



---

# CARTA DEI SERVIZI

1

Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini

## “ODESSA”



## LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento a tutela degli utenti reso obbligatorio dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”* – e dalla *Legge 8 Novembre 2000 n. 328 – “Legge-quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali”* – che all’art. 13 afferma l’obbligo, da parte degli Enti erogatori di servizi pubblici, di adottare la suddetta Carta dei Servizi Sociali a tutela degli utenti.

Essa rappresenta il principale strumento di un’organizzazione per far conoscere i propri progetti, per informare le famiglie, la comunità locale, le Pubbliche Amministrazioni circa i principi e le metodologie del servizio, l’organizzazione interna, le risorse a disposizione, le modalità di accesso ai vari servizi offerti; inoltre, la Carta dei Servizi è pensata come strumento di controllo della qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana, ed è stata redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera n°1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008 ed al Comma 1° dell’articolo n 26 della Legge Regionale n11/2007, dal Regolamento 7 aprile 2014 n.4, ai sensi del Catalogo dei Servizi Residenziali, Semiresidenziali, Territoriali e Domiciliari di cui al Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 11/2007. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari, come previsto dall’articolo n.13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali).

### PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno da parte della **Cooperativa Sociale Rugiada**, in qualità di ente titolare della Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini a definire i diritti di coloro che fruiscono delle strutture gestite, con particolare riferimento a: sicurezza, continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi; tempestività d’intervento; accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti.

A quest’obbligo, la Cooperativa Sociale Rugiada, corrisponde con entusiasmo, trovando in tale strumento, non un semplice adempimento burocratico, bensì un’importante azione al servizio delle donne e dei loro bambini. La Carta dei Servizi rappresenta un’occasione per comunicare con loro, per farci conoscere meglio, per poter incontrare più donne, per intessere con loro una relazione d’aiuto che vada oltre la logica dell’intervento che insegue l’emergenza; una fondamentale guida per far conoscere le risorse e le opportunità che la Cooperativa mette a loro disposizione.

Il progetto vuole dare dignità e valore alle donne che incontriamo, vuole farle uscire dalla solitudine, dall’emarginazione, aiutarle a ritrovare speranza e autonomia; tutto questo nel rispetto di uno dei valori cardine sui quali si incentra l’operato della Cooperativa, ossia, la persona, in quanto essere unico, portatore di diritti e doveri e non semplice attore passivo degli interventi che lo riguardano, bensì protagonista attivo del proprio divenire sociale.



Per tali ragioni i percorsi proposti all'interno della Casa Accoglienza mirano a contrastare le distorsioni culturali e sociali che alimentano la violenza e a promuovere la loro assunzione di responsabilità in campo economico, sociale e genitoriale.

La Carta dei Servizi, d'altra parte, è un importante strumento di governo dei servizi.

Elaborandola e pubblicandola, la Cooperativa Sociale si impegna ad una continua e trasparente verifica della gestione dei servizi erogati; una verifica che deve tenere insieme i vincoli di efficacia, efficienza e il grado di soddisfazione di chi li utilizza.

Essa, dunque, con l'intento di garantire un miglioramento continuo delle prestazioni erogate, spinge ciascun operatori a mettere al centro di ogni intervento la donna, con i suoi desideri, i suoi diritti, le sue aspettative.

Per tali ragioni, un fondamentale indicatore del livello di qualità garantito dal servizio è dato dalla capacità dell'organizzazione a dare risposte efficaci e confacenti ai bisogni espressi da ciascun ospite della Casa Accoglienza; chiaramente, tutto ciò rappresenta un impegno ad accogliere ciascuna donna con solidarietà, ad accettarne incondizionatamente il vissuto, ad approcciarsi ad esse con un atteggiamento non giudicante, ma di comprensione empatica e a condividere e verificare con ciascuna di esse il valore e il senso più profondo delle risposte che riceve.

La presente Carta dei Servizi ha un'importante particolarità: ***trovare, nel cammino intrapreso, le vie affinché ogni donna in difficoltà non sia più vittima, o semplicemente "in-aiutabile", ma soggetto, persona libera in grado di autodeterminarsi e di esercitare le proprie responsabilità di cittadinanza attiva.***

## **PRINCIPI E FONDAMENTI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Nello svolgimento delle proprie funzioni, la Cooperativa Sociale Rugiada si ispira ai seguenti principi cardine:

### *Uguaglianza*

Nell'erogazione delle proprie prestazioni, la Cooperativa Sociale si impegna alla non discriminazione e a garantire la parità di trattamento tra le diverse tipologie di utenza.

### *Imparzialità*

La Cooperativa si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### *Continuità*

nell'erogazione del servizio conformemente a quanto previsto dalle disposizioni Statali, Regionali, Provinciali e Comunali.

