



CARTA DEI SERVIZI

**COMUNITA' MAMMA - BAMBINO
COMUNITA' EDUCATIVA
SEZIONE
"MARIO CAMPANINO"**

Vicolo Castello, 1
VALLE LOMELLINA (PV)
Tel. 0384. 79443- 338.8485557
Email: alberodeigermogli@grupposilvabella.it
www.alberodeigermogli.wixsite.com

Accreditamento delibera 20 del 3.3.2017 prot.672

Ente Gestore
COOPERATIVA SOCIALE SILVABELLA ONLUS
Piazza Martiri della Libertà 8
Mortara (PV)

INDICE

1. Mission
2. Principi fondamentali
3. Gli Alloggi Comunità educativa
 - Che cosa sono
 - Chi li gestisce
 - Per quale scopo
 - A chi si rivolge
 - Come si accede
 - Tempi di permanenza
 - Dimissioni
 - Il progetto educativo individualizzato
 - Aree di intervento
 - Strumenti impiegati
 - Servizi offerti e descrizione delle attività
 - Tempi e modalità di coinvolgimento dei servizi invianti
 - Vita comunitaria e territorio
 - Gli spazi
 - Il personale
 - Formazione e aggiornamento del personale impiegato
 - Articolazione di una giornata tipo
 - Regole della vita comunitaria
 - Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura
 - Retta
5. Per un servizio di qualità
 - La politica della qualità
 - Gli standard di qualità
 - Rilevazione del grado di soddisfazione
 - Reclami
6. Numeri utili

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare un'informazione chiara su quali sono le attività della Comunità mamma-bambino e rendere, quindi, trasparente la gestione. Essa presenta il senso e la finalità del servizio, ne declina gli obiettivi, esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati, descrive il servizio, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulla retta, sulle modalità della sua erogazione e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti.

L'obiettivo della carta è informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del servizio e, allo stesso tempo, consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti.

Ci auguriamo che questo documento possa essere una guida pratica e utile per i nostri clienti e uno strumento per noi per ricevere consigli e suggerimenti che permettano di valutare e migliorare costantemente la qualità dei servizi che offriamo.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra Cooperativa oltre al dialogo continuo con il territorio e le sue agenzie socio-educative-sanitarie col fine di co-partecipare al BENE COMUNE in materia di prevenzione, interventi di aiuto alla persona e nella direzione di studio e ricerca verso i fenomeni sociali.

La data di revisione è riportata in ogni pagina del documento.

La Carta dei Servizi è disponibile presso la struttura e viene consegnata a chiunque la richieda e a ogni cliente all'avvio dell'intervento.

PROTOCOLLI E LINEEE GUIDA DI RIFERIMENTO:

- Direttiva Ciampi del 27.01.1994
- dgr. 4821 del 2016: linee guida per la promozione dei diritti e delle azioni di tutela dei minori con la loro famiglia
- legge regionale n.34 del 14.12.2004: Politiche regionali per i minori
- delibera 4757 del 2013: linee di indirizzo regionali della tutela minori alla presa in carico delle famiglie con minori in difficoltà
- 13.07.2017 Garante per l'infanzia e l'adolescenza: disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati
- Lg.15.10.2013 n.119 in materia di contrasto alla violenza di genere

1. MISSION

Dal 1997 Silvabella è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-assistenziale-educativa, che interviene nell'intera area lomellina, pavese e Oltrepò pavese e milanese.

Le finalità generali sono aumentare il benessere complessivo della comunità locale; migliorare la qualità della vita di anziani, minori, giovani, persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale e i loro familiari; sostenere lo sviluppo della persona e l'integrazione dei cittadini.

Tali finalità sono conseguite attraverso la realizzazione di interventi socio-assistenziali-educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

Silvabella valorizza i principi della cultura cooperativa e per questo:

- impiega personale qualificato e motivato a un processo continuo di formazione e crescita professionale;
- promuove il lavoro d'équipe **multidisciplinare** come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- sostiene il costante coinvolgimento dei soci nel sistema decisionale della Cooperativa;
- favorisce lo sviluppo delle reti sociali attraverso la diffusione di una cultura dell'ascolto, del confronto, del coinvolgimento delle diversità, dello sviluppo delle connessioni e del senso di comunità.
- promuove la sperimentazione di modelli di intervento socio-assistenziale-educativo innovativi e la loro trasferibilità.

PREMESSA

Caratteristica della Comunità mamma – bambino è quella di realizzare, promuovere e sostenere una "rete relazionale e progettuale" che permetta alla madre e al minore, d'essere inseriti in un circuito di rapporti tesi a dare risposta allo stato di smarrimento emotivo e al disagio esistenziale, andando ben oltre gli interventi puramente assistenziali. L'accoglienza psico-socio-educativa scommette su un intervento multilivello capace di operare sia sul fronte dell'autonomia sia su quello del supporto alla relazione filiale con dispositivi di cura e capacità di ristrutturazione dei ruoli di Adulta e poi di Madre, di vita in sicurezza per il minore e di interazioni affettivamente rilevanti nella diade.

