

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

LA CARTA SERVIZI

Settembre 2014

Parte I

PREMESSA

La Comunità “*Casa di Noemi*” è un luogo socio-educativo residenziale, destinato ad accogliere donne con figli e/o gestanti (anche minorenni) che vivono situazioni di grave disagio psicologico, familiare e/o sociale. Si tratta spesso di donne che vivono in condizioni di povertà, di degrado socio-culturale e ambientale, di devianza, di malessere psicologico e che necessitano di sostegno al fine di ottenere una maggiore autonomia e una crescita individuale.

La Comunità, è gestita dalla Cooperativa Sociale UOMO e può ospitare cinque donne con figli. È previsto un posto per la pronta accoglienza.

La comunità può accogliere anche gestanti e madri con bambini sottoposte alle misure di cui al DPR 448/88.

*La Comunità è sita in Frattamaggiore (NA) alla via Padre M. Vergara n. 52; telefono/fax:
0815017252*

e-mail: casadinoemi@cooperativauomo.org

pec: cooperativauomo@pec.it

Coordinatrice della Comunità: dott.ssa Teresa Orrea – cell. 3206019210

OBIETTIVI

La Comunità “Casa di Noemi” si propone di:

1 *Accogliere* le donne e i bambini in un ambiente sereno a forte valenza educativa, un ambiente idoneo ad offrire calore, serenità e sostegno ed in grado di trasmettere, attraverso l’instaurarsi di un positivo clima familiare e la gestione comune della vita quotidiana, sani principi e validi valori affinché diventino strumentali per una vita futura stabile e serena;

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

- 2 **Sostenere** le donne in un percorso di crescita personale, affinché acquisiscano una adeguata autonomia individuale e sociale, necessaria per una propria realizzazione e per il reinserimento nella società;
- 3 **Facilitare** lo sviluppo della capacità di resilienza, intesa come capacità di reagire positivamente alle avversità della vita, valorizzando le risorse personali delle donne e dei propri figli;
- 4 **Aiutare** le donne accolte, a vivere la maternità in modo sereno, consapevole e responsabile;
- 5 **Offrire** alle donne il sostegno necessario a favorire lo sviluppo e il potenziamento di atteggiamenti, comportamenti e competenze personali adeguate all’esercizio delle funzioni materne;
- 6 **Favorire** la nascita di un rapporto significativo tra madre e figlio;
- 7 **Favorire** la comunicazione e la relazione: a) tra la donna e la sua famiglia d’origine, al fine di creare una rete familiare che sia di sostegno per la donna e per il figlio; b) tra i genitori del bambino (laddove sia possibile), al fine di garantire al minore il sostegno e l’affetto di entrambi i genitori;
- 8 **Garantire**: a) alle donne che non intendono riconoscere il figlio, il sostegno necessario ad esprimere un scelta libera e consapevole; b) al bambino, non riconosciuto dalla madre, l’attivazione immediata dell’iter di inserimento in famiglia affidataria o adottiva.

Parte II

LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

Le caratteristiche fisiche della struttura sono assimilabili a civile abitazione, costruita nel rispetto delle normative vigenti in materia di edilizia e urbanistica.

In particolare, la Comunità è ubicata in una zona centrale, così da favorire la piena autonomia delle donne e dei bambini e la partecipazione degli stessi alla vita sociale e culturale del paese.

La struttura è composta da:

- uno spazio esterno di 300mq per attività ed esperienze integrate che stimolano l’area motoria ed emotiva. Lo spazio esterno è dotato di un forno a legna;

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

- una stanza per l'équipe che funge anche da segreteria;
- una cucina;
- una stanza soggiorno (con postazione personal computer);
- n. 5 camere da letto;
- n. 2 servizi igienici per gli ospiti;
- un locale lavanderia con annessi servizi igienici per gli operatori;
- un locale ripostiglio.

Al fine di creare un ambiente fisico accogliente che comunichi calore, appartenenza, accoglienza e familiarità, si è prestata particolare cura e attenzione alla struttura dal punto di vista tecnico: dalla predisposizione e suddivisione degli spazi (distinti in ambienti destinati ad attività di socializzazione e interazione di gruppo e in ambienti destinati alla propria privacy), alla scelta del mobilio e dell'arredamento.

La casa è stata concepita come “casa da completare” con oggetti personali delle donne e dei bambini che vi abiteranno, in modo che ciascun ospite possa personalizzarla e “sentirla” come propria casa.

