV con i loro altri impegni. Anche l'uso del cellulare è regolamentato in base alle situazioni di ognuno, per evitare che l'uso diventi eccessivo danneggiando l'equilibrio sonno/veglia o creando dipendenze o che impedisca la comunicazione (ad es. chiediamo di non usarlo nei pasti). Sia le uscite che l'uso del cellulare e dei social è concordato con i servizi e i genitori o il tutore anche in base alle disposizioni giudiziarie.
- **PASTI** - I pasti sono organizzati e curati perché rappresentino momenti conviviali e relazionali positivi. Rappresentano esperienze educative importanti sia rispetto all'educazione alimentare che in merito al rispetto delle regole comportamentali e di buona educazione. I minori accolti sono coinvolti dagli educatori al momento del pasto (sia nella realizzazione che per apparecchiare e sparecchiare) per valorizzare gli aspetti sopra riportati e per favorire lo sviluppo e il consolidamento dell'autonomia.
- **ATTIVITA' LUDICO LABORATORIALI** – l'equipe educativa organizza momenti ludico-ricreativi (gare, giochi, partite di calcio, basket, pallavolo, ...) e laboratori esperienziali (cucina, giardinaggio, orto, disegno, ...). Queste attività permettono ai minori di esprimere la propria emotività, creatività e di acquisire e potenziare le loro abilità.
- **PROCEDIMENTI PENALI** – Laddove un ragazzo da noi accolto commette un reato ci attrezziamo a seguire tutte le procedure, collegandoci con tribunali ed avvocati e coinvolgendoci nel sostenere il ragazzo nel percorso di coscientizzazione del reato e della situazione e nel recupero sociale
- **PROVVEDIMENTI RESTRITTIVI DELLA LIBERTA' PERSONALE** – Laddove un ragazzo, da noi accolto, commette un reato e dalle autorità giudiziarie vengono decisi provvedimenti restrittivi quali ad esempio gli arresti domiciliari, se si è in accordo coi servizi referenti che sia positivo per il suo percorso di vita continuare ad essere accolto nella CFM, ci attrezziamo per



riorganizzare l'organizzazione delle attività della CFM al fine di poter garantire tale provvedimento senza nulla togliere agli altri ragazzi accolti. Questo significherà anche cercare di progettare attività particolari per sostenere il ragazzo nella detenzione domiciliare, stringere rapporti con gli organi preposti ai controlli, il PM e il GIP per l'elaborazione tramite l'avvocato di istanze che aumentino il benessere del ragazzo, creare, per quanto la situazione lo permetta, nuove reti territoriali di supporto.

- **USCITE EDUCATIVE E LUDICO-RICREATIVE** – Organizziamo uscite ad obiettivi educativi (es.: percorsi verso varie autonomie, momenti esterni intenzionalmente pensati per il benessere del ragazzo, ...) o ludico-ricreativi-conoscitivi del territorio. Le gite le organizziamo con cadenza settimanale nel periodo scolastico, mentre in altri periodi in genere ci spostiamo con maggiore frequenza.
- **IAA (REA)** – ai ragazzi che accettano di inserirsi nel progetto REA vengono proposti percorsi personalizzati, mirati e in linea col proprio PEI. Abbiamo creato, in più situazioni, laboratori integrati di IAA con le scuole dei ragazzi dove i ragazzi inseriti in CFM insegnavano ai compagni come approcciarsi e fare attività coi cani. Sono stati presentati i cani a tutti i genitori dei ragazzi inseriti nel progetto e, in eventi particolari, abbiamo chiesto ai genitori di partecipare, divenendo anche un modo per dare la possibilità al ragazzo di mostrare alla famiglia ciò che impara nel progetto.
- **SPORT** - Viene offerta ad ogni ragazzo la possibilità di frequentare uno sport in base alle proprie attitudini e desideri, ma anche in linea col proprio PEI. Siamo in collegamento con quasi tutte le società sportive sul territorio e ci attiviamo per rispondere al meglio per permettere al ragazzo di frequentare almeno uno sport in modo continuativo. Promuoviamo la partecipazione del ragazzo qualora siano organizzati campus o stage intensivi residenziali dalla società sportiva in quanto riteniamo che siano momenti estremamente costruttivi per il ragazzo a livello di crescita personale integrale
- **SOGGIORNI ESTIVI** - Viene offerta la possibilità di partecipare a soggiorni estivi in genere di una settimana, che permettono di creare e vivere un clima relazionale intenso, ancor più significativo, che connota poi positivamente anche la successiva quotidianità della CFM.
- **VERIFICA DEL PQ** - Il minore, laddove possibile, viene coinvolto in incontri periodici di verifica del proprio percorso, anche con i servizi e, se possibile, la sua famiglia e il responsabile. Questi momenti assumono per il minore un forte significato di interesse nei suoi confronti e favoriscono una spinta motivazionale.
- **VERIFICA DEI PEI** - Vengono organizzati periodicamente degli incontri tra ogni singolo ragazzo, l'educatore di riferimento e il responsabile. Sono momenti di verifica, condivisione e valorizzazione del percorso del ragazzo.
- **IGIENE PERSONALE** - Avendo il bagno in camera, i ragazzi possono accedere ai servizi quando vogliono. Se hanno un'età emotiva o anagrafica per cui devono essere aiutati nella gestione dell'igiene personale, la doccia è prevista ogni giorno. Per i ragazzi più autonomi li sollecitiamo a farsi la doccia quotidianamente. Una volta al mese è previsto il taglio dei capelli.
- **CONTROLLI SANITARI** - Se, al momento dell'inserimento, il medico di base del