Il lavoro educativo: 1) attraversa il ruolo materno nelle declinazioni di sofferenza rispetto all'esperienza della maternità; 2) abbraccia un terreno più ampio di problematicità che coinvolge l'intero sistema familiare investito da eventi "fuori controllo" nelle declinazioni come, il maltrattamento coniugale e verso i figli, la violenza sessuale, la violenza assistita, l'abuso sui minori, le costrizioni psicologiche e fisiche, lo stalking, il rischio femminicidio, l'asilo politico per motivi di sopravvivenza, che rendono in primis le donne e i bambini bisognosi di soccorso e protezione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione e fa propri sono quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche;
- Continuità: il servizio viene erogato in modo regolare e continuo. La Comunità adotta tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio;
- Equità: gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti;
- Efficienza ed Efficacia: la struttura fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti;
- Umanizzazione: l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.
- Soddisfazione dell'utente: l'utente viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta e in tal senso la Cooperativa Sociale Silvabella, con la sua equipe si impegna a mettere in atto tutte le strategie necessarie al soddisfacimento delle esigenze degli ospiti.

LA COMUNITA' EDUCATIVA MAMMA-BAMBINO

Che cosa sono

La Comunità mamma-bambino è un luogo di accoglienza organizzato negli spazi e nei tempi, in grado di offrire un intervento di sostegno e di osservazione sulle capacità genitoriali delle mamme accolte che tiene conto delle problematiche esistenti, individua e valorizza le risorse personali. Si propone come ambiente di vita temporaneo caratterizzato da un clima di relazioni finalizzate a soddisfare adeguatamente i bisogni delle singole persone e in cui poter riflettere sul proprio progetto di vita.

Chi li gestisce

La gestione della comunità è affidata alla Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS con sede legale e operativa a Mortara (PV).

Per quale scopo

Le finalità e gli obiettivi della comunità per mamme con bambini sono i seguenti:

- favorire la crescita personale e il compito genitoriale delle donne;
- offrire accompagnamento e sostegno alle donne vittime di episodi di soprusi fisici e psicologici;
- offrire la solidarietà alle donne che, per svariate motivazioni, hanno affrontato una gravidanza problematica, senza il sostegno adeguato del tessuto familiare e sociale e, quindi, in una situazione di solitudine e di svantaggio;
- offrire solidarietà alle mamme con bimbi, in condizione di disagio e multi-problematicità, e per questo limitate nell'esercizio della loro adultità e genitorialità;
- organizzare l'accoglienza e stimolare un clima di auto-mutuo-aiuto tra donne;
- aiutare la donna ad elaborare un'eventuale separazione dal bambino;
- offrire attenzione particolare e tutela ad ogni minore accolto insieme alla propria madre;
- favorire la crescita serena del minore accolto insieme alla mamma;
- lavorare sulle emozioni inerenti la maternità e gli affaticamenti del ruolo materno sia da un punto di vista personale che con le pratiche dei piccoli gruppi di ascolto;
- offrire gli strumenti atti allo sviluppo dei requisiti necessari perché la donna possa costruire la propria autonomia e accompagnarla in tale percorso (organizzare le autonomie quotidiane, emotive, relazionali, economiche, lavorative, abitative);
- accompagnare l'inserimento graduale delle mamme nel tessuto sociale e familiare autonomo.

A chi si rivolge

Il progetto si rivolge alle mamme in difficoltà con figli minorenni per un massimo di 4 nuclei (ad es.: donne che si trovano ad affrontare da sole la maternità, con la necessità di essere sostenute per un periodo limitato - italiane ed immigrate; donne che hanno bisogno di un allontanamento temporaneo dalla propria abitazione, con i propri figli, per superare difficoltà personali e/o relazionali con il partner e/o padre; donne che necessitano di un presidio temporaneo di protezione per i gravi pregiudizi in cui versano con i propri figli, donne in difficoltà per la perdita delle tutele abitative e lavorative e che devono ripristinare lo status di adulte autonome; donne maltrattate e/o vittime di violenza; donne con figli provenienti da comunità educative, per completare il proprio percorso verso l'autonomia).

Gli inserimenti delle donne presso la comunità saranno attuati in accordo e collaborazione con i Servizi territoriali preposti: A.S.L., Comuni, Questura, Tribunale per i Minorenni e Pronto Intervento territoriale.

Come si accede

Per l'inserimento di una donna con bambini presso la struttura è necessario che il servizio che ha in carico la persona ne faccia richiesta alla Comunità, inviando la documentazione disponibile. In un successivo incontro con il servizio è definito l'inserimento, prima del quale si realizza un incontro di presentazione della donna al Coordinatore e alle figure esperte dell'equipe psico-educata.

Il tempo di permanenza può variare secondo i tempi concordati con il servizio sociale.

Pertanto, prima dell'ingresso è indispensabile:

- una relazione descrittiva.

- Rispondenza/adequatezza della strutturazione dell'accoglienza in relazione ai bisogni delle donne e dei minori per cui è richiesto l'inserimento.
- Un incontro con l'Ente inviante da parte della Comunità, nel quale valutare la possibilità di inserimento e delineare gli obiettivi peculiari dell'intervento.
- Un colloquio di conoscenza in cui la donna si presenta, si racconta, esprime la sua motivazione all'ingresso e le sue aspettative.
- Compatibilità del nuovo inserimento con il gruppo di donne già presenti presso la struttura.
- Predisposizione dell'alloggio per il nuovo ingresso e preparazione del gruppo delle mamme che l'accoglieranno.
- Inserimento.