I CRITERI PER IL COLLOCAMENTO E PER LE DIMISSIONI

Possono essere accolti in Comunità tutti i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali e con le modalità e nei limiti previsti dalle leggi vigenti, i cittadini dell'Unione Europea ed i loro familiari, nonché i cittadini non comunitari con regolare permesso di soggiorno, secondo quanto previsto dall'art. 2 comma 1 della Legge n. 328/2000.

Le donne madri e/o gestanti possono essere collocati in struttura dai Servizi Sociali del territorio di appartenenza, che formulano una proposta di inserimento in modo diretto o congiuntamente a un provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

La decisione per l'ammissione in Comunità viene adottata sulla base della valutazione compiuta in seguito ad accordi e colloqui tra la Coordinatrice della Comunità e l'Assistente Sociale del Comune di provenienza della donna e con eventuali altri servizi territoriali coinvolti nel caso in esame, tenuto conto della corrispondenza tra i bisogni e le esigenze presentati dal caso concreto e le opportunità offerte dalla Comunità.

I Servizi Sociali territorialmente competenti, al momento dell'ingresso, devono fornire tutte le informazioni disponibili sul minore e sulla donna al fine di facilitare l'elaborazione di un progetto educativo adeguato al nucleo (relazione scritta, documentazione sanitaria, scolastica e anagrafica, eventuale valutazione psicologica, eventuali decreti del Tpm.).

Altresì, devono fornire la documentazione relativa all'impegno di spesa da parte del Comune e le informazioni utili e necessarie per la fatturazione.

Nei casi di accoglienza d'urgenza si concordano procedure diverse ed individualizzate.

Le dimissioni avvengono di regola al termine del progetto educativo su decisione dell'Ente collocante, d'intesa con la Struttura, con un preavviso di almeno 7 giorni lavorativi.

LE MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITÀ

La Comunità è attiva 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Le attività quotidiane relative alla gestione della casa devono essere autogestite, sulla base di regole condivise, dalle donne ospiti della Comunità.

Le donne accolte si occupano personalmente dell'igiene sia degli spazi comuni che degli spazi privati; si dedicano, a turno, alla preparazione dei pasti e di quanto necessario per il vivere quotidiano.

Inoltre, le madri si occupano personalmente del proprio figlio e vengono sostituite solo in caso di assenza motivata.

Le donne e i bambini possono ricevere visite da parte di familiari e amici, in base al relativo

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

progetto individuale, e concordando modi e tempi con i Servizi Sociali e, eventualmente, con il Tribunale per i Minorenni.

REGOLE DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI DELLA COMUNITÀ

Il presente regolamento ha come obiettivo quello di creare un ambiente accogliente e sereno nel pieno rispetto delle esigenze individuali e comunitarie.

art. 1 All’ingresso l’equipe provvederà a fornire ad ogni ospite quanto necessario per l’igiene personale, l’igiene della propria stanza e per la pulizia dei propri capi di abbigliamento;

art. 2 Ogni giorno le donne devono provvedere al riordino e alla pulizia della propria stanza;

art. 3 Le donne devono provvedere all’accudimento e cura dei propri figli e saranno sostituiti in ciò solo in caso di motivi validi, quali malattia o assenza giustificata;

art. 4 Le donne devono provvedere alla pulizia dei propri capi di abbigliamento e dei propri figli, utilizzando secondo una turnazione stabilita la lavatrice;

art. 5 Gli ospiti della Comunità devono tenere in ordine gli spazi comuni della casa e non devono lasciare in tali locali i propri oggetti personali;

art. 6 Le donne devono provvedere al riordino e alla pulizia dei locali comuni rispettando turni e tempi stabiliti insieme all’equipe;

art. 7 Le donne devono provvedere a turno alla preparazione dei pasti e al riordino della cucina subito dopo i pasti;

art. 8 Gli ospiti sono tenuti a consumare insieme i pasti rispettando i seguenti orari:

