

## **BANDO PER L'ISTITUZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI PER L'EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI - TRIENNIO 2022-2024 (prorogato)**

**CIG 884879831D CUP B21H19000050001**

**PLUS Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino**

### **REQUISITO DI CAPACITÀ ORGANIZZATIVE/GESTIONALI N.7**

#### **METODOLOGIE DI INTERVENTO DEL LAVORO INDIVIDUALE E DI GRUPPO PER GLI INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI A FAVORE DELLA DISABILITÀ**

*1. METODOLOGIA E STRUMENTI CHE SI INTENDE ADOTTARE NELLA PRESA IN CARICO DI MINORI E ADULTI DISABILI E RELATIVI NUCLEI, ANCHE DIFFERENZIANDO I PERCORSI SULLA BASE DEI BISOGNI SPECIFICI LEGATI ALLA PATOLOGIA.*

Gli interventi socio-educativi a favore di minori, adulti e relativi nuclei, rappresentano una risposta fondamentale, in quanto, recuperano e rinforzano le risorse presenti nel nucleo familiare e nella rete relazionale di riferimento. Lo Scopo principale è quello di garantire il massimo sostegno all'utente e alla famiglia nel loro contesto di vita, intervenendo sul disagio con un approccio globale.

Gli interventi sono realizzati all'interno della rete sociale primaria della persona, dove si evidenziano i problemi, si attivano le risorse e gli interventi necessari al loro superamento.

In sintesi, sul piano operativo, si tratta di elaborare progettati per fornire risposte educative e sociali ai minori e agli adulti disabili e alle loro famiglie di appartenenza. Gli obiettivi principali sono:

1. aumentare la qualità della vita delle persone coinvolte all'interno di progetti individualizzati che tengano conto delle peculiarità di ciascuno;
2. riconoscere, valorizzare sostenere e rinforzare le capacità della famiglia nel suo essere soggetto attivo nel processo di "cura" dei suoi componenti;
3. garantire lo sviluppo di un processo costante di mediazione tra la persona in difficoltà, le altre persone e le organizzazioni sociali;
4. prevenirne il rischio di isolamento sociale;
5. offrire un'equipe di riferimento e orientamento intermedia tra le esigenze dei singoli e i servizi del territorio;

Gli interventi si realizzano concretamente affiancando gli utenti e i loro nuclei familiari con una figura educativa (educatore) con funzioni di sostegno e di facilitazione, con l'obiettivo di permettere l'acquisizione di abilità e autonomie e promuovere l'inclusione sociale. L'educatore nel suo intervento è parte di un'equipe multi professionale che predispone e progetta piani educativi personalizzati (PEI), differenziati in base alle aree d'intervento educativo individuate per ciascun

utente.

L'operato degli educatori prevede un lavoro di rete articolato in vari momenti operativi:

- Coordinamento mensile dell'equipe educativa);
- Supervisione psicologica periodica dell'equipe educativa;
- Percorsi formativi per educatori, focalizzati sulle principali aree tematiche e criticità che emergono dalla casistica degli Interventi Socio-Educativi a favore della disabilità nei Comuni del PLUS di Sassari;
- Incontri tra l'Affidatario e il Servizio Sociale per lo scambio/aggiornamento informativo, il problem solving, il processo decisionale, la presa in carico, gestione e dimissione dei casi;
- Incontri domiciliari con le famiglie degli utenti. secondo una logica dell'intervento che preveda lo sviluppo delle competenze emotive e comunicative degli adulti significativi. Lo spazio del tradizionale rapporto "uno ad uno", sarà calibrato sulle effettive caratteristiche del caso;
- Affiancamento e supporto negli eventuali percorsi attivati, presso i presidi sanitari specialistici (diagnosi/cura) e nel rapporto con altre Istituzioni Pubbliche comprese quelle Scolastiche;

La costruzione del processo d'aiuto in favore delle famiglie farà riferimento a **categorie comportamentali dai contorni ben identificabili**, distinte in bisogni psicologici, somatici e socio-relazionali. L'approccio sarà funzionale alla stesura e all'applicabilità del PEI (Piano Educativo Individualizzato).

