



*UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini*



“UNA CASA PER LA VITA-ONLUS”

CARTA DEI SERVIZI

**Comunità Educativa a Dimensione Familiare
Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini**



Indice

Parte Prima. Informazioni generali.	pag.3
Finalità della Carta dei Servizi	pag. 3
1 Presentazione dell'Associazione	pag.3
1.1 Denominazione sociale e forma giuridica	pag.3
1.2 Sede legale e amministrativa	pag.3
1.3 Sede operativa e recapiti delle Comunità	pag.3
2 La storia dell'Associazione	pag.3
3 I principi fondamentali	pag.4
4 La mission	pag.4
5 La metodologia	pag.5
Parte seconda. Prestazioni offerte	pag.5
5 Comunità Educativa a Dimensione Familiare	pag.5
a) Area di attività	pag.5
b) Finalità	pag.6
c) Obiettivi specifici e funzioni prevalenti dell'intervento	pag.6
d) Azioni	pag.6
e) Servizi offerti	pag.7
f) Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione	pag.7
g) Risorse professionali	pag.8
h) Risorse di Comunità e familiari coinvolte	pag. 8
i) Monitoraggio del servizio	pag.9
5.1 Criteri di accesso alle prestazioni	pag.9
5.2 Modalità di erogazione e funzionamento dei servizi	pag.9
5.3 Dimissioni	pag.10
5.4 Assetto organizzativo interno	pag.10
5.5 Conservazione della documentazione personale	pag.11
6 Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini	pag.11
a) Area di attività	pag.11
b) Finalità	pag.11
c) Obiettivi specifici e funzioni prevalenti dell'intervento	pag.12
d) Azioni e servizi offerti	pag.12
e) Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione	pag.13
f) Risorse professionali	pag.14
g) Risorse di Comunità e familiari coinvolte	pag.14
h) Monitoraggio del servizio	pag.14
6.1 Criteri di accesso alle prestazioni	pag.14
6.2 Modalità di erogazione e funzionamento dei servizi	pag.15
6.3 Dimissioni	pag.16
6.4 Assetto organizzativo interno	pag.16
6.5 Conservazione della documentazione personale	pag.17
Parte terza. Qualità dei servizi, tutela degli utenti e pubblicità	pag.17
7 Standard di qualità	pag.17
8 Procedura di reclamo	pag.18
9 Copertura assicurativa	pag.19
10 Pubblicità della Carta dei Servizi	pag.19



PARTE PRIMA. Informazioni generali.

Finalità della Carta dei Servizi

La carta dei servizi rappresenta il documento che un'organizzazione ha a disposizione per presentarsi a tutti i suoi interlocutori. Con questo strumento vengono descritte le finalità, i criteri e le modalità operative attraverso cui l'ente eroga i propri servizi. Per la nostra associazione la carta dei servizi si qualifica non solo come un'esigenza di informazione del cittadino/utente ma soprattutto come un percorso progettuale finalizzato a conseguire obiettivi generali e specifici per un'adeguata tutela sociale e familiare dei minori e delle madri ospiti nella nostra struttura di accoglienza.

Configurandosi come fondamentale strumento per il perseguimento di obiettivi di miglioramento globale della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte ai nostri utenti, la nostra carta dei servizi è soggetta a continui momenti di verifica, aggiornamento e integrazione nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti e in conformità del modificarsi delle situazioni e dei bisogni rilevati.

1. Presentazione dell'Associazione

1.1 Denominazione sociale e forma giuridica

“Una Casa per la Vita ONLUS

1.2 Sede legale e amministrativa

Via Gorizia - 84091 Battipaglia.

Tel. e fax 0828/303176

Partita IVA: 04019800657

1.3 Sede operativa e recapiti delle Comunità

Via Gorizia - 84091 Battipaglia.

Tel. e fax 0828/303176

Mail: infounacasaperlavita@libero.it

Pec: unacasaperlavita@legalmail.it

2. La storia dell'Associazione

L'Associazione “Una Casa per la Vita - Onlus” nasce nell'Aprile del 2003. Fin dalla sua costituzione, per ideologia e per statuto, è stata impegnata a dare opportune risposte al disagio sociale nelle sue molteplici espressioni con riferimento al territorio di appartenenza. In particolare, l'Associazione ha promosso interventi finalizzati al miglioramento della qualità della vita di madri e bambini in difficoltà. Infatti, in seguito ad una serie di opportuni contatti avuti con gli amministratori del Comune di Battipaglia, l'Associazione ha ottenuto, unitamente alla Associazione di volontariato “Spes Unica - Onlus” di Battipaglia, la concessione in locazione dell'immobile “Oscar Pastore” di proprietà del Comune, in passato sede dell'omonimo asilo comunale gestito dalle suore dell'Ordine delle Figlie della Carità.