colazione ore 7.30/8.30

pranzo ore 13.00/13.30

break time ore 16.30/17.00

cena ore 20.00/20.30

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

- art. 9** Le donne devono comunicare all’operatore di turno eventuali assenze ai pasti;
- art. 10** Le donne devono provvedere personalmente ad alimentare la prole e a preparare loro i pasti;
- art. 11** Gli ospiti della Comunità devono rispettare l’orario di riposo giornaliero che va dalle 14.00 alle 16.00; in tale arco di tempo gli ospiti possono riposarsi nella propria stanza o intrattenersi nei locali comuni rispettando il riposo altrui;
- art. 12** Le donne possono guardare la televisione dalle 14.00 alle 16.00 e dalle 21.00 alle 23.00; è consentito guardare la televisione in orario diverso da quello indicato in caso di telegiornale o di avvenimento importante (in tal caso va concordato l’orario con l’operatore di turno); i minori possono guardare la televisione durante la programmazione di cartoni animati o di programmi adatti alla loro età dalle 16.00 alle 17.00 e dalle 19.00 alle 20.00;
- art. 13** Gli ospiti devono concordare con l’operatore di turno eventuali uscite con e senza figli, rispettando modalità e tempi indicati e tenuto conto di eventuali prescrizioni da parte dei Servizi Sociali o del TpM;
- art. 14** Gli ospiti possono utilizzare il telefono della Comunità solo in seguito a permesso da parte dell’operatore di turno e per telefonate strettamente necessarie; altresì possono ricevere telefonate in orari che non siano d’intralcio alle normali attività della Comunità;
- art. 15** È vietato l’uso del cellulare nelle ore notturne e durante le attività psico-educative e socio-ricreative di gruppo. L’operatore di turno si riserva la facoltà di far spegnere i cellulari qualora questi siano da intralcio al normale svolgimento delle mansioni quotidiani e all’attuazione del progetto educativo individualizzato;
- art. 16** Le visite in Struttura vanno concordate con il Coordinatore e sono consentite in orari che non intralcino le quotidiane attività della Comunità. Le donne possono accogliere parenti e/o amici negli spazi comuni;
- art. 17** Le donne devono rispettare le prescrizioni relative agli incontri del proprio figlio con il padre senza mettere in atto comportamenti oppositivi e ostacolanti la relazione padre-figlio;

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

- art. 20** È vietato entrare nelle stanze degli altri ospiti se non espressamente invitati a farlo;
- art. 21** È assolutamente vietato entrare in segreteria;
- art. 22** È vietato fumare negli spazi comuni e nella propria stanza;
- art. 23** Tutti gli ospiti della Comunità devono rispettarsi a vicenda e devono aver rispetto di usanze, religioni e culture altre;
- art. 24** Tutti gli ospiti devono rispettarsi a vicenda e devono rispettare gli operatori che a diverso titolo lavorano in Comunità.

Tutto quanto non espressamente indicato nel regolamento va concordato con la Coordinatrice della Comunità.

Parte III

PROGETTO EDUCATIVO GENERALE

La crescita individuale e di gruppo è l'obiettivo generale del progetto educativo, improntato ai principi di *empowerment della persona*.

L'empowerment è un processo che porta all'acquisizione di “potere”, incremento delle capacità della persona a controllare/padroneggiare attivamente la propria vita (Rappaport). La donna accolta in comunità appare psicologicamente debole, dipendente, passiva, rassegnata, con scarsa fiducia nelle proprie capacità. Ogni evento è considerato come al di fuori della propria capacità di controllo e di dominio.

Le azioni e gli interventi centrati sull'empowerment mirano a far acquisire la fiducia in se stessi e l'autonomia, a far proprio il senso di rispetto (di sé e degli altri) e di responsabilità.

L'équipe educativa per favorire lo sviluppo dell'empowerment delle donne ospitate in Comunità, partendo dalle esigenze e dalle problematiche personali delle stesse, individuano la strategia d'intervento più adeguata.

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

Particolare attenzione è dedicato all’**ascolto attivo**, presupposto fondamentale per qualsiasi tipo di comunicazione e di relazione significativa e costruttiva.

A livello individuale ogni donna viene seguita con colloqui informali, colloqui settimanali individuali, incontri di gruppo, momenti specifici legati alla cura del figlio e alla gestione di attività domestiche.

Il lavoro di gruppo viene svolto attraverso:

- a) momenti comunitari informali (pranzo, cena, break, feste);
- b) attività ricreative, sportive o sociali, svolte sia all’interno sia all’esterno della casa;
- c) momenti comunitari formali, quali incontri di gruppo in cui vengono riesaminati e opportunamente affrontati temi e problematiche che emergono nella vita comunitaria (agli incontri di gruppo partecipano al completo l’équipe educativa e gli ospiti).

Il percorso di crescita individuale prevede inoltre una serie di interventi che si svolgono all’esterno della casa, con la collaborazione dei servizi territoriali.

Ogni donna, in base alle proprie esigenze e ai propri desideri, ha così l’opportunità di proseguire e/o concludere gli studi, frequentare corsi professionali, cercare e avviare un lavoro, cercare un alloggio.