### *Riservatezza*

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti le ospiti della struttura sono effettuati nel rispetto assoluto della riservatezza. Inoltre, la Cooperativa Sociale Rugiada, nella persona degli operatori,

Traversa FONDO D'ORTO n. 19/G

80053 Castellammare di Stabia (NA)

[rugiadacoop@arubapec.it](mailto:rugiadacoop@arubapec.it) ; [coop.rugiada@gmail.com](mailto:coop.rugiada@gmail.com)

[www.cooprugida.it](http://www.cooprugida.it)

P.IVA 07538481214

Tel. /FAX 0818703456



impronta le proprie azioni al rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui ciascuno possa venire a conoscenza nell'esercizio delle proprie funzioni, secondo le prescrizioni di cui al Decreto Legislativo 196 del 30/06/2003.

### *Efficacia ed Efficienza*

Ogni operatore della Cooperativa Sociale si impegna per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è rappresentato dalla tutela delle donne e dei minori, in modo da produrre, con le proprie competenze professionali, esiti validi nell'interesse delle stesse. Inoltre, il raggiungimento di tale obiettivo è perseguito tenendo conto delle risorse disponibili, risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile evitando sprechi.

### *Doveri delle ospiti*

Le donne, ospiti della Casa Accoglienza vengono immediatamente informate circa le modalità di costruzione del progetto di autonomia a cui partecipano in prima persona.

All'interno della struttura, la convivenza deve essere basata sul rispetto reciproco e sulla solidarietà conformemente a quello che è il regolamento interno adottato.

## **MISSION**

La Comunità "Odessa" 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;
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.



---

## **INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE**

### **DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI OFFERTE**

La Carta dei Servizi stilata da “Rugiada” Società Cooperativa Sociale si propone come strumento di dialogo tra l'insieme delle risorse del territorio e le prestazioni che la struttura residenziale “Odessa” offre ai suoi ospiti. I destinatari della Carta dei Servizi sono:

- Donne in difficoltà;
- I minori;
- La famiglia;
- Il Servizio Sociale di Competenza territoriale del minore;
- Il Servizio Sociale di Zona Ambito N32- (Comune Capofila Sant’Antonio Abate)

### **AREA DI ATTIVITÀ A CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI**

La Struttura residenziale può ospitare massimo 6 donne, con i loro bambini se presenti. La comunità può accogliere anche gestanti e madri con bambini sottoposte alle misure di cui al DPR 448/88.

La Struttura di accoglienza è ubicata nel Comune di Sant’Antonio Abate (NA), alla via Paludicella n. 5, in un’ampia soluzione completamente indipendente, disposta su tre livelli, ubicata nel pieno centro cittadino.

La struttura residenziale è in un’abitazione di dieci vani, più servizi, ubicata in un luogo raggiungibile dai mezzi pubblici. Gli spazi interni sono differenziati per rispondere ai bisogni dei diversi utenti, ai loro ritmi di vita, alla necessità di riferimenti fisici stabili, all’esigenza di diversificazione individuale e di vivere in gruppo.

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

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.

La struttura è dotata di:

- una stanza per l’équipe che funge anche da spazio segreteria;
- una cucina;
- un ampio salone;
- due spazi per la socializzazione;
- n. 6 camere da letto;
- n. 9 servizi igienici per gli ospiti.



## **AREA TERRITORIALE INTERESSATA**

“Odessa” è aperta al territorio circostante, regionale e nazionale.

## **SERVIZI OFFERTI E FINALITÀ PERSEGUITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA**

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 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 19:30/20.00

**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

Traversa FONDO D'ORTO n. 19/G

80053 Castellammare di Stabia (NA)

[rugiadacoop@arubapec.it](mailto:rugiadacoop@arubapec.it) ; [coop.rugiada@gmail.com](mailto:coop.rugiada@gmail.com)

[www.cooprugiada.it](http://www.cooprugiada.it)

P.IVA 07538481214

Tel. /FAX 0818703456



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 quotidiane 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;

**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.*

## **MODALITA' ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROCESSO DI EROGAZIONE**

### **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 sé 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. 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'équipe 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'équipe 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 per i minori, 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'équipe 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 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. **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.



## **RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE**

LA COMUNITA' DI ACCOGLIENZA "ODESSA" assicura che tutti gli operatori che entrano in contatto con i minori non abbiano riportato condanne definitive per i delitti non colposi di cui al libro II, Titoli IX, XI e XII del codice penale, per i quali non è intervenuta la riabilitazione, né condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori.

L'équipe educativa è composta da:

- Coordinatore della Comunità
- Psicologo/psicoterapeuta
- Avvocato
- 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 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.

