

# ***CARTA DEI SERVIZI***



***COMUNITA' ACCOGLIENZA MINORI E  
SOSTEGNO GESTANTI E/O MADRI CON  
BAMBINI CON INTEGRATA  
COMUNITA'SOCIO EDUCATIVA  
PER MINORI***

# COMUNITA' ACCOGLIENZA E SOCIO EDUCATIVA MINORI '

## CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO MINORI

“COOP. SOCIALE SOCIAL LIVE”

via Sassari 93- 09032 Assemini (CA)

C.F.- P.IVA 03425320920

La presente “Carta dei servizi” ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall’art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

## PARTE I

### Principi fondamentali

**eguaglianza**: garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

**imparzialità**: operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.

**diritto di scelta**: l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

**continuità**: garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio; in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**partecipazione**: promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

**efficienza ed efficacia**: erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

### **Definizione**

La **comunità alloggio** è una struttura avente dimensioni e caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello relazionale della famiglia, con capienza massima di 10 utenti, tale da garantire, anche attraverso progetti individualizzati, una conduzione ed un clima educativamente significativi. La comunità rispetta gli Standard previsti dalla Regione Sardegna ai sensi della L.R. n. 23/05.

### **Finalità**

La proposta metodologica della struttura si caratterizza secondo il nuovo indirizzo socio culturale di de-istituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge 184 del 1983.

In tal senso *la comunità mantiene dimensioni ridotte cercando di riprodurre un ambiente di tipo familiare*, dove il procedere pedagogico diventa un linguaggio mediato dagli spazi, dai tempi e dai gesti condivisi quale ambito di relazione e modalità di comunicazione interpersonale privilegiata.

La Comunità vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare *un riferimento sicuro*, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una esperienza di vita che offra molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del minore e quelle del mondo degli adulti. L'inserimento del minore in Comunità diventa *“osservazione”*, ovvero opportunità di istaurare una conoscenza profonda, sia delle abitudini acquisite nonché dei vissuti soggettivi più significativi rispetto alla situazione di separazione.

### La Comunità si configura come :

1. *una struttura di passaggio evolutivo* tra situazioni di vita inadeguate e il ritorno nella propria famiglia (qualora siano superate le difficoltà che ne hanno determinato l'allontanamento) o l'inserimento in un'idonea famiglia affidataria (quando non sia possibile a breve termine il rientro nel proprio nucleo d'origine)

2. *una tappa provvisoria* durante la quale anche la famiglia di provenienza del bambino può trovare adeguati interventi di sostegno.

Tutto ciò avviene attraverso l'attenta organizzazione di un ambiente predisposto appositamente ad accogliere e stimolare il minore. L'inserimento viene concordato con gli Operatori Sociali del Territorio tramite una serie di incontri, nei quali si procede allo scambio delle informazioni sul caso, sulle modalità di collaborazione ed alla conseguente formulazione di un progetto integrato.

Specificatamente, il servizio si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- ◆ favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi individualizzati, elaborati dall'équipe multidisciplinare.
- ◆ attività di base saranno quelle dedicate alla trasmissione del rispetto verso l'igiene personale e degli spazi condivisi, favorendo la partecipazione dei minori alla gestione della vita comunitaria. Gli ospiti saranno quindi seguiti in tutte le azioni quotidiane con un supporto valido a trasmettere le proprie abilità.
- ◆ attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando, all'interno della programmazione, opportune aree di intervento;
- ◆ documentare l'esperienza, in maniera che essa possa farsi patrimonio collettivo ed acquisisca un carattere di trasferibilità e comunicabilità.

### **Destinatari del Servizio**

Possono accedere al servizio i minori segnalati dal Tribunale per i Minorenni nonché dai Servizi Sociali Territoriali e Provinciali (la Comunità non accoglie minori con problemi psichiatrici), sottoposti a procedure di allontanamento dal nucleo familiare d'origine.

### **Uguaglianza E Diritto Di Accesso**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L' inserimento avviene in seguito a Decreto del Tribunale per i Minorenni.

La Comunità tutela e garantisce i diritti inviolabili dei minori contemplati nella Convenzione Internazionale sui Diritti del fanciullo, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

### **Diritto Di Scelta**

L'utente ha il diritto di accordare con L' Equipe della Comunità, d'intesa con il Servizio Sociale Territoriale, il programma individualizzato più consono alle proprie caratteristiche nel rispetto delle finalità ultime tese allo sviluppo personale, la socializzazione e il reinserimento nel tessuto sociale e urbano.