La Comunità intende mantenere un canale privilegiato con i Pronto Intervento territoriali per compartecipare alla tutela della categoria mamma-bambino in condizioni di emergenza.

Prima dell'inserimento la madre accolta deve sottoscrivere il consenso per l'inserimento nell'alloggio.

I documenti richiesti per l'inserimento della madre:

- stato di famiglia,
- permesso di soggiorno (per le madri straniere),
- codice fiscale,
- tessera sanitaria,
- eventuale esenzione dal pagamento del ticket,
- documentazione sanitaria relativa a eventuali malattie, esami, ricoveri, ecc.,
- relazione dei Servizi Sociali, eventuali valutazioni psicodiagnostiche,
- autorizzazione al trattamento dei dati personali,
- impegno di spesa dell'ente pagante la retta.

I documenti per i minori:

- dati anagrafici completi dei genitori (se non sono compresi nello stato di famiglia),
- certificato di vaccinazioni,
- eventuale curriculum scolastico,
- decreto T.M. e/o eventuali altri provvedimenti dell'autorità giudiziaria.

E' prevista la possibilità per i comuni invianti di stipulare apposite convenzioni con la cooperativa a garanzia di una costante riserva di posti.

Tempi di permanenza

La permanenza in comunità può avvenire per un massimo di 30 mesi.

Tempi diversi dovranno essere esplicitamente concordati sia con il Servizio inviante sia con l'utente.

All'ingresso nell'alloggio viene deciso un periodo indicativo rivalutato in sede di verifica del progetto educativo individuale in relazione all'evoluzione del singolo percorso.

Sono evitati sia tempi di permanenza eccessivamente lunghi che influiscono negativamente sul cammino di autonomia sia forzature frettolose poco rispettose della crescita individuale e dei bisogni delle singole situazioni.

Dimissione

La dimissione può avvenire:

- per trascorsi termini di inserimento;
- rispetto delle regole di vita dell'alloggio e/o impossibilità, documentata, a proseguire la permanenza nell'alloggio;
- per raggiungimento di un soddisfacente livello di autonomia con il mantenimento della coppia mamma-bambino: caratterizzato da una sostanziale indipendenza

economica, da un positivo e stabile equilibrio affettivo e relazionale, da una idonea situazione abitativa. Ad una tale condizione potrà aggiungersi il coinvolgimento della rete familiare allargata, frutto di un pregresso intervento sinergico con i Servizi invianti e di un lavoro educativo che progressivamente delinea con gli attori familiari un nuovo “fare famiglia” competente.

- raggiungimento di un soddisfacente livello di autonomia senza il mantenimento della coppia mamma-bambino. Tale situazione si può verificare quando, nell'interesse prevalente del minore, anche a seguito di circostanziate relazioni sulle capacità genitoriali, il tribunale di competenza decreta l'allontanamento, temporaneo o definitivo, del minore stesso. In tal caso la Cooperativa, in sintonia con il Servizio inviante, attiverà percorsi di rielaborazione e accompagnamento all'affido o all'adozione, che implicano inevitabilmente l'elaborazione della separazione, temporanea o definitiva, da parte sia del figlio/a sia della madre, la quale, presumibilmente, dovrà anche rielaborare la nuova realtà. In questi casi particolare attenzione sarà riservata al minore affinché possa vivere in modo meno traumatico possibile questo momento di passaggio.
- passaggio ad altra struttura o libero abbandono dell'alloggio.

Il progetto educativo individualizzato

Per ogni mamma accolta viene predisposto un progetto individualizzato che viene delineato dall'equipe psico-educativa, insieme al Servizio inviante, e per il quale si cerca la condivisione con l'interessata perché si senta coinvolta nel suo percorso verso l'autonomia.

Le aree sulle quali lavorare riguardano aspetti di vita concreta e altri di natura intrapsichica per una migliore integrazione del sé nell'identità materna.

Il progetto è monitorato attraverso incontri di équipe e verifiche periodiche tra gli operatori coinvolti.

L'obiettivo di fondo è favorire un'adeguata relazione della madre con il bambino, che garantisca un adeguato sviluppo psico-fisico del figlio.

Il progetto individualizzato è monitorato e valutato costantemente, in collaborazione con i servizi invianti, coi quali si definiscono anche le azioni rivolte alla rete familiare e/o parentale delle donne accolte.

Il progetto educativo si delinea, quindi, in base a:

- Presenza di uno o più figli;
- Osservazioni sul rapporto con il bambino, rapporto con le compagne, con le figure parentali e la disponibilità al confronto con gli educatori;
- Problematiche della madre;
- Caratteristiche personali;
- Presenza del partner, della famiglia d'origine;
- Provenienza (altra comunità, famiglia d'origine, famiglia del partner, paese straniero)
- Conoscenza da parte del servizio sociale delle figure di riferimento esterne.

Aree di intervento

→ BENESSERE PSICO-FISICO (cura di sé, patologie, malesseri)

→ AUTONOMIA FUNZIONALE (impegno rispetto al proprio ruolo genitoriale, al percorso scolastico/lavorativo)

→ RELAZIONI FAMILIARI (storia familiare e situazione di vita, relazioni)

→ RELAZIONI SOCIALI (convivenza sociale, rapporti all'interno della comunità).