### **1.1 METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DEI MINORI E ADULTI DISABILI E RELATIVI NUCLEI FAMILIARI**

L'intervento educativo nei confronti di minori, adulti e delle famiglie dei disabili prevede come luogo privilegiato di attuazione delle azioni educative il contesto sociale di riferimento del disabile ed il suo ambiente di vita.

La possibilità di conoscere direttamente l'intrecciarsi delle relazioni primarie e di interagire con i genitori ed i familiari, mette l'Educatore nella possibilità di ottenere le chiavi di lettura necessarie per la comprensione dei comportamenti, degli stili di vita, delle problematiche e dei bisogni del nucleo, al fine di elaborare in sede di équipe le strategie che possono portare ad un miglioramento della qualità di vita, contrastando nel contempo i rischi di disagio e di esclusione sociale. La dimensione relazionale è il motore principale del Servizio. Tutti gli interventi effettuati devono avere un preciso riferimento educativo, pensato e verificato in un divenire continuo per cercare di rispondere al meglio ai bisogni specifici di ciascun utente. La flessibilità ed il continuo aggiornamento della situazione in équipe permetterà una riflessione costante degli interventi.

#### *Aree dell'intervento socio-educativo*

L'intervento di sostegno dell'Educatore si esplica attraverso la costruzione della relazione educativa con gli utenti e si raccorda costantemente con le altre agenzie educative e risorse formali e informali

presenti nel territorio, promuovendo l'accesso dell'utente ai Servizi utili nel suo percorso di crescita.

Di seguito le aree di intervento:

*Area educativa:*

Facilitare percorsi di “autonomia reale” non soltanto sul piano delle competenze ma anche sul piano delle possibilità relazionali, affettive e di integrazione sociale.

La relazione, infatti, come contenitore fondamentale di ogni intervento educativo, ci porta a lavorare nella direzione di riflettere e pensare un'offerta educativa mirata per ogni utente in carico.

In sintesi gli obiettivi dell'area educativa sono:

- Mantenere le autonomie e le abilità del disabile;
- Favorire il sistema di relazioni, familiari e sociali nei diversi contesti di riferimento;
- Sostenere l'integrazione sociale;
- Supportare e accompagnare il disabile verso un progetto di vita autonoma;
- Accompagnare il disabile nella conoscenza e nell'utilizzo delle risorse del territorio di riferimento;
- Supportare la famiglia nello sviluppo delle competenze educative funzionali ai bisogni del disabile
- Facilitare e migliorare la relazione genitori-figli;
- Promuovere il benessere individuale e familiare e sostenere l'integrazione sociale dei componenti il nucleo familiare;
- Sostenere lo sviluppo delle competenze genitoriali per rispondere ai bisogni dei propri figli;
- costruire percorsi educativi con finalità preventive del disagio e di promozione del benessere;
- promuovere l'autonomia;
- fornire un contributo alla valutazione e valorizzazione, attraverso elementi desunti all'osservazione diretta delle situazioni, delle competenze genitoriali, soprattutto per quanto attiene agli aspetti educativi e relazionali;
- avviare percorsi educativi individuali flessibili e adattabili alle esigenze del disabile anche attraverso la possibilità del passaggio da interventi strutturati ad interventi più leggeri, facilitando l'accesso del disabile e della famiglia alle risorse del territorio e favorendo l'autonomia delle persone;
- organizzare azioni psico-pedagogiche e di sostegno didattico, vigilando anche sulla frequenza scolastica, volte al superamento delle carenze motivazionali e delle difficoltà specifiche dell'apprendimento;
- costruire una rete di comunicazione tra il nucleo e l'ambiente con la scuola, associazionismo, comunità locali, vicinato, ecc.
- intervenire a favore dei soggetti socialmente deboli con percorsi di sostegno educativo volti all'acquisizione delle autonomie personali in ambito familiare, extra familiare e scolastico, utilizzo mezzi informatici, utilizzo mezzi pubblici, fruizione corretta dei servizi, conoscenza appropriata dell'uso del denaro, utilizzo del tempo

