



Cana Ad Elia



*Comunità Educativa
Mamma Bambino*

PROGETTO GENERALE

INDICE

FINALITA' ED OBIETTIVI DELLA STRUTTURA	pag. 3
<i>Mission</i>	pag. 3
<i>Modello Organizzativo</i>	pag. 4
 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	 pag. 4
<i>Struttura e ricettività</i>	pag. 4
<i>Il Personale</i>	pag. 5
 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	 pag. 6
<i>La giornata tipo in Comunità</i>	pag. 6
<i>Obiettivi generali</i>	pag. 6
<i>Obiettivi specifici</i>	pag. 7
<i>Il colloquio nella relazione d'aiuto</i>	pag. 10
<i>Progetto Quadro</i>	pag. 11
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	pag. 11
<i>Rapporti con il servizio inviante, territorio, autorità giudiziaria</i>	pag. 12
<i>Cosa succederà dopo...</i>	pag. 13
 PROCEDURE PER L'INGRESSO E DIMISSIONI	 pag. 13
<i>Modalità di richiesta di ammissione al servizio</i>	pag. 13
<i>Modalità di dimissione</i>	pag. 14
 PROCEDURE PER LE EMERGENZE	 pag. 15
<i>Assenza notturna ingiustificata mamma con bambino o donna sola</i>	pag. 15
<i>Fuga delle mamme con o senza figli</i>	pag. 16
<i>Allontanamento di un minore dalla struttura</i>	pag. 16
<i>Presenza di marito o ex compagno in casa o nei dintorni della comunità</i>	pag. 17
<i>Litigio tra le donne</i>	pag. 17
<i>Segnalazione di infortunio o malessere della donna o del bambino</i>	pag. 18
<i>Emergenze Ambientali</i>	pag. 18
 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	 pag. 18
<i>Procedure di reclamo</i>	pag. 19
<i>La soddisfazione degli utenti e degli operatori</i>	pag. 19

FINALITA' ED OBIETTIVI DELLA STRUTTURA

La Fondazione Cana AdElia svolge attività di accoglienza in struttura socio-educativa residenziale protetta a donne, gestanti e madri con i loro bambini che si trovano ad essere vittime di violenza fisica, e/o violenza psicologica, abuso, grave disagio psicosociale, economico o emergenza abitativa.

La comunità rappresenta un luogo protetto dove la madre può riorganizzare il suo progetto di vita personale e professionale. Infatti, la filosofia di fondo, su cui si è costruita la progettualità della comunità, mette come prima istanza la persona intesa nella sua complessità e dignità e l'educatore come colui che ha cura dell'altro, ossia non si sostituisce alla persona accolta ma la accompagna affinché possa riacquistare un benessere psicofisico che la aiuti a riappropriarsi di sé.

Il concetto importante è l'empowerment: le risorse della persona vengono "ritrovate" all'interno di questa stessa, attraverso un processo di conoscenza e consapevolezza di sé, che rafforza la capacità di prendere decisioni.

In un'ottica di crescita e di cambiamento, quindi, ci si propone che l'ospite possa sperimentare la sua autonomia di donna e di mamma.

Mission

Il pensiero di fondo della comunità Cana AdElia si basa sulla lettura dei bisogni individuali della mamma e del bambino.

Gli ospiti sono pertanto osservati nei loro bisogni e caratteristiche attraverso una valutazione multidisciplinare.

Lo scopo della valutazione multidisciplinare della persona è l'attivazione di forme d'intervento personalizzate, che mirano a garantire non solo la mera assistenza ma il benessere, la qualità di vita e l'attivazione del processo di autonomia in particolar modo per la donna.

Quindi la comunità si attiva al fine di:

- offrire alla donna uno spazio per orientarsi nel proprio progetto di vita partendo da sé, come donna e come madre, dalle proprie esigenze e da quelle del bambino;
- favorire e accompagnare la donna in un lavoro di elaborazione psicologica dei suoi vissuti, per raggiungere la consapevolezza delle proprie risorse interne e dei

propri punti di forza, al fine di sviluppare una propria sicurezza e l'autonomia di sé;

- rielaborare gli aspetti fallimentari dei rapporti di coppia e/o familiari, promuovendo la costruzione di una rete di relazioni affettive sane ed equilibrate;
- accompagnare la donna nell'inserimento nel tessuto sociale, in modo che possa proiettare il suo futuro anche all'esterno dell'ambito comunitario;
- supportare la donna nella ricerca di un lavoro e di un'abitazione;
- sostenere la relazione genitoriale;
- offrire spazi ricreativi e di gioco ai bambini per implementare lo sviluppo delle abilità cognitivo - relazionali;
- garantire la frequenza scolastica dei minori o l'iscrizione presso asili nido e scuole dell'infanzia del territorio.