Strumenti impiegati

Osservazione

Si sviluppa lungo tutto l'arco della permanenza comunitaria, è curata in particolare dall'educatore.

Nel primo periodo di inserimento è finalizzata a rilevare ulteriori elementi di valutazione della situazione, per la miglior definizione del progetto individualizzato.

Colloquio personale a matrice psicologica

Contribuisce a stabilire una relazione di fiducia tra la donna e l'operatore e a far emergere ulteriori dati anamnestici o prospettici.

Colloqui di auto-mutuo-aiuto condotti dalla psicologa

Permettono di creare un "clima emotivo" in cui le donne scambiano e apprendono il sapere d'esperienza le une dalle altre. Questo "spazio di pensiero" indaga se le ospiti siano in grado di permettere di creare e negoziare appartenenze, identità, ruoli, imparando a pensare insieme. Permette di allenare la capacità di fare problem solving e combatte l'isolamento che le ha plasmate nella comunanza dei vissuti drammatici.

Capacità di "fare intercultura"

Affrontare e condividere le diversità dal punto di vista delle consuetudini/tradizioni e delle ritualità quotidiane e sociali.

Gestione della quotidianità

La quotidianità alterna momenti di presenza interni alla comunità e momenti esterni, sia delle donne, per accedere al lavoro, ad esperienze formative o ad altre attività, che dei bambini, per la frequenza di servizi all'infanzia o della scuola.

Gli spazi assegnati ad ogni singolo nucleo mamma-bambino sono alloggi atti a garantire l'interscambio con il resto della Casa Comunità ma preservano anche l'intimità e la riservatezza familiare così da permettere al nucleo di condurre le dinamiche relazionali all'insegna della vita normale. L'adulto provvederà all'igiene degli spazi, alla preparazione dei pasti per la propria famiglia, all'espletamento di tutte le funzioni domestiche e della cura per se stessa e i figli.

Diritto di visite parentali

Risulta un momento fondamentale per il recupero del benessere relazionale nei gradi di parentela intergenerazionale e le figure significative.

Attuazione di un programma educativo sinergico con il progetto individuale

Lo scopo della Comunità è quello di creare un circolo virtuoso del network di servizi, aree d'impiego e produzione della Cooperativa Silvabella con le altre realtà del territorio formali e associative, così da costruire, attività, formazione permanente, postazioni lavoro (ex. tirocini formativi e borse lavoro) per permettere alle ospiti adulte un percorso dinamico e impegnato costantemente alla costruzione dell'autonomia futura e la vita attiva in generale.

Verifiche

Sono previsti più incontri per la verifica periodica del percorso progettato (settimanale dell'equipe educativa e mensile di supervisione) e la verifica finale degli interventi svolti dalla quale valutare se offrire alla mamma la possibilità di intraprendere un nuovo percorso o indirizzarla ad una completa autonomia.

Le modalità di verifica utilizzate sono:

- ✓ osservazioni sul campo/routine,
- ✓ le riunioni di equipe (curate dal coordinatore interno dell'equipe stessa),
- ✓ le riunioni coi referenti dei Servizi invianti,
- ✓ le riunioni di supervisione con il supervisore designato,
- ✓ Consultazione con il Responsabile Direzionale.

Servizi offerti e descrizione delle attività

Il servizio garantisce a tutte le persone ospitate:

- vitto e alloggio,

- prodotti per l'igiene personale della madre e del bambino

-prodotti per l'igiene ambientale

L'offerta di accompagnamento e sostegno educativo si compone invece dei seguenti interventi, la cui attivazione è definita in base ai bisogni delle singole persone inserite:

- accompagnamento all'inserimento in gruppi di aggregazione- socializzazione già presenti sul territorio a sostegno della ripresa e/o consolidamento di relazioni con la rete parentale e amicale;
- sostegno nell'individuazione e sperimentazione di strategie di gestione della quotidianità (lavoro, casa, figli, relazioni, ecc.);
- sostegno alla genitorialità (nascita, primi anni del bambino, inserimento nei servizi per l'infanzia);
- attività di conoscenza del territorio, dei servizi socio-sanitari, socio-assistenziali e socio-educativi del territorio, con particolare riferimento alle scuole dell'infanzia e dell'obbligo per i minori;
- corsi di alfabetizzazione e insegnamento della lingua italiana (per questa attività la cooperativa si avvale sia di personale volontario sia di centri per l'educazione degli adulti);
- presa in carico psicoterapeutica, laddove la situazione lo richieda, attraverso l'utilizzo dei servizi territoriali;
- sostegno alla ricerca di un'abitazione autonoma;
- attività di orientamento al lavoro, con valutazione delle competenze, finalizzate all'inserimento lavorativo.

In presenza di nuclei familiari monogenitoriali con bambini in età 0-6 anni, il servizio ne cura l'inserimento presso i servizi per l'infanzia del territorio, per favorire l'attività lavorativa della madre o altre sue necessità. Laddove i minori sono in età scolare si predispone l'inserimento nelle scuole primarie e secondarie del territorio, con i relativi passaggi con le scuole di provenienza.

Tempi e modalità di coinvolgimento dei servizi inviati

E' una premessa metodologica essenziale per realizzare adeguati percorsi di reinserimento sociale. Il servizio opera in stretta sinergia con i servizi inviati, insieme ai quali si definiscono obiettivi e tempi dell'accoglienza e se ne valutano i risultati. La cadenza degli incontri con i servizi inviati è definita in base alle singole situazioni, mentre si prevede l'invio, da parte dell'equipe, di una relazione semestrale sull'andamento delle situazioni in carico.

