

Carta dei servizi

Cosa è la carta dei servizi e a chi si rivolge

La carta dei servizi è:

- un documento che consente di riflettere sull'organizzazione della comunità, sulle modalità operative e di funzionamento e sulla qualità del servizio di accoglienza;
- uno strumento che riconosce e tutela i diritti della persona accolta, favorisce la partecipazione alla vita di comunità ed il senso di appartenenza;
- un atto che offre con chiarezza e semplicità notizie ed informazioni sulla realtà dei Gruppi Appartamento "Amici di Marzia" e "Casa di Denis".

La carta dei servizi fa riferimento a tutti gli inserimenti attuati dalla nascita del gruppo appartamento e ha come committenti gli enti pubblici invianti. Viene pertanto consegnata ai servizi sociali territoriali e alle ASL, al Comune ed alla Provincia, al Tribunale per i Minorenni di Roma nel momento della richiesta di accoglienza per un bambino.

Presentazione dell'organismo

I Gruppi Appartamento gli "Amici di Marzia" e "Casa Denis", fondano il loro intervento sulla convinzione che la famiglia sia il luogo naturale nel quale la vita nasce e si sviluppa. Queste realtà, pertanto, non nascono con la finalità di sostituirsi alla famiglia come agente educativo primario, ma hanno l'obiettivo di costituire una struttura di passaggio, attraverso la quale sia possibile dimensionare il progetto migliore per il minore in oggetto dell'intervento.

Al centro dell'azione educativa vengono posti il minore e la tutela per i diritti dell'infanzia.

La struttura e l'equipe, hanno il compito di sostenere il minore in tutto il suo percorso, creare un ambiente accogliente e sereno in grado di favorire l'avvio di un processo di cambiamento, mediante il riconoscimento del problema per poi passare alla progettazione di un intervento partecipato e condiviso.

Amici di Marzia nasce nel 2008, ha sede in Via cialdini, 12 a Villanova di Guidonia tel. 0774-526537. Anche Casa Denis, nata nel 2017, si trova a Villanova di Guidonia in via Lanza, 4a tel. 0774-336774.

Il sito internet è www.coopcrescereinsieme.com.

Il recapito mail è coop.crescereinsieme@yahoo.it mentre la pec è coopcrescereinsieme@legalmail.it.

La responsabile di entrambe le strutture è la Dott.ssa Michela Di Vincenzo.

L'equipe di ciascuna struttura è composta da 6 collaboratori (5 full time e 1 part time) più due coordinatori ed un supervisore esterno.

Mission

I due gruppi appartamento nascono allo scopo di offrire ai minori inseriti un sano nucleo familiare “allargato”, caratterizzato da quelle che sono le consuete dinamiche organizzative e relazionali tipiche di tutte le famiglie, ma con una grande attenzione alla professionalità della nostra equipe educativa.

Le due strutture costituiscono per i nostri bambini:

- un luogo protetto e sicuro, nel quale prima di ogni altra cosa riacquisire fiducia negli adulti. Le storie di dolore, di separazione, di desideri disattesi, di bisogni inascoltati da cui vengono li hanno resi fragili e vulnerabili, quindi diviene essenziale accompagnarli in un percorso di crescita e di autonomia, in un ambiente fatto di relazioni positive e di affetti;
- un luogo in cui “sentirsi a casa”, riscoprendo la bellezza e la semplicità dei piccoli gesti d’amore. All’interno delle strutture l’equipe educativa non è solo personale impiegato in un lavoro, ma è composta prima di tutto da persone che trasmettono un modello educativo, valoriale ed affettivo sano. Questo, gradualmente, consente ai bambini di affidarsi ai caregivers ed iniziare a muoversi in modo più sicuro nel mondo;
- un luogo dove angosce, paure e fragilità sono trattate come risorse sulle quali costruire la propria affettività.

Campi di intervento

Sono destinatari della struttura tutti i minori che abbiano un’età compresa tra gli 0 ed i 18 anni (sarà discrezione dell’equipe limitare la fascia d’età nel momento degli inserimenti sulla base degli ospiti presenti nelle strutture ricettive e delle loro esigenze e peculiarità) inviati da Enti Territoriali quali Servizi Sociali, Asl, Tribunale per i Minorenni, Sos etc...)