Modello Organizzativo

Gli interventi sono garantiti dall'équipe nel suo complesso che pianifica ed organizza il susseguirsi delle attività, operando "per progetti". Sono previste riunioni periodiche dell'équipe specificamente dedicate alle seguenti attività:

- analisi del bisogno
- individuazione di percorsi personalizzati
- attivazione degli interventi
- monitoraggio dell'andamento
- verifiche degli interventi, valutazione dei risultati
- riprogrammazione.



L'équipe è gestita dal coordinatore della comunità; l'organizzazione si fonda sulla ricerca della continuità relazionale e sulla valorizzazione del lavoro di équipe, principi che garantiscono stabilità e professionalità.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Struttura a ricettività

La comunità si articola in due appartamenti adiacenti ad uso civile abitazione ed è autorizzata ad accogliere fino a quattro mamme con i propri figli. L'articolazione e

l'organizzazione degli spazi consente un'adeguata personalizzazione degli stessi e tutela la privacy del nucleo.

In particolare ogni appartamento consta di:

- due camere destinate all'accoglienza delle gestanti e/o dei nuclei con annessi due servizi igienici, uno per ogni stanza;
- una cucina (ogni nucleo ha frigorifero e dispensa dedicati);
- sala da pranzo;
- luoghi comuni, soggiorno, spazio giochi;
- in comune lavatrice ed asciugatrice
- stanza-ufficio per il personale con annesso servizio igienico (appartamento. 1).

I locali e la gestione del servizio hanno una forte caratterizzazione domestica, che favorisce l'instaurarsi di un contesto relazionale e di cura, improntato a familiarità ed affettività. Ci si prefigge, infatti, che la giornata segua i normali ritmi della famiglia: lavoro, scuola, momento dei pasti e delle pulizie, gestiti autonomamente dalle madri, in armonia con gli altri nuclei familiari accolti in casa.

Il Personale

È formato da figure professionali qualificate e costantemente aggiornate, in grado di rispondere ai bisogni degli utenti con la massima professionalità. Attualmente la copertura h24 è sostenuta interamente da personale dipendente.

L'organigramma della struttura è così composto:

- Responsabile della struttura-Presidente in carica della Fondazione;
- Coordinatore della struttura;
- Educatori professionali;
- Operatori;
- Volontari;
- Supervisore esterno – Psicologo Psicoterapeuta.

Gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Sono le figure di riferimento all'interno della casa, accompagnano la madre durante la gravidanza, nell'accudimento del bambino, nella cura di sé e nella gestione della casa. Attraverso la loro presenza quotidiana, i colloqui individuali, i momenti di gruppo, favoriscono relazioni necessarie e significative per promuovere il

percorso di crescita e di cambiamento, valorizzando le capacità e le risorse personali della madre.

La presenza di volontari, negli ultimi anni, è notevolmente diminuita, causa dell'emergenza covid e dell'ingresso in comunità di nuclei sempre più problematici, a volte aggressivi e con tratti psichiatrici. Attualmente non ci sono volontari e la conduzione delle attività è svolta da solo personale dipendente. Ad ogni modo, qualora presente, l'opera del volontario deve essere in affiancamento agli operatori nella gestione ordinaria della comunità, non si sostituisce a loro o né ne assume le funzioni. Sono previsti momenti specifici di formazione, sia per il personale che per eventuali volontari (se presenti).

La Fondazione si avvale di un supervisore esterno per garantire all'équipe una supervisione periodica strutturata.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



La giornata tipo in Comunità

In generale, la giornata, come in ogni famiglia, è scandita dai ritmi della vita quotidiana: la colazione, l'asilo o la scuola per i bimbi ed il lavoro per le mamme, i lavori in casa, la preparazione e la consumazione dei pasti, i compiti e il gioco con i piccoli, la cena, i bimbi a nanna e le chiacchiere in salotto o la televisione.

La giornata del singolo nucleo è organizzata per svolgere le diverse attività previste dal programma individuale e l'operatore si rende disponibile come facilitatore e mediatore delle varie azioni.

Particolare attenzione viene riposta nella cura e nell'igiene della casa, sia degli spazi privati sia dei luoghi di interesse comune; per la cura e l'igiene della comunità sono disposti appositi turni e modalità operative.

Poiché la responsabilità della preparazione dei pasti per il proprio nucleo familiare è un importante elemento propedeutico alla vita in autonomia, si lascia libera iniziativa alle mamme all'acquisto della spesa e alla realizzazione dei pasti da consumare.