Le mamme vengono accompagnate (almeno all’inizio) ai vari servizi territoriali: consultori, strutture ospedaliere, medici di base, consulenze psicologiche e servizi specialistici. Vengono inoltre sostenute e guidate nella cura e nell’accudimento del proprio bambino e vengono sostituite in tali attività solo in caso di assenza motivata.

Per quanto riguarda i minori ospitati, l’équipe della Comunità, coinvolgendo e sostenendo la madre, si occuperà di loro curandone l’inserimento nei nidi, nelle scuole o in corsi di formazione professionale. Inoltre i minori saranno coinvolti in attività ludico-ricreative e sportive esterne alla casa, in momenti di festa e convivialità (interni ed esterni alla Comunità) e in gite formative e ricreative.

L’équipe, infine, avvalendosi anche di figure professionali promuoverà esperienze, interne ed esterne, volte a stimolare i piccoli sul piano affettivo, cognitivo e sociale, al fine di garantire loro un adeguato percorso di crescita.

Il **Progetto Educativo Generale** si articola nelle seguenti fasi:

- 1 **Ingresso:** il caso viene presentato all'equipe educativa da parte del Coordinatore della Comunità. Nell'incontro si discutono gli adattamenti da compiere a salvaguardia degli equilibri del gruppo delle madri e dei bambini già ospitati. Le donne e i bambini già accolti vengono informati e preparati al nuovo ingresso;
- 2 **Accoglienza:** particolare importanza è dedicato all'accoglienza, momento fondamentale durante il quale si pongono le basi per un efficace e proficuo percorso educativo. L'educatore/operatore, insieme al gruppo di donne già ospitato, organizza gli spazi per l'accoglienza; affianca e accompagna la gestante o la madre con figlio nel momento di presentazione degli ospiti già presenti, dell'equipe educativa e della casa; informa sui criteri di organizzazione della Comunità, sul regolamento interno, sui diritti degli ospiti e le relative forme di tutela e garanzia; accompagna la donna nella propria stanza e si assicura che la stessa abbia il necessario per sé e per il proprio figlio; raccoglie la documentazione personale e sanitaria da acquisire nella cartella personale; consegna alla donna il regolamento interno e la carta servizi della Comunità;
- 3 **Osservazione:** durante le prime settimane ogni ospite viene seguito in modo particolarmente attento, attraverso una registrazione giornaliera dettagliata. Il personale educativo raccoglie le osservazioni, servendosi soprattutto del metodo dell' “*Infant-Observation*”. È da queste osservazioni che si giunge, in seguito, alla formulazione di un progetto educativo individuale. Gli educatori/operatori prendono nota del cammino di ogni ospite, degli interventi attuati, dei progressi e dei problemi che possono verificarsi durante il percorso. Tutti gli elementi di osservazione raccolti e registrati sono inseriti nel diario di bordo.
- 4 **Progetto Educativo Individuale (P.E.I.):** entro i primi due mesi dall'ingresso, sulla base delle conoscenze tratte dall'osservazione diretta e dalle informazioni acquisite, l'equipe educativa, in stretta collaborazione con i servizi sociali e socio-sanitari territorialmente competenti, elabora il progetto educativo individuale, il quale:
 - definisce gli obiettivi specifici da perseguire con riferimento alla gestante, alla madre e al

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

bambino, tenuto conto delle eventuali prescrizioni del TpM;

- definisce gli interventi da attivare nei confronti dei soggetti ospitati (con il coinvolgimento dei loro familiari e dell'eventuale partner) mediante il ricorso ai servizi educativi, sociali, sanitari, scolastici, di formazione professionale, di orientamento al lavoro, di reinserimento abitativo;
- suddivide i compiti tra i soggetti che hanno responsabilità nella realizzazione del progetto educativo individuale;
- verifica il piano educativo individuale con periodicità quindicinale: si definisce la frequenza delle verifiche con gli operatori esterni;
- valuta i tempi di permanenza in Comunità;

5 **Le dimissioni:** l'azione della Comunità è diretta a creare le condizioni per affrontare, in modo programmato e graduale, tanto le dimissioni della coppia madre-figlio che, eventualmente, le dimissioni separate, in funzione dell'affidamento familiare o dell'adozione del bambino. Il momento in cui la donna lascia la Comunità è sicuramente difficile, sia per lei che per il gruppo. Gli educatori/operatori cercano di contenere e risolvere le paure e le incertezze, garantendo alla madre, laddove possibile, la possibilità di rivolgersi alla Comunità tutte le volte che ne sentirà il bisogno;

6

7 **Dopo le dimissioni:** L'équipe educativa collabora con i servizi sociali e socio-sanitari territorialmente competenti nei casi in cui, dietro formale richiesta degli stessi servizi, risulti necessario assicurare temporaneamente una relazione di sostegno da parte della struttura.

