



Carta dei servizi



Casa / comunità per gestanti e per madri con bambino *Nuclei familiari di condivisione*

Presentazione

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti e doveri.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con gli ospiti e per una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni della Legge regionale 2/03 art. 32, che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici.

In essa si possono trovare informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

La Carta dei Servizi *Che cos'è?*

E' uno strumento che:

- ◆ informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- ◆ rende partecipe l'utenza al fine di impegnare la Cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- ◆ tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- ◆ garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

Cosa contiene

- ◆ L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- ◆ Individua gli strumenti di tutela dell'utente.

Contesto sociale ed ambientale

Un Borgo urbano, una Scuola elementare, una Chiesa parrocchiale, un campanile che si innalza per indicare una Presenza, una Canonica, posta in collina alla confluenza di tre strade, una che conduce a S.Tommaso-Cesena, una che sale verso Sorrivoli-Carpineta, un'altra che scende per Celincordia-Rio dell'Eremo: questo è Saiano, un paesino circondato da case coloniche con frutteti, vigneti e colture di ogni specie e tradizione.

E' un luogo tranquillo, ma non isolato. A pochi chilometri dal Centro della città di Cesena.

La **Comunità La Fonte** situata nel Borgo urbano, è completamente immersa nella vita sociale del paese. Accanto ad essa sorge la **Comunità del Samaritano**, una struttura d'accoglienza, gestita dalla *Grazia e pace*

Cooperativa sociale a r. l., che ospita persone con disagio psichico e si integra perfettamente con l'esperienza d'accoglienza polivalente della *Comunità Grazia e pace*.

Descrizione della Casa/Comunità

Ristrutturando alcuni appartamenti dell'antico borgo di Saiano, la Comunità d'accoglienza "Grazia e pace" ha realizzato spazi abitativi per l'accoglienza di gestanti e madri in difficoltà con figli, facendo rifiorire un'area di vita sociale.

La **Comunità La Fonte** è formata da **cinque appartamenti contigui (Nuclei familiari di Condivisione)**, situati a Saiano di Cesena, Via Sorrivoli, 4891, 4893, 4895, 4927.

Hanno diversa capacità ricettiva. Ogni appartamento è dotato di cucina e servizi autonomi; ciascuno ha una completa indipendenza nella gestione dei pasti, nella organizzazione della vita familiare, nelle pulizie, ecc.

In una struttura adiacente gestita dalla *Comunità Grazia e pace*, altri spazi comunitari sono a disposizione degli ospiti: una sala comune per l'animazione e la socializzazione, uno spazio per l'ascolto con sala colloqui ed amministrazione, un ampio spazio verde per le attività ludiche, per il giardinaggio, o per eventuali produzioni orticole.

Nuclei familiari di Condivisione "in rete":

Appartamento Abramo, Via Sorrivoli, 4891, n. 1-2 nuclei mamma-bambino.

Appartamento Isacco, Via Sorrivoli, 4893, n. 1 nucleo mamma-bambino..

Appartamento Giacobbe, Via Sorrivoli, 4895, n. 1 nucleo mamma-bambino..

La casa di Sara, Via Sorrivoli, 4927, n. 3 nuclei mamma-bambino..

Sala del buon samaritano, per attività di animazione e socializzazione.

Centro amministrativo, con sala colloqui ed amministrazione.

Gli ambienti di vita comune e gli spazi sociali all'aperto, permettono l'organizzazione di momenti di vita collettiva, di esperienze di socializzazione, di incontri formativi, incontri di scambio, di confronto, aperti anche al territorio ed integrati nel tessuto sociale circostante.

Progetto educativo/Scopo/Missione

La **Comunità La Fonte**, Casa/Comunità gestita dalla Cooperativa "**Grazia e pace Coop. sociale a r. l.**", persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, attraverso lo svolgimento di attività socio sanitarie ed assistenziali.

Il Progetto educativo generale della Casa / Comunità è quello di accogliere nei cinque appartamenti ristrutturati (**Nuclei familiari di Condivisione**), donne sole o con figli, inviate dai Servizi Sanitari e Socio Assistenziali e di offrire loro un'abitazione in cui radicare la dimensione spazio-temporale della propria esistenza, un ambiente sociale comunitario, dei pilastri relazionali di riferimento a cui ancorare il proprio cammino.