- libero attraverso attività ricreative e culturali, fruizione delle strutture sportive, accompagnamento degli stesso presso centri e servizi;
- individuare e prevenire comportamenti devianti e stili di vita dannosi per la salute;
  - facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro, attraverso specifici percorsi informativi, formativi e di sostegno;
  - favorire la socializzazione attraverso attività gruppalì nei contesti aggregativi presenti nel territorio;

### *Il Lavoro Con Le Famiglie.*

La nostra proposta prevede degli spazi specifici per la famiglia e/o i familiari di riferimento. Questi momenti pensati per l'ascolto dei familiari hanno l'obiettivo di rendere partecipe la famiglia del percorso in atto e aiutarla ad essere anch'essa protagonista nell'offrire il proprio contributo al "miglioramento della qualità di vita" dell'utente.

Riteniamo questo, un presupposto fondamentale nel giocare le alleanze funzionali alla realizzazione del progetto individuale, oltre che spazio dove elaborare "fatiche" e "vergogne" di un'esperienza vissuta spesso come fallimentare e difficile.

Un altro obiettivo del lavoro con le famiglie è quello di costruire nel tempo gruppi di auto aiuto in cui condividere esperienze comuni e facilitare percorsi di elaborazione di vissuti dolorosi quali la "sofferenza" di un familiare comporta. Questo ambito sarà gestito dal Coordinatore del Servizio e dagli Educatori.

Area sociale:

Quest'area vuole offrire la possibilità dell'integrazione sociale, in cui sperimentare le proprie competenze relazionali, esprimere i propri bisogni, costruire fiducia. In particolare, gli obiettivi che vogliamo perseguire rispetto all'area sociale e culturale sono:

- ▶ favorire l'ascolto
- ▶ stimolare e costruire piccoli gruppi che condividono esperienze significative sul piano relazionale, emotivo ed educativo
- ▶ vivere momenti di animazione e socializzazione organizzati e/o partecipare ad eventi e iniziative culturali, sportive e musicali nel territorio

In sintesi, con il presente progetto si vuole dar vita ad una serie di servizi che agiscano sui diversi livelli che la complessità di un intervento sociale richiede. Ovviamente questi saranno progettati, strutturati e realizzati in base alla lettura e valutazione che l'equipe, insieme ai Servizi Territoriali, farà dei bisogni e delle esigenze emerse.

### *Descrizione interventi*

Gli interventi socio-educativi si differenzieranno a seconda del Progetto Educativo Individualizzato e degli obiettivi individuati dall'Equipe Educativa.

Potranno essere realizzati:

Incontri di tipo formale: cui partecipano, insieme ai famigliari, l'Assistente sociale, gli Operatori coinvolti nel Progetto e l'Educatore di riferimento, finalizzati alla programmazione e verifica degli

interventi;

Incontri di tipo informale: scambio quotidiano di informazioni garantito attraverso l'intervento individuale presso il domicilio e le comunicazioni telefoniche;

Spazi di ascolto emotivo rivolti ai disabili e agli adulti al fine di sostenere lo sviluppo dell'intelligenza emotiva utile al superamento delle difficoltà affettive, familiari e sociali; I colloqui hanno la finalità di favorire la conoscenza dell'utente coinvolto attraverso l'ascolto empatico della sua storia di vita, l'accoglimento e il contenimento delle sue emozioni, la valorizzazione delle sue risorse, la definizione condivisa delle problematiche e degli obiettivi da raggiungere.