Obiettivi generali

Il percorso educativo delle madri con bambini prevede una personalizzazione dell'intervento per ciascun nucleo familiare.

Nei confronti dei minori l'intervento è rivolto al graduale raggiungimento dell'autonomia, passando attraverso le fasi individuali (conoscenza di sé, della sfera fisica, emotiva, relazionale e psicologico-cognitiva) e quelle sociali (relazioni con la famiglia, con i componenti della comunità, con l'autorità, con la scuola, il territorio e le sue strutture). Nei confronti delle madri, l'intervento è rivolto al raggiungimento della piena consapevolezza e responsabilità personale, educativa, sociale e relazionale. Ove sia possibile, si mira ad un'autonomia non solo individuale, ma anche lavorativa ed abitativa.

Importante è anche tutto il lavoro dedicato al favorire lo sviluppo di adeguate capacità relazionali tra madre e figli, fondamentali nello sviluppo delle dinamiche familiari e sociali, soprattutto in vista delle fasi pre adolescenza e adolescenza.

Obiettivi specifici

A) Madri in stato interessante o già con figli

Le motivazioni che sottendono all'inserimento in comunità di madri con i propri figli sono molteplici: allontanamento dal nucleo originario a causa di comportamenti violenti del padre nei confronti della madre e/o dei figli; difficoltà relazionali all'interno del nucleo familiare; motivi economici e/o abitativi.

Spesso, anche quando i motivi principali dell'inserimento sono di natura economica, emergono difficoltà di tipo relazionale all'interno del nucleo familiare.

I progetti educativi sono legati alla quotidianità del nucleo e si sviluppano all'interno della giornata, nell'intento di ricreare un'ipotesi realistica simile alla vita al di fuori della comunità, affinché vi sia un'esperienza guidata e tesa all'autonomia della donna e dei bambini in un percorso di crescita personale e familiare in vista dell'uscita dalla struttura.

Alcuni progetti riguarderanno la cura igienico-sanitaria per sé e per i figli (l'importanza di lavarsi le mani, farsi la doccia, cambiare e tenere pulito un bambino etc.), altri si orienteranno verso l'aspetto emotivo (personale e in relazione agli altri), altri ancora mireranno alla competenza autonoma nel preparare i pasti per i bambini e per gli adulti in modo corretto (fare la spesa, comprendere le scadenze e le etichette, seguire le regole di conservazione etc.) osservando le norme igieniche ed alimentari.

Anche il lavoro di cura e di mantenimento del luogo in cui si vive sarà oggetto del progetto educativo. L'attività di pulizia degli spazi individuali (camera, letto e bagno) è giornaliera e spetta ad ogni donna, mentre quella degli spazi comuni (cucina, soggiorno,

atrio etc.) è soggetta a turnazione secondo piani interni alla comunità, chiaramente esposti e decisi con tutte le madri presenti.

Importante è considerare il fattore linguistico e religioso, su questi temi si attiveranno azioni educative tese alla condivisione ed alla cooperazione nel rispetto del prossimo, delle sue idee e del suo credo religioso.

All'entrata del nucleo familiare in struttura viene letto, accettato e firmato il regolamento interno, affinché fin da subito siano chiare le regole di convivenza all'interno della casa.

A.1) rapporti con il padre

Il progetto educativo prevede che vengano mantenuti i rapporti con il padre dei bambini, sempre tenendo conto delle disposizioni del Tribunale dei Minori ed in stretta collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento, onde evitare una forzata spaccatura del nucleo familiare.

Dal lavoro con le madri ed i loro figli, nasce la consapevolezza della necessità di considerare, durante la stesura del progetto educativo, la figura paterna. Qualora non sia il Tribunale dei Minori a regolamentare gli incontri con il padre, sarà il progetto educativo a prevedere e definire i modi ed i tempi di incontro del padre con la madre ed i suoi bambini.

A.2) percorso verso l'autonomia

La donna, con il supporto degli operatori ed il percorso fatto assieme a questi stessi in comunità, può ripristinare, migliorare e/o sviluppare capacità relazionali e di comunicazione, ripensare il suo ruolo di madre e di moglie, sviluppare una propria autonomia, anche dal punto di vista lavorativo. Qualora il progetto educativo lo preveda, la madre viene sostenuta dagli operatori nella ricerca di un lavoro e nello sviluppare e migliorare le relazioni amicali. Vengono progettati interventi che permettano l'incremento di una rete di rapporti che possa essere di aiuto nel momento in cui avverrà il "passaggio" dalla comunità verso un domicilio autonomo o un reinserimento nel nucleo familiare di origine.