Ognuna di esse viene sostenuta e guidata affinché ritrovi una propria autonomia, una propria identità e solidità interiore.

Attraverso un progetto costruito e condiviso con i Servizi invianti, si ricostruiscono percorsi e strade di vita, si predispongono gli strumenti indispensabili per affrontare un sereno reinserimento sociale e relazionale.

L'ambiente comunitario che si crea attraverso l'interazione fra i quattro Nuclei familiari e la Comunità d'accoglienza adiacente, la Comunità del Samaritano, privilegia, come peculiare strumento educativo, l'esperienza della condivisione:

- imparare a riconoscere la reciproca appartenenza, il reciproco bisogno, la reciproca utilità;
- imparare ad amare e ad accogliere se stessi, per imparare a donarsi ed a costruire legami e relazioni;
- conoscere se stessi per lasciarsi guidare e sostenere, diventare consapevoli di ciò che si è per accogliere le proprie debolezze con benevola comprensione.

In particolare la Comunità si preoccupa dell'accoglienza e dell'assistenza delle madri e dei bambini, utilizzando le seguenti modalità operative:

- ◆ la realizzazione e la gestione di servizi e attività educative e assistenziali per offrire accoglienza e assistenza a gestanti e ragazze madri con figli;
- ◆ l'organizzazione e il sostegno di iniziative idonee a far sì che le funzioni di maternage siano e diventino atti responsabili di rispetto per la vita,
- ◆ la promozione di un contesto relazionale accogliente e stimolante che permetta la costituzione di legami di amicizia all'interno della comunità, con lo scopo anche, di facilitare il mantenimento e l'approfondimento delle relazioni che l'ospite ha o può sviluppare all'esterno della stessa,
- ◆ lo sviluppo di un progetto individualizzato finalizzato all'acquisizione di una sempre maggiore indipendenza ed autonomia dell'ospite,
- ◆ l'affiancamento nella ricerca delle occasioni di realizzazione personale da un punto di vista sociale, lavorativo/occupazionale, culturale, spirituale ecc.

La Comunità "Grazia e Pace" si impegna a rispettare e valorizzare le credenze religiose e le esigenze culturali degli ospiti.

Gli ospiti/utenti

La **Comunità La Fonte** offre ospitalità ed accoglie gestanti e madri con figli

- che abbiano difficoltà di inserimento sociale,
- che siano a rischio di emarginazione, di isolamento, di violenza e abuso, di prostituzione, di delinquenza, di devianza, di sfruttamento,
- che si trovino in disagiate e precarie condizioni psicologiche e presentino difficoltà relazionali,
- che abbiano problemi di salute fisica,
- che abbiano bisogno di un periodo di convalescenza post ospedaliera,
- che necessitino di un ambiente accogliente, confortevole, assistenza e cura.
- che debbano allontanarsi per un periodo dalla loro residenza per problemi di sicurezza.

Ogni appartamento è destinato ad un **Nucleo familiare di Condivisione**.

Tenendo conto della diversa grandezza degli appartamenti e dei vincoli strutturali previsti dalla Delibera di Giunta 1906/2011, la capacità ricettiva totale massima è di 6-7 nuclei mamma-bambino e al massimo 12 minori, con un nucleo destinato alla **Pronta accoglienza**.

Servizi offerti

I Servizi che la Casa / Comunità offre consistono innanzitutto nella presa in carico dell'ospite. Essa cerca di predisporre e fornire, attraverso il lavoro e l'impegno dei propri operatori, una risposta alle esigenze tutelari, abitative e di vita degli ospiti stessi.

La comunità svolge prestazioni e assistenza alla persona, definite dal Progetto di vita e dal Progetto educativo psicologico concordato con il Servizio inviante e con l'ospite.

Essa si impegna ad individuare tutte quelle attività utili al benessere della persona anche all'esterno della struttura, per favorire la ricostruzione dei legami sociali e per sviluppare le autonomie e le capacità dell'ospite.