IL PERSONALE EDUCATIVO

L'équipe educativa è composta da:

- Coordinatore della Comunità

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

- Psicologo/psicoterapeuta
- Figure professionali di III livello (educatori professionali, laureato in scienze dell’educazione/formazione, psicologo, assistente sociale)
- Figure professionali di II livello (operatori con formazione specifica su tematiche educative e psicopedagogiche relative all’età evolutiva)

L’équipe educativa organizza la propria attività secondo i principi della collaborazione, dell’integrazione delle funzioni e del pieno rispetto della persona.

L’équipe assicura l’attuazione del progetto educativo della Comunità e concorre all’elaborazione, attuazione e verifica dei progetti educativi individuali. L’assegnazione dei compiti tra i componenti dell’équipe educativa viene assicurata dal responsabile della Comunità salvaguardando il principio della continuità delle relazioni interpersonali tra operatori e ospiti.

Il **Coordinatore della Comunità** cura i rapporti, sotto il profilo giuridico, amministrativo, economico e socio-assistenziale, con gli enti che fanno richiesta di collocamento; cura i rapporti con le autorità giudiziarie ordinarie e minorili e con le autorità di pubblica sicurezza; valuta l’ammissione di nuovi utenti in Comunità e si occupa degli adempimenti amministrativi relativi agli ingressi e alle dimissioni delle persone accolte. Promuove e coordina il lavoro educativo della Comunità e gestisce il gruppo degli educatori/operatori; vigila sull’attuazione corretta delle linee operative dei progetti educativi individuali; definisce, in raccordo con lo psicologo, i programmi e gli interventi di consulenza, supervisione, aggiornamento e formazione professionale del personale educativo; indice e coordina le riunioni d’équipe;

Le **Figure professionali di III livello** (Educatore professionale, laureato in scienze dell’educazione/formazione, psicologo, assistente sociale) assicurano l’attuazione del progetto educativo generale e dei progetti educativi individuali; concorrono all’elaborazione, attuazione e verifica dei progetti educativi individuali; programmano, organizzano e attuano attività ludico-ricreative e sociali individuali e di gruppo e, in generale, attività finalizzate

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

allo sviluppo delle potenzialità della persona e alla promozione di processi di emancipazione, partecipazione e inserimento/reinserimento sociale;

Lo *Psicologo/psicoterapeuta* sostiene e supporta le persone ospitate in un percorso di crescita individuale e di gruppo; organizza e sostiene gli incontri individuali degli utenti e gli incontri di gruppo; definisce, in raccordo con il Coordinatore della Comunità, i programmi e gli interventi di consulenza, supervisione, aggiornamento e formazione professionale degli operatori;

Le **Figure professionali di II livello** (operatori con formazione specifica su tematiche educative e psicopedagogiche relative all'età evolutiva) collaborano nell'elaborazione e attuazione dei progetti educativi individuali; supportano gli educatori nell'attuazione delle attività ricreative e sociali individuali e di gruppo e nelle diverse attività finalizzate allo sviluppo delle potenzialità della persona e alla promozione di processi di inserimento e partecipazione sociale.

AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Al fine di assicurare il costante sviluppo qualitativo dei servizi, il Coordinatore della Comunità programma e attua iniziative di formazione e di aggiornamento del personale che opera nella Comunità, in modo da promuoverne la crescita personale e professionale.

Inoltre, in sintonia con le esigenze e i bisogni della Comunità, è garantito il diritto alla formazione, all'aggiornamento, alla qualificazione e alla specializzazione del personale di lavoro.

ALTRE FIGURE PROFESSIONALI E VOLONTARI FUNZIONALI ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La Comunità “Casa di Noemi”, nell'attività di supporto alla realizzazione del progetto educativo generale e dei progetti educativi individuali, si avvale della collaborazione di

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

figure professionali e volontari opportunamente formati e in continuo aggiornamento.

Gli interventi dei volontari si svolgono, di norma, in aree e tempi specifici, individuati dall'equipe educativa.

La Comunità per le attività dei servizi residenziali si può avvalere anche dell'opera dei/delle ragazzi/ragazze del Servizio Civile, secondo quanto specificato da apposite convenzioni con il competente ufficio ministeriale.