### **Regolarità**

La Comunità , attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

### **Partecipazione, Trasparenza E Qualità Del Servizio**

Ruolo fondamentale è rivestito dal rapporto educatori - Enti competenti - famiglia, al fine della continuità pedagogico - educativa, anche attraverso incontri periodici fra essi.

La Comunità, il personale, gli Enti aderenti, i legali responsabili dei minori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei servizi", attraverso la partecipazione attiva nei servizi offerti.

Il rapporto educatori – Enti competenti – famiglia, si realizza con gli accordi intrapresi dalle parti al momento dell'inserimento del minore.

L'inserimento avviene inizialmente con impegno formale delle parti coinvolte, stesura del Decreto di inserimento e assunzione dell'onere finanziario da parte dell'ente competente.

L' Equipe ,al fine di coordinare e garantire il servizio offerto a tutti gli utenti, assume funzione di controllo e programmazione del Servizio nel suo complesso e di proposta per le iniziative a favore degli utenti.

Al fine di rendere partecipativa la gestione delle attività, la comunità garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa.

## **PARTE II**

### **Accoglienza E Organizzazione**

La comunità può accogliere massimo 10 minori di ambo i sessi.

Anche in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, la comunità garantisce l'accoglienza di un altro minore, qualora si verificasse uno dei seguenti casi :

1. Accoglienza di fratelli;
2. Impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.

La struttura residenziale garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno, 24 ore su 24, in modo da fornire un supporto rispondente alle concrete esigenze dei minori.

L'ammissione avviene su proposta del Servizio Sociale che ha in carico il minore, sull'inquadramento preliminare della sua condizione psicofisica e socio-affettiva, al quale segue un'individuazione dei bisogni e delle necessità cui rispondere. Verificata la compatibilità del minore al Progetto Educativo Generale (P.E.G.) della Comunità si procede alla delineazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) concordato in modo sinergico con il SST di riferimento.

### **Il Progetto Educativo**

La progettazione educativa individuale andrà a costituire le finalità e gli obiettivi dei servizi e delle attività erogate. Essa concerne ogni singolo caso trattato e si sviluppa sulla base delle esigenze rilevate insieme al Servizio inviante.

In particolare la struttura fonda il proprio operato in obiettivi a breve e a lungo termine, inseriti in progetti differenziati per i minori e le loro famiglie, privilegiando i rapporti interpersonali in comunità, a scuola e nel tessuto sociale fondando sul dialogo l'azione educativa e rendendo partecipi i minori del loro percorso di crescita.

Il P.E.I. deve provvedere a :

1. individuare ed approfondire gli aspetti problematici (manifesti o latenti) che hanno determinato la collocazione presso la struttura
2. determinare gli obiettivi e le linee progettuali da raggiungere, i contenuti e le modalità di intervento sul singolo minore
3. prevedere la permanenza temporale presso la struttura
4. determinare il grado di coinvolgimento delle risorse familiari e del territorio
5. individuare i percorsi alternativi alla permanenza in Comunità

Secondo modalità programmate, si procederà periodicamente ad effettuare verifiche ed aggiornamenti in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, con la finalità di monitorare l'andamento evolutivo del minore ospitato presso la struttura, sia dal punto di vista della salute psico-fisica che del grado di integrazione socio-affettiva del minore stesso al contesto in cui è inserito.

Al termine del Progetto individualizzato si procederà alle Dimissioni del minore, di concerto con il Tribunale per i Minorenni, i Servizi sociali e con la famiglia, qualora sia partecipe in forma attiva alla realizzazione del Progetto stesso.

### **Modalità Di Dimissioni**

- a) Decorrenza dei tempi di affidamento a cui non sia seguita alcuna comunicazione di rinnovo;
- b) Trasferimento del minore presso altri enti o famiglie;

Inoltre l'équipe educativa dopo attente valutazioni si riserva di dimettere un ospite quando:

- c) Ritiene l'impossibilità di realizzare l'intervento più consono alle esigenze dell'ospite a causa di sopravvenuti eventi non dipendenti dalla propria volontà e precedentemente non prevedibili.
- d) Ritiene che la permanenza dello stesso comprometta o possa compromettere il buon esito dell'intervento educativo relativo agli altri ospiti.
- e) Gravi condizioni di salute per le quali è prevista ricovero ospedaliero o centri specializzati.

### **Rapporti Con Le Famiglie**

I rapporti con le famiglie o con la rete parentale di ogni singolo utente sono improntati alla collaborazione e alla comprensione emersa o emergente.