Spazi gioco individuale con il minore e/o presso i Centri di Aggregazione del territorio; l'attività ludico-ricreativa intesa come strumento privilegiato per stimolare la risoluzione creativa delle problematiche presentate dal disabile;

Incontri di mediazione per la gestione dei conflitti intra-familiari finalizzati a facilitare la comunicazione all'interno del nucleo e l'espressione del vissuto emotivo di ciascun componente;

Colloqui di sostegno alla genitorialità con la finalità di sostenere i genitori nelle funzioni di accudimento e di cura, favorendo la crescita delle loro competenze emotive e relazionali, sviluppando o recuperando la loro capacità di accostarsi alle emozioni dei figli attraverso il riconoscimento dei loro bisogni di ascolto, accoglienza e contenimento. L'approccio dovrebbe essere quello della responsabilizzazione costruttiva e non già la colpevolizzazione improduttiva degli adulti, comprendendo le loro difficoltà sociali e psicologiche, esprimendo vicinanza ed empatia. La riflessione dei genitori e degli adulti che circondano il disabile possono rappresentare una risorsa preziosa per il percorso evolutivo dello stesso;

Spazi gioco genitori – figlio come opportunità per facilitare e migliorare la relazione figli genitori attraverso il sostegno dell'educatrice;

Sostegno didattico finalizzato a promuovere le risorse individuali e facilitare i percorsi scolastici;

Interventi educativi di gruppo nel rispetto di un rapporto educatore/utente inferiore a 1/3, anche in collaborazione con altri soggetti e agenzie del territorio finalizzati all'integrazione sociale;

Promozione dell'integrazione sociale attraverso l'accesso ai contesti aggregativi presenti nel territorio;

Orientamento sugli strumenti informatici volti ad affrontare in termini maggiormente funzionali il proprio handicap

Attività indiretta con l'utenza:

- compilazione della documentazione professionale di cui sopra;

- incontri in Equipe con i referenti dei Servizi, Istituzioni e associazioni coinvolte

Tutti le prestazioni suddette sono programmate in équipe e concordate con il nucleo familiare attraverso la definizione di un calendario delle attività che prevedano regolarità e prevedibilità

## 2. MODALITA' DI COORDINAMENTO, VERIFICA E CONTROLLO DEL SERVIZIO

### 2.1 IL COORDINAMENTO: ATTIVITÀ ORGANIZZATIVA E GESTIONALE DEL SERVIZIO

Le attività del coordinamento sono organizzate su 2 livelli:

- un livello di organizzativo e gestionale: che ha come obiettivo la programmazione e l'organizzazione del servizio, il coordinamento del lavoro, la promozione delle attività, la relazione e il confronto con la Stazione Appaltante.
- un livello operativo: che garantisce la progettazione e l'attuazione dei progetti educativi.

Il Coordinatore nelle sue funzioni, cura gli aspetti gestionali e organizzativi del progetto, mantiene i contatti con l'amministrazione comunale, effettua le verifiche periodiche sul Progetto (efficacia, efficienza e verifica risultati). Garantisce la continua reperibilità affinché le comunicazioni avvengano in tempo reale; è il referente del progetto e ne garantisce il pieno e integrale rispetto, si occupa dell'organizzazione e della programmazione dell'attività complessiva, riferisce sull'andamento del Servizio al Servizio Sociale dei due comuni con relazioni periodiche, coordina i momenti di programmazione e verifica dell'equipe, rappresenta il progetto all'esterno, si occupa della pubblicizzazione delle varie attività.

## **2.2 MODALITÀ DI COORDINAMENTO CON GLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI**

Nell'espletamento delle sue finalità il Servizio si avvale di un'equipe multi professionale (coordinatore, educatori, psicologo), che lavora in sinergia con l'operatore sociale, cui competono le funzioni di indirizzo e coordinamento, verifica e valutazione delle segnalazioni e richieste, collaborazione alla stesura dei Progetto Educativi Individualizzati (PEI), controllo e verifica periodica degli obiettivi raggiunti, partecipazione alle attività di monitoraggio e valutazione. Il raccordo si sostanzia in una gestione condivisa del servizio e dei progetti educativi attuata direttamente, tramite contatti, incontri e riunioni periodiche, calendarizzate all'avvio del servizio, con il coordinatore. Il coordinatore cura i rapporti con l'operatore sociale referente per ciascun utente, analizzando i bisogni specifici dell'utenza, lavorando di concerto con l'equipe per la definizione degli obiettivi e per adeguare il servizio a bisogni contingenti. Gli Operatori sociali si relazionano inoltre direttamente con gli educatori e lo psicologo, rispetto a situazioni specifiche e problematiche particolari relative al singolo caso.