B) Minori

I bambini, i ragazzi accolti in struttura con le loro madri, vengono compresi nella fascia d'età che va da 0 a 18 anni.

All'interno dei progetti rivolti alle madri, si individueranno gli obiettivi di accudimento, sostegno ecc. nei confronti dei figli. Ovviamente gli aspetti sono molteplici e variano da

nucleo a nucleo, in primis si valuterà la relazione mamma-figlio: appena nata, assente, da riprendere in mano e rivalorizzare.

Nei confronti dei minori, ad ampio raggio si possono elencare progetti mirati alla conoscenza di sé, all'accudimento ed al rispetto del proprio corpo, del proprio ambiente e delle proprie cose. La creazione di regole ed il rispetto di esse all'interno di luoghi comuni, condivisi con altre persone, sarà fondamentale. Verrà valutato anche il contesto scolastico, il livello di apprendimento e le difficoltà ad esso legate. Dove possibile, saranno offerti momenti ludico-sportivi, educativi, aggregativi..., sfruttando le molteplici risorse offerte dal territorio circostante la comunità.

I minori in età prescolare, qualora la madre abbia intrapreso un'attività lavorativa, saranno seguiti dagli operatori della struttura, al fine di favorire nella madre la responsabilità della gestione del menage quotidiano, in previsione della sua piena autonomia. I bambini dai 3 ai 6 anni verranno inseriti in scuole dell'infanzia, i più grandi alle primarie, secondarie di primo e secondo grado.

Come per le mamme, anche per i bambini ed i ragazzi l'autonomia è un obiettivo da raggiungere, si individua quindi un percorso a piccoli step, possibili e raggiungibili, per puntare ad una maggiore autostima, serenità e responsabilità, anche in questi adulti del futuro.

È possibile riassumere il tutto sottolineando che il percorso educativo per i minori prevede una personalizzazione per ciascun bambino o adolescente teso a favorire quanto segue.

- La crescita, il rispetto e la cura del proprio corpo e del proprio aspetto.
- La crescita e la maturazione psicologica-relazionale, in primis con la madre e, ove possibile o previsto, anche con la famiglia di origine e con il padre.
- Lo sviluppo cognitivo e di apprendimento, il sostegno scolastico ed il miglioramento in questo ambito (se necessario anche un corso di lingua italiana rivolto a mamme e figli, tenendo conto delle capacità e dell'età dei minori).
- La formulazione, la comprensione ed il rispetto delle regole all'interno della comunità.
- La condivisione degli spazi con gli altri nuclei accolti, la cooperazione e la collaborazione con essi ed il rispetto per il prossimo.
- La programmazione concordata nei confronti del minore con i Servizi invianti, riguardo l'andamento della giornata, nel rispetto di una routine quanto più possibile simile alla realtà dei coetanei, anche al di fuori della casa.

- Ove possibile e sempre in accordo con i Servizi, l'inserimento e l'integrazione dell'accolto in strutture formative, sportive, aggregative ed educative con lo scopo di facilitarne l'inserimento territoriale, aumentando le capacità relazionali, l'approcciarsi a strutture che collaborino per il miglioramento ed il monitoraggio dell'andamento del minore stesso.

B.1) Rapporti con la famiglia d'origine

Quando esiste la reale possibilità di qualche riferimento con la famiglia d'origine, i rapporti tra gli accolti e la loro realtà parentale vengono mantenuti, onde evitare il totale sradicamento dall'ambiente, sempre tenendo conto delle disposizioni dei Servizi e del Tribunale dei Minori.

Per quanto concerne, invece, il programma di sostegno o di recupero del nucleo familiare, o di parte di esso, ci si avvale dell'intervento tecnico del Servizio sociale territoriale e/o del Consultorio familiare, in vista anche di un reinserimento parziale (fine settimana, periodi estivi...).

B.2) Integrazione con il territorio di riferimento

La comunità mamma bambino, modellata su stile familiare, resta aperta a tutte le agenzie ed alle offerte del territorio, per una valida integrazione e collaborazione. Si avvale, pertanto, dei servizi preposti alla Comunità locale, con il necessario riferimento ai Servizi Sociali del territorio, alle strutture sanitarie, ai centri di animazione culturale, educative, sportiva e di formazione professionale, nonché alle agenzie scolastiche all'interno delle quali i minori sono inseriti, secondo lo specifico e peculiare progetto di intervento.

Tale scelta di intervento valorizza la realtà dei servizi esistenti nel quartiere e nella parrocchia, a conferma della strategia dell'accoglienza in situazioni di normalità, proponendo ambienti, persone, aggregazioni e servizi che favoriscano la completa integrazione secondo i bisogni personali.