Saranno consentite, salvo diverso avviso degli enti inviati, comunicazioni scritte, telefoniche e colloqui diretti, purché non intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, individuando nella circostanza specifica per i colloqui opportune fasce orarie.

### **Interventi Sanitari**

Gli ospiti della comunità sono assegnati ad un medico di base ai sensi della normativa vigente; quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio.

## **Documentazione**

Il Responsabile ed il Coordinatore della comunità è tenuto a custodire la seguente documentazione:

a) Cartella personale aggiornata costantemente dall'equipe educativa.

La cartella personale del minore sarà formata dalle seguenti sezioni:

1. Amministrativa: documentazione anagrafica per gli atti dell'ente inviante concernenti l'affidamento;
2. Sociale e Psicologica: per le relazioni prodotte dai servizi che hanno proposto l'ammissione (relazioni e relativi aggiornamenti);
3. Educativa: per la documentazione del lavoro espletato dal servizio residenziale (osservazioni, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto e della situazione familiare ed ambientale, verifiche del progetto educativo generale);
4. Sanitaria: per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari e per la tessera sanitaria individuale.

La cartella sarà custodita e tutelata in forma riservatissima dal responsabile.

b) Registro delle presenze degli ospiti.

c) Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali.

d) Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti.

e) Registro delle presenze del personale

f) Diario delle consegne

g) Registro delle spese effettuate

La Direzione terrà aggiornato i registri delle presenze degli ospiti, dei familiari e/o delle figure parentali e dei volontari o tirocinanti. Il Responsabile e lo Psicologo stileranno periodicamente una relazione individuale degli ospiti presenti nella struttura comunitaria.

Per quanto non compreso nella carta dei servizi si fa riferimento alle normative vigenti che regolano l'amministrazione e gestione della struttura comunitaria.

## **Regole Della Vita Comunitaria**

Le regole della vita della struttura vanno intese come stimolo ed occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore in fase pre adolescenziale ed adolescenziale nelle sue sostanziali tre dimensioni: cognitiva, emotivo affettiva e relazionale evitando che il minore possa vivere tali regole come strumento di controllo e coercizione.



In questa ottica i minori accolti saranno accompagnati alla elaborazione, adozione ed osservanza di “regole” ed “obiettivi” di formazione:

- rispetto della persona umana in ogni sua condizione o situazione di vita e delle cose che lo circondano
- partecipazione motivata e responsabile alla vita comune
- rispetto dell’impegno assunto per l’esecuzione di compiti utili alla comunità.

Di conseguenza:

- è assolutamente vietato ogni forma di violenza sulle persone e gli animali o il danneggiamento volontario delle cose
- è condizione imprescindibile ai fini della permanenza, la partecipazione spontanea, convinta e responsabile di ciascun membro agli impegni ed alle attività della vita in comune
- è inderogabile l’esecuzione degli impegni personali assunti nel proprio progetto educativo individualizzato.

### **Utilizzo Di Arredi e Suppellettili Personali**

Ai minori accolti sarà consentito l’utilizzo personalizzato di arredi e suppellettili di proprietà. Ovviamente tali beni personali potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti di natura oggettivi ( spazi a disposizione) e soggettivi ( tutela della incolumità del minore e di terzi).

### **Modalità Di Accesso Di Soggetti Esterni**

I parenti dei minori accolti potranno accedere secondo quanto stabilito nel progetto educativo, previa autorizzazione dei soggetti competenti, in accordo con la Comunità, a seguito di appuntamento di norma fissato nei pomeriggi dei giorni festivi.

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario potrà accedere secondo modalità stabilite dal Coordinatore della struttura e previa adeguata formazione interna.

### **Diritti e Doveri Del Minore**

I minori nella fruizione dei servizi vengono garantiti nei seguenti diritti :

1. Diritto all’informazione : il minore ha il diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili su i suoi diritti, sulle prestazioni cui può accedere, sui tempi e le procedure che lo riguardano. Ha inoltre il diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona.
2. Diritto all’equità nel trattamento : il minore ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento

3. Diritto alla privacy : il minore ha il diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

I minori nella fruizione dei servizi devono rispettare le seguenti regole di convivenza :

1. rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le procedure e gli orari della struttura, accogliendo le indicazioni degli operatori
2. Rispettare la professionalità degli operatori
3. Rispettare gli altri minori ospiti della Comunità, attenendosi ad un comportamento sano e collaborativi

### **Compiti e Ruoli del Personale**

**La Comunità segue le seguenti linee educative :**

- \_ Privilegiare i rapporti interpersonali in Comunità, a scuola e nel tessuto sociale ;
- \_ Fondare sul dialogo l'azione educativa ;
- \_ Rendere partecipi i minori del loro percorso educativo ;
- \_ Favorire l'adattamento spontaneo alla vita comunitaria ;
- \_ Preservare l'identità culturale del minore e della sua individualità ;
- \_ Costruire con i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione ;
- \_ Conquistare la fiducia del minore in modo "competitivo" ;
- \_ Responsabilizzare il minore dandogli fiducia e libertà di azione ;
- \_ Favorire l'autostima e la criticità.

