

LE BUONE PRASSI

a. I criteri di selezione del personale

La selezione del personale educativo avviene dietro presentazione di curriculum, attraverso colloqui di conoscenza reciproca fra le parti.

La selezione è svolta per conto della Casa dal Direttore, in base al curriculum, alla motivazione al lavoro in Comunità, a valori e attitudini personali, alla condivisione delle linee educative della Casa, alla disponibilità a sostenere i turni di lavoro, ad una garanzia di massima di continuità, alla prossimità geografica.

Tutto il personale è regolarmente assunto attraverso contratto AGIDAE.

Quasi tutto il personale è assunto con contratto a tempo indeterminato – salvo rare eccezioni di assunzioni a tempo determinato come sostituzione di maternità – e questo elemento rappresenta un elemento notevole di qualità, contribuendo a determinare di fatto un turn-over molto basso e garantendo pertanto:

- lo sviluppo di esperienze e competenze rilevanti;
- un buon affiatamento nell'equipe degli educatori;
- un'auspicabile e reale stabilità della relazione con i minori accolti.

b. Il rapporto con la rete dei servizi territoriali

La Comunità lavora in stretta collaborazione con i Servizi territoriali del minore, secondo modalità che variano da situazione a situazione. Questo implica un rapporto che si basa sulla reciproca fiducia e sul confronto, che permette di poter condividere informazioni, strumenti e osservazioni degli operatori al fine di una presa in carico, il più possibile completa, della situazione del minore e della sua famiglia.

I minimi impegni reciproci che dunque riteniamo fondamentali per poter istruire un progetto educativo significativo consistono in:

- colloqui di accoglienza: con i servizi in numero sufficiente da definire il progetto; alla presenza anche del minore e della sua famiglia per una conoscenza della struttura;
- incontro dopo 3 mesi di osservazione dall'inserimento in cui la comunità formula una relazione e i servizi portano un'osservazione della famiglia. L'incontro ha come obiettivo la formulazione di un primo PEI (Progetto Educativo Individualizzato);
- successivi incontri almeno ogni 4 mesi per verifica e aggiornamento del PEI e della situazione familiare. In caso di cambiamenti particolari, di decreti del TM, di aggiornamenti urgenti, i contatti anche solo telefonici saranno maggiormente frequenti;
- la comunità si impegna, nella misura di due volte l'anno, ad inviare ai servizi territoriali il PEI del minore per una condivisione in itinere del progetto;
- esistenza di un progetto maggiormente sistemico, coordinato dal servizio territoriale, rivolto all'ambito familiare. La comunità, per altro, può essere il soggetto che materialmente gestisce tale tipo di intervento, a partire da una delega del servizio in tal senso.

c. Il territorio, i progetti di rete e per la rete

Casa don Guanella, inoltre, **partecipa attivamente ad alcuni tavoli istituzionali**, fra cui il Tavolo di confronto ASL Terzo Settore, quelli della programmazione locale (tramite un sistema di delega nell'ambito dei coordinamenti territoriali), la Commissione Minori dell'Opera don Guanella. Partecipa inoltre ad alcuni coordinamenti su tematiche specifiche, quali la realizzazione di progetti realizzati i partnership o per affrontare problemi e tematiche particolari.

Per Casa don Guanella però operare nella direzione di un **lavoro per la rete** – oltre che in rete – significa inseguire l'idea di riferimento di un **welfare di comunità**, che si assume la responsabilità del proprio divenire, anche attraverso la definizione di un intreccio di relazioni e di sussidiarietà fra cittadini, mondo della solidarietà, istituzioni, servizi, in grado di produrre e generare quel **capitale sociale** indispensabile a forme societarie evolute e future. Con il termine "capitale sociale" si intende generalmente quel bagaglio relazionale e valoriale che un soggetto costruisce nel corso della propria esistenza in una determinata società. Putnam¹ per esempio definisce il capitale sociale come "[...] *l'insieme di quegli elementi dell'organizzazione sociale - come la fiducia, le norme condivise, le reti sociali - che possono migliorare l'efficienza della società nel suo insieme, nella misura in cui facilitano l'azione coordinata degli individui*" (Putnam, 1993 p. 169).

A partire da questo concetto di capitale sociale, si può dunque arrivare a definire un'ipotesi pedagogica tesa a favorire processi di empowerment dell'individuo, che però raffigurano un nuovo modo di intendere il sistema stesso di welfare, secondo il **modello relazionale e sussidiario**². In buona sostanza, secondo questa ipotesi, si tratta di promuovere e coordinare lo sviluppo di reti relazionali a favore del soggetto, con il coinvolgimento di diversi attori interessati a vario titolo a partecipare ad un progetto comune, siano essi parte della rete egoica del soggetto stesso, agenzie più o meno formali, soggetti del privato sociale.

Casa don Guanella lavora dunque necessariamente **in rete** con le scuole interessate dalla presenza dei minori accolti in comunità, oltre che con tutta la rete delle agenzie educative pubbliche e private (servizi comunali, associazioni, Parrocchie, oratori, cooperative). Di fondamentale importanza il lavoro in rete con i servizi sociali inviati i minori, al fine di condividere il PEI dedicato ad ogni minore e una visione sistemica sull'ambito familiare. Si lavora inoltre in rete con i servizi specialistici. Nell'interpretazione pedagogica sistemica e relazionale risulta poi di fondamentale importanza il lavoro in rete con le famiglie di appartenenza, verso cui la comunità produce uno sforzo teso alla relazione a prescindere dall'effettiva presa in carico o meno dell'ambito familiare allargato.