Solo così è possibile creare una rete di solidarietà, di relazioni amicali che favoriscano l'approccio normale all'ambiente di vita e sperimentare la vera integrazione, senza creare "diversità" nei minori accolti nel loro vivere in situazione "protetta".

Il colloquio nella relazione di aiuto

Attraverso i colloqui individuali, utilizzando strategie e modalità che si ritrovano nelle attività di orientamento, di counseling educativo e di coaching, le donne vengono aidate a prendere

coscienza della realtà, delle difficoltà da affrontare, delle proprie risorse, a volte non utilizzate poiché nascoste da un vissuto problematico e doloroso.

Il colloquio è focalizzato: alla rilettura dei vissuti della propria storia personale, per costruire un senso e dare un significato al passato nella prospettiva dell'integrazione tra il presente ed il futuro; sulla relazione madre-bambino; sui vissuti, con la finalità anche di contenimento di stati d'ansia o confusivi; sull'orientamento al proprio futuro.

I colloqui individuali, la spinta motivazionale, gli interventi educativi sono atti a creare una relazione autentica con l'ospite, perciò la relazione di cura sarà caratterizzata da un sostegno specifico, individuato a seconda delle caratteristiche di personalità della donna stessa.

La relazione d'aiuto si configura come una modalità per le ospiti nuova, in cui possono sperimentare la possibilità di ricevere e nel contempo di portare pienamente loro stesse affinché il progetto che si crea possa essere effettivamente sostenuto.

Qualora la madre dovesse necessitare di un percorso psicologico, di psicoterapia o di un servizio di carattere psichiatrico o neuropsichiatrico ci si rivolgerà ai servizi territoriali pubblici.

Progetto Quadro

Entro 30 giorni dall'inserimento, il servizio inviante deve formulare il Progetto Quadro, che definisce gli obiettivi generali della permanenza della madre e dei figli in comunità, una definizione dei tempi di permanenza e dei tempi di verifica.

Il coordinatore della struttura collabora con il servizio inviante alla stesura del Progetto Quadro, per poi declinare nel PEI la parte degli obiettivi che si vogliono raggiungere in comunità.

Progetto Educativo Individualizzato

Entro 90 giorni dall'accoglienza è formulato per ogni nucleo il PEI Progetto Educativo Individualizzato, condiviso con gli utenti e con la rete di servizi coinvolti nella gestione dell'intervento.

Il PEI, sulla base del Progetto Quadro formulato dal servizio inviante, definisce tempi e metodologie d'intervento, tenuto conto delle caratteristiche della coppia madre-figlio o della futura madre e dei suoi bisogni, del suo contesto familiare e sociale, dei risultati che si vogliono raggiungere.

L'andamento del PEI è monitorato attraverso periodici incontri d'équipe e di sintesi tra gli operatori coinvolti (operatori della comunità, referente del servizio sociale inviante, eventuali altri servizi coinvolti).

Il PEI prevede un primario intervento nei confronti della madre, quale figura principale e di sostegno del nucleo familiare ospitato, indirizzato alle seguenti aree:

- cura del sé;
- genitoriale;
- rete familiare e sociale;
- relazionale/affettiva;
- lavorativa/abitativa/economica/legale
- psicologica.

Nel contempo, nei confronti del minore sarà previsto un intervento mirato alle seguenti aree:

- cura di sé e delle proprie cose;
- psico-motoria;
- cognitiva;
- relazionale/affettiva;
- territoriale, inserimento nel proprio territorio.

Rapporti con il servizio inviante, territorio, autorità giudiziaria

Fondamentale per la buona riuscita del progetto educativo è la stretta e fattiva collaborazione con i servizi sociali invianti, con i quali programmare un adeguato calendario di incontri e verifiche.

Sarà promosso l'inserimento degli ospiti nell'ambiente urbano, sociale ed educativo del territorio attraverso l'uso di servizi (scolastici, ricreativi, educativi, sociali, socio-sanitari), infrastrutture, risorse ed opportunità esistenti.

Vengono, altresì progettati interventi che permettono lo sviluppo di una rete di relazioni che possa essere di sostegno nel momento in cui avverrà il passaggio dalla comunità verso un domicilio autonomo o un reinserimento nel nucleo familiare di origine.

Qualora la madre abbia intrapreso un'attività lavorativa, i minori saranno seguiti dal personale della comunità e, in previsione della piena autonomia del nucleo, saranno inseriti nelle strutture scolastiche adeguate all'età.