I minori accolti all’interno dei gruppi appartamento vengono da storie di:

- deprivazione emotiva ed affettiva, spesso gravi, da parte della famiglia di origine;
- abusi;
- maltrattamenti e/o incuria.

Più in generale, sono comunque minori che hanno vissuto situazioni ed esperienze non adatte alla loro età, sono stati spesso adultizzati e costretti in tenerissima età ad una vera e propria lotta per la sopravvivenza. Sono bambini a cui è stato negato il diritto di essere bambini, di ricevere le giuste attenzioni e sperimentare una quotidianità come quella dei coetanei.

Finalità del servizio

Il servizio nasce con l’intento di offrire al bambino un luogo in cui gli è concesso essere un bambino ed affidarsi a degli adulti responsabili capaci di accogliere e sostenere le sue necessità e i suoi bisogni offrendogli un ambiente protetto, un ambiente in cui viene adeguatamente stimolato e supportato, un ambiente in cui possa avvertire la tranquillità di avere sempre “le spalle coperte”.

Principi/valori fondamentali

Il gruppo appartamento nasce dal desiderio di farsi famiglia intorno a minori che vivono stati di abbandono, semiabbandono o disagio consentendo loro di crescere in un ambiente adeguato alle loro esigenze.

All'interno di questo contesto si intrecciano vissuti, esperienze, storie di vita, idee e culture, che vengono integrate e divengono vita nuova, linfa vitale. Attraverso questa forma di comunità, basata sull'interscambio e sulla condivisione, i minori acquisiscono il senso più autentico di famiglia, in un'accezione meno conosciuta ma più profonda ancora.

All'interno dei gruppi appartamento vengono promossi tutti quegli interventi atti a garantire la qualità della vita e ridurre al minimo le condizioni di bisogno e di disagio individuale e familiare.

Informazione sulla struttura e/o i servizi offerti

Responsabile Legale della Cooperativa è la Dott.ssa Di Vincenzo Michela, laurea in scienze dell'educazione e della formazione con esperienza ventennale nel settore minori.

Le nostre strutture sono organizzate come delle vere e proprie famiglie allargate a cui si accede in primo luogo con una relazione descrittiva del caso che viene poi valutata in equipe.

Regole pratiche di convivenza

Lo spirito che caratterizza la convivenza delle persone della casa è quello familiare fatto di solidarietà, di condivisione, di collaborazione, di stima e rispetto reciproco.

- I bambini sono seguiti costantemente dagli operatori presenti nella casa, anche nelle ore notturne;
- Ogni bambino accolto partecipa alla vita della comunità, in uno spirito di condivisione e di partecipazione;
- Ciascun appartamento dispone di stanze singole e doppie assegnate in base all'età e le esigenze di ciascun utente;
- La cucina, la sala da pranzo, lo spazio giochi, costituiscono parti comuni di cui tutti usufruiscono e sono responsabili; l'ordine e la pulizia sono a cura di personale adibito, nonché della responsabile e degli operatori;
- I pasti vengono preparati dalla persona residente, dagli operatori o dai volontari presenti nella giornata (laddove previsti); laddove vi siano intolleranze e allergie per cibi particolari esse sono riportate in una apposita bacheca affissa in cucina;
- Il televisore e lo stereo sono unici, si trovano rispettivamente nella sala da pranzo ed in quella da gioco; il loro uso viene disposto nell'interesse dei bambini, con le modalità e di tempi che si riterranno più opportuni.
- Il telefono della casa può essere utilizzato per la ricezione delle chiamate e, su richiesta, per farne in uscita;
- Il bambino accolto può ricevere telefonate da parte dei genitori o di persone amiche previo accordo con i servizi sociali di riferimento secondo un orario e giorno concordato anticipatamente e condiviso in equipe.

- I bambini accolti possono ricevere le visite dei familiari secondo quanto deciso dal Tribunale dei minori e/o dal servizio sociale in un giorno e ad un orario preventivamente concordato; ogni variazione deve essere comunicata;
- Il bambino può ricevere visite e trascorrere parte o l'intera giornata presso persone amiche o eventuale famiglia di sostegno, previa valutazione da parte dell'équipe PEI e accordo con la responsabile della casa e del Servizio Sociale.