ragazzo è sul territorio, lo manteniamo dato che ha tutti i dati sanitari pregressi del ragazzo e quindi può al meglio seguirlo. Se non è nel territorio si chiede il medico in deroga. Periodicamente facciamo a ogni ragazzo visite di controllo oculistiche e odontoiatriche. Siamo disponibili a farci carico di tutte le situazioni sanitarie che emergano nel ragazzo, su prescrizione del medico di base. Se sussistano specifiche esigenze da parte di un ragazzo riguardante il regime alimentare, e se tali esigenze sono tali da essere contenute anche nel PEI, ci avvaliamo della collaborazione di idonee figure professionali (dietologo, dietista, nutrizionista).

- **IGIENE DEGLI AMBIENTI** – La pulizia di tutta la casa è quotidiana e garantita dalla presenza della collaboratrice domestica. Viene cambiata la tovaglia quotidianamente, il cambio degli asciugamani avviene almeno due volte alla settimana, il cambio delle lenzuola almeno settimanale, se non si ritiene di doverle cambiare con maggiore frequenza sia in caso di malattia del ragazzo o perché lo necessitano. In base alle situazioni di ognuno, si cerca di coinvolgere i ragazzi nel riordino della propria stanza e nel sistemare ciò che usano negli ambienti comuni.

#### **Azioni rivolte alla famiglia del minore**

Le azioni di seguito evidenziate sono rivolte alle singole famiglie e vengono realizzate solo se c'è il preventivo accordo con i Servizi Sociali di riferimento, nel pieno rispetto di quanto previsto dai PQ e delle disposizioni del Tribunale dei Minorenni.

- **PEI** - La famiglia viene coinvolta nel percorso educativo del minore accolto come previsto dal PQ.
- **VERIFICHE** - La famiglia viene coinvolta in periodici incontri di verifica assieme al minore, al servizio sociale di riferimento e al responsabile.
- **SCUOLA** - La famiglia viene coinvolta in incontri di verifica anche assieme alla scuola per valorizzare ulteriormente il percorso scolastico del ragazzo e per favorire una partecipazione attiva e responsabilizzante dei genitori.
- **INCONTRI** - Vengono organizzati momenti d'incontro tra i minori e i loro familiari. La periodicità degli incontri viene definita nel PQ e, in base alla situazione giuridica, viene deciso se gli incontri devono essere protetti. I momenti d'incontro tra familiari e minori accolti diventano anche momenti di conoscenza e condivisione con gli educatori presenti nonché opportunità per conoscere, comprendere e apprezzare il contesto di vita del proprio figlio. Sono importanti opportunità per cercare d'instaurare un rapporto di collaborazione e fiducia tra familiari e operatori della CFM.
- **MOMENTI DI CONVIVIALITA'** - I familiari vengono coinvolti in momenti di convivialità in occasione delle feste che riguardano il figlio, come il compleanno.
- **LABORATORI** - I familiari vengono coinvolti, lì dove è possibile farlo, in alcune attività laboratoriali, soprattutto negli IAA.