## **2.3 MODALITÀ DI COORDINAMENTO DEGLI EDUCATORI PROFESSIONALI**

Oltre alle aree e alle attività sopra indicate, il coordinatore ha l'importante funzione di sostenere e organizzare le attività dell'equipe di lavoro e a fornire agli educatori gli strumenti metodologici funzionali alla realizzazione dei Progetto Educativi Individualizzati. Per la responsabilizzare l'equipe di lavoro. Il Coordinatore esplica la sua funzione di riferimento pertanto, accompagnando il gruppo di lavoro nella: predisposizione dei P.E.I, delle relazioni e della documentazione sul caso, nel monitoraggio e nella valutazione dell'azione educativa e dei risultati ottenuti.

In altri termini, il coordinatore ha la funzione di rendere produttivo il lavoro di gruppo intorno alla progettazione all'osservazione/documentazione/rimodellamento del contesto educativo e operativo (pertinenza, efficacia e consapevolezza del proprio ruolo e compito). Quanto espresso si realizza mediante: incontri individuali con i singoli educatori (calendarizzati in base alle esigenze dell'operatore e alla complessità del progetto educativo gestito), riunioni di coordinamento

dell'equipe educativa (cadenza quindicinale), incontri a cadenza periodica con l'operatore sociale del comunale (calendarizzati trimestralmente in raccordo con il servizio sociale), azioni di verifica e controllo, verifica dei P.E.I (iniziale, intermedia e finale) verifiche intermedie sul livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati, verifiche periodiche con gli utenti e i loro famigliari per appurare la conformità dell'erogazione del servizio e l'evoluzione del P.E.I. Tutte le azioni descritte vengono registrate nello strumento denominato Verbale di Coordinamento

### *3. MODALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI*

#### *3.1 PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALI: STRUMENTI OPERATIVI E DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI*

I Progetti Educativi Individuali sono direzioni di lavoro centrate sull'attenzione all'utente prima che strumenti operativi di gestione del Servizio; questi sono il nucleo fondante il Servizio in quanto strumenti privilegiati di lettura e intervento, elementi di base su cui si costruisce l'intero processo del Servizio: dalla presa in carico fino alla conclusione del percorso educativo di ciascun utente, del suo nucleo familiare e del suo contesto relazionale e sociale. Il P.E.I è al contempo processo e strumento di definizione e lavoro del Servizio Educativo Territoriale: per la pianificazione, l'intervento e la valutazione.

Il P.E.I è parte di una "cartella personale" che contiene tutto il corredo documentale che racconta l'intero percorso dell'utente e del suo nucleo familiare. Il P.E.I. da noi proposto è frutto dell'esperienza acquisita nella gestione di tale servizio e quindi è uno strumento sperimentato e validato empiricamente nel definire: percorsi educativi; sancire azioni educative e operative che coinvolgono tutta l'équipe educativa; creare occasioni di confronto, collaborazione e comunicazione efficace e produttiva tra le parti coinvolte. Sono le figure professionali coinvolte nel servizio (educatori, coordinatore, servizi sociali con l'ausilio eventuale della famiglia, della scuola e dell'utente stesso) ad occuparsi della compilazione dei P.E.I, che, proprio per le sue caratteristiche strutturali, si presta a supportare la pianificazione del lavoro, la verifica di questo e la raccolta e l'elaborazione dei dati e delle informazioni sui bisogni, gli interventi e i risultati.