**L' Educatore deve essere :**

1. un punto di riferimento di "autorità autorevole" per i minori e per gli operatori
2. un facilitatore degli scambi psico-sociali
3. un riferimento affettivo e di sicurezza
4. un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali

Agli educatori si provvede a stimolare il proprio percorso di crescita professionale, provvedendo ad assicurare il consolidamento delle competenze :

1. pedagogiche
2. psicologiche
3. sociologiche
4. di animazione
5. preventive

Tale supporto formativo è attivato attraverso quattro strumenti principali :

1. la supervisione del servizio
2. la continuità della riunioni d'equipe
3. la partecipazione ad attività formative specifiche
4. la partecipazione ad attività di aggiornamento

**L'Operatore deve provvedere a :**

1. Supportare i minori ospiti nella cura della propria igiene personale, degli spazi di convivenza interni alla struttura
2. Responsabilizzare i minori affidando loro compiti di collaborazione nei momenti di convivialità e aggregazione
3. Svolgere le mansioni di organizzazione pratica interna alla Comunità
4. Adeguarsi alle necessità del minore in modo da favorire una sana crescita psico-fisica
5. Attenersi alle disposizioni dei servizi esterni (SST, TPM, ecc.) che collaborano, in modo coordinato ai bisogni organizzativi della struttura, alla pianificazione dell'intervento sul singolo caso.

**Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali / Integrazione con la comunità locale e la rete dei Servizi Sociali**

La comunità mantiene con l'Assistente Sociale di riferimento, i Terapeuti e l'ASL un rapporto costante, ritmato da periodici incontri di verifica sulla situazione del minore e del Progetto Educativo Individualizzato. Altra importante forma di contatto e di collaborazione è quella che si sviluppa con l'Istituzione Scolastica.

Si mantengono continui contatti con essa affinché possano essere monitorati eventuali problemi comportamentali, relazionali e d'apprendimento, insieme agli insegnanti al fine di sviluppare un intervento integrato.

Si ritengono inoltre importanti anche i contatti con i responsabili della Società Sportive frequentate dai minori e con gli organizzatori delle diverse attività parrocchiali.

**La Programmazione Educativa**

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del progetto educativo.

La programmazione educativa è il compito dell'equipe nella specificità delle competenze professionali.

Nel momento dell'inserimento, il personale presenta agli utenti le linee generali della programmazione educativa.

### **L'Aggiornamento Del Personale**

Per le specifiche finalità del servizio, la Cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali locali e nazionali.

### **Servizi Amministrativi**

La Cooperativa individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Nella sede della Comunità Alloggio sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- organico e orario di lavoro del personale;
- organigramma

### **Condizioni Ambientali E Fattori Di Qualità**

Gli ambienti della comunità devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili agli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i minori e per il personale.

Il personale deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La Cooperativa individua per ogni struttura i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione agli utenti:

- orario di attivazione e modalità di erogazione dei servizi;
- organico del personale;
- numero dei presenti ;
- rapporto numerico medio educatori/minori;

- numero, dimensione e attrezzature dei servizi igienici con indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i portatori di handicap;
- dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere;

## **PARTE III**

### **L'Istituto Del Reclamo**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa

### **Modalità**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Cooperativa dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La Cooperativa si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

### **La Valutazione Da Parte Degli Utenti Sulla Qualità Del Servizio**

La Cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una Commissione specialistica che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

### **Attuazione**

Le indicazioni nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

La presente Carta sarà revisionata ogni due anni.