I bambini da 1 a 3 anni saranno inseriti negli asili nidi e, a tale proposito, la Fondazione potrà offrire loro un'adeguata struttura educativa presso "A casa di Pimpa" (Padova), secondo modalità e rette stabilite dal micronido.

I bambini dai 3 ai 6 anni saranno inseriti nelle scuole dell'infanzia e così di seguito elementari, medie e superiori se non già inseriti.

Cosa succederà dopo?...

Si sa che al raggiungimento dei termini e degli obiettivi, vi sarà un passaggio dalla comunità alla vita reale, ovviamente quando una madre sarà in grado lavorativamente e psicologicamente di mantenere se stessa ed il proprio nucleo. Con i Servizi, l'obiettivo sarà quello di sostenere il progetto di autonomia economica ed abitativa della donna. Grazie ai progetti svolti durante la permanenza in struttura e la presenza di volontari, vi potrà essere lo sviluppo di una rete di relazioni che possa essere di sostegno nel momento in cui avverrà il passaggio dalla comunità al nuovo domicilio (autonomo odi reinserimento nel nucleo familiare di origine).

La realtà lavorativa, scolastica, amicale e territoriale non dovranno essere sottovalutate, il loro mantenimento diventerà fonte di monitoraggio e continuo sostegno per il nucleo, oramai divenuto indipendente.

Grazie alla collaborazione con i Servizi Sociali, ai rapporti con il territorio e le sue risorse, la comunità potrà continuare ad essere una presenza di riferimento per il nucleo familiare prima accolto e poi accompagnato all'uscita in autonomia.

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI



Modalità di richiesta di ammissione al servizio

La procedura di ammissione avviene secondo le seguenti fasi (vd. anche *procedura inserimento ospite*):

1. Le donne e i loro figli di norma sono accolti a seguito di segnalazioni da parte dei Servizi Sociali del territorio che presentano una proposta di inserimento in modo diretto o a seguito di un provvedimento del Giudice minorile, descrivendo sommariamente la situazione del nucleo e, ove possibile, tempi ed obiettivi dell'accoglienza.

2. Valutata positivamente la richiesta da parte dell'équipe, segue la presa in carico attraverso:

- predisposizione della stanza per il nuovo ingresso e preparazione del gruppo delle mamme che l'accoglieranno;
- colloquio di conoscenza con la madre o gestante, durante il quale si presenta l'organizzazione della casa nella quale verrà inserita e presentazione del personale della struttura;
- inserimento;
- all'atto dell'inserimento è fatta lettura del Regolamento interno, che viene sottoscritto per presa visione e accettazione dell'ospite, ciò se possibile in presenza dell'assistente sociale.

3. Successivamente si strutturano degli incontri anche con le donne mirati a conoscere le motivazioni individuali e le dinamiche del rapporto madre-bambino, nonché a far comprendere loro il senso dello stare in comunità.

4. Dopo un periodo di osservazione (da 1 a 3 mesi), si provvederà alla stesura di un progetto di autonomia e ricostruzione (PEI entro 90gg) per la realizzazione del quale saranno messe in sinergia le risorse di tutti gli attori coinvolti, per sostenere il percorso di autonomia individuato.

Per ogni nucleo mamma-bambino accolto:

- viene predisposta una cartella personale contenente la documentazione relativa all'accoglienza, le informazioni ed i dati (personali e sanitari) sul nucleo, il Progetto Quadro, il Piano Educativo Individualizzato ed i risultati delle attività di monitoraggio in itinere e delle valutazioni finali;
- viene aggiornato il registro presenze.

Modalità di dimissione

Le dimissioni del nucleo (vd. anche *procedura dimissione ospite*) sono concordate con il servizio inviante possono avvenire nelle seguenti casistiche:

- la progettualità del nucleo si è conclusa e in quanto tale la donna ha raggiunto un livello di autonomia e consapevolezza tale da poter esser sganciata dal sistema comunitario: la signora è in grado di sapersi occupare di sé e dei figli;
- il servizio inviante può decidere di interrompere l'accoglienza, motivando alla struttura tale decisione;

- la signora può decidere di non aderire più alla progettualità e quindi o lei in prima persona o la stessa équipe può decidere di dimettersi o dimetterla;
- qualora si ravvisino gravi problemi comportamentali connessi al mancato rispetto delle regole della struttura, tali da arrecare un significativo disagio per la convivenza dei nuclei all'interno della comunità. In questo caso si avrà la facoltà di procedere alle dimissioni del nucleo prima della conclusione del progetto, previa comunicazione al servizio inviante.