Qualora i genitori fossero decaduti dalla potestà genitoriali e sia stato nominato un **Tutore**, lo stesso viene coinvolto nella definizione del progetto educativo del minore e informato



sull'andamento del suo percorso. Viene coinvolto in momenti di verifica assieme al servizio sociale referente. Viene puntualmente informato di tutti gli avvenimenti significativi che riguardano il minore. Quando lo si ritiene utile e opportuno, vengono organizzati momenti di confronto e condivisione tra il minore e il tutore in colloqui riservati o in presenza del responsabile della CFM.

#### **Azioni rivolte al rapporto tra minore e scuola**

- **CONFRONTO COSTANTE** - Vengono mantenuti regolari contatti telefonici tra gli educatori di riferimento del ragazzo e il coordinatore degli insegnanti o l'insegnante di sostegno per verificare in tempi brevi l'andamento scolastico del ragazzo per quel che riguarda sia la parte relativa agli apprendimenti che al comportamento.
- **STRATEGIE CONDIVISE** - Vengono individuate strategie operative condivise tra scuola, CFM e minore.
- **INCONTRI PERIODICI** - Vengono organizzati incontri periodici tra il coordinatore degli insegnanti o l'insegnante di sostegno, l'educatore, il ragazzo per condividere l'andamento scolastico e individuare modalità operative che favoriscano il suo percorso. Se necessario viene coinvolto anche il servizio sociale o sanitario che segue il ragazzo.
- **PERCORSI INDIVIDUALIZZATI PER BISOGNI SPECIALI DEI RAGAZZI** - Per favorire il percorso scolastico dei ragazzi più in difficoltà vengono individuati percorsi formativi ad hoc attraverso la modulazione dell'orario scolastico e del programma legato agli apprendimenti sulla base dei bisogni dei minori. Per le scuole secondarie di secondo grado, si possono elaborare anche percorsi di PCTO specifici a sostegno della presenza del ragazzo a scuola.

#### **Azioni rivolte al rapporto tra minore e territorio**

- **SOSTEGNO SERVIZI ASL** - L'equipe educativa fa in modo che il minore fruisca con regolarità degli appuntamenti specialistici di sostegno proposti dai servizi del TSMREE (es. incontri con lo psicologo/neuropsichiatra/logopedista, ...) e di tutte le iniziative territoriali previste dal PEI.
- **ATTIVITA' PRELAVORATIVE** - Nel territorio della provincia di Viterbo la CFM collabora con alcune aziende, artigiani, associazioni per l'attivazione di specifici progetti di PCTO, inserimento prelaborativo e stage, collaborazione per attività di volontariato.
- **VOLONTARIATO** - La CFM collabora con il Centro Servizi per il Volontariato per l'attivazione di specifici progetti di volontariato nelle varie associazioni del territorio.
- **GITE** - Vengono organizzate uscite (visite a mostre, musei, ambienti naturalistici, altri spazi aggregativi, ...) al fine di favorire la conoscenza e la partecipazione dei minori alle opportunità presenti nel territorio.
- **MONITORAGGIO** - Gli educatori mantengono contatti periodici con le realtà all'interno delle quali i minori svolgono attività ricreative, sportive, di volontariato e/o lavorative.
- **CONDIVISIONE CONVIVIALE** - Si organizzano momenti di convivialità all'interno della



CFM ai quali partecipano le persone del territorio. Sono momenti di conoscenza reciproca, di condivisione finalizzati ad una maggiore integrazione dei ragazzi nel territorio. Il tutto si svolge nel rispetto della privacy di tutte le persone coinvolte.

## **RAPPORTI TRA IL MINORE ACCOLTO E LA PROPRIA FAMIGLIA DI ORIGINE**

Il ragazzo incontrerà la famiglia con modalità e tempi decisi dal servizio sociale in base alle prescrizioni dell'autorità giudiziaria. L'obiettivo è di facilitare i rapporti tra il ragazzo e la propria famiglia e quindi abbiamo massima flessibilità, compatibilmente con le attività della CFM e nel rispetto di quanto previsto dal PEI e dall'autorità giudiziaria. Se tali incontri non richiedono la presenza di un educatore e sono esterni alla CFM, possono avvenire senza particolari limitazioni di orari o di giorni.

Laddove si ritenga utile la presenza di un educatore, come facilitatore della relazione tra il ragazzo e il familiare o a tutela del ragazzo stesso, si possono programmare incontri protetti.