Il Legale Rappresentante  
*(Enrico Fenu)*

# ***COMUNITA' DI SOSTEGNO A GESTANTI E/O MADRI CON BAMBINI***

**COMUNITA' DI SOSTEGNO A GESTANTI E/O MADRI CON BAMBINI**

**“COOP. SOCIALE CRESCIAMO INSIEME”**

**via Trento 20- 09032 Assemini (CA)**

**C.F.- P.IVA 03572950925**

La presente “Carta dei servizi e regolamento interno” ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall’art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

## **PARTE I**

### **Principi fondamentali**

**eguaglianza**: garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

**imparzialità**: operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.

**diritto di scelta**: l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

**continuità**: garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio; in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**partecipazione**: promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

**efficienza ed efficacia**: erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

## **Definizione**

La **comunità di sostegno a Gestanti e/o Madri con bambini** è una struttura avente dimensioni e caratteristiche funzionali ed organizzative orientate al modello relazionale della famiglia, con capienza massima di 12 utenti, tale da garantire, anche attraverso progetti individualizzati, una conduzione ed un clima educativamente significativi. La comunità rispetta gli Standard previsti dalla Regione Sardegna ai sensi della L.R. n. 23/05.

## **Finalità**

La proposta metodologica della struttura si caratterizza secondo il nuovo indirizzo socio culturale di de-istituzionalizzazione del minore, introdotto dalla Legge 184 del 1983.

In tal senso ***la comunità mantiene dimensioni ridotte cercando di riprodurre un ambiente di tipo familiare***, dove il procedere pedagogico diventa un linguaggio mediato dagli spazi, dai tempi e dai gesti condivisi quale ambito di relazione e modalità di comunicazione interpersonale privilegiata.



La Comunità vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare *un riferimento sicuro*, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando una esperienza di vita che offra molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze della mamma e del minore.. L' inserimento della gestante o della madre con il bambino in Comunità diventa "*osservazione*", ovvero opportunità di istaurare una conoscenza profonda, sia delle abitudini acquisite nonché dei vissuti soggettivi più significativi rispetto alla situazione iniziale.

La Comunità offre un servizio che si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- ◆ favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi individualizzati, elaborati dall' équipe multidisciplinare.
- ◆ attività di base saranno quelle dedicate alla trasmissione del rispetto verso l'igiene personale e degli spazi condivisi, favorendo la partecipazione dei minori e delle mamme alla gestione della vita comunitaria. Gli ospiti saranno quindi seguiti in tutte le azioni quotidiane con un supporto valido a trasmettere le proprie abilità.
- ◆ attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando, all'interno della programmazione, opportune aree di intervento;
- ◆ documentare l'esperienza, in maniera che essa possa farsi patrimonio collettivo ed acquisisca un carattere di trasferibilità e comunicabilità.
- ◆ Sostenere situazioni familiari vulnerabili, le cui fragilità rischiano di causare o hanno determinato un pregiudizio per il minore;
- ◆ Prevenire la rottura del legame madre-bambino offrendo un contesto protettivo capace di sollecitare risposte adeguate ai bisogni del figlio;
- ◆ Rimuovere i comportamenti relazionali inadeguati che rischiano di compromettere un appropriato sviluppo del bambino ovvero promuovere una genitorialità sana e responsabile;
- ◆ Vivere un'esperienza affettivo-educativa;
- ◆ Fornire un supporto alla ricostruzione della rete familiare quando questa costituisca un' idonea risorsa per la diade madre-bambino;
- ◆ Aiutare le madri a ristrutturare il proprio stile di vita in maniera confacente ai bisogni del bambino;
- ◆ Stimolare una presa di coscienza della propria motivazione rispetto alle responsabilità genitoriali;
- ◆ Creare un'esperienza in cui sia possibile per la madre sperimentare potenzialità e limiti

personali mediante la gestione del quotidiano, la contribuzione alle spese, la gestione dei figli, il mantenimento di un percorso lavorativo, nell'ottica di una reale progressiva emancipazione.

### **Destinatari del Servizio**

La casa del Sorriso è una struttura residenziale di tutela sociale e sostegno alla genitorialità che accoglie gestanti, anche minorenni, e nuclei monogenitoriali con figli minori, che si trovano in situazione di difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali, eventualmente sancita da un provvedimento del Tribunale per i minori o affidati dai Servizi sociali, e in situazioni di fragilità o di disagio.

### **Uguaglianza E Diritto Di Accesso**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L' inserimento avviene in seguito a Decreto del Tribunale per i Minorenni o per assegnazione da servizi sociali.

La Comunità tutela e garantisce i diritti inviolabili dei minori contemplati nella Convenzione Internazionale sui Diritti del fanciullo, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

### **Diritto Di Scelta**

L'utente ha il diritto di accordare con L' Equipe della Comunità, d'intesa con il Servizio Sociale Territoriale, il programma individualizzato più consono alle proprie caratteristiche nel rispetto delle finalità ultime tese allo sviluppo personale, la socializzazione e il reinserimento nel tessuto sociale e urbano.