Nel caso di provvedimento del giudice minorile le dimissioni avvengono nelle seguenti casistiche:

- qualora la signora voglia abbandonare il progetto verbalizzando all'équipe l'intenzione, si convocherà un incontro d'urgenza con il Servizio di riferimento per valutare la situazione.
- in alternativa se la signora, senza preavviso decide di abbandonare la struttura, verrà subito avvisato il Servizio di riferimento e nel caso la madre lasciasse in struttura i figli dovrà sottoscrivere un documento in cui dichiara sotto la propria responsabilità l'abbandono del progetto e congiuntamente l'affido provvisorio dei minori alla comunità.



PROCEDURE PER LE EMERGENZE

Assenza notturna ingiustificata mamma con bambino o donna sola

- Le ospiti sono tenute a risiedere all'interno della struttura.
- Le ospiti dovranno dare comunicazione agli operatori relativamente a spostamenti o assenze della serata entro le ore 21.00 e dovranno garantire di essere telefonicamente reperibili.
- Qualora non sia avvenuta nessuna comunicazione e non sia avvenuto il rientro in struttura entro le ore 24:00, l'operatore procede con la segnalazione scritta ai Carabinieri.
- In caso di rientro segnala per iscritto ai Carabinieri.

- Il coordinatore, il mattino seguente la fuga, provvede a comunicare in forma scritta ai Servizi Sociali di riferimento l'assenza ingiustificata e/o rientro della donna o del nucleo.

Fuga delle mamme con o senza figli

- Nel caso la donna scappi dalla comunità da sola (in genere la fuga si caratterizza perché la donna porta con sé tutti gli oggetti personali) l'operatore in turno proverà a ristabilire un contatto telefonico. Nel caso la donna sia irreperibile, il coordinatore procede con la segnalazione scritta al Servizio Sociale di riferimento.
- Nel caso la donna fugga portando con sé il figlio minore:
 - Sia nel caso che la madre ed il minore siano vincolati alla struttura da un provvedimento stabilito dal giudice minorile, sia che l'ospite sia in struttura per libera scelta, l'operatore in turno procede alla segnalazione scritta ai Carabinieri entro un'ora;
 - In caso di rientro segnala per iscritto ai Carabinieri
- Nel caso la donna espliciti l'intenzione di allontanarsi dalla struttura definitivamente, ma vige l'obbligo di residenzialità stabilito dal provvedimento del giudice minorile, la donna viene invitata a rimanere in struttura. Se lei si vuole comunque allontanare viene sollecitata a lasciare il figlio minore in comunità. Nel caso in cui la donna, indipendentemente dalle indicazioni, però fugga dalla struttura, si procede alla segnalazione.

Allontanamento di un minore dalla struttura

- Allertare immediatamente la madre;
- Provare a contattarlo telefonicamente qualora il minore disponga di un telefono cellulare;
- Nel caso di mancato contatto e rientro, l'operatore in turno procede alla comunicazione scritta della fuga ai Carabinieri entro un'ora;
- Nel caso di rientro, comunica per iscritto ai Carabinieri;
- Nel caso in cui il minore non rientri, il mattino seguente, il coordinatore comunica in forma scritta l'allontanamento al Servizio Sociale di riferimento.

Presenza di marito o ex compagno in casa o nei dintorni della comunità

- ❖ Assicurarsi che le donne e i bambini siano al sicuro, quindi sarà responsabilità dell'operatore in turno assicurarsi che le porte e i cancelli siano ben chiusi.
- ❖ Nel caso in cui vi siano le condizioni, ovvero il signore non sembra minaccioso o incline a qualche comportamento aggressivo, l'operatore lo inviterà ad allontanarsi dalla struttura e, per qualsiasi richiesta, lo si invita a contattare il Servizio Sociale, spiegando che noi non siamo nella condizione di poter contrattare con lui (LE COMUNICAZIONI DOVRANNO AVVENIRE NON APRENDO MAI IL CANCELLO, NON FACENDOLO MAI ENTRARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA).
- ❖ Nel caso non si allontani dalla struttura si chiamano le Forze dell'Ordine (112 Polizia o 113 Carabinieri).
- ❖ Nel caso in cui l'atteggiamento del signore sia minaccioso (urla, minacce, tentativi di entrare all'interno della struttura) si chiamano immediatamente Le Forze dell'Ordine.
- ❖ Nel caso il signore riesca ad entrare all'interno della comunità si chiamano le Forze dell'Ordine, nel frattempo si cerca di mantenere un comportamento calmo. Se minaccia di portare con sé il minore e ci riesce si procede con la segnalazione prima telefonica e poi in forma scritta alle Forze dell'Ordine.
- ❖ Nel caso la presenza dell'uomo sia giustificata da un invito fatto da un ospite della casa, si inviterà il signore ad allontanarsi e si chiederà alla donna di rimanere in struttura. Nel caso, comunque, lei decida di allontanarsi da sola, si prenderanno provvedimenti in seguito. Se decide di portare comunque con sé il minore, si procede ad una segnalazione ai Carabinieri solo nel caso di mancato rientro.