I momenti d'incontro tra familiari e minori accolti diventano per i familiari anche momenti di conoscenza e condivisione con gli educatori presenti nonché opportunità per conoscere, comprendere e apprezzare il contesto di vita del proprio figlio e il percorso che sta facendo. Sono importanti opportunità per cercare d'instaurare un rapporto di collaborazione e fiducia tra familiari e educatori della CFM.

Data l'importanza che incontri di questo tipo hanno, mettiamo a disposizione la presenza di educatori di riferimento per ogni nucleo e quindi siamo disponibili ad organizzarli nei giorni feriali ed in orari pomeridiani (dalle ore 15:00 alle ore 19:00) a meno di situazioni eccezionali che andranno vagliate di volta in volta.

Per gli incontri protetti stabiliamo con i servizi coinvolti tempi e modalità, finalità ed obiettivi su cui lavorare, insieme agli indicatori da stabilire per la valutazione dei percorsi.

Per garantire la privacy anche degli altri ospiti, non facilitiamo la permanenza dei genitori in CFM con la presenza di altri ragazzi in casa.

Qualora i genitori fossero sospesi o decaduti dalla potestà genitoriali e sia stato nominato un **Tutore**, lo stesso viene coinvolto nella definizione del PEI del minore e informato sull'andamento del suo percorso. Viene coinvolto in momenti di verifica assieme al servizio sociale referente. Viene puntualmente informato di tutti gli avvenimenti significativi che riguardano il minore. Quando lo si ritiene utile e opportuno, vengono organizzati momenti di confronto e condivisione tra il minore e il tutore in colloqui riservati o in presenza del responsabile della CFM.

## **FOLLOW-UP**

Dopo la dimissione si cerca, con ogni ragazzo, di mantenere un aggancio relazionale attraverso contatti telefonici, ma anche organizzando momenti di incontro. In genere sono i ragazzi stessi a ritornare in struttura per un semplice saluto o per chiedere aiuto o consiglio su cose specifiche. I ragazzi dimessi vengono inoltre coinvolti in momenti di festa organizzati



dalla CFM. In un percorso progettuale, cerchiamo di accompagnare i ragazzi anche una volta dimessi e cerchiamo di continuare ad essere per loro un punto di riferimento.

A volte, se le dimissioni sono avvenute in un contesto conflittuale, non ci sono subito i presupposti per mantenere tale relazione, ma ciò avviene molto raramente. Capita che anche in queste situazioni, dopo del tempo si riesce a riagganciare la relazione col ragazzo.

## **PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE**

A fronte di una situazione di emergenza gli educatori presenti sono i primi responsabili: devono attivarsi per risolverla connettendosi telefonicamente (in prima istanza e se necessario) con il responsabile e, laddove servisse, con i servizi competenti ed i genitori dei minori. A seconda della situazione valutano la necessità, insieme al responsabile, di attivare l'intervento dell'ambulanza, dei vigili del fuoco o delle forze dell'ordine chiamando il numero unico di emergenza. Riportiamo di seguito alcune situazioni di emergenza che si possono verificare all'interno della CFM e la procedura da mettere in atto in tali situazioni:

### **ESEMPIO: Fuga di un minore dalla comunità**

- L'educatore avverte il responsabile
- In base all'età del ragazzo, se il ragazzo ha con sé il proprio cellulare, l'educatore in turno cerca di contattare il ragazzo sul suo telefonino personale, o lo segue o cerca nel territorio circostante, se questo è compatibile con la gestione degli altri ragazzi accolti.
- Insieme al responsabile avverte la famiglia o le persone che si ritenga siano per lui punti di riferimento, verificando se hanno notizie del ragazzo
- Se le ricerche risultano vane, non è reperibile telefonicamente, nessuna persona contattata ha notizie del ragazzo, il responsabile avvisa i servizi sociali e si valuta di chiamare il numero unico di emergenza e di inviare comunicazione scritta utilizzando il modulo che abbiamo predisposto, con descrizione fisica del ragazzo, foto e dinamica dell'accaduto alla pec della Questura di Viterbo.
- Se il ragazzo rientra in CFM si avvisano tutte le persone interpellate precedentemente. Si avvisa sia telefonicamente che via mail la Questura e il Servizio Sociale utilizzando il modulo che abbiamo predisposto.