Offre un sostegno nell'integrazione con il contesto sociale e per l'utilizzo delle risorse territoriali.

In particolare il Progetto di accoglienza della **Comunità La Fonte**, offre le seguenti opportunità:

- l'accoglienza residenziale e la presenza, di operatori che animano e gestiscono la vita dei nuclei familiari e che sono di riferimento per i bisogni e le esigenze individuali;
- il supporto di uno Psicologo (Responsabile terapeutico e del Progetto d'inserimento) che cura l'inserimento, il progetto individuale, gli aspetti legati alle relazioni affettive personali, alle dinamiche di convivenza e alla vita sociale in generale, con eventuale supervisione psichiatrica (da concordare con gli Enti invianti);
- il supporto di un gruppo di sostegno e di mutuo aiuto, formato anche da altre famiglie e madri, organizzato con l'apporto dei volontari dell'**Associazione "Grazia e pace"**, per favorire l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo e per facilitare la socializzazione dei figli;
- l'affiancamento nella ricerca di un percorso formativo, di corsi di formazione professionali adeguati, rispondenti alle richieste del mercato del lavoro, per un successivo inserimento lavorativo esterno;
- il sostegno agli ospiti affinché portino a termine eventuali corsi di studio o di formazione interrotti (anche in collaborazione con Altri Enti ed Agenzie formative);

- la possibilità di partecipare a progetti di socializzazione, ad iniziative culturali, attività espressive e ricreative organizzate da Associazioni, Parrocchie, Enti pubblici;
- un sostegno ed un supporto per l'orientamento e la ricerca di una attività lavorativa e di una sistemazione futura autonoma.

Modalità di ammissione e di permanenza degli ospiti.

Gli inserimenti di nuovi ospiti si effettuano su richiesta dei Servizi sociali inviati.

Le richieste di inserimento vanno inoltrate ai Responsabili della struttura, previo contatto telefonico, mediante l'invio di una relazione sul caso (via fax o e-mail).

Successivamente, dopo la valutazione fatta dall'Equipe di Progetto e un ulteriore colloquio con gli Operatori sociali e con gli ospiti potenziali, viene concordato il momento opportuno per l'inserimento.

Diversa procedura viene seguita per l'inserimento negli spazi destinati alla *Pronta accoglienza* (Vedi *Modello operativo per l'emergenza*).

Al momento dell'inserimento in comunità viene formulato un Progetto di vita (o nel caso di inserimento anche di minori, un Progetto educativo/psicologico) individuale per ciascun ospite.

La permanenza in comunità, in linea di principio, non è subordinata a limiti di tempo predefiniti. Essa può variare in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Progetto di vita concordato con gli Operatori sociali di riferimento.

Nel caso di madri con figli, la permanenza in comunità terrà conto anche delle eventuali disposizioni emanate dal Tribunale per i Minorenni e di eventuali Decreti.

I documenti per l'inserimento richiesti dalla comunità sono i seguenti:

- ◆ stato di famiglia,
- ◆ permesso di soggiorno (per gli ospiti stranieri),
- ◆ codice fiscale,
- ◆ tessera sanitaria,
- ◆ eventuale esenzione dal pagamento di ticket,
- ◆ documentazione relativa ad eventuali malattie, esami, ricoveri, cartelle cliniche ecc.,
- ◆ relazione dei servizi sociali (ed eventuali valutazioni psicodiagnostiche),
- ◆ autorizzazione al trattamento dei dati personali,
- ◆ impegno di spesa dell'ente pagante la retta,

Per i minori si rendono altresì necessari

- ◆ i dati anagrafici completi dei genitori (se non presenti nello stato di famiglia)
- ◆ i certificati di vaccinazione
- ◆ l'eventuale documentazione e curriculum scolastico
- ◆ il/i decreto/i del Tribunale per i Minorenni e/o altri provvedimenti dell'autorità giudiziale.

Le dimissioni del nucleo familiare vengono concordate con il servizio inviante.

La struttura d'accoglienza si rende disponibile anche per assicurare l'ospitalità temporanea **in emergenza**, sia ai minori lasciati dalle madri che interrompono il loro progetto d'accoglienza, sia alle madri i cui figli vengono posti in affidamento familiare o in altre collocazioni.

La Comunità dichiara la propria disponibilità alla prosecuzione della permanenza dei ragazzi ospitati anche oltre il compimento del diciottesimo anno purché sia condiviso un nuovo Progetto e l'inserimento sia ben integrato nell'esperienza d'accoglienza delle varie realtà di vita della Comunità Grazia e pace.

Modello operativo per l'emergenza

Alla *Pronta accoglienza* viene destinato n. 1 nucleo mamma-bambino per offrire ospitalità e tutela alle donne sole o con figli che devono essere allontanate con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare o che abbiano bisogno di assistenza per ragioni chiare e documentate.

L'inserimento in *Pronta accoglienza* deve tuttavia avvenire alle seguenti condizioni e seguendo le procedure indicate.

La richiesta di inserimento non può essere inoltrata in orario notturno.

Se vi sono posti disponibili e qualora non vi siano ostacoli di altra natura, agli inserimenti in emergenza viene data una risposta nel più breve tempo possibile, al massimo entro le 24 ore.

La richiesta può essere fatta telefonicamente, contattando l'operatore in servizio, ma preferibilmente con richiesta scritta via fax o e-mail.

La valutazione dell'inserimento deve essere fatta, oltre che dall'operatore, anche dal Responsabile che deve esprimere il proprio assenso.

È necessario pertanto prevedere un tempo minimo, per permettere agli operatori e ai responsabili di valutare ed organizzare l'accoglienza in modo adeguato.

L'inserimento non deve provocare alcuna destabilizzazione della Comunità e non deve interferire con il regolare svolgimento della vita quotidiana.

All'arrivo degli ospiti viene loro consegnata la camera, viene data la prima assistenza.

Attraverso l'ascolto e l'osservazione vengono aiutati a superare il disagio legato all'emergenza, al nuovo ambiente ed alla peculiare situazione in cui si trovano.

L'operatore cercherà di rilevare i bisogni immediati e cercherà di soddisfarli, seguendo un criterio di priorità.

Quindi verranno illustrate le regole essenziali della Casa e della vita comune.

Appena possibile il Servizio inviante dovrà predisporre una Relazione ed incontrarsi con il Responsabile per procedere alla formulazione di un Progetto più articolato.

Affinché l'inserimento in *Pronta accoglienza* possa continuare nel tempo e trasformarsi in inserimento a breve-medio termine, è necessario che l'Equipe di Progetto faccia la propria valutazione ed esprima il proprio consenso.

Personale operante nella Casa / Comunità

La presenza dei Responsabili, degli Operatori, degli Educatori garantisce l'animazione e la gestione della vita della Comunità. Essi sono i perni di riferimento per la ricostruzione del percorso di vita degli ospiti, coloro che ascoltano e consigliano, che guidano e contengono.

All'interno della Struttura operano diverse figure professionali.

Ai Responsabili è affidato l'incarico di tenere i contatti con i servizi inviati, gli Operatori sociali di riferimento e di coordinare l'Equipe degli Operatori che si riunisce almeno settimanalmente.

Agli operatori spetta il compito di organizzare la vita all'interno e all'esterno della Comunità.

La presenza di Psicologi garantisce il necessario sostegno alle madri e ai minori attraverso colloqui individuali e di gruppo. Eventuali percorsi psicoterapeutici possono essere valutati e concordati aggiuntivamente.

In particolare l'equipe è formata dalle seguenti figure.

n. 1 Psicologo-Psicoterapeuta e Responsabile della Struttura cura l'inserimento, il progetto individuale, gli aspetti legati alle relazioni affettive personali, le dinamiche di convivenza e della vita sociale in generale.

N. 2 Educatori professionali qualificati,

n. 4 Operatori. Essi si preoccupano di organizzare la vita della Comunità, di sorvegliare il funzionamento regolare degli appartamenti, affiancano gli ospiti nel reinserimento sociale e lavorativo, seguono gli aspetti medico-sanitari, pediatrici, mantengono i contatti con le strutture pubbliche, le Istituzioni scolastiche di riferimento, vigilano sulla sicurezza dei minori nel caso di brevi assenze delle madri.

N. 1 Responsabile amministrativo si preoccupa della gestione finanziaria.

La Comunità si avvale inoltre della presenza di volontari e tirocinanti i quali assicurano una presenza qualificata, anche attraverso la frequenza a corsi di formazione e aggiornamento e affiancano il personale nelle attività e nei progetti.

La cooperativa *Grazia e pace Cooperativa sociale a r. l.* organizza e promuove, per i propri operatori, attività di formazione permanente. In particolare la Formazione avviene attraverso **un Incontro settimanale**, guidato dal Responsabile, Psicologo e Psicoterapeuta qualificato e la partecipazione ad un **Corso annuale** di aggiornamento, organizzato dalla Grazia e pace Coop. sociale a r. l., o da Enti ed Agenzie formative esterni.

Regolamentazione delle visite agli ospiti

Le visite agli ospiti della comunità, con particolare riferimento ai minori, possono avvenire nel rispetto delle disposizioni emanate dal Tribunale per i Minorenni e nell'ambito delle regolamentazioni disposte dai servizi sociali competenti, previo accordo con i Responsabili e/o gli Operatori della Comunità.

Orari di visita e modalità delle stesse sono pertanto differenziati come previsto dal Progetto d'inserimento.

Anche le telefonate possono essere soggette a regole e/o limitazioni.

Riservatezza e sicurezza dei dati personali.

In ottemperanza alle prescrizioni previste dal D. Lgs. 196/03 in materia di riservatezza, è possibile visionare presso la Segreteria della Comunità il **Documento Programmatico sulla Sicurezza**.

La Struttura garantisce che il trattamento dei dati personali e le misure di sicurezza adottate sono conformi alle normative di legge.

La retta giornaliera

La retta giornaliera (vedi allegato A) comprende l'alloggio, l'assistenza, la vigilanza (ove sia prevista dal progetto), un supporto o sostegno psicologico se necessario, i servizi di accompagnamento e trasporto.

Nella retta giornaliera sono inclusi tutti i costi del personale addetto, previsto dalla tipologia del servizio offerto, le spese per il mantenimento degli automezzi e delle varie dotazioni della struttura, i costi dell'amministrazione e quant'altro inerente alla gestione della Struttura.

Non sono incluse nella retta le spese di spillatico, quelle personali, per attività e progetti educativi e formativi esterni alla Comunità, servizi scolastici e rette scolastiche e comunque tutte quelle spese non concordate preventivamente con il Responsabile amministrativo della struttura.

Organizzazione e note Amministrative

Il Direttore della struttura è il Dott. Massimo Mengozzi, Psicologo e Psicoterapeuta; a lui vanno rivolte le richieste di inserimento e di verifica dei percorsi riabilitativi.

Il Responsabile amministrativo è il Dott. Pietro Leonardi, Presidente della Cooperativa; egli riceve e tratta tutte le istanze di carattere amministrativo ed economico.

Il Supervisore dell'Equipe di Progetto è la Dott.ssa Rita Severi, psicologa e psicoterapeuta, già responsabile di un precedente servizio, rivolto allo stesso tipo di utenza, gestito dalla Cooperativa.

Riferimenti telefonici:

Dott.ssa Luisa Cerasoli	Responsabile della Struttura	Cell. 3205543650
Dott.ssa Rita Severi	Supervisore dell'Equipe di Progetto	Tel. 0547 28554
Dott. Pietro Leonardi	Presidente della Cooperativa e Responsabile amministrativo	Cell. 329 9539974 leonardi.pietro@fastwebnet.it
Sig.ra Barbara Valbonetti	Educatrice professionale - Referente della Struttura - Vice Presidente	Cell. 3454478061

Sede Operativa e Legale:

Grazia e pace Coop. sociale a r. l.
Via Sorrivoli, 4955, 47023 Saiano di Cesena (FC)
Part. IVA 02521450409
Tel. e Fax. 0547-326285
Cell. 3290687371
e-mail: graziaepace@tiscalinet.it