Detta concessione, in comodato d'uso gratuito trentennale, prevedeva che le due Associazioni si occupassero della ristrutturazione dell'edificio al fine di renderlo adeguato alle attività che essa attualmente svolge. “Una Casa per la Vita” accoglie, nel medesimo edificio, due distinte Comunità:

- Una **Comunità Educativa a Dimensione Familiare, autorizzata con n° 64 del 15.03.2009 ai sensi del D.G.R.C. n. 06/2006 e successiva ratifica di autorizzazione ai sensi della Sezione “A” del Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e**



UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23.10.2007 n. 11 approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 107 del 23/04/2014 e in applicazione del Regolamento di esecuzione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n. 11 approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 27 del 07/02/2014 ed emanato dal Presidente della Giunta Regionale in data 07.04.2014 e accreditata con provvedimento n° 42 del 11/03/2015 dell'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale S/4 Comune Capofila Pontecagnano Faiano (Sa).



Essa si configura come spazio appositamente strutturato e idoneo a favorire il processo di crescita e di integrazione sociale del minore temporaneamente o permanentemente allontanato dalla famiglia, fornendo valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e i legami che il minore instaura con la Comunità.

- Una **Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini autorizzata con n° 43 del 29.06.2006 ai sensi del D.G.R.C. 711/04 e successiva n. 1 del 29.01.2010 ai sensi del della Sezione "A" del Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della Legge Regionale 23.10.2007 n. 11 approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 107 del 23/04/2014 e in applicazione del Regolamento di esecuzione della Legge Regionale 23 ottobre 2007 n. 11 approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 27 del 07/02/2014 ed emanato dal Presidente della Giunta Regionale in data 07.04.2014 e accreditata con provvedimento n° 41 del 11/03/2015 dell'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale S/4 Comune Capofila Pontecagnano Faiano (Sa).**

Essa offre ospitalità a donne in stato di gravidanza o madri accompagnate dai propri figli, che si trovano temporaneamente senza alloggio e in grave difficoltà nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione del/dei figlio/i.

3. I principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano l'attività e i servizi di "Una Casa per la Vita-Onlus sono:

- **diritto alla vita e alla crescita:** come sancito dalla Convenzione Internazionale per i diritti dell'infanzia e dall'adolescenza approvata dall'ONU nel 1989 (art. 27) ed in base a quanto stabilisce la legge italiana (L. 184/83, art. 1 e L. 149/01, art.1) la Comunità riconosce e promuove il diritto del minore a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia.
- **centralità della persona ed uguaglianza:** ogni persona ha una propria dignità ed è portatrice di valori e va trattata come essere unico ed irripetibile. Nessuna distinzione di trattamento agli utenti può quindi essere attuata per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **apertura alla diversità:** la diversità è una ricchezza ed un valore che va riconosciuto e accolto nel rispetto della libertà di ciascuno.
- **reciprocità:** ogni persona si realizza nella relazione gratuita con l'altro e in questo modo è impegnata nella promozione della Comunità.
- **partecipazione ed autodeterminazione:** ogni utente ha il diritto/dovere di partecipare attivamente alla vita della Comunità. E' garantito il diritto di accesso degli utenti alle informazioni che li riguardano ed è valorizzato l'apporto di ogni utente al miglioramento dei servizi attraverso proposte, osservazioni e suggerimenti. Viene riconosciuto pienamente il diritto all'autodeterminazione dell'utente attraverso il riconoscimento della capacità di scelta autonoma ed indipendente della persona.
- **efficacia ed efficienza:** L'Associazione assicura che l'erogazione dei servizi avvenga nel pieno rispetto dei principi di efficacia ed efficienza perseguendo lo scopo dell'ottimizzazione delle risorse in rapporto ai risultati conseguiti e agli obiettivi prefissati.



4. La mission

L'Associazione persegue le seguenti finalità:

- garantire la salute e il benessere psicofisico del minore favorendone la crescita e la maturazione individuale, migliorandone le problematiche comportamentali e le competenze sociali e ottimizzando, ove possibile, la relazione con la famiglia.
- garantire e tutelare il diritto alla vita offrendo un luogo accogliente, un clima di cura e protezione e il sostentamento materiale necessario per portare serenamente a termine la gravidanza e prendersi cura del proprio bambino.
- favorire la piena espressione delle differenti capacità e potenzialità individuali, sia delle madri che dei minori, per accrescere le capacità di autonomia della persona e raggiungere una migliore qualità della vita.
- offrire opportunità di confronto, gestione e soluzione delle crisi familiari che conducono all'allontanamento dei minori dal nucleo disfunzionale.
- Coerentemente con i principi che ispirano le attività dell'Associazione e guidano la sua azione sul territorio, i nostri servizi si configurano in maniera da garantire un'attenzione particolare alla famiglia di cui si riconosce il ruolo di fondamentale agenzia educativa e la natura di ambiente privilegiato per garantire il benessere psico-fisico della persona.

In particolare, i nostri servizi assicurano:

- **per il modulo minori** una proposta educativa finalizzata ad offrire al minore la possibilità di instaurare relazioni significative, intenzionali e sistematiche che si qualificano come complementari ed integrative rispetto alle funzioni proprie della famiglia
- **per il modulo ragazze madri** un percorso di supporto ed accompagnamento del nucleo madre/minore finalizzato al supporto della relazione madre/figlio e alla preparazione di un nuovo progetto di vita.