Il P.E.I è strutturato in tre parti che costituiscono le fasi di conduzione educativa del percorso di presa in carico dell'utente: conoscenza, pianificazione, realizzazione e verifica degli interventi. Lo strumento e il processo che il P.E.I rappresenta sono coerenti con i criteri del sistema di gestione della qualità e codificati nel Manuale di Qualità della cooperativa. Descriviamo di seguito lo strumento:

- **P.E.I INIZIALE** - Analisi del bisogno e prima Pianificazione: questa prima parte del P.E.I inizia con la conoscenza della situazione familiare, con la raccolta delle informazioni generali sull'utente, con la ricerca delle ragioni della presa in carico e/o richiesta di aiuto, con l'analisi dei bisogni e delle risorse (educativi, relazionali, sociali) fino ad arrivare a stabilire finalità, obiettivi, azioni, responsabilità, metodologie operative, risorse e tempi (piano di lavoro). Lo strumento è organizzato in aree esplorative preimpostate in modo da permettere analisi e progettazioni comuni e condivise; le aree di esplorazione sono: funzionamento familiare - carattere e comportamento -

aspetti relazionali - autonomia personale e sociale - scuola e sistema culturale di riferimento - salute e condizioni fisiche - rapporti dell'educatore con utente, famiglia e territorio - area lavorativa (per i progetti di inclusione lavorativa e sociale). Il documento P.E.I è uno strumento relazionale che possiede:

- elementi in ingresso: bisogni che hanno portato all'avvio del servizio – interni alla famiglia (richiesta di supporto) o esterni (facenti capo a istituzioni di riferimento); risorse individuali e familiari, rete di riferimento,
  - elementi in uscita: obiettivi generali e specifici, indicatori di risultato, piano di lavoro
- Questi nella loro interazione danno vita al progetto di intervento con l'utente, la sua famiglia e il contesto relazionale e sociale di riferimento.

• **PEI DI AGGIORNAMENTO-** Monitoraggio e misurazione dei Risultati, adeguamenti di Pianificazione periodica: in questa fase del documento e del processo vi è un'analisi e una valutazione in itinere delle finalità e degli obiettivi dichiarati nel PEI iniziale nelle diverse aree di osservazione e intervento; a seguito di questo avviene la definizione di un eventuale nuovo piano di lavoro partendo dalle problematiche aperte descritte e cercando di capire anche le cause dei risultati non ancora conseguiti (o la conferma del piano di lavoro precedente). In un'ottica di riprogettazione infatti, l'analisi di questi dati permette di considerare se tali obiettivi sono stati raggiunti, quali sono eventualmente da modificare e quanto questi siano ancora adeguati e perseguibili. Questa fase e di conseguenza il documento di aggiornamento vengono ripetuti con frequenza periodica per tutta la durata del progetto individuale. In questa fase gli input in ingresso e in uscita sono i seguenti:

- Elementi in ingresso: valutazioni intermedie sugli obiettivi generali e specifici raggiunti a livello individuale/familiare, eventuali criticità riscontrate, evoluzioni del servizio
- Elementi in uscita: obiettivi per il periodo successivo, indicatori di risultato, nuovo piano di lavoro

• **PEI CONCLUSIVO -** Valutazione e Restituzione utente e committente: questa è la fase in cui avviene la verifica finale dell'intero progetto educativo che, oltre a esaminare i risultati conseguiti, valuta l'intero percorso realizzato attraverso un lavoro di confronto in équipe (educatore, coordinatore, operatore sociale, altre figure coinvolte).

In questa fase del progetto si utilizza una griglia di valutazione in una scala di punteggi che va da 1 a 10 e il criterio utilizzato è l'utilità, il grado di soddisfazione e l'efficacia. Gli elementi che interagiscono nel risultato finale sono invece:

- Elementi in ingresso: valutazioni finali sul servizio, obiettivi generali e specifici raggiunti, valutazioni finali sul processo, inteso come insieme di elementi e risorse cooperanti nel raggiungimento del risultato
- Elementi in uscita: indicatori di efficacia/efficienza del gruppo di lavoro sul proprio operato e sul processo