Infine la Comunità può avvalersi, nella realizzazione degli interventi educativi, dell'opera di tirocinanti universitari e di scuole di formazione professionale, secondo criteri e accordi stabiliti da apposite convenzioni.

I volontari, i/le ragazzi/e del Servizio Civile e i tirocinanti sono tenuti al rispetto delle norme vigenti in materia di tutela dei diritti degli ospiti della Comunità.

LA DOCUMENTAZIONE

È costantemente curata la documentazione sul servizio, sulla sua evoluzione, sugli ospiti e sui processi operativi.

Il sistema informativo della Comunità, costantemente aggiornato, raccoglie e conserva, nel rispetto della normativa sulla privacy, la seguente documentazione:

1 il progetto educativo generale del servizio, gli aggiornamenti periodici e ogni altro documento prodotto dalla Comunità, utile alla memoria del servizio;

2 i dati quantitativi del servizio (flusso delle ammissioni e delle dimissioni, presenze dei volontari);

3 fascicolo di ogni ospite (cartella personale):

- documentazione d'ingresso: relazione sociale da parte dei servizi invianti, eventuale relazione psicologica, scheda sanitaria, provvedimenti dell'autorità giudiziaria, documenti amministrativi e anagrafici (dati anagrafici, permesso di soggiorno,

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

documento per l’assistenza sanitaria, documentazione scolastica, provvedimento di impegnativa di spesa a parte dell’ente competente);

- progetto educativo individuale e suoi aggiornamenti;
- registrazione visite dei familiari, uscite con familiari; osservazioni/annotazioni durante le visite in Struttura;
- documento di dimissione (scheda di dimissione e relazione conclusiva)

4 Registro delle presenze del personale con indicazione dei turni e delle relative mansioni; quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra gli operatori; diario di bordo; verbali delle riunioni di equipe;

5 Rapporti con i servizi del territorio.

La Comunità dispone di una bacheca a carattere formativo/informativo, che mette a disposizione degli operatori materiale cartaceo utile per il lavoro educativo, nonché la documentazione legislativa, professionale e amministrativa riguardante le comunità di accoglienza.

Parte IV

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

Al fine di favorire l’inserimento sociale delle persone accolte la Comunità collabora con associazioni di volontariato e centri di aggregazione presenti sul territorio. Attualmente, la Comunità collabora con il Centro per la famiglia “L’Arcobaleno”, sito in Grumo Nevano (NA), il quale mette a disposizione professionisti quali avvocati, mediatori familiari, psicologi, psichiatri e volontari esperti in dipendenze e problematiche sociali.

Altresì la Comunità collabora con enti di formazione professionale, unità socio-sanitarie e servizi sociali territorialmente competenti.

RAPPORTI CON L'ENTE COLLOCANTE E TARIFFARIO

L'onere del servizio è a carico del Comune di residenza delle persone collocate.

I rapporti con L'Ente collocante sono determinati sulla base di convenzioni o lettera contratto con relativa impegnativa di spesa da formalizzarsi al momento del collocamento. In caso di collocamento urgente tale documentazione può essere presentata alla Struttura entro una settimana dal collocamento.

Il tariffario della Comunità “Casa di Noemi” si basa su quanto stabilito dalla Delibera n. 1351 del 20 luglio 2007 (BURC n. 48 del 03/09/07).

La tariffa giornaliera è di 94,00 (iva esclusa) per ciascun minore e di 40,00 euro (iva esclusa) per le madri.

Per le degenze ospedaliere e per il rientro in famiglia per periodi brevi/vacanze/festività dovrà essere corrisposta la retta base fino al 10° giorno di assenza dalla Struttura.

Nel caso di vacanze/rientri in famiglia per periodi medio-lunghi, ovvero dopo il 10° giorno, dovrà essere corrisposta una retta giornaliera pari all'80%.

In caso di assenza arbitraria della madre dalla Struttura dovrà essere corrisposto il 100% della retta solamente per i primi 5 giorni in cui la donna ha diritto alla conservazione del posto.

Negli anni successivi, la Comunità si riserva la facoltà di modificare le tariffe in base a successive direttive regionali e/o ad esigenze gestionali interne.

Le dimissioni avvengono di regola al termine del progetto educativo su decisione dell'Ente collocante, d'intesa con la Struttura, con un preavviso di almeno 7 giorni lavorativi.

POSSIBILITÀ DI RECLAMO

Qualunque espressione di insoddisfazione o eventuale segnalazione di disservizi può essere segnalata al Coordinatore della Comunità.

Il reclamo può essere presentato per iscritto, per lettera, via fax o e-mail.

Ai reclami presentati per iscritto, il Coordinatore s’impegna a dare risposta scritta nel termine di trenta giorni dall’avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni sull’accaduto e le azioni intraprese al fine di prevenirne la ripetizione.

Codice deontologico degli Operatori della Comunità

“Casa di Noemi”

Il presente Codice deontologico guida gli operatori della Comunità “Casa di Noemi” (successivamente denominati “operatori”) che a diverso titolo operano in Comunità nello sviluppo della identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile. È uno strumento che informa, inoltre, l'utente sui comportamenti che può attendersi dall'operatori.

Gli operatori sono tenuti alla conoscenza, comprensione e diffusione della Carta Etica e si impegnano a rispettarla ed a farla rispettare.

Il codice deontologico è sottoscritto da tutti i collaboratori della struttura e messo a conoscenza dei servizi sociali territoriali e degli ospiti della Comunità

1. Principi generali

1.1 Eguaglianza ed imparzialità.

Nel pieno rispetto del principio di eguaglianza sancito dalla Costituzione (art. 3) s'intende assicurare uguale cura e attenzione ad ogni persona evitando qualsiasi ingiustificata discriminazione riguardante sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale e ogni altra situazione rientrante nella sfera dei diritti individuali.

Nel caso di conflitti determinati da profonde diversità etiche, l'operatore si impegna a trovare la soluzione attraverso il dialogo.

L'operatore ispira la propria attività professionale ed i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, imparzialità e professionalità e intende assicurare uguale cura e attenzione ad ogni persona.

1.2 Partecipazione.

La partecipazione degli utenti alla gestione della vita comunitaria deve essere sempre stimolata dall'operatore. Le donne ospitate sono sollecitate a partecipare direttamente alla gestione della casa, occupandosi personalmente dell'igiene della stessa, della preparazione dei pasti e di tutto il necessario per vivere la quotidianità in un ambiente accogliente e familiare.

Tale partecipazione vuole avere un duplice obiettivo: da una parte vuole favorire l'instaurarsi di un clima familiare e sereno tra gli utenti ospiti della Comunità dall'altro vuole porre le basi per il processo di emancipazione e di crescita personale e sociale degli utenti.

Altresì gli operatori s'impegnano a favorire la collaborazione dei servizi sociali, socio-sanitari e di altre agenzie socio-educative del territorio in vista della conoscenza, della programmazione e della verifica del servizio.

1.3 Efficienza ed efficacia.

L'operatore deve attivare tutte le azioni di sua competenza per contribuire a garantire un'erogazione del servizio efficiente ed efficace.

1.4 Segretezza e riservatezza.

Per l'adempimento dei compiti istituzionali di tutela dei bambini e delle madri ospitati nella Comunità residenziale, i dati personali sono trattati essenzialmente al fine di impostare e attuare il progetto educativo individuale e al fine di collaborare con i servizi sociali, con le aziende sanitarie locali, con i presidi ospedalieri, con le autorità giudiziarie ordinarie e minorili e con le autorità di pubblica sicurezza.

Agli enti e uffici citati, coinvolti a diverso titolo nei programmi d'intervento a favore delle persone accolte, l'operatore incaricato, nel pieno rispetto dei diritti e della dignità degli interessati, trasmette, secondo le esigenze del caso, segnalazioni, relazioni informative e di proposta finalizzate all'adozione di decisioni e di provvedimenti utili per assicurare agli

interessati condizioni di vita idonee ad un equilibrato sviluppo personale e ad un positiva integrazione sociale.

Gli operatori, nel trattamento dei dati personali di soggetti minorenni informano gli esercenti la potestà genitoriale o i tutori sulle finalità del trattamento, nel rispetto della normativa vigente.

L'operatore, nel rispetto della normativa vigente in materia di Privacy, deve osservare il diritto/dovere di mantenere il segreto sull'attività prestata e su tutte le informazioni che siano fornite dalla parte assistita o di cui si sia venuto a conoscenza in dipendenza della propria attività professionale.

1.5 Lealtà, correttezza, trasparenza e volontarietà dell'azione.

L'operatore deve svolgere la propria attività professionale con diligenza, lealtà e correttezza, senza proporre azioni od assumere iniziative che possano portare a compiere consapevolmente azioni contrarie all'interesse dell'utente o nei confronti dei colleghi, comprese le false dichiarazioni e la manipolazione di documenti e dati, oppure tese ad acquisire vantaggi personali.

2. Rapporto con l'utente

L'utente, in quanto soggetto che esprime richieste che nascono da bisogni ed interessi, è il “centro” dell'azione dell'operatore.

Porre al centro la persona è fondamentale per l'erogazione di prestazioni relazionali che possano valorizzare l'individuo, con le sue esigenze, le sue potenzialità e risorse.

L'operatore ascolta, informa, coinvolge la persona e valuta con la stessa i bisogni assistenziali, anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e consentire all'assistito di esprimere le proprie scelte.

2.1 Diritti e doveri delle persone.

L'azione dell'operatore deve essere incentrata sull'attuazione del ben-essere comune, promuovendo la tutela dei diritti personali e la conoscenza dei propri doveri, al fine di permettere lo sviluppo di un individuo capace di esprimersi nel pieno rispetto della comunità in cui vive.

L'operatore si adopera affinché sia presa in considerazione l'opinione del minore rispetto all'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato, in relazione all'età ed al suo grado di maturità, nonché della madre dello stesso.

2.2 Domiciliarietà e socializzazione.

L'azione dell'operatore è orientata alla promozione di interventi finalizzati alla crescita personale e sociale degli utenti, nonché alla continua concertazione tra diversi servizi, per una cura dell'individuo completa che valuti tutte le esigenze, le risorse e le possibilità d'intervento, al fine di rimuovere efficacemente le situazioni di disagio e di favorirne il re-inserimento sociale.

2.3 L'informazione.

L'azione dell'operatore è orientata alla promozione della libera espressione, favorisce la fruibilità delle informazioni e delle conoscenze utili per la crescita, personale e professionale, per la manifestazione delle esigenze e delle risorse, finalizzate alla migliore fruizione dei servizi erogati.

3. Aspetti e modalità del servizio

L'operatore esprime la sua specificità professionale nella peculiare attenzione che pone nel perseguire obiettivi operativi di prevenzione, promozione, cura e sostegno, sia nei confronti

della stessa persona sia verso le agenzie sociali preposte a rispondere ai molteplici e mutevoli bisogni dei cittadini, traducendo i principi ispiratori della legislazione sociale in rapporti quotidiani di opere, servizi, prassi e cultura sociale.

L'operatore pone massima attenzione allo sviluppo delle proprie conoscenze e abilità per offrire sempre un intervento qualificato ed efficace, anche attraverso una cura continua e costante alla propria formazione e al proprio diritto-dovere di aggiornamento.

3.1 Responsabilità.

L'operatore aderendo alla presente Carta Etica agisce in coerenza con i principi, i valori, le norme, anche non scritte, su cui si fonda la propria professione e nel rispetto dei paradigmi scientifici, metodologici e tecnici che la contraddistinguono.

L'accettazione di un incarico professionale presume adeguate competenze, accertabili e documentabili, per cui l'operatore ha l'obbligo morale di non accettare incarichi che sappia di non poter svolgere o che competano ad altre figure professionali.

L'operatore che svolge mansioni direttive deve avvalersi di ogni metodologia utile alla verifica e all'accertamento della professionalità e delle competenze degli operatori che coordina.

3.2 Colleghi e altre figure professionali.

Ogni competenza professionale è per sua natura specifica, limitata e parziale: la reciproca conoscenza, il rispetto delle specificità e dell'autonomia di ogni professione, la pari dignità di ogni operatore, lo scambio di comunicazioni ed informazioni hanno rilevanza e determinano responsabilità etiche.

L'operatore collabora con i colleghi di cui riconosce e rispetta lo specifico apporto all'interno dell'équipe.

L'operatore tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà. Si adopera affinché la diversità di opinione non ostacoli il progetto educativo.

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini “Casa di Noemi”
sede operativa in Frattamaggiore (NA) alla via P. M. Vergara n. 52

L'operatore ha il dovere di autovalutarsi, e di sottoporre il proprio operato a verifica, anche ai fini dello sviluppo professionale.

L'operatore è tenuto a segnalare al Responsabile della Comunità ogni abuso o comportamento contrario alla deontologia attuato dai colleghi.

L'operatore, in relazione alle proprie mansioni, non solo deve impostare il proprio contegno in base al rispetto ed alla comprensione dell'utente, ma deve anche cercare di attenersi alle direttive ed alle regole del suo gruppo lavoro, osservando in modo scrupoloso i propri doveri.