Altrettanto importanti sono i rapporti con ATS e in particolare il Servizio consultoriale e materno-infantile, la Questura, la Provincia e il Tribunale per i Minorenni e tutti gli Enti coinvolti rispetto alle mamme e ai loro bambini.

E' anche prevista la costruzione di rapporti con Enti e Associazioni (scuole, centri di formazione, strutture ludiche ecc.) che in qualche modo sono coinvolte nei progetti individuali.

Il calendario e la modalità di coinvolgimento dei servizi inviati sono contenute nel fascicolo individuale e si realizza in diverse fasi:

- prima dell'inserimento attraverso incontri finalizzati all'acquisizione e allo scambio delle informazioni necessarie per l'ingresso in struttura,
- definizione del progetto individuale comune di madre e figlio,
- verifiche intermedie (trimestrali) di monitoraggio e valutazione dell'andamento dell'utente nel servizio e/o per necessità sopravvenute,
- valutazione finale a conclusione del progetto a verifica degli obiettivi.

Inoltre, durante la permanenza del minore si provvede a:

- inviare ogni sei mesi una relazione educativa di aggiornamento sull'andamento del PEI,

- informare tempestivamente i servizi qualora si presentassero momenti critici o variazioni non previste del PEI,
- offrire, quando richiesto dai servizi territoriali, alcuni interventi specialistici (valutazioni diagnostiche, psichiatriche, psicoterapia della famiglia, ecc.).

Vita comunitaria e territorio

Trattandosi di una struttura orientata prioritariamente al raggiungimento di autonomie delle donne con figli, si caratterizza per una significativa integrazione tra la dimensione della vita comunitaria e quella dell'accesso al territorio, con particolare riferimento al lavoro, alla frequentazione dei servizi per la prima infanzia, a spazi e momenti relazionali e aggregativi.

Gli spazi

Tra gli obiettivi del servizio vi è quello di favorire la creazione di un clima accogliente di tipo familiare. La struttura in cui si trovano gli alloggi, suddivisa in spazi comuni e spazi privati, dà il senso dell'opportunità che si vuole offrire: mantenere la dimensione di piccolo nucleo mamma-bimbo/i inserito all'interno di una struttura più ampia, che faccia da supporto e da ponte tra gli stessi nuclei familiari. Infatti, ci sono zone che agevolano la socializzazione (sale ricreative e culturali, cucina, sala da pranzo, lavanderia, laboratorio, sala gioco per i bambini, un ampio terrazzo) e zone che favoriscono la crescita dell'autonomia e dei rapporti più stretti.

E' consentito l'utilizzo di arredi e di oggetti personali, significativi dal punto di vista affettivo e storico per la mamma e il bambino, utilizzabili secondo modalità e limiti determinati dagli effettivi spazi disponibili. In ogni caso questi arredi e oggetti non potranno essere sostitutivi degli arredi e dei suppellettili dell'alloggio.

Il personale

L'equipe educativa conduce, monitora e valuta, in accordo con i servizi invianti, il percorso di accoglienza delle donne e dei loro figli. Si compone di:

- Responsabile della comunità, con laurea in psicologia e specializzazione in psicoterapia in possesso di un'esperienza lavorativa con funzioni educative di almeno cinque anni, coordina le attività gestionali ed educative ordinarie della Comunità in stretta collaborazione con gli educatori e mantiene i contatti con i familiari dei giovani e gli enti invianti. Si occupa della stesura – aggiornamento dei PEI in collaborazione con gli educatori referenti dei casi. Programma l'agenda della comunità rispetto agli impegni-incontri per le minori ospiti. Stila le relazioni di aggiornamento periodiche e partecipa agli incontri di rete con gli Enti affidatari e con il Tribunale dei Minorenni in sede di verifiche ed udienze.
- Referente degli educatori, con laurea in scienze dell'educazione, scienze sociali, con esperienza di almeno quattro anni nei servizi educativi. Si occupa di seguire le attività legate al quotidiano nella comunità in stretta collaborazione con il Responsabile della Comunità, partecipa agli incontri di rete con gli Enti affidatari e con il Tribunale dei Minorenni in sede di verifiche e udienze
- **educatore**, con diploma di laurea in scienze dell'educazione o diploma di educatore professionale con esperienza specifica nell'area minori e comprovata esperienza di almeno un anno in ambito socio-educativo o, alternativamente, di diploma professionale o istruzione di grado superiore con esperienza in area minori e comprovata esperienza di almeno cinque anni in ambito socio-educativo. Il rapporto garantito, come da normativa regionale, è di 1 operatore ogni 5 utenti nelle ore diurne mentre nelle ore notturne è previsto un operatore educativo oltre alla reperibilità di un altro operatore, anche volontario.
- **Psicoterapeuta**, che offre percorsi di aiuto specifico nei percorsi soggettivi degli ospiti.