Il progetto educativo dedicato ad ogni minore rappresenta dunque un vero e proprio progetto di rete, la cui regia formale appartiene al servizio affidatario, delegato allo scopo dal Tribunale per i Minorenni di competenza. Questa funzione di regia diviene operativa quanto tale servizio si pone in una relazione "circolare" con la comunità, quando si lavora in cordata e non ci si limita al passaggio delle informazioni, quando viene condiviso il progetto per e con il minore e la sua famiglia. Su questa base la comunità diviene dunque soggetto promotore della rete, una sorta di **"guida relazionale"**³ - proprio in virtù della condivisione del progetto personalizzato – che ha la funzione di coinvolgere a sua volta

¹ Putnam R.D. *Capitale sociale e individualismo. Crisi e crescita della cultura civica in America*, ed. Il Mulino, Bologna, 2000

² F. Folgheraiter, *La cura delle reti*. Erickson, Trento, 2006

³ F.Folgheraiter, *La logica sociale dell'aiuto*, Erickson, Trento, 2007

altri soggetti, attori potenzialmente interessati. Secondo questa logica, il centro del progetto (e della rete) è proprio il minore con la sua famiglia, con i suoi bisogni e le sue risorse, su cui evidentemente si costruisce un progetto. Per questi motivi, il PEI di Casa don Guanella comprende e formalizza un paragrafo proprio dedicato alle rete e per la rete coinvolta nel progetto.

d. Autovalutazione della qualità

Rispetto all'autovalutazione della qualità dei servizi offerti da Casa don Guanella, si precisa che la comunità sta mettendo a punto un proprio sistema di valutazione. Per quanto riguarda gli strumenti, essi sono in fase di definizione mentre, per quanto riguarda gli **standard di qualità** (gestionali), si propone che essi siano riconducibili alle seguenti dimensioni:

tipologia di standard qualitativo	Requisiti	Strumenti
Rapporti con l'utenza e con il territorio	Aggiornamento annuale della Carta dei servizi, in cui vengano dichiarati principi pedagogici di riferimento, stile dell'intervento educativo, interpretazione dei fenomeni sociali del territorio (<i>vision</i>), risorse a disposizione/impiegate, obiettivi generali dell'Ente (<i>mission</i>)	Carta dei servizi aggiornata al 31/12 di ogni anno
	Effettiva sussistenza dei rapporti quotidiani di scambio positivo con il territorio (con le agenzie in esso presenti) e di tensione alla costruzione della rete relazionale nel contesto sociale	Esistenza di un documento annuale di valutazione, che ne descriva gli sviluppi
	Attività verso il territorio effettivamente realizzate (progetti, iniziative pubbliche, adesione ad iniziative di altri...)	Esistenza di un documento annuale di valutazione, che ne descriva gli sviluppi
	Esistenza di positivi e corretti rapporti di collaborazione con la rete dei Servizi di base e specialistici (dell'ASL), con la scuola, con l'Ente locale competente e con la magistratura minorile e con le altre Agenzie del territorio. Partecipazione ai tavoli di confronto tematico (istituzionali e non), ai coordinamenti, ecc	Esistenza di un documento annuale di valutazione, che ne descriva gli sviluppi
Qualità dell'azione educativa	Formulazione ed effettiva realizzazione di P.E.I. (progetti educativi individualizzati: osservazione – presa in carico – verifica/riprogettazione – dimissione) congruente con il progetto globale/quadro di competenza dell'Ente locale titolare	Il PEI relativo ad ogni minore accolto deve essere redatto entro tre mesi dall'ingresso del minore, aggiornato almeno tre volte/anno e contenere le conclusioni entro tre mesi dalle dimissioni eventuali del minore
	Rilevazione del grado di soddisfazione dei principali stake holder (minori, famiglie, servizi ed educatori della comunità)	Raccolta ed interpretazione dei dati in apposito documento redatto una volta l'anno
Personale	Adeguatezza dotazione organica dell'èquipe educativa al	Raccolta dello schema di

	fine di favorire forme significative di compresenza e prevenire turn-over e presenza della funzione di coordinamento del servizio. Eventuali figure di supporto non retribuite (valorizzazione di volontariato di qualità, servizio civile volontario, ecc.) non sostituisce il personale, ma risulta come elemento integrante e di qualità del progetto complessivo	turnazione annuale nelle singole unità d'offerta della Casa
	Presenza di una figura di coordinamento inserita stabilmente nell'unità d'offerta	Si fa riferimento alla carta dei servizi
	Adeguate e documentata competenza del personale secondo quanto stabilito dai parametri regionali	Si fa riferimento ai curriculum vitae degli educatori
	Formazione/aggiornamento permanente per gli operatori	Si fa riferimento al piano di formazione annuale
	Definizione di adeguato rapporto di lavoro per gli operatori, dando priorità alla definizione di rapporti di lavoro subordinato e continuativo, inteso anche quale strategia di contrasto/prevenzione del turn-over	Si fa riferimento allo strumento di rilevazione del turn-over (annuale)
Accountability	Elaborazione di un efficace sistema di valutazione della qualità dell'intervento, attraverso la realizzazione di un bilancio di missione	Redazione e pubblicazione annuale del bilancio di missione e del bilancio economico
	Massima Trasparenza nella redazione dei bilanci economici e loro pubblicizzazione	Redazione e pubblicazione annuale del bilancio di missione e del bilancio economico
	Gestione, cura e monitoraggio dei documenti educativi (PEI) e applicazione del sistema di tutela della privacy personale	Si fa riferimento alle cartelle personali degli utenti e al sistema di gestione dei dati