### **Regolarità**

La Comunità , attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

### **Partecipazione, Trasparenza E Qualità Del Servizio**

Ruolo fondamentale è rivestito dal rapporto educatori - Enti competenti - famiglia, al fine della continuità pedagogico - educativa, anche attraverso incontri periodici fra essi.

La Comunità, il personale, gli Enti aderenti, le famiglie delle ospiti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei servizi", attraverso la partecipazione attiva nei servizi offerti.

Il rapporto educatori – Enti competenti – famiglia, si realizza con gli accordi intrapresi dalle parti al momento dell'inserimento della gestante e/o madre con bambini.

L'inserimento avviene inizialmente con impegno formale delle parti coinvolte, stesura del Decreto di inserimento e assunzione dell'onere finanziario da parte dell'ente competente.

L' Equipe ,al fine di coordinare e garantire il servizio offerto a tutti gli utenti, assume funzione di controllo e programmazione del Servizio nel suo complesso e di proposta per le iniziative a favore degli utenti.

Al fine di rendere partecipativa la gestione delle attività, la comunità garantisce un'informazione preventiva, completa e trasparente.

L'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito della funzione educativa

## **PARTE II**

### **Accoglienza E Organizzazione**

La comunità può accogliere un massimo di 6 donne gestanti e/o madri con minori, con un limite di 12 persone accolte contemporaneamente.

La struttura residenziale garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno, 24 ore su 24, in modo da fornire un supporto rispondente alle concrete esigenze dei minori.

L'ammissione avviene su proposta del Servizio Sociale che ha in carico il minore, sull'inquadramento preliminare della sua condizione psicofisica e socio-affettiva, al quale segue un individuazione dei bisogni e delle necessità cui rispondere. Verificata la compatibilità del "caso" al Progetto Educativo Generale (P.E.G.) della Comunità si procede alla delineazione di un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) concordato in modo sinergico con il SST di riferimento.

### **Il Progetto Educativo**

La progettazione educativa individuale andrà a costituire le finalità e gli obiettivi dei servizi e delle attività erogate. Essa concerne ogni singolo caso trattato e si sviluppa sulla base delle esigenze rilevate insieme al Servizio inviante.

In particolare la struttura fonda il proprio operato in obiettivi a breve e a lungo termine, inseriti in progetti differenziati per i minori e le loro madri, privilegiando i rapporti interpersonali in comunità, a scuola e nel tessuto sociale fondando sul dialogo l'azione educativa e rendendo partecipi i minori del loro percorso di crescita.

Il P.E.I. deve provvedere a :

1. individuare ed approfondire gli aspetti problematici (manifesti o latenti) che hanno determinato la collocazione presso la struttura
2. determinare gli obiettivi e le linee progettuali da raggiungere, i contenuti e le modalità di intervento sul singolo caso
3. prevedere la permanenza temporale presso la struttura
4. determinare il grado di coinvolgimento delle risorse familiari e del territorio
5. individuare i percorsi alternativi alla permanenza in Comunità

Secondo modalità programmate, si procederà periodicamente ad effettuare verifiche ed aggiornamenti in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, con la finalità di monitorare l'andamento evolutivo del minore ospitato presso la struttura e quello della madre, sia dal punto di vista della salute psico-fisica che del grado di integrazione socio-affettiva degli stessi al contesto in cui è inserito.

Al termine del Progetto individualizzato si procederà alle Dimissioni della madre col bambino, di concerto con il Tribunale per i Minorenni, i Servizi sociali e con la famiglia, qualora sia partecipe in forma attiva alla realizzazione del Progetto stesso.

### **Modalità Di Dimissioni**

- f) Decorrenza dei tempi di affidamento a cui non sia seguita alcuna comunicazione di rinnovo;
  - g) Trasferimento presso altri enti o reintegro in famiglia;
- Inoltre l'équipe educativa dopo attente valutazioni si riserva di dimettere un ospite quando:
- h) Ritiene l'impossibilità di realizzare l'intervento più consono alle esigenze dell'ospite a causa di sopravvenuti eventi non dipendenti dalla propria volontà e precedentemente non prevedibili.
  - i) Ritiene che la permanenza dello stesso comprometta o possa compromettere il buon esito dell'intervento educativo relativo agli altri ospiti.
  - j) Gravi condizioni di salute per le quali è prevista ricovero ospedaliero o centri specializzati.

### **Rapporti Con Le Famiglie**

I rapporti con le famiglie o con la rete parentale di ogni singolo caso sono improntati alla collaborazione e alla comprensione emersa o emergente.