- **Pediatra/medico di base**, offre consulenze mediche per la presa in carico sanitaria generica degli ospiti.
- **Coordinatore territoriale** riveste un ruolo di facilitazione e smistamento dei flussi comunicativi ed organizzativi tra la comunità e le altre unità interne della Cooperativa Silvabella. Si occupa della rendicontazione economica della comunità e dell'approvvigionamento logistico e materiale per la comunità.
- **Responsabile Direzionale** dei servizi educativi della Cooperativa Silvabella, in possesso di Laurea in Scienze della Formazione e dell'Educazione spec. Formatore delle Professioni Educative e Diploma di Specializzazione di didattica e pedagogia speciale rilasciato dal Ministero della Pubblica Istruzione abilitato per le attività di sostegno in tutte le scuole statali di ogni ordine e grado con esperienza in ambito educativo area minori ultradecennale, coordina il percorso dei progetti educativi degli utenti, e partecipa ai rapporti istituzionali con i Servizi Sociali di zona e con tutte le altre agenzie di riferimento.
- **Supervisore e consulenti esperti** per approfondimenti sui casi e le situazioni comunitarie emergenti.
- Eventuali **volontari e tirocinanti**, preparati e seguiti attraverso un costante confronto, svolgono funzioni di supporto all'intervento educativo rispetto ad attività specifiche (di studio, ricreative, di accompagnamento).
- L'equipe è coadiuvata nell'espletamento delle attività di igiene e sanificazione ambientale da un'**ausiliaria**.

L'equipe si riunisce settimanalmente, mentre è prevista attività di supervisione mensile.

Formazione e aggiornamento del personale impiegato

Al Coordinatore e agli educatori impiegati, la Cooperativa assicura un supporto formativo e di aggiornamento in grado di sostenere e aumentare tutte le competenze specifiche del lavoro di almeno 20 ore all'anno.

Tale supporto formativo è fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- 1) la supervisione del servizio;
- 2) la continuità delle riunioni di equipe e il coordinamento sul campo;
- 3) la partecipazione ad attività di formazione interne ed esterne su argomenti specifici della vita di comunità;

Saranno, inoltre, valutate attentamente tutte le iniziative formative offerte sia a livello regionale sia nazionale.

I contenuti specifici e il piano formativo viene predisposto annualmente.

L'obiettivo di fondo resta, quindi, quello di attivare "dei cambiamenti nella persona attraverso l'acquisizione di nuove forme di competenze affettivo/emotive, di comportamento, di auto-rappresentazione e relazione quotidiana" per valorizzare in questo modo il senso duraturo di una struttura fondamentale di transizione come il concetto di autonomia.

Articolazione di una giornata tipo – routine quotidiana

La Comunità gestisce la quotidianità delle mamme con bambini secondo principi e regole di tipo familiare, senza schemi o orari rigidi e predefiniti e salvaguardando l'individualità di ognuno. Gli orari che scandiscono i vari momenti della giornata elencati di seguito sono, quindi, orientativi e sono gestiti tenendo conto delle esigenze delle utenti e indicazione importante delle attività extra-comunitarie sia dei minori (asilo- scuola) che delle attività lavorative- formative delle mamme

Indicativamente si distinguono due periodi principali in funzione dei quali sono organizzate le giornate: il periodo feriale e quello festivo.

ore 7:00	sveglia, preparazione prima colazione, igiene personale e del bambino, riordino spazi personali e comuni
ore 7:30/8:30	colazione

ore 8:30/9:30	riordino cucina e sala da pranzo
ore 9:30/10:30	pulizie e sanificazione, attività individuali
ore 10:30/11:30	uscita per le spese e le compere personali
ore 11:30/12:30	preparazione pranzo
ore 12:30/13:30	pranzo
ore 13:30/14:30	riordino cucina e sala da pranzo
ore 14:30/18:00	relax, attività personali, attività con il bambino, attività programmate dalla casa
ore 18:00/19:00	preparazione cena
ore 19:00/20:00	cena
ore 20:00/21:00	riordino
ore 21:00/23:00	relax, tv, attività personali e con il bambino
ore 23:00	riposo

Articolazione giornate domenicali e festive

Le giornate di festa avranno una articolazione più libera, a partire dalla sveglia, con attività scandite in maniera più flessibile. La mattinata potrebbe essere occupata dalla frequenza alle funzioni religiose, il pomeriggio con attività personali, visite, ricreative (visione di un film, anche in sala cinematografica, lettura, ecc.).

Regole della vita comunitaria

Le regole della vita negli Alloggi vanno intese come un'occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, emotivo e comportamentale e non come strumento educativo-coercitivo o di controllo dei comportamenti.

In questa prospettiva, le persone accolte saranno accompagnate all'elaborazione delle seguenti regole:

- a. rispetto delle persone e delle cose che li circondano;
- b. partecipazione alla vita comune;
- c. aderenza ai propri impegni personali.

Ciò vuol dire che, oltre a ciò che sarà disposto specificamente nei Progetti Educativi Individualizzati, concretamente, per tutti:

1. è assolutamente vietata e aborrita la violenza e il danneggiamento volontario delle cose;
2. è condizione imprescindibile per un'armoniosa permanenza nella struttura la partecipazione agli impegni e alle attività della vita in comune;
3. è, altresì, indispensabile il rispetto degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato.

Modalità di accesso di soggetti esterni alla struttura (volontari, ecc.)

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario o con qualsiasi altra forma di collaborazione, potrà accedere alla struttura secondo quanto concordato con il coordinatore delle attività e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore.