### **ESEMPIO: Infortunio fisico**

- Gli educatori valutano la gravità dell'accaduto provvedendo ad un intervento di primo soccorso e valutando la necessità di chiamare un'ambulanza sentendo il responsabile ma procedendo autonomamente se si valuta la gravità della situazione.
- Viene avvertita la famiglia e il Servizio Sociale.
- Nel caso venga chiamata l'ambulanza, o l'educatore si assenterà per accompagnarlo in pronto soccorso o sarà accompagnato dal responsabile.
- L'educatore o il responsabile rimarranno in presenza del minore fino a risoluzione dell'emergenza (rispettando le indicazioni del personale sanitario).



### **ESEMPIO: Situazione di furto in casa famiglia**

- Gli educatori problematizzano nell'immediato con i ragazzi ciò che è avvenuto
- Viene avvertito il responsabile con il quale si discute una modalità individuale e/o di gruppo per affrontare l'accaduto
- Si avvertono i servizi referenti e si valuta se coinvolgere le famiglie
- Si redige una relazione scritta dell'accaduto dall'educatore in turno
- In caso di palese individuazione del colpevole tra i minori presenti nella CFM, il responsabile si interfaccia con i servizi che hanno in carico il caso predisponendo una strategia per affrontare la situazione (se necessario/opportuno si coinvolgono le forze dell'ordine)

### **ESEMPIO: Agiti aggressivi con danneggiamento di cose e/o persone da parte di un minore accolto**

- Gli educatori allontanano gli altri minori accolti per evitare che vengano coinvolti.
- Cercano di tranquillizzare il minore mettendo in atto la strategia valutata più opportuna (contenimento fisico, contenimento giocato sull'interazione verbale).
- Ci si confronta con il responsabile sul da farsi.
- Qualora la situazione sia di pregiudizio per l'incolumità fisica dei presenti (dopo averlo concordato con il responsabile) si chiama il numero unico di emergenza.
- Si informano i Servizi Sociali e la famiglia del ragazzo di quanto accaduto.
- Si relaziona l'accaduto ai Servizi Sociali con una relazione scritta dell'accaduto redatta dall'educatore in turno.

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Siamo consapevoli che in educazione vi è un impegno continuo per instaurare e mantenere una rete di soggetti orientati alla collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto educativo. Siamo anche consapevoli che i percorsi educativi, proprio perché soggetti a continui cambiamenti, sono costantemente migliorabili.

Questo miglioramento (nei gruppi di lavoro, nei nostri contesti e per noi) richiede uno scambio continuo che apporti feedback sia interni che esterni al nostro servizio e ci consenta di reindirizzare l'azione svolta nel percorso educativo sostenuto.

### **Percorso educativo del minore**

La verifica del percorso educativo del minore avviene attraverso:

- **Stesura e rinnovo periodico dei PEI** - in cui si rivedono gli obiettivi previsti in che modo sono stati raggiunti e se l'iter del progetto deve essere modificato in base al mutare delle situazioni. Il ragazzo ha un ruolo attivo in questa fase, dato che abbiamo predisposto un momento di verifica specifico da dedicare ogni sei mesi con i ragazzi sulla verifica che possa valutare aspettative e aiuti il ragazzo a riposizionarsi nella propria situazione,



dando parallelamente elementi per migliorare l'organizzazione e le modalità di vita in CFM.

- **Procedure di rilevazione di soddisfazione della famiglia** - riteniamo che il ruolo giuridico delle famiglie stabilito dal Tribunale per i Minorenni sia importante per valutare se sia il caso di coinvolgere le famiglie in un percorso di verifica, dato che le situazioni sono complesse. Laddove la responsabilità genitoriale non sia sospesa o decaduta e si ritenga possibile, anche con il parere dei Servizi Sociali competenti, si sottoporrà alle famiglie un questionario a inizio dell'anno che riguarda il percorso dell'anno precedente. Laddove il ragazzo abbia contatti con una famiglia affidataria o adottiva, si sottopone il questionario anche a questa famiglia.
- **Procedure di rilevazione di soddisfazione dei servizi territoriali competenti** - I questionari di soddisfazione vengono somministrati ai servizi territoriali referenti nel primo trimestre dell'anno il cui oggetto è costituito dalla valutazione del percorso nell'anno precedente. Lo inviamo a assistenti sociali dei comuni referenti, del TSMREE, del SERD, del CSM, tutori, amministratori di sostegno. Chiediamo di compilare un questionario per ogni ragazzo seguito, laddove un servizio ne segua più di uno.
- **Capacità di dialogo e di scambio tra educatori e ragazzi** - I ragazzi vivono in modo autentico momenti di dialogo e riflessione con gli educatori presenti.
- **Capacità di mettersi in discussione e analizzare la propria situazione** - I ragazzi maturano una sempre maggiore capacità rielaborativa riuscendo a confrontarsi con la propria storia e con il proprio passato. Tale aspetto emerge nella quotidianità nei momenti di dialogo e rielaborazione con gli educatori ma anche negli incontri di verifica con il responsabile.
- **Adesione e partecipazione alle attività** - I ragazzi partecipano con regolarità alle attività scolastiche, lavorative, ricreative, sportive, di volontariato.
- **Rispetto degli incarichi e autonomia negli aspetti pratici e relazionali** - I ragazzi rispettano gli impegni legati alla collaborazione in CFM. Hanno raggiunto sufficienti autonomie pratiche e relazionali.
- **Progressi scolastici/lavorativi** - I ragazzi affrontano il proprio percorso scolastico/lavorativo con impegno e motivazione.