Saranno consentite, salvo diverso avviso degli enti invianti, comunicazioni scritte, telefoniche e colloqui diretti, purché non intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, individuando nella circostanza specifica per i colloqui opportune fasce orarie.

### **Interventi Sanitari**

Gli ospiti della comunità sono assegnati ad un medico di base ai sensi della normativa vigente; quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio.

### **Documentazione**

Il Responsabile ed il Coordinatore della comunità è tenuto a custodire la seguente documentazione:

h) Cartella personale aggiornata costantemente dall'equipe educativa.

La cartella personale del minore sarà formata dalle seguenti sezioni:

1. Amministrativa: documentazione anagrafica per gli atti dell'ente inviante concernenti l'affidamento;
2. Sociale e Psicologica: per le relazioni prodotte dai servizi che hanno proposto l'ammissione (relazioni e relativi aggiornamenti);
3. Educativa: per la documentazione del lavoro espletato dal servizio residenziale (osservazioni, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto e della situazione familiare ed ambientale, verifiche del progetto educativo generale);
4. Sanitaria: per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari e per la tessera sanitaria individuale.

La cartella sarà custodita e tutelata in forma riservatissima dal responsabile.

- i) Registro delle presenze degli ospiti.
- j) Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali.
- k) Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti.
- l) Registro delle presenze del personale
- m) Diario delle consegne
- n) Registro delle spese effettuate

La Direzione terrà aggiornato i registri delle presenze degli ospiti, dei familiari e/o delle figure parentali e dei volontari o tirocinanti. Il Responsabile stilerà periodicamente una relazione individuale degli ospiti presenti nella struttura comunitaria.

Per quanto non compreso nella carta dei servizi si fa riferimento alle normative vigenti che regolano l'amministrazione e gestione della struttura comunitaria.

### **Regole Della Vita Comunitaria**

Le regole della vita della struttura vanno intese come stimolo ed occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore nelle sue sostanziali tre dimensioni: cognitiva, emotivo affettiva e relazionale evitando che il minore possa vivere tali regole come strumento di controllo e coercizione.

Le stesse saranno condivise anche con la madre, e ne faranno da stimolo per improntare l'educazione del proprio bambino.

In questa ottica, le mamme e i minori accolti saranno accompagnati alla elaborazione, adozione ed osservanza di "regole" ed "obiettivi" di formazione:

- rispetto della persona umana in ogni sua condizione o situazione di vita e delle cose che lo circondano
- partecipazione motivata e responsabile alla vita comune
- rispetto dell'impegno assunto per l'esecuzione di compiti utili alla comunità.

Di conseguenza:

- è assolutamente vietato ogni forma di violenza sulle persone e gli animali o il danneggiamento volontario delle cose
- è condizione imprescindibile ai fini della permanenza, la partecipazione spontanea, convinta e responsabile di ciascun membro agli impegni ed alle attività della vita in comune
- è inderogabile l'esecuzione degli impegni personali assunti nel proprio progetto educativo individualizzato.

### **Utilizzo Di Arredi e Suppellettili Personali**

Ai minori accolti sarà consentito l'utilizzo personalizzato di arredi e suppellettili di proprietà. Ovviamente tali beni personali potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti di natura oggettivi (spazi a disposizione) e soggettivi (tutela della incolumità del minore e di terzi).

### **Modalità Di Accesso Di Soggetti Esterni**

I parenti delle gestanti e/o madri con i bambini accolti potranno accedere secondo quanto stabilito nel progetto educativo, previa autorizzazione dei soggetti competenti, in accordo con la Comunità, a seguito di appuntamento di norma fissato nei pomeriggi dei giorni festivi.

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario potrà accedere secondo modalità stabilite dal Coordinatore della struttura e previa adeguata formazione interna.

### **Diritti e Doveri Delle Gestanti e/o Madri con bambini**

Gli ospiti nella fruizione dei servizi vengono garantiti nei seguenti diritti :

1. Diritto all'informazione: L'ospite ha il diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni cui può accedere, sui tempi e le procedure che lo riguardano. Ha inoltre il diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona.
2. Diritto all'equità nel trattamento: la madre e il minore ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento
3. Diritto alla privacy : l'ospite ha il diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

Le madri e i minori nella fruizione dei servizi devono rispettare le seguenti regole di convivenza :

1. rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le procedure e gli orari della struttura, accogliendo le indicazioni degli operatori
2. Rispettare la professionalità degli operatori
3. Rispettare gli altri ospiti della Comunità, attenendosi ad un comportamento sano e collaborativo