Descrizione della giornata tipo

Il ritmo della giornata feriale nella casa prevede:

- tra le 6.00 e le 6.30: sveglia, colazione e igiene personale;
- 8.00-13.30/14.00 partecipazione ad attività scolastiche;
- 14.00 pranzo
- 14.00-16.30 tempo dedicato al riposo e ai compiti
- 16.30 merenda
- 17.00-18.30 attività pomeridiana di gioco per i bambini, sportive o dove occorre aiuto compiti
- 18.30 bagnetto
- 19.00 cena
- 20.00 momento di rilassamento pre-addormentamento (ascolto di musica, storie..)
- 21. 00 ninne

Il progetto educativo individualizzato

La struttura è operativa per 365 giorni all'anno, 24 ore su 24 e gli inserimenti potranno essere fatti anche di notte. Per le situazioni di emergenza è disponibile un call center telefonico al n. 3347991941.

Le ammissioni verranno concordate tra l'ente inviante, la Responsabile ed i Coordinatori della struttura, previa verifica della disponibilità del posto.

L'équipe valuterà il caso proposto e, se viene ritenuto compatibile con il gruppo di utenti già presente in struttura, si procederà all'inserimento.

Il periodo di permanenza verrà stabilito con i Servizi, sarà conforme alle necessità del minore e in sede di verifica potrà essere soggetto a variazioni.

Le dimissioni verranno concordate con l'Ente inviante, i Coordinatori ed il Responsabile della struttura, tenuto conto del parere dell'équipe e del Supervisore.

Ogni minore accolto porta i propri vissuti, le proprie esperienze, i propri desideri e bisogni e, nel massimo rispetto delle sue caratteristiche e dei suoi tempi, viene formulato, dopo un periodo di osservazione, un Progetto Educativo Individualizzato.

Di fondamentale importanza per la stesura iniziale dello stesso sono i rapporti con gli assistenti sociali e le riunioni di rete che, in fase di inserimento, serviranno ad illustrare la storia del minore.

Esso verrà poi perfezionato nell'ambito delle riunioni d'équipe, per poi essere condiviso nelle linee programmatiche con il Servizio di Competenza dell'ente inviante, avendo a disposizione un maggior numero di informazioni ed avendo avuto la possibilità di osservare i comportamenti e gli atteggiamenti del bambino.

Nei casi in cui ciò è possibile o utile, il progetto potrebbe essere condiviso con il minore e, in casi particolari, con le famiglie.

L'equipe, settimanalmente, attraverso le riunioni di supervisione, si confronta per attuare, verificare e ricalibrare il P.E.I..

Attività previste dalla struttura

I gruppi appartamento si fondano prima di tutto sulle normali regole di convivenza. La vita comunitaria si muove sulla base degli orari scolastici dei minori inseriti e delle loro attività extrascolastiche. È prioritario che i bambini abbiano una vita regolare, in linea con l'età ed i bisogni evolutivi ed affettivo-relazionali.

All'interno delle strutture, come in tutte le famiglie, vi sono degli orari da rispettare. Salvo casi in cui ciò non sia possibile per impegni scolastici o attività sportive, i minori condividono il momento dei pasti, così da creare dei momenti comuni di scambio, crescita e confronto.

Per i bambini più piccoli, oltre alle attività sportive, si pone grande attenzione alla predisposizione di attività di socializzazione.

Per i ragazzi più grandi, coerentemente con il progetto educativo, sono possibili uscite in autonomia, sebbene si monitorino costantemente le frequentazioni.

All'interno della struttura è fatto divieto di fumare sia per gli operatori che per i ragazzi. Per quanto concerne questi ultimi, chiaramente il divieto, trattandosi di minori, è esteso anche al di fuori della struttura.

I bambini nella fascia extra scolastica frequentano attività sportive ricreative scelte a settembre in base all'inclinazione di ciascuno.

Figure professionali coinvolte

- Coordinatore

E' persona di riferimento per la casa nella quotidianità e collabora con la responsabile della casa famiglia.

Segue l'equipe degli educatori cui assicura sostegno e fattiva collaborazione; organizza la loro presenza nella casa armonizzandola in base alle necessità di presidio ed agli impegni dei bambini.

Cura i rapporti con il territorio e con i servizi.

Partecipa agli incontri per la valutazione, stesura, modifica del progetto educativo individuale di ciascun ospite.

- Operatori professionali

E' prevista la presenza di 6 collaboratori per ciascun appartamento con diverse qualifiche nei seguenti campi: scienze della formazione, psicologia, scienze dell'educazione, sociologia, servizio sociale.