#### **Verifica del lavoro e del clima educativo della CE attraverso:**

- **Incontri dell'equipe educativa** - L'equipe educativa quindicinalmente si confronta sul percorso educativo di ogni ragazzo accolto e sul clima generale del gruppo ragazzi.
- **Consulenza e supervisione** - Nelle riunioni quindicinali, l'equipe incontra la psicologa che dà indicazioni specifiche su come orientare il lavoro educativo con ogni ragazzo accolto. Si lavora anche sulle dinamiche d'equipe al fine di favorire la funzionalità dell'equipe stessa e di supportare ogni singolo educatore nell'esercizio della propria funzione.
- **Procedure di rilevazione di soddisfazione dei servizi territoriali coinvolti, delle famiglie e i colloqui con i ragazzi** - I questionari di soddisfazione risultano essere un valido strumento di rilevazione dell'efficacia del lavoro svolto e favoriscono l'attivazione di



procedure di miglioramento del servizio. I questionari vengono somministrati annualmente.

- **Incontro d'equipe tra ragazzi** – In situazioni particolari e per affrontare tematiche che riguardano tutti i ragazzi, si organizzano riunioni tra tutti i ragazzi, il responsabile e degli educatori. È uno strumento importante per responsabilizzarli e renderli partecipi della vita della CFM.
- **Clima generale nella quotidianità.** Modalità di collaborazione e di relazione tra i ragazzi accolti.

## RECLAMI

La CFM prevede vari modi con cui raccogliere i reclami. Laddove si verifica che non sono stati mantenuti gli standard previsti e che non sono stati raggiunti gli obiettivi previsti dal PEI per negligenza dell'equipe, si riporta l'evento ai servizi referenti del PQ, per valutare insieme in che modo poter risarcire il disservizio e/o mancato rispetto degli standard e se si ritiene che possa continuare l'accoglienza.

### Ragazzi accolti

- Il responsabile frequentemente si ritaglia degli spazi da sola con i ragazzi favorendo al ragazzo la possibilità di raccontare la propria quotidianità in CFM e quindi anche di esprimere dissenso rispetto a eventi o situazioni vissute o a modalità educative.
- Nel colloquio di verifica semestrale si offre un ulteriore spazio che permetta al ragazzo di esprimere il proprio dissenso.
- Il ragazzo incontra in colloqui riservati l'assistente sociale di riferimento, il terapeuta dei servizi pubblici (TSMREE, SERD, CSM) se è in un percorso di psicoterapia, il tutore o il curatore speciale se nominati dal tribunale. In questi colloqui riservati con persone esterne, il ragazzo è più libero di presentare reclami rispetto ad ogni aspetto della CFM.

### Famiglie

- Il responsabile è sempre disponibile a raccogliere qualsiasi reclamo sia telefonicamente, sia organizzando un incontro con la famiglia che lo chiedesse. Nel momento dell'inserimento del ragazzo in CFM, vengono dati tutti i recapiti del responsabile ai familiari e dell'associazione anche a tal fine.
- I servizi sociali sono sempre disponibili a fissare un colloquio con la famiglia per ricevere reclami di qualsiasi tipo sull'operato della CFM.
- Le famiglie che compilano il questionario possono esprimere lì il proprio reclamo rispetto ad ogni aspetto della CFM.