Litigio tra le donne

- Fare un intervento di mediazione tra le parti cercando di fare rientrare la situazione di litigio;
- Se le donne non hanno allertato le Forze dell'Ordine, ma la situazione è grave a tal punto che le donne si stanno aggredendo fisicamente, si cerca di far rientrare la situazione nel caso non ci si riesca, si chiamano le Forze dell'Ordine
- Se le donne in autonomia hanno chiamato le Forze dell'Ordine, si attende il loro arrivo e si contestualizza la situazione.

Segnalazione di infortunio o malessere della donna o del bambino

Nel caso in cui un ospite presenti problemi di carattere medico e, in caso di minore, la mamma non sia in grado di gestire autonomamente l'emergenza, l'operatore in turno:

- cerca di capire il reale stato di salute, si cerca di fare un tentativo di contenimento nel caso sia un allarmismo dovuto ad uno stato ansiogeno della donna;
- Se la signora o il bambino sono in uno stato di malessere grave reale o presunto, si chiama il 118 e si richiede l'intervento di un'ambulanza.
- Se la signora o il bambino sono in un stato di malessere, ma non grave, e si ha la necessità di avere una consulenza:
 1. in orario diurno si chiama il medico di base e si chiedono informazioni sul comportamento da tenere;
 2. nel caso non sia reperibile, si chiama la guardia medica.
- In caso di ricovero ospedaliero il coordinatore, entro le 24 ore, comunica in forma scritta al Servizio di riferimento l'avvenuto ricovero, indicando diagnosi e prognosi secondo quanto indicato dalla struttura sanitaria.

Emergenze Ambientali

In caso di emergenze ambientali, quali incendio, terremoto, fuga di gas... la presente procedura rimanda a quanto indicato nel Piano di Emergenza, ai sensi del D. M. 10 marzo 1998 e D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008, del Documento Valutazione Rischi della Comunità Educativa Mamma Bambino *Cana AdElia*.

In tale documento sono evidenziate le specifiche procedure di emergenza, il responsabile e gli addetti della squadra di emergenza, le modalità operative di intervento sulle emergenze, i percorsi di fuga da utilizzare in caso di evacuazione della struttura, le misure di primo soccorso, i numeri di emergenza.

Si evidenzia che la struttura è provvista di un adeguato numero di estintori e di personale formato.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO



La Fondazione Cana AdElia adotta procedure ed indicatori di servizio in grado di misurare la qualità dello stesso.

Alcuni degli strumenti utilizzati sono:

- diario giornaliero, dove quotidianamente viene riportato ciò che accade all'interno della struttura, dove vengono registrate le attività, i progressi, le difficoltà o situazioni particolari degli ospiti della casa; resoconto che funge da passaggio di consegne sempre aggiornato;
- riunioni d'équipe;
- supervisioni condotte da uno psicoterapeuta;
- relazioni sul lavoro svolto;
- griglie di osservazioni, elaborazione del PEI e sue verifiche sull'andamento del progetto;
- colloqui individuali con l'ospite;
- questionari di rilevazione della soddisfazione di ospiti, operatori, enti invianti;
- follow-up per assistenti sociali, attraverso strumento scritto e colloqui con gli stessi, al fine di monitorare la situazione familiare ed il livello di soddisfazione del servizio sociale per il lavoro svolto dall'équipe, dopo la permanenza dell'utente presso la comunità.

Procedure di reclamo

Gli ospiti o i portatori di interesse che lamentano situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione, oppure che vogliano esprimere apprezzamento per i servizi erogati, sono invitati a darne comunicazione al coordinatore della comunità.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale si esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio erogato. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio le situazioni di complessità e per pianificare miglioramenti del servizio.

La soddisfazione degli utenti e degli operatori

La Fondazione Cana AdElia s'impegna a garantire il rispetto di standard di qualità dei servizi offerti ed erogati.

Inoltre, ritiene che, al fine di valutare la qualità del servizio, sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

- **ospiti inseriti nei propri servizi**
- **servizi invianti**

→ **personale impiegato nel servizio**

Consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, la Fondazione effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi giudicano il servizio stesso. A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli ospiti e agli enti committenti. Stessa verifica viene effettuata al personale. I dati raccolti vengono rielaborati ed utilizzati per formulare proposte migliorative di intervento.