Tutti gli operatori prestano il proprio servizio professionale nella struttura di accoglienza, con una presenza che segue un sistema di turnazione. Sono impegnati personalmente nella relazione con i bambini accolti e nella gestione educativa;

vivono con loro una dimensione affettiva e relazionale intensa e ricca; curano i rapporti con le scuole, i centri sportivi, i luoghi ricreativi frequentati, con la struttura medico-sanitaria e riabilitativa laddove presente.

Standard di qualità e programma di miglioramento

Per garantire un servizio ottimale e migliorare costantemente il livello di collaborazione vengono previsti:

- Incontri di coordinamento a cadenza settimanale
- Incontri di equipe a cadenza bi-mensile
- Colloqui individuali con ciascun operatore in base alle esigenze
- Supervisione in gruppi distinti per ciascuna equipe a cadenza bi-mensile
- Sono inoltre predisposti con le famiglie degli utenti incontri su appuntamento per permettere il confronto costante e monitorarne l'andamento.
- Nel caso di famiglie affidatarie sono programmati incontri costanti per supportare e monitorare le criticità che emergono.
- Con i minori sono calendarizzati riunioni a cadenza mensile per discutere delle problematiche criticità oltreché proposte.

Costi

L'Ente inviante è tenuto al pagamento di una retta giornaliera relativa alla copertura dei seguenti costi: vitto, spese di istruzione, attività mediche ordinarie e abbigliamento.

Per eventuali spese straordinarie (spese mediche per visite specialistiche, viaggi, e per tutto quanto non esplicitamente incluso), sarà richiesto un appoggio economico inviando un preventivo di spesa all'Ente inviante per l'approvazione.

La retta giornaliera per Comuni ed Enti sarà di € 100.00(euro cento) così come da adeguamento regionale.

Criteri deontologici

Gli operatori si attengono ai criteri deontologici di seguito indicati:

Il rispetto – Nel condividere i valori e gli obiettivi dei nostri gruppi appartamento “Amici di Marzia” e “Casa di Denis”, è implicito un atteggiamento di rispetto per il bambino accolto, per la sua storia personale e familiare.

La riservatezza – Tutti gli operatori sono tenuti alla riservatezza. La storia familiare e personale del bambino, le motivazioni e le modalità che hanno portato al suo ingresso nella casa, lo stato di salute costituiscono aspetti personali e intimi che devono essere salvaguardati e tutelati, affrontati con delicatezza e rispetto nelle sedi opportune.

Il pluralismo culturale – La presenza di bambini di diverse nazionalità, con tradizioni e culture proprie o familiari particolari, richiede un atteggiamento di ascolto e attenzione, di accoglienza e di rispetto.

L'univocità – Per la buona riuscita del processo educativo, si ritiene indispensabile che gli atteggiamenti siano univoci: tutti devono attenersi alle indicazioni dell'équipe PEI e del responsabile di progetto (a loro volta coordinati con i servizi sociali e uniformi con le decisioni del Tribunale per i Minorenni). Gli operatori devono sentirsi parte attiva del progetto e condividerne i percorsi.

Elenco dei documenti

Da presentare nel momento dell'ammissione:

- dati Ente inviante completi di nome dell'assistente sociale di riferimento, recapito telefonico e fax
- dati e recapiti dell'eventuale tutore se nominato
- copia della convenzione controfirmata per accettazione
- disposizione dell'ente inviante in merito alla regolamentazione dei rapporti con la famiglia di origine ed eventuali limitazioni;
- nulla osta di trasferimento presso la scuola del territorio preventivamente concordata con la struttura;
- relazione sul caso contenente:
 - anamnesi familiare
 - profilo psico-pedagogico
 - eventuale profilo scolastico,
 - stato di salute
- copia eventuali decreti del Tribunale Civile in caso di separazione dei genitori , libretto sanitario delle vaccinazioni o certificato sostitutivo, nome e recapito telefonico del medico curante, riferimenti della eventuale scuola frequentata, codice fiscale.


Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Di Vincenzo Michela
Cooperativa Crescere Insieme
Coop. CRESCERE INSIEME
L.R. Michela Di Vincenzo
Via G. Garibaldi, 81 - 00012
Villanova di Guidonia (Roma)
P.IVA 09521301003