Modalità di gestione spazi per il diritto di visita

Gli spazi per il diritto di visita sono garantiti presso lo spazio appositamente predisposto nella sede della Cooperativa Silvabella.

Retta

La retta giornaliera consta in 160 euro/die (110 per il minore e 50 per la madre) più iva al 5%.

5. PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

SINCERT



La Cooperativa Sociale Silvabella, ha implementato ed adottato dal 2006 un sistema di gestione della qualità secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2008 certificato da Ente Accreditato Sincert – SGS Italia per il seguente scopo: Progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali-educativi ed ausiliari rivolti a minori e loro famiglie, anziani, diversamente abili, adulti in difficoltà a rischio di emarginazione e di isolamento, in ambito domiciliare e residenziale. In un'ottica di orientamento al cliente, ha pianificato e messo in atto processi di monitoraggio e controllo, verifica e valutazione degli obiettivi, analisi e miglioramento del servizio definendone i tempi, i modi e le responsabilità, con l'obiettivo di:

- garantire la conformità ai requisiti del servizio;
- valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle modalità di gestione adottate; verificare l'efficacia del servizio nel rispondere alle esigenze del servizio; verificare il raggiungimento degli obiettivi individuati;
- valutare l'efficienza nella gestione delle risorse;
- analizzare la soddisfazione del cliente e i relativi reclami.

Il monitoraggio del servizio, è affidato al Responsabile direzionale del servizio in collaborazione con il Coordinatore della Comunità e si realizza attraverso due modalità:

- Verifica dell'efficacia del servizio: volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- Verifica dell'esecuzione degli interventi: volta a misurare l'efficienza dell'esecuzione delle attività.

La Politica della Qualità

La Cooperativa si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente ai bisogni delle persone accolte.

La politica della qualità del servizio sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione l'utente diretto, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholder.

La politica della qualità si basa su tre principi cardine, da cui si ricavano poi gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

- ✓ l'utente è al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;
- ✓ tutti gli stakeholder partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- ✓ la qualità del servizio va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

Gli standard di qualità

Gli standard di qualità rappresentano i livelli raggiunti dal servizio. Forniscono, infatti, informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, andando anche a confrontare quanto impegnato sulla carta e quanto realizzato operativamente dal processo di erogazione.

Qui di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile scomporre e declinare il servizio erogato. A ogni dimensione corrispondono degli elementi caratteristici dell'attività degli alloggi e per questo quantificabili e monitorabili. Ciascuna dimensione è, quindi, descritta da specifici

indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più standard che individuano il livello minimo che il servizio si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi.

PERSONALE IMPIEGATO	
Indicatore	Standard
Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto
Nuove assunzioni	Tutti gli operatori appena assunti: sono affiancati per almeno 1 turno agli operatori con esperienza; ricevono le procedure previste dal sistema qualità; sono informati sulle norme di sicurezza della struttura; ricevono il regolamento della struttura e la Carta dei servizi.
Condizioni igienico-sanitarie	Tutti gli operatori hanno ricevuto formazione in materia di igiene e sicurezza alimentare, hanno effettuato le visite mediche previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..
Continuità dell'assistenza	Il turn-over del personale è monitorato annualmente. Le sostituzioni del personale assente sono garantite da educatori con la medesima qualifica e titolo di studio. I sostituti conoscono il funzionamento della comunità e ricevono copia del regolamento.
Formazione e aggiornamento	Gli educatori svolgono un minimo di 20 ore annue di formazione/aggiornamento.
Supervisione	Tutti gli operatori partecipano alle riunioni di coordinamento e usufruiscono del supporto e della supervisione mensile di uno psicologo.

IL PROCESSO DI AIUTO	
Indicatore	Standard
Valutazione della domanda	Il servizio richiedente invia una relazione sociale e psicologica della persona da inserire, del figlio e del nucleo familiare, se presente. Il responsabile direzionale e il coordinatore di comunità fanno una valutazione iniziale della domanda di inserimento e successivamente si passa alla valutazione dell'equipe del servizio.
Analisi della domanda	Il responsabile/coordinatore effettua almeno 1 colloquio con il servizio inviante. Se opportuno effettua un colloquio anche con la donna e i familiari.
Definizione del progetto	Dopo il colloquio con il servizio inviante, l'equipe valuta la situazione durante il periodo di inserimento (1 mese circa). L'equipe definisce il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e individua l'educatore di riferimento.
Condivisione del progetto	Il progetto è condiviso: <ul style="list-style-type: none"> • con il servizio inviante alla definizione e ogni volta che cambiano gli obiettivi e comunque almeno una volta ogni sei mesi; • con la donna dopo il periodo di osservazione iniziale; • dall'educatore di riferimento e dall'equipe ogni settimana.
Monitoraggio e valutazione	Monitoraggio quotidiano del Diario giornaliero da parte degli educatori. Monitoraggio settimanale del Diario giornaliero da parte dell'equipe. Monitoraggio settimanale dei verbali delle riunioni di equipe.