### 3.2 METODOLOGIA DI INTERVENTO PER LE DIVERSE CATEGORIE DI UTENZA

Il P.E.I appena descritto è da considerarsi aperto a tutti i destinatari del servizio; minori e/o adulti disabili che necessitano di interventi di supporto e sostegno educativo e scolastico, minori e/o adulti disabili partecipanti ad attività ludico-ricreative e socializzanti, nuclei familiari, mediazione e

sostegno ai minori e/o adulti disabili e alle famiglie per un corretto inserimento nel contesto sociale di appartenenza. Tenendo in considerazione che per ogni tipologia di utenza l'utilizzo dello stesso strumento rimane il medesimo, questo verrà tarato sui bisogni e sulle esigenze del destinatario del servizio eventualmente non considerando le parti non congruenti con i bisogni e le finalità dell'utente. Pertanto, obiettivi, finalità, tempi e risorse si differenziano tra loro a seconda dell'utente, della sua età, dei suoi bisogni, delle sue problematiche, della sua disabilità, del suo contesto sociale e familiare. Nello specifico per quanto riguarda i minori verrà data maggiore importanza alle informazioni provenienti dalle diverse istituzioni, famiglia, scuola e servizi sociali ai quali verrà chiesto il coinvolgimento nell'intero progetto. Per i progetti rivolti alle famiglie si prenderà in maggiore considerazione

la tipologia del disagio, il tessuto sociale di provenienza e si chiederà il coinvolgimento dell'operatore sociale nonché delle aziende sanitarie e servizi da cui eventualmente il nucleo usufruisce. Un elemento centrale del Progetto è la condivisione e la alleanza educativa rispetto a: consapevolezza dei bisogni/problemi, obiettivi (sottoscritti dall'utente e/o dalla famiglia), disponibilità e partecipazione al fine di sviluppare protagonismo nella esperienza di costruzione del "proprio" Progetto.

### **3.3 MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE DEI RISULTATI**

La verifica e l'analisi dei P.E.I è quella parte del processo che rileva gli elementi in ingresso e in uscita del piano di lavoro, li mette in relazione e ne elabora i risultati di esito e di impatto. Il processo avviene su diversi livelli che si integrano e si completano a vicenda:

- **L'EDUCATORE E LA SUA EQUIPE:** l'educatore che, a stretto contatto con l'utente e la famiglia, è il portavoce di informazioni e comunicazioni sull'andamento del servizio verifica in equipe e con coordinatore il lavoro realizzato. Insieme, in sede di coordinamento d'équipe, oltre a verificare il PEI e apportare eventuali modifiche, stileranno le relazioni per l'operatore sociale di riferimento che in questo modo è periodicamente aggiornato.

- **LA SUPERVISIONE DELL'INTERO LAVORO DI ÉQUIPE** spetterà allo psicologo, che oltre a condividere obiettivi e finalità dei progetti, avrà anche il compito di sostenere emotivamente gli operatori e orientare il loro operato in termini funzionali ai risultati utili per l'utente.

- **COORDINAMENTI:** tutti i dati e le informazioni raccolte nei diversi P.E.I vengono elaborate dal Coordinatore al fine di costruire un monitoraggio dell'intero servizio sia in termini quantitativi che qualitativi (obiettivi raggiunti, risultati, aree di intervento) che, tramite apposite relazioni, li trasmette a cadenza trimestrale ed annuale all'Ente Appaltante.

## **4. PRESENZA DI UN SUPERVISORE PROFESSIONALE E PROGETTO DI SUPERVISIONE INDIVIDUALE E DI GRUPPO**

Il progetto garantisce un'attività di supervisione come supporto, facilitazione e miglioramento nell'attività professionale/relazionale del Servizio. Tale attività è intesa come uno spazio di rielaborazione dei saperi degli educatori attraverso l'attivazione di un processo di valutazione,

riflessione e verifica che si sviluppa tra un professionista supervisore esperto e uno o più educatori. Il momento della supervisione diviene in questo modo uno spazio per gli educatori finalizzato alla comprensione del proprio ruolo nella relazione di aiuto e a un coinvolgimento più efficace nella relazione e comunicazione educativa-professionale commisurandola alle proprie potenzialità e risorse rispetto al contesto nel quale si interviene.