**La dotazione organica del personale e delle relative qualifiche e funzioni prevista all'interno della Comunità "Odessa", nel rispetto di quanto prescritto dal Catalogo dei servizi per il servizio di che trattasi ovvero garantendo la presenza di almeno un operatore (II o III livello) ogni sei bambini/e o ragazzi/e, di tali figure, l'80% è di II livello ed il 20% di III livello, è la seguente:**

#### **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 "ODESSA", nell'attività di supporto alla realizzazione del progetto educativo generale e dei progetti educativi individuali, si avvale della collaborazione di 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'équipe 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.



---

## **STRUMENTI E FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

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 inviati, eventuale relazione psicologica, scheda sanitaria, provvedimenti dell'autorità giudiziaria, documenti amministrativi e anagrafici (dati anagrafici, permesso di soggiorno, 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.

## **I CRITERI DI ACCESSO E DI DIMISSIONE ALLE PRESTAZIONI**

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.



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.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

### **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.

La retta giornaliera, come stabilito dal tariffario regionale, è di 71,00 (iva esclusa) per ciascun minore e di 71,00 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.***



---

## **STANDARD DI QUALITÀ' E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA**

Gli standard di qualità prevedono un sistema di gestione pre-definito per quanto riguarda le aree fondamentali di un'impresa sociale:

- la gestione dei rapporti con i servizi
- la gestione dei rapporti con gli utenti
- la gestione economico – finanziaria
- la gestione di risorse qualificate

14

### **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La "Qualità" per la Comunità di accoglienza Gestanti, Madri e Bambini "ODESSA" è un elemento indispensabile che nasce dall'unione di diversi fattori, tutti ugualmente importanti:

- il livello tecnico del servizio,
- le capacità comunicative,
- la formazione costante,
- la soddisfazione ed il benessere degli utenti.

La Struttura attua indicatori di qualità misurabili nel tempo, che vanno a controllare e coordinare tutte le attività, al fine di raggiungere obiettivi comuni e specifici: indici per la struttura, indici per operatori, gestione delle relazioni interpersonali, piano educativo, attività di gruppo, rispetto del piano di sicurezza, formazione.

Il metodo di valutazione della qualità del servizio è caratterizzato dai questionari, che la struttura periodicamente esegue, al fine di migliorare le attività volte ai bisogni degli utenti. I questionari per la qualità del servizio vengono redatti dall'equipe multidisciplinare e servono a valutare il lavoro di ogni singolo operatore. La Società Cooperativa Sociale "Rugiada" propone una metodologia d'incentivazione del personale, premiando i comportamenti positivi e costruttivi. I questionari per gli operatori vengono compilati dagli stessi per una valutazione del modus operandi e delle relazioni tra i collaboratori. Per gli ospiti, il questionario è volto al miglioramento delle attività degli operatori nei confronti degli stessi.

L'eventuale presenza dei fattori poco soddisfacenti porterà la struttura a riformulare e controllare gli stessi. La valutazione della qualità del servizio viene effettuata in scala, in ordine crescente, da 1, che rappresenta il valore più basso, fino a 10, che indica l'ottima erogazione del servizio. I tempi e gli strumenti adottati per le verifiche sono: la riunione di equipe ogni 15 giorni, formazione e conforto degli operatori con il supervisore, ogni mese.

Gli utenti e le loro famiglie possono produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in tal modo la Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio preso e soprattutto ne può elevare i livelli di qualità, in una logica di efficacia ed efficienza.



## **RESPONSABILE DELLA QUALITÀ**

Il responsabile della qualità è il responsabile legale che:

- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia predisposto, attuato ed aggiorna;
- Assicura che il processo di gestione della Qualità sia adeguato alle esigenze di miglioramento;
- Assicura la promozione del sistema di gestione della Qualità attraverso la partecipazione degli utenti.

## **PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO**

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.

## **PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso la sede operativa del servizio e presso gli uffici amministrativi. La Carta dei Servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, è sottoposta ad aggiornamento periodico. Tale aggiornamento viene effettuato ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione dei Servizi ed in ogni caso annualmente. L'aggiornamento e le modifiche saranno immediatamente rese note agli utenti ed alle loro famiglie, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune dove è ubicata la struttura, al Piano Sociale di Zona N32. Inoltre, l'aggiornamento sarà pubblicato sul sito web [www.cooprugiada.it](http://www.cooprugiada.it).

**La Rappresentante Legale**

Immacolata Fontana  
"RUGIADA"  
Società Cooperativa Sociale  
Trav.sa Fondo D'Orto, 19/G  
80053 Castellammare di Stabia (NA)  
P. IVA 07538481214  
pec: [amministrazione.rugiada@pec.it](mailto:amministrazione.rugiada@pec.it)  
Tel. e Fax: 081 870 34 56