### **Compiti e Ruoli del Personale**

**La Comunità segue le seguenti linee educative :**

- \_ Privilegiare i rapporti interpersonali in Comunità, a scuola e nel tessuto sociale ;
- \_ Fondare sul dialogo l'azione educativa ;
- \_ Rendere partecipi le mamme e i minori del loro percorso educativo ;
- \_ Favorire l'adattamento spontaneo alla vita comunitaria ;
- \_ Preservare l'identità culturale della mamma e del minore e della sua individualità ;
- \_ Costruire tra mamma e i minori un clima sereno di convivenza e partecipazione ;
- \_ Conquistare la fiducia del minore in modo "competitivo" ;
- \_ Responsabilizzare la madre dandogli fiducia e libertà di azione ;

\_ Favorire l'autostima e la criticità.

**L' Educatore deve essere :**

1. un punto di riferimento di "autorità autorevole" per le madri, i minori e per gli operatori
2. un facilitatore degli scambi psico-sociali
3. un riferimento affettivo e di sicurezza
4. un creatore di occasioni per scoperte e nuovi rapporti spazio-temporali

Agli educatori si provvede a stimolare il proprio percorso di crescita professionale, provvedendo ad assicurare il consolidamento delle competenze :

1. pedagogiche
2. psicologiche
3. sociologiche
4. di animazione
5. preventive

Tale supporto formativo è attivato attraverso quattro strumenti principali:

1. la supervisione del servizio
2. la continuità della riunioni d'equipe
3. la partecipazione ad attività formative specifiche
4. la partecipazione ad attività di aggiornamento

**L'Operatore deve provvedere a :**

1. Supportare le madri e i minori ospiti nella cura della propria igiene personale, degli spazi di convivenza interni alla struttura
2. Responsabilizzare i minori affidando loro compiti di collaborazione nei momenti di convivialità e aggregazione
3. Svolgere le mansioni di organizzazione pratica interna alla Comunità
4. Adeguarsi alle necessità delle madri in modo da favorire una sana crescita psico-fisica del bambino
5. Attenersi alle disposizioni dei servizi esterni (SST, TPM, ecc.) che collaborano, in modo coordinato ai bisogni organizzativi della struttura, alla pianificazione dell'intervento sul singolo caso.

**Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali / Integrazione con la comunità locale e la rete dei Servizi Sociali**



La comunità mantiene con l'Assistente Sociale di riferimento, i Terapeuti e l'ASL un rapporto costante, ritmato da periodici incontri di verifica sulla situazione della madre e del bambino e del Progetto Educativo Individualizzato. Altra importante forma di contatto e di collaborazione è quella che si sviluppa con l'Istituzione Scolastica.

Si mantengono continui contatti con essa affinché possano essere monitorati eventuali problemi comportamentali, relazionali e d'apprendimento, insieme agli insegnanti al fine di sviluppare un intervento integrato.

Si ritengono inoltre importanti anche i contatti con i responsabili della Società Sportive frequentate dai minori e con gli organizzatori delle diverse attività parrocchiali.

### **La Programmazione Educativa**

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività, realizza le finalità del progetto educativo.

La programmazione educativa è il compito dell'equipe nella specificità delle competenze professionali.

Nel momento dell'inserimento, il personale presenta agli utenti le linee generali della programmazione educativa.

### **L'Aggiornamento Del Personale**

Per le specifiche finalità del servizio, la Cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali locali e nazionali.

### **Servizi Amministrativi**

La Cooperativa individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Nella sede della Comunità sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- organico e orario di lavoro del personale;
- organigramma

### **Condizioni Ambientali E Fattori Di Qualità**

Gli ambienti della comunità devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili agli utenti.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per i minori, per le mamme e per il personale.

Il personale deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La Cooperativa individua per ogni struttura i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione agli utenti:

- orario di attivazione e modalità di erogazione dei servizi;
- organico del personale;
- numero dei presenti ;
- rapporto numerico medio;
- numero, dimensione e attrezzature dei servizi igienici con indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i portatori di handicap;
- dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere;

## **PARTE III**

### **L'Istituto Del Reclamo**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa

### **Modalità**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Cooperativa dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La Cooperativa si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

### **La Valutazione Da Parte Degli Utenti Sulla Qualità Del Servizio**

La Cooperativa consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una Commissione specialistica che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

### **Attuazione**

Le indicazioni nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

La presente Carta sarà revisionata ogni due anni.

Assemini, li 17/09/2018

Il Legale Rappresentante  
(*Enrico Fenu*)