Tale spazio permetterà agli educatori e all'equipe di connettere il proprio modo di “mettersi in scena di fronte agli utenti”, di lavorare sulle proprie risorse, competenze, emozioni e vissuti nel contatto relazionale calibrando al meglio il proprio intervento e migliorando le performance del singolo e del gruppo monitorando infine inoltre sui processi interni dell'equipe.

Possiamo così individuare le funzioni fondamentali nell'attività di supervisione:

- monitorare e valutare con critiche costruttive il proprio ruolo e operato;
- istruire e orientare il proprio lavoro con gli utenti (educare);
- modellare interventi educativi funzionali e di crescita (modelling);
- offrire consulenza e confronto su aspetti clinici e di management professionale;
- supportare e condividere le dimensioni affettive ed emozionali.

#### 4.1 OBIETTIVI

Gli obiettivi della supervisione del Servizio, con attenzione e responsabilità etica, curano lo sviluppo professionale dell'operatore sono i seguenti:

1. Migliorare le capacità osservative dell'educatore individuando le fasi più opportune per effettuare gli interventi.
2. Supportare il gruppo lavoro nella “costruzione” delle relazioni con i beneficiari trovando stimoli per la propria evoluzione, sviluppo e benessere.
3. Sostenere il gruppo degli educatori nella fase di lavoro del progetto.
4. Co-costruire e condividere con l'equipe gli obiettivi degli interventi.
5. Sviluppare comprensione, abilità esecutive, sensibilità empatica, coinvolgimento e competenza professionale.
6. Concettualizzare i materiali clinici pianificando strategie di intervento, creando un'alleanza psicoeducativa con bambini, ragazzi e le rispettive famiglie.
7. Elaborare, spiegare e comprendere insieme agli educatori le risonanze e le relazioni tra le situazioni incontrate e i propri vissuti emozionali così da prevenire stress, senso di impotenza e burn-out.
8. Garantire la qualità del lavoro educativo-terapeutico attraverso l'uso di strumenti e tecniche di registrazione e autovalutazione.
9. Valutare la coerenza della prestazione terapeutica modellando comportamenti più efficienti.
10. Generare nel gruppo-lavoro rapporti di sostegno reciproco e agevolare la gestione e risoluzione di eventuali conflitti.
11. Facilitare la comunicazione e stili cooperativi all'interno del gruppo lavoro.

Gli obiettivi più in generale della supervisione sono quelli di sostenere e far crescere un gruppo di lavoro nel prendere contatto e consapevolezza con gli affetti, le emozioni e le fantasie suscitate

dalla relazione con l'utente, sapendo distinguere il proprio mondo emotivo dall'altrui. Saper sviluppare le capacità di empatia e di identificazione. L'attività di supervisione permette inoltre di riconoscere le contro attitudini e gli eventuali "agiti" che il processo relazionale favorisce stimolando inoltre l'apertura alla molteplicità dei punti di vista sull'analisi caso o sulla situazione.

Il processo di Supervisione contribuirà inoltre a:

- sviluppare un bilancio delle proprie competenze calibrando il proprio intervento su i casi che maggiormente si sposano al proprio profilo personale e professionale;
- sostenere la crescita di competenze personali, sociali e professionali;
- individuare in maniera costruttiva soluzioni per situazioni di stress o di conflitto;
- migliorare la soddisfazione professionale degli operatori e prevenire il loro logoramento psicofisico (burn-out);
- migliorare la comunicazione e la cooperazione interna;
- affrontare in modo costruttivo i cambiamenti del mondo lavorativo;
- esercitare il lavoro rispondendo alle esigenze di tutte le parti coinvolte.

Inoltre, nell'accompagnare singole persone o gruppi nei processi di trasformazione, la Supervisione:

- promuove la creatività nelle tematiche lavorative;
- abilita le persone ad impegnare in modo appropriato le risorse personali e professionali;
- rafforza la capacità di cambiamento e contribuisce ad umanizzare il mondo d