5. La metodologia

L'obiettivo è quello di raggiungere, attraverso cammini e piani educativi mirati, il benessere psico/fisico ed emotivo/relazionale dei minori e delle madri in difficoltà. La Comunità ha per obiettivo principale quello di migliorare, rafforzare e recuperare l'ambiente familiare di provenienza, proponendone un mirato reinserimento in tempi e modalità opportuni e condivisi.

La metodologia utilizzata è quella del lavoro d'équipe che assumiamo come modalità organizzativa stabile in entrambe le Comunità. Le nostre équipe di lavoro si fondano sull'integrazione delle competenze e delle abilità di diversi professionisti poiché la complessità dei bisogni posti sia dai minori che dalle madri richiede un approccio integrato e globale che tenga conto dei diversi aspetti dei problemi (psicologici, sociali, educativi).

Inoltre, l'Associazione nell'ottica del lavoro di rete sviluppa, pertanto, relazioni significative con i servizi, le associazioni e le agenzie pedagogiche e formative presenti nella Comunità locale, contribuendo alla realizzazione di iniziative specifiche, in particolare con i Servizi Sociali territoriali, il Tribunale per i Minorenni, le Aziende Sanitarie, gli Istituti scolastici frequentati dai minori accolti, le diverse agenzie territoriali culturali, ricreative, educative e del tempo libero, le imprese del territorio per eventuali attività educative di orientamento al lavoro.

PARTE SECONDA: Prestazioni offerte

5 Comunità Educativa a Dimensione Familiare

a) Area di attività - La Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Una Casa per la Vita" è una struttura di tipo residenziale che si propone, mediante un modello di vita comunitaria, di



accogliere minori che vivono temporanee situazioni di disagio familiare e/o sociale di vario tipo, quali, ad esempio:

- Disturbi relazionali con la famiglia di origine
- Abbandono, incuria, abuso, maltrattamento
- Problemi giudiziari di uno o entrambi i genitori
- Problemi sanitari di uno o entrambi i genitori

In generale la Comunità accoglie minori temporaneamente allontanati dalla famiglia di origine quando questa non è in grado di assicurare loro la soddisfazione dei bisogni primari di cura e assistenza e non sia al momento praticabile la soluzione dell'affidamento familiare.

La Comunità è di tipo misto ed accoglie minori di ambo i sessi, di età compresa tra i 4 e i 13 anni in numero massimo di sei minori più un posto riservato alle situazioni di emergenza per le quali si applicano i criteri della pronta e transitoria accoglienza.

La Comunità può accogliere anche due minori diversamente abili (come previsto dalla Sezione "A" del Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della legge regionale 11/2007 D.P.G.R. n° 4 del 07.04.2014), portatori di handicap di grado moderato, qualora questi non necessitino di assistenza specifica o particolarmente qualificata.

b) Finalità - La finalità generale della Comunità consiste nella realizzazione di interventi socio-educativi incentrati sul reinserimento e l'integrazione sociale del minore nel proprio contesto di riferimento familiare e territoriale.

Il perseguimento di tale finalità avviene mediante la realizzazione di un Piano Educativo Individuale finalizzato a consentire il raggiungimento di obiettivi a breve, medio e lungo termine. Il P.E.I. è predisposto dall'équipe multidisciplinare della Comunità con gli operatori territoriali e i servizi esterni referenti dei minori accolti e prevede:

- Osservazione del minore
- Obiettivi educativi (attività scolastiche ed extrascolastiche; relazioni tra pari; attività per il tempo libero; gestione del rapporto con la famiglia d'origine; rispetto delle regole comunitarie)
- Strumenti e metodi specifici utilizzati per la realizzazione degli obiettivi
- Risultati attesi
- Tempi e modalità di verifica ed aggiornamento

c) Obiettivi specifici e funzioni prevalenti dell'intervento - L'approccio degli interventi è tipicamente psico-socio-pedagogico. Oltre alla soddisfazione dei bisogni primari, uno degli obiettivi è quello del contenimento affettivo per far sì che il minore sperimenti un ambiente "su misura" e un clima di fiducia reciproca. La stabilità delle relazioni e del ritmo della vita quotidiana, consentono all'ospite di conoscersi e di aprirsi al mondo. Al centro viene messo il minore, con rispetto per la sua storia, per favorire lo sviluppo della sua identità e la sua capacità di esprimersi e relazionarsi con gli altri. Fondamentale è anche assecondare la sua crescita aumentandone l'autostima, l'autonomia, il senso di responsabilità e valorizzando le sue risorse personali. Gli obiettivi specifici della Comunità si realizzano pertanto, attraverso interventi educativi tesi ad instaurare relazioni significative tra educatori e minori, prioritariamente indirizzate alla lettura di bisogni, alla capacità di fornire risposte alle problematiche evidenziate e alla trasmissione di valori, abilità e strumenti che consentano di elaborare i propri vissuti. Conseguentemente a questo lavoro, viene proposto alle utenze di sperimentare nella quotidianità



UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

della struttura, nuove competenze finalizzate alla crescita personale e sociale. Gli interventi sono, altresì, indirizzati a favorire l'emergere di abilità relazionali, identificando anche nel territorio di riferimento della Comunità risorse utili allo sviluppo sociale del minore. Il programma di attività proposto dalla Comunità tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai singoli piani educativi individuali.

Obiettivo specifico della Comunità è altresì quello di contenere, ove possibile, i tempi di permanenza ad un massimo di ventiquattro mesi, predisponendo tutte le attività di supporto utili alla definizione di un progetto di vita più stabile per il minore, quale ad esempio il ritorno in famiglia, ovvero l'affidamento familiare o l'adozione.

d) Azioni - Le attività individuali svolte a favore dei singoli minori presso la Comunità riguardano:

- la realizzazione del ciclo scolastico obbligatorio e preferibilmente la continuazione dei successivi cicli formativi fino al raggiungimento del diploma superiore;
- la ridefinizione della propria rete di riferimento relazionale attraverso, ove possibile, la ricostruzione del legame familiare o, altrimenti, la costruzione di nuovi legami relazionali

La Comunità mira a promuovere inoltre interventi, in ambito territoriale, quali:

- educazione alla fruizione di strutture e servizi presenti sul territorio;
- inserimento degli utenti in iniziative culturali, sportive, di tempo libero del territorio;
- organizzazione di vacanze, in diversi periodi dell'anno;
- promozione del servizio affido in collaborazione con i servizi di segretariato sociale, antenna sociale, ex Legge 285/97, etc.

e) Servizi offerti ad ogni minore ospite della Comunità vengono garantiti i seguenti servizi:

- Somministrazione dei pasti.
- Servizio lavanderia per gli indumenti personali
- Materiale necessario per l'igiene personale
- Assistenza educativa diurna e notturna assicurata da personale qualificato
- Progetto Educativo Individuale redatto tenendo conto dei bisogni specifici del minore, delle sue attitudini, delle sue inclinazioni e della sua volontà.
- Organizzazione del tempo libero mediante la partecipazione ad attività sportive e ludico-ricreative sia all'interno della Comunità che nel territorio di riferimento
- Assistenza del medico di base o del pediatra di libera scelta

f) Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione - La Comunità garantisce l'operatività nell'arco delle 24 ore e non prevede periodi di chiusura nel corso dell'anno in quanto per alcuni minori accolti risulta talvolta necessario (almeno temporaneamente) non rientrare presso la propria famiglia.

Essa è organizzata in spazi 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 gruppo. Gli spazi sono distinti in collettivi e privati, secondo la loro specifica destinazione.

In particolare la struttura dispone di:

- tre camere da letto doppie più una camera da letto singola per l'utenza
- una camera da letto singola per il personale
- una cucina
- una sala pranzo
- due servizi igienici



UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

- una sala giochi
- un ufficio di segreteria

Sono predisposte per gli utenti e per il personale, postazioni di collegamento ad internet e postazioni telefoniche, la cui fruizione è, per i primi, subordinata ad un calendario interno.

La gestione del servizio avviene attraverso figure educative e educatori professionali che, secondo uno schema organizzativo predefinito, ruotano nell'arco della giornata.

La presenza notturna è sempre garantita in modo alternato dalle figure educative.

Per la maggior parte della giornata sono presenti in Comunità figure educative che operano in compresenza (una figura educativa ogni tre ragazzi/e), oltre al personale addetto ai servizi di pulizia e alla preparazione dei pasti secondo un prefissato regime alimentare e un adeguato equilibrio dietetico.

E' prevista inoltre, la presenza di personale volontario e studenti per lo svolgimento di attività di tirocinio professionale che intervengono come figure di supporto rispetto alle figure educative, per lo svolgimento delle mansioni pratiche. A tal proposito l'Associazione ha stipulato apposite convenzioni con il comune di Battipaglia che invia tirocini formativi della facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università degli Studi di Salerno e con il Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli.

Il contatto con i Servizi Sociali Territoriali e con gli altri enti ed istituzioni a vario titolo coinvolti nel progetto educativo del minore è tenuto dal coordinatore della Comunità.

I contatti con le istituzioni scolastiche sono invece gestiti dall'educatore professionale per tutto ciò che attiene gli aspetti didattici del progetto educativo del minore.

L'espletamento delle attività di natura pratica ed organizzativa previste dal progetto educativo vengono svolte dalle figure educative e dagli educatori professionali sotto la supervisione del coordinatore del servizio.

Gli incontri di verifica circa l'andamento di ogni inserimento avvengono con periodicità stabilita. E' prevista in ogni caso una relazione di aggiornamento al servizio sociale territoriale che viene presentata con cadenza semestrale (gennaio-giugno I° semestre / luglio-dicembre II° semestre)

g) Risorse professionali - La struttura garantisce il rapporto numerico tra gli operatori che svolgono funzione educative e i minori. Durante le ore diurne, il rapporto tra operatori e minori è incrementato in funzione delle attività previste dai piani educativi individuali.

La Comunità prevede la presenza del seguente personale:

<i>Legale rappresentante</i>
<i>Direttore Responsabile Comunità Educativa a Dimensione Familiare</i>
<i>Coordinatore e Responsabile</i>
<i>Responsabile approvvigionamenti e Capo casa</i>
<i>1 Psicologa</i>
<i>1 Assistente sociale</i>
<i>2 Educatrici professionali</i>
<i>4 Figure Educative</i>
<i>Volontari e tirocinanti con istituti in convenzione</i>

h) Risorse di Comunità e familiari coinvolte - Per il perseguimento degli obiettivi risulta fondamentale l'interazione della Comunità con il territorio circostante. A tal fine sono mantenuti



contatti pressoché quotidiani con le diverse agenzie formative e del tempo libero nella consapevolezza che il contesto locale risulta essere un'importante risorsa per la Comunità così come la Comunità può esserlo per il territorio. Tutto ciò presuppone la presenza all'interno dello staff degli educatori, di specifiche competenze riguardanti il lavoro di rete che consente di individuare tutte le risorse presenti e latenti della Comunità territoriale di riferimento e di convogliarle verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto educativo. In base alla normativa di riferimento e a seconda di quanto stabilito nei dei piani educativi individualizzati, la Comunità si propone di regolare, promuovere e sostenere il rapporto tra il minore e la famiglia di origine, avendo questa un ruolo importante ed imprescindibile nel coadiuvare l'opera educativa e di integrazione sociale. Per questo, salvo diverse disposizioni del Tribunale per i Minorenni o delle Autorità competenti, vengono programmati e concordati incontri tra il minore e i propri familiari almeno una volta a settimana.



i) Monitoraggio del servizio

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente, con cadenza settimanale, per definire le linee strategiche dell'organizzazione della Comunità, analizzare l'andamento dei piani educativi individuali, organizzare le attività ordinarie e specifiche. A cadenza almeno mensile si svolgono incontri e riunioni con gli operatori di riferimento degli enti invianti gli ospiti della struttura (Servizi Sociali dei Comuni) per valutare congiuntamente l'andamento dei programmi in corso e i loro ulteriori sviluppi. La Comunità assicura che, nell'ambito del concordato programma di accoglienza del minore, l'ente inviante possa effettuare in ogni momento verifiche sull'andamento del programma medesimo.

Per tutto il personale è garantito l'aggiornamento in modo da assicurare il costante livello qualitativo delle prestazioni. Sono organizzate, a tal fine, giornate di formazione per il personale allo scopo di migliorarne conoscenze, competenze e abilità. L'associazione, inoltre promuove la partecipazione di tutto il personale a corsi di aggiornamento professionale, convegni e seminari organizzati nel territorio nell'ottica della formazione continua.

5.1 Criteri di accesso alle prestazioni.

Alla Comunità Educativa a Dimensione Familiare "Una Casa per la Vita" si accede:

- su richiesta dei Servizi Sociali Territoriali
- su richiesta del Tribunale per i Minorenni
- su richiesta delle forze dell'ordine ai sensi dell'art. 403 del Codice Civile

L'ente inviante formula con apposita comunicazione scritta, anche trasmessa via fax, l'invito ad accogliere il minore, evidenziando in una breve relazione i dati anagrafici dello stesso, la motivazione della richiesta dell'accoglienza, le problematiche manifestate, eventuali patologie, gli obiettivi dell'inserimento e la previsione di permanenza in Comunità.

Ad eccezione dei casi di inserimento di urgenza, **l'équipe multiprofessionale** della Comunità, valuta la possibilità dell'inserimento ovvero la congruenza tra le caratteristiche specifiche del caso e le caratteristiche della Comunità.

5.2 Modalità di erogazione e funzionamento dei servizi

Accertata la possibilità di inserimento l'équipe, previo incontro preliminare tra le parti, provvederà ad accogliere il minore. La Comunità accoglie il minore entro quindici giorni dalla data di ricezione della richiesta in funzione della disponibilità dei posti, dandone comunicazione scritta, anche via fax, all'ente inviante. Contestualmente il responsabile della Comunità provvede a richiedere agli enti competenti copia della documentazione scolastica e sanitaria del minore.

Carta dei Servizi "Una Casa per la Vita – Onlus" - Rev. Nr. 5 del 07.05.2018



UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

Dopo un periodo di osservazione della durata di un mese, l'équipe elaborerà il programma di intervento per il minore che verrà trasmesso ai servizi invianti. L'accoglienza del minore in Comunità è indirizzata allo svolgimento di un percorso educativo, la cui finalità ultima è la dimissione una volta raggiunti gli obiettivi del progetto educativo individuale.

L'accoglienza presso la Comunità avviene a fronte del pagamento di una retta giornaliera a carico del comune ove i genitori o gli esercenti la potestà avevano la residenza prima del ricovero.

La retta giornaliera copre il costo di tutte le attività ordinarie (scolastiche, ludiche, ricreative sportive etc.) e di tutte le forniture ordinarie (vitto, alloggio, vestiario, normali cure mediche).

Dalla retta sono escluse cure mediche particolari (es. cure odontoiatriche), ausili particolari (es. occhiali, protesi ortodontiche, scarpe ortopediche etc.). Per tutto ciò che non è compreso nella retta giornaliera i relativi impegni di spesa vengono concordati con l'ente inviante.

Qualora la situazione di un utente sia di gestione particolarmente complessa è prevista, per un certo periodo, l'attivazione straordinaria di un educatore di sostegno, con tempi e costi progettati separatamente, aggiuntivi alla normale retta.

La retta dell'importo Pro-capite e Pro-die ammonta a € 100,00 (€ cento/00) decorre per tutti i giorni di presenza (con riferimento alla sera/notte) e viene ridotta del 30% (€ 70,00) per assenze superiori a quattro giorni (tre notti); rimane invariata per assenze fino a tre giorni. Se viene richiesta la conservazione della disponibilità del posto la retta rimane dovuta per il 30% (€ 30,00).

5.3 Dimissioni

La dimissione del minore viene realizzata attraverso un processo graduale che comprende una preparazione dello stesso, dei familiari e della rete sociale di riferimento e avviene all'interno di un processo di verifica insieme ai servizi invianti.

Le dimissioni del minore possono avvenire per i seguenti motivi:

- Pronuncia dell'Autorità Giudiziaria competente
- Raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel P.E.I.
- Venir meno dei presupposti per la permanenza in Comunità (ad es. reiterata ed evidente inosservanza delle regole comunitarie, presenza di rischi evidenti per gli altri ospiti della struttura etc.)
- Affidamento familiare o adozione del minore

5.4 Assetto organizzativo interno

Legale rappresentante	<i>Il legale rappresentante svolge funzioni di rappresentante dell'associazione nei confronti di terzi ed assume la responsabilità legale dell'associazione dinanzi alla legge.</i>
Direttore	<i>Svolge funzioni di responsabile Progetto Comunità Educativa a Dimensione Familiare ed è stato delegato dall'Associazione "Una Casa per la Vita - Onlus"</i>
Coordinatore e Responsabile	<i>Il coordinatore del servizio esercita funzioni di rappresentanza e di interfaccia con gli enti committenti, i servizi e le agenzie territoriali, di pianificazione delle attività e degli interventi svolti presso la Comunità.</i>
Responsabile approvvigionamenti e Capo Casa	<i>Il responsabile dell'approvvigionamento svolge compiti di organizzazione logistica delle provviste e delle mansioni di accudimento degli spazi della struttura.</i>



Psicologa	<i>Lo psicologo svolge funzioni di supervisione dei singoli casi e dell'equipe operativa</i>
Assistente Sociale	<i>mantiene i contatti con i Servizi Sociali territoriali e con quelli invianti e si occupa del reperimento e della messa in rete delle risorse finalizzate alla realizzazione del Progetto Educativo Individuale.</i>
Educatore professionale	<i>Gli educatori professionali svolgono funzioni di carattere prevalentemente organizzativo dell'equipe educativa e gestiscono i rapporti con le istituzioni scolastiche.</i>
Figura Educativa	<i>Le figure educative, in turnazione sulle ventiquattro ore, garantiscono quotidianamente le attività educative ed assistenziali.</i>
Volontari e tirocinanti	<i>In formazione</i>

5.5 Conservazione della documentazione personale

La documentazione relativa al minore richiesta per l'inserimento in Comunità è la seguente:

- ✓ Decreto del Tribunale per i Minorenni
- ✓ Stato di famiglia
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Dati anagrafici dei genitori
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Eventuale esenzione pagamento ticket
- ✓ Relazione dei servizi sociali invianti
- ✓ Certificato di vaccinazione
- ✓ Documentazione scolastica
- ✓ Ogni altra documentazione utile ai fini dell'inserimento

Tutta la documentazione personale, scolastica e sanitaria del minore viene raccolta in un'apposita cartella custodita, in modo da garantire la riservatezza di ogni informazione relativa allo stesso ai sensi della normativa vigente (D. Lgs. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali). La cartella personale di ciascun minore viene conservata anche dopo le dimissioni dello stesso e resta a disposizione per ogni eventuale richiesta da parte dei servizi o delle autorità competenti.

6. Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

a) Area Attività La Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini "Una Casa per la vita" è una struttura residenziale, con ospitalità temporanea, e si propone, mediante un modello di vita comunitaria, di accogliere gestanti, madri e bambini, che si trovano temporaneamente senza alloggio e in grave difficoltà personale. Garantisce durante il soggiorno a tutte le ospiti il mantenimento e l'educazione del/dei figlio/i.

Essa offre ospitalità a gestanti e nuclei madre-bambino/i:

- Che si trovano in disagiate condizioni sociali o psicologiche
- Che hanno difficoltà relazionali o di inserimento sociale
- Che sono a rischio di isolamento o emarginazione



UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

- Che siano a rischio o vittime di violenza, sfruttamento o abuso
- Che siano in precarie condizioni socio-economiche e necessitano di un ambiente accogliente per riorganizzare il proprio progetto di vita

12

La Comunità può accogliere fino ad un massimo di 4 donne con i rispettivi figli (max 8 minori).

b) Finalità - La Comunità è finalizzata ad offrire il sostegno necessario al rapporto madre/figlio in modo da evitare, laddove è possibile, la separazione del nucleo familiare e, a tal fine, offre una valida risposta ai bisogni complessi e articolati delle madri in difficoltà con interventi flessibili, mirati e di qualità. L'obiettivo ultimo è il raggiungimento di una piena autonomia sul piano psicologico, economico e sociale della donna affinché essa possa costruire/ricostruire con il proprio figlio un nuovo e più opportuno progetto esistenziale.

Gli interventi posti in essere intendono, dunque, accompagnare la donna verso un percorso di autonomia personale e di valorizzazione delle proprie risorse e lo sviluppo relazionale ed affettivo tra la mamma ed il bambino.

c) Obiettivi specifici e funzioni prevalenti dell'intervento - Gli obiettivi che la Comunità si prefigge di raggiungere sono i seguenti:

- Creare un ambiente protetto che offra sostegno e accompagnamento a donne in stato di gravidanza o madri sole che vivono situazioni di difficoltà nel prendersi cura dei propri figli.
- Analizzare i bisogni peculiari di ogni singola ospite al fine di definire le strategie di intervento individualizzate in grado di sostenere il percorso di entrata, permanenza ed uscita della donna dalla struttura, tenendo conto delle sue capacità e risorse personali.
- Favorire la relazione madre-bambino con interventi volti a sviluppare le capacità genitoriali attraverso il sostegno della maternità nella pratica quotidiana e l'organizzazione di una serie di interventi volti a facilitare la comunicazione tra la madre ed il figlio.
- Osservare le dinamiche relazionali della coppia madre-bambino
- Accompagnare la donna verso il raggiungimento di una autonomia personale sostenendola nella ricerca di un lavoro stabile, di una residenza non precaria per un graduale reinserimento sociale.

d) Azioni e servizi offerti - Nello specifico i servizi offerti sono:

- Materiale necessario per la preparazione dei pasti e per la cura dell'igiene personale
- Assistenza educativa diurna e notturna assicurata da personale qualificato
- Progetto Educativo Individuale redatto tenendo conto dei bisogni specifici del nucleo familiare
- Assistenza del medico di base per le madri e del pediatra di libera scelta per i minori
- Sostegno pratico e accompagnamento nella gestione della casa e nell'organizzazione della vita comunitaria ed individuale
- Gestione dei rapporti con parenti e congiunti, con operatori dei servizi di riferimento
- Supporto nella gestione di problemi di origine giudiziaria.
- Sostegno ed orientamento per la ricerca di un'attività lavorativa (es. iscrizione presso il centro per l'impiego, ricerca di lavoro sul territorio mediante il coinvolgimento della Comunità locale...)



UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

- Affiancamento nella ricerca di corsi di formazione professionale finalizzati ad un futuro inserimento lavorativo
- Organizzazione di attività per il tempo libero sia delle madri che dei minori attraverso attività ricreative e culturali in collaborazione con altre figure professionali esterne alla Comunità o in collaborazione con associazioni ed altri soggetti del territorio.
- Ascolto, lettura dei bisogni, monitoraggio e orientamento del rapporto genitoriale, sviluppo di processi di auto-aiuto nel rispetto del diritto all'autodeterminazione dell'ospite.
- Colloqui individuali o di gruppo con lo psicologo

13

e) Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

La Comunità garantisce l'operatività nell'arco delle 24 ore e non prevede periodi di chiusura nel corso dell'anno.

Essa è organizzata in spazi 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 gruppo.

Gli spazi sono distinti in collettivi e privati, secondo la specifica destinazione d'uso

In particolare la struttura dispone di:

- quattro camere da letto doppie per gli utenti
- una camera per il personale
- una cucina
- una sala pranzo/soggiorno
- due servizi igienici
- una sala giochi
- un ufficio di segreteria

Sono predisposte per gli utenti e per il personale, postazioni di collegamento ad internet e postazioni telefoniche, la cui fruizione è, per i primi, subordinata ad un calendario interno.

La gestione del servizio avviene attraverso figure educative e educatori professionali che, secondo uno schema organizzativo predefinito, ruotano nell'arco della giornata.

La presenza notturna è sempre garantita in modo alternato dalle figure educative.

Per la maggior parte della giornata sono presenti in Comunità figure educative che operano in compresenza.

E' prevista inoltre, la presenza di personale volontario e studenti per lo svolgimento di attività di tirocinio professionale che intervengono come figure di supporto rispetto alle figure educative, per lo svolgimento delle mansioni pratiche. A tal proposito l'Associazione ha stipulato apposite convenzioni con il comune di Battipaglia che invia tirocini dalla facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università degli Studi di Salerno e con il Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli.

Il contatto con i Servizi Sociali Territoriali e con gli altri enti ed istituzioni a vario titolo coinvolti nel progetto educativo del minore è tenuto dal coordinatore della Comunità e dall'assistente sociale.

I contatti con le istituzioni scolastiche sono invece gestiti dall'educatore professionale per tutto ciò che attiene gli aspetti didattici del progetto educativo del minore.



UNA CASA PER LA VITA - Onlus, Via Gorizia, 12-14, 84091 Battipaglia SA
Comunità Educativa a Dimensione Familiare - Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini

L'espletamento delle attività di natura pratica ed organizzativa previste dal progetto educativo vengono svolte dalle figure educative e dagli educatori professionali sotto la supervisione del coordinatore del servizio.

Gli incontri di verifica circa l'andamento di ogni inserimento avvengono con periodicità stabilita. E' prevista in ogni caso una relazione di aggiornamento al servizio sociale territoriale che viene presentata con cadenza semestrale (gennaio-giugno I° semestre / luglio-dicembre II° semestre)

14

f) Risorse professionali - La Comunità prevede la presenza del seguente personale:

<i>Legale rappresentante</i>
<i>Direttore Responsabile Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini</i>
<i>Coordinatore e Responsabile</i>
<i>Responsabile approvvigionamenti e Capo casa</i>
<i>1 Psicologa</i>
<i>1 Assistente sociale</i>
<i>2 Educatrici professionali</i>
<i>4 Figure Educative</i>
<i>Volontari e tirocinanti con istituti in convenzione</i>
<i>Consulente legale esterno</i>

g) Risorse di Comunità e familiari coinvolte - per il perseguimento degli obiettivi previsti nel P.E.I. la Comunità si avvale di una costante interazione con il territorio circostante instaurando contatti con le diverse agenzie formative e del tempo libero, con le altre associazioni e gli altri enti istituzionali e del privato sociale. Tale attività viene realizzata mettendo in campo specifiche competenze riguardanti il lavoro di rete che consente di individuare tutte le risorse presenti e latenti della Comunità territoriale di riferimento e di convogliarle verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In base alle specifiche prescrizioni del Tribunale per i Minorenni e dei Servizi sociali competenti la Comunità si occupa di regolare e gestire gli incontri degli ospiti con familiari e terze persone, incontri che verranno organizzati secondo orari e modalità differenziate a seconda delle prescrizioni summenzionate.

h) Monitoraggio del servizio: L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente, a cadenza settimanale, per definire le linee strategiche dell'organizzazione della Comunità, analizzare l'andamento dei piani educativi individuali, organizzare le attività ordinarie e specifiche. A cadenza almeno mensile si svolgono incontri e riunioni con gli operatori di riferimento degli enti inviati gli ospiti della struttura (Servizi Sociali dei Comuni) per valutare congiuntamente l'andamento dei programmi in corso e i loro ulteriori sviluppi. La Comunità assicura che, nell'ambito del concordato programma di accoglienza del nucleo familiare, l'ente inviante possa effettuare in ogni momento verifiche sull'andamento del programma medesimo.

Per tutto il personale è garantito l'aggiornamento in modo da assicurare il costante livello qualitativo delle prestazioni. Sono organizzate, a tal fine, giornate di formazione per il personale allo scopo di migliorarne conoscenze, competenze e abilità. L'associazione, inoltre, promuove la partecipazione di tutto il personale a corsi di aggiornamento professionale, convegni, seminari, organizzati nel territorio nell'ottica della formazione continua.

6.1 Criteri di accesso alle prestazioni.

Alla Comunità di Accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini "Una Casa per la Vita" si accede:

Carta dei Servizi "Una Casa per la Vita – Onlus" - Rev. Nr. 5 del 07.05.2018



- su richiesta dei Servizi Sociali Territoriali
- su richiesta del Tribunale per i Minorenni
- su richiesta delle forze dell'ordine ai sensi dell'art. 403 del Codice Civile

L'ente inviante formula con apposita comunicazione scritta, anche trasmessa via fax, l'invito ad accogliere la donna o il nucleo, evidenziando in una breve relazione i dati anagrafici degli stessi, la motivazione della richiesta dell'accoglienza, le problematiche manifestate, eventuali patologie, gli obiettivi dell'inserimento e la previsione di permanenza in Comunità.

Ad eccezione dei casi di inserimento di urgenza, **l'équipe multiprofessionale** della Comunità, valuta la possibilità dell'inserimento ovvero la congruenza tra le caratteristiche specifiche del caso e le caratteristiche della Comunità.

6.2 Modalità di erogazione e funzionamento dei servizi

Accertata la possibilità di inserimento l'équipe, previo incontro preliminare tra le parti, provvederà ad accogliere la gestante o il nucleo familiare. L'inserimento in Comunità avviene entro quindici giorni dalla data di ricezione della richiesta in funzione della disponibilità dei posti, dandone comunicazione scritta, anche via fax, all'ente inviante. Contestualmente il responsabile della Comunità provvede a richiedere agli enti competenti copia della documentazione scolastica e sanitaria degli interessati

Dopo un periodo di osservazione della durata di un mese, l'équipe elaborerà il programma di intervento che verrà trasmesso ai servizi inviati. L'accoglienza in Comunità è indirizzata allo svolgimento di un percorso educativo, la cui finalità ultima è la dimissione una volta raggiunti gli obiettivi del progetto educativo individuale, ovvero un sufficiente grado di autonomia ed integrazione sociale.

L'accoglienza presso la Comunità avviene a fronte del pagamento di una retta giornaliera a carico del comune ove il nucleo familiare aveva la residenza prima del ricovero.

La retta giornaliera copre il costo di tutte le attività ordinarie (scolastiche, ludiche, ricreative sportive ecc...) e di tutte le forniture ordinarie (vitto, alloggio, vestiario, normali cure mediche).

Dalla retta sono escluse cure mediche particolari (es. cure odontoiatriche), ausili particolari (es. occhiali, protