

CARTA DEI SERVIZI 2014

Associazione "L'Abbraccio-ONLUS"

Perché è nata "L'Abbraccio-onlus"

L'Associazione "L'Abbraccio- onlus", che è su base volontaria e non ha fini di lucro, è stata fondata a Salerno nel corso del 2005, da alcuni operatori che hanno maturato un'esperienza ultradecennale nel Progetto Uomo, ideato dal Centro Italiano di Solidarietà, fondato da don Mario Picchi - Roma.

Scopo dell'Associazione, è quello di dare ascolto al disagio di coloro i quali vivono una condizione di solitudine e di costruire nuovi percorsi di vita verso l'agio.

Per questo motivo, l'Associazione è impegnata a realizzare comunità solidali ispirate ai principi di base del Progetto Uomo ("Tu solo puoi farlo, ma non da solo"), modellando un cammino di crescita personale (attraverso la comunità di orientamento, la comunità educativa e/o la comunità di inserimento) che risulti adeguato ai bisogni ed alle risorse umane della persona che si rivolge all'Associazione.

Con questo animo, l'Abbraccio onlus, anche attraverso forme di collaborazione con altri Enti, pubblici o privati, in Italia o all'estero, progetta e realizza quotidianamente le sue attività in favore di:

- a) minori;
- b) tossicodipendenti;
- c) alcolisti;
- d) indigenti;
- e) soggetti con disturbi psichici;
- f) persone in difficoltà;

nel campo della:

- a) assistenza sociale e socio-sanitaria;
- b) istruzione;
- c) formazione;
- d) tutela dei diritti civili;
- e) solidarietà sociale.

secondo i seguenti **Principi fondamentali**:

- **eguaglianza**: chiunque si rivolge all'Abbraccio-Onlus è una persona a cui garantire uguaglianza ed equità di trattamento. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **imparzialità**: l'Abbraccio-Onlus opera con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti delle persone che si rivolgono all'Associazione.
- **diritto di scelta**: la persona che si rivolge all'Associazione ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio offerto.
- **continuità**: l'Abbraccio-Onlus garantisce la regolarità e la continuità del servizio, riducendo il più possibile i disagi che possono derivare alla persona che si rivolge all'Associazione in caso di funzionamento irregolare, sospensione temporanea o definitiva del servizio.
- **partecipazione**: l'Abbraccio-Onlus è impegnata a migliorare continuamente la qualità dei servizi resi, prestando la dovuta attenzione al grado di soddisfazione espresso dai destinatari finali, a cui viene riconosciuto il diritto di accesso ad informazioni chiare e comprensibili, mediante procedure semplificate.
- **efficienza ed efficacia**: l'Abbraccio-Onlus è impegnata ad erogare i servizi in modo efficace ed efficiente, valutando il grado di soddisfazione dei bisogni di cui sono portatori le persone che si rivolgono all'Associazione e la sostenibilità economica del servizio offerto.

I servizi de L'Abbraccio-Onlus, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, sono organizzati secondo le seguenti linee guida:

- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona in disagio all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso dalla persona che si rivolge all'associazione;
- affidamento dei servizi a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza degli spazi in cui vengono ubicati i servizi, nel rispetto della normativa vigente nel settore di intervento;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio.

Qualità

L'Abbraccio-ONLUS definisce preventivamente i criteri attraverso i quali si impegna a valutare la qualità dei suoi servizi, tenendo conto delle caratteristiche specifiche di ciascuno di essi.

Modalità di tutela e di verifica

In caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta dei Servizi, la persona che si rivolge all'Associazione può far pervenire alla Segreteria dell'Associazione un reclamo scritto in carta semplice, che sarà esaminato dal Consiglio di Amministrazione dell'Associazione garantendo:

- una serena valutazione dei motivi di insoddisfazione verso il servizio reso dall'Associazione;
- riservatezza di quanto esposto;
- una risposta chiara nel termine massimo di trenta giorni.

Per una corretta valutazione sulla qualità dei servizi resi dall'Associazione, i reclami pervenuti vanno integrati con le risultanze delle analisi di "soddisfazione dell'utente", al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità. L'Associazione adotta idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:

- a compiere periodica rilevazione per ogni tipologia di servizio, mediante verifica dei risultati attesi, in concerto con l'utente e/o tutore e/o enti istituzionali coinvolti;
- ad analizzare i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'utente/famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- informazioni ricevute;
- accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- possibilità di sentirsi al centro del percorso terapeutico - riabilitativo;
- aiuto e sostegno ricevuto;
- riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.

Risorse Umane

L'Associazione garantisce la competenza e la professionalità degli operatori in essa impegnati, così come richiesto dalla normativa vigente.

Rete di riferimento

Autorità giudiziarie minorili del territorio italiano, Piano di zona S2 ed S6, Università degli Studi di Salerno, Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli, Istituto Tecnico per Attività Sociali "S. Caterina da Siena" di Salerno, Istituto Cortivo di Padova, Università di Roma "La Sapienza", facoltà di Psicologia, Istituto di psicoterapia della Gestalt e analisi transazionale, Arci Servizio Civile Salerno.

Figure di riferimento e di coordinamento dell'Associazione

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante de l'Abbraccio-onlus: Matteo Marzano – presidenza@abbraccio-onlus.it

Donazioni

L'Associazione svolge la sua attività anche grazie ai preziosi sostenitori che apprezzano il lavoro svolto quotidianamente dagli operatori.

Essi fanno pervenire il loro contributo:

- con la dichiarazione dei redditi devolvendo il 5 per mille dell'imponibile Irpef : "Associazione l'Abbraccio - onlus" c. f. 95095810651
- mediante donazioni

Sede dell'Associazione

L'Associazione svolge le sue attività nei locali della Scuola Elementare "S. Leonardo" sita a Salerno in via Fresa, 1 – Tel/fax: 089/30.15.19

Il sito

Per qualunque ulteriore informazione l'Associazione ha attivato il sito www.abbraccio-onlus.it e il canale facebook www.facebook.com/labbraccio

Comunità educative

a) in favore dei Minori

1 COMUNITA' ALLOGGIO RESIDENZIALE "IL CASALE"

Anno di attivazione del servizio.

2006

Cosa è

La Comunità Alloggio "Il Casale" è un servizio rivolto ai minori che, non avendo un ambiente familiare adeguato, vivono una situazione di grave disagio personale e sociale. L'inserimento in comunità è finalizzato a creare le condizioni per un ritorno del minore nel più breve tempo possibile nell'ambiente familiare di origine, o laddove non fosse possibile, per creare le condizioni per la sua autonomia.

Per chi

Massimo 8 minori, maschi e femmine.

Come

La comunità alloggio si configura come luogo nel quale si esplica un percorso residenziale temporaneo che va dal momento della presa in carico del minore al suo reinserimento familiare e/o sociale; una struttura di passaggio evolutivo tra situazioni di vita inadeguate e nuove e più proficue opportunità.

L'obiettivo generale che l'esperienza di comunità vuole favorire è l'orientamento sociale del minore, attraverso la promozione delle "Life Skills", una gamma di abilità cognitive, emotive e relazionali di base, che consentono alle persone di operare con competenza sia sul piano individuale che su quello sociale.

"(...)Le Life Skills sono le competenze che portano a comportamenti positivi e di adattamento che rendono l'individuo capace (enable) di far fronte efficacemente alle richieste e alle sfide della vita di tutti i giorni." (OMS: WHO/MNH/PSF/93.7A.Rev.2)

Possono essere raggruppate secondo 3 aree di competenza:

- EMOTIVA- consapevolezza di sé, gestione delle emozioni, gestione dello stress
- COGNITIVA - risolvere i problemi, prendere decisioni, senso critico, creatività
- SOCIALE - empatia, comunicazione efficace, relazioni efficaci

Gli obiettivi specifici, modulati sulla base di quelli generali e posti in essere attraverso strumenti appositamente elaborati, possono essere definiti attraverso i seguenti punti chiave:

1. Favorire il benessere psicofisico del minore
2. Garantire un ambiente accogliente che possa rappresentare una "zona di transizione" in cui il minore possa non solo sentirsi al riparo da pregresse esperienze deprimenti, maltrattanti o comunque pregiudizievoli, ma vivere relazioni significative a livello affettivo, educativo, cognitivo, sociale;
3. Garantire un ambiente emotivamente stimolante;
4. Aiutare il minore nella comprensione del "qui ed ora" del contesto comunitario, favorendo la connessione tra passato, presente e futuro, prevenendo, laddove possibile, risposte disfunzionali al vissuto di disagio (ripiegamento, rimozione, negazione ecc.)
5. Garantire il giusto equilibrio tra comprensione affettiva e rispetto delle regole;
6. Promuovere le risorse del minore, favorendone l'autonomia e il graduale reinserimento sociale.

Rapporti con le famiglie dei minori

Il legame che unisce gli ospiti della Comunità alle proprie famiglie, rappresenta un punto nodale del lavoro educativo. E' assolutamente indispensabile, curare da vicino le relazioni ed i legami con i familiari.

Confrontarsi con loro, significa identificare la Comunità come un servizio quotidiano di sostegno, di affiancamento, di supporto, di mediazione tra i bisogni dei minori e le istanze dei familiari.

La Comunità vuole, quindi, che sia garantita la continuità dei legami familiari e parentali dei minori affinché non si inneschino dinamiche di deresponsabilizzazione o di delega da parte delle famiglie. Essendo un servizio residenziale temporaneo, la Comunità non si propone come sostituto alla famiglia, ma si attiva al fine di sostenerla ed accompagnarla nel superamento delle difficoltà al fine di favorire, laddove possibile, il rientro a casa del minore.

Modalità di realizzazione

Quello che il minore trascorre in comunità sarà un tempo strutturato in base a tre fasi, che definiscono altrettanti obiettivi parziali:

- Prima fase: lo scopo di questa prima fase è garantire un clima accogliente, sereno, empatico che consenta al minore e, ove possibile, alla sua famiglia, la comprensione di tale nuova condizione di vita e fornisca un'occasione di dialogo ed elaborazione dei motivi che hanno portato al collocamento stesso; l'operatore dovrà proporsi come catalizzatore, promotore e, al contempo, elemento di sicurezza in questo percorso di presa di coscienza. L'osservazione che si compie in questa fase sarà necessaria alla strutturazione di quella successiva.
- Seconda fase: è questo il momento di strutturazione del PEI, il progetto personalizzato, cucito addosso al minore, puntando sulle sue risorse e sull'implementazione di nuove strade verso l'agio. Il PEI è finalizzato al raggiungimento di una crescita personale e di quell'autonomia che permetteranno il reinserimento sociale e, laddove possibile, familiare del minore.
- Terza fase: è questo il momento in cui il minore comincerà il suo percorso di autonomia rispetto al contesto di comunità. Non coincide strettamente con il momento della dimissione, ma si configura come un percorso verso questa. L'orientamento sociale è, infatti, il fine ultimo dell'intero progetto, nel quale il minore va seguito e aiutato, rispettando i suoi tempi e accogliendone le difficoltà. E', inoltre, necessario prevedere incontri di verifica successivi alla dimissione per garantire il buon esito del percorso e negoziare, attraverso l'aiuto dell'operatore, soluzioni nuove alle possibili problematiche emergenti.

In che modo si viene ammessi nella Comunità Alloggio

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile ad inquadrare la situazione personale del minore.

L'ammissione viene autorizzata dal Responsabile della Comunità, previo decreto del Tribunale per i Minorenni o ordinanza sindacale.

In che modo si viene dimessi dalla Comunità Alloggio

La dimissione è prevista, su proposta dell'equipe multidisciplinare:

a) quando cessino le condizioni che hanno determinato l'inserimento nella comunità, o per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel P. E. I.,

b) quando per gravi e comprovati motivi la presenza del minore rechi danno e nocimento agli altri ospiti, nel perseguimento degli obiettivi di crescita e sviluppo.

La dimissione deve essere sempre concordata con l'Ente inviante.

Modalità di funzionamento del servizio

Il servizio viene svolto tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Costo da sostenere per conto della persona che si rivolge all'Associazione

1. In caso di accoglienza di minori su disposizione delle autorità preposte, il costo sarà sostenuto dal Comune di residenza e/o Piano di zona competente per territorio, che dovrà farsi carico dell'onere finanziario, ai sensi della normativa vigente.

2. La retta giornaliera da corrispondere è di Euro 90,00 (ottanta/00), rivalutata annualmente in base agli indici ISTAT, comprensiva di vitto, alloggio, materiali e strumenti del tempo libero e di altri bisogni primari che si dovessero rendere necessari. L'assistenza sanitaria verrà assicurata tramite il S.S.N.

3. Il Coordinatore e l'educatore curano i rapporti con gli operatori del Comune di residenza del minore e concordano con i Servizi Sociali il Piano Individuale di Assistenza e il Piano Educativo Individualizzato.

Costo annuale per l'Associazione

Il costo annuale preventivato dall'Associazione per l'erogazione del servizio ammonta ad € 262.800,00 che sarà coperto dalle rette di n. __8__ ospiti per un anno

Figure di riferimento e di coordinamento del servizio

Responsabile: Ilde Rinaldi: formazione@abbraccio-onlus.it

Risorse Umane: Cooperativa Insieme

La cooperativa "Insieme" gestisce la comunità alloggio promossa dall'Abbraccio- onlus. Essa è costituita da educatori, psicologi, assistenti sociali ed animatori di comunità.

Si avvale inoltre di una rete di specialisti in regime di consulenza (neuropsichiatra, medico chirurgo, medico pediatra, nutrizionista, medico odontoiatra ecc).

Rete di riferimento

Autorità giudiziarie minorili del territorio italiano, Piano di zona S2 ed S6, Università degli Studi di Salerno, Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli, Istituto Tecnico per Attività Sociali "S. Caterina da Siena" di Salerno, Istituto Cortivo di Padova, Università di Roma "La Sapienza", facoltà di Psicologia, Istituto di psicoterapia della Gestalt e analisi transazionale, Arci Servizio Civile Salerno.

Indicatori di qualità

- numero medio di residenti nel corso dell'anno: almeno 6;
- numero di allontanamenti volontari: max 3
- media di permanenza di ciascun residente: 12/18 mesi;
- partecipazione famiglia: almeno 2;
- numero di richieste di inserimento: almeno 8;
- pareggio di bilancio;
- numero di reclami: max 3.

Sede

"Il Casale" – Viale G.R. Pastore – 84131 - Salerno – Tel/Fax 089-77.24.112