	<p>Verifica mensile della compilazione della scheda individuale della donna e del figlio.</p> <p>Verifica mensile degli obiettivi stabiliti, anche con colloqui con il servizio inviante.</p> <p>Verifica tempestiva con il singolo operatore in caso di emergenza.</p>
Documentazione	<p>Compilazione del modulo di ingresso negli alloggi.</p> <p>Comunicazione formale di inizio soggiorno al responsabile del servizio inviante.</p> <p>Compilazione della scheda conoscitiva della donna e del bambino.</p> <p>Compilazione della scheda di osservazione durante il primo mese di permanenza.</p> <p>Compilazione del PEI.</p> <p>Compilazione settimanale della scheda individuale da parte dell'educatore di riferimento.</p> <p>Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le indicazioni del servizio inviante.</p>

LE PRESTAZIONI

Indicatore	Standard
Igiene e cura della persona	<p>Verifica dello stato di autonomia della donna rispetto alla cura personale e del proprio bambino.</p> <p>Aiuto e indicazioni nella gestione della cura e dell'igiene personale come previsto nel PEI.</p> <p>Indicazione sulle corrette norme igieniche e sui comportamenti da tenere nell'ambito degli alloggi.</p> <p>Indicazioni sulla pulizia di indumenti e biancheria personale come previsto dal PEI.</p> <p>Tempestiva segnalazione di sintomi e malattie al servizio inviante.</p> <p>Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.</p>
Igiene e cura degli ambienti	<p>Pulizia e igiene dell'alloggio assegnato.</p> <p>Cura della biancheria personale.</p> <p>Indicazioni sulla pulizia di stanze e servizi igienici.</p> <p>Preparazione pasti.</p> <p>Utilizzo DPI.</p> <p>Registrazione delle attività svolte nel diario giornaliero.</p>
Percorso educativo	<p>Elaborazione e adattamento del PEI per donna inserita.</p> <p>Accompagnamento e sostegno alla genitorialità.</p> <p>Incontri mensili tra l'equipe e il gruppo di donne accolte.</p> <p>Supporto interno alle attività assegnate.</p> <p>Organizzazione di occasioni di incontro e scambio con il territorio locale.</p> <p>Organizzazione di periodici eventi collettivi esterni agli alloggi a carattere formativo, ludico-ricreativo, socializzante.</p> <p>Monitoraggio dei contatti tra la donna e la famiglia, in particolare il conseguente comportamento prima e dopo tali incontri.</p> <p>Colloqui periodici con il servizio inviante e relazioni sul servizio.</p> <p>Utilizzo delle risorse territoriali per le prestazioni sanitarie, psicologiche e socio-educative se previste dal PEI.</p> <p>Servizio di trasporto.</p>

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Indicatore	Standard
------------	----------

Informazione e accoglienza	Esistenza di un regolamento degli Alloggi per l'Autonomia. Presenza della Carta dei Servizi. Bacheca informativa per gli operatori. Bacheca informativa per le donne. PEI. Questionario di valutazione della soddisfazione alle donne, ai bambini, se in grado, e al servizio inviante. Incontri di verifica periodici con il servizio inviante.
----------------------------	--

Rilevazione del grado di soddisfazione utenti, enti invianti, operatori

Al fine di verificare il livello di gradimento del servizio erogato, delle iniziative proposte e realizzate, delle modalità di comunicazione, della competenza del personale e per offrire anche la possibilità di esprimere suggerimenti, commenti e proposte, è prevista la distribuzione di un questionario, in forma anonima. Attraverso domande appositamente formulate o altre modalità di lettura (ad es. simboli per i bambini più piccoli), si chiede di esprimere una valutazione sul servizio offerto:

- agli utenti del servizio, prima dell'uscita dagli alloggi e comunque almeno annualmente;
- agli Enti invianti;
- agli operatori per valutare il clima organizzativo, annualmente.

I risultati emersi dall'indagine sono analizzati e riportati in un prospetto riepilogativo, presentato agli utenti, agli enti invianti e agli operatori per l'adozione, se ne emergono, di opportuni interventi di miglioramento.

Reclami, suggerimenti

Per rimuovere eventuali disservizi che limitino o violino i principi e gli standard enunciati nella presente carta, migliorare le prestazioni erogate, gli utenti e gli Enti invianti possono presentare in qualsiasi momento reclami e segnalazioni o suggerimenti.

La segnalazione di eventuali problemi/suggerimenti è uno strumento agile e immediato per portare a conoscenza dell'organizzazione comportamenti non in linea con le finalità e i principi sopra esposti, riguardo le modalità di realizzazione e gestione del servizio, alla trasparenza degli atti e dall'azione degli operatori impegnati nei progetti. I reclami/suggerimenti possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica.

I reclami sono gestiti dal Responsabile Direzionale della Cooperativa che, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta con celerità e comunque non oltre i 15 giorni dalla segnalazione; nel frattempo, ove venga accertata la fondatezza del reclamo, sarà compito del Responsabile e/o del Presidente attivarsi per rimuovere immediatamente le cause.

I suggerimenti vengono analizzati e, valutata la pertinenza, ci si attiva per la realizzazione.

Presso gli Alloggi sono disponibili moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami.

6. NUMERI UTILI

Comunità Educativa
"MARIO CAMPANINO"
Vicolo Castello, 1
27020 Valle Lomellina (PV)
Tel./Fax 0384 79443
e-mail: alberodeigermogli@grupposilvabella.it
Responsabile Dott.ssa Emiliana Roncaroli tel. 338/8485557

Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS

Piazza Martiri della Libertà, 8

27036 Mortara (PV)

Tel. 0384 294070

fax 0384 296519

e-mail: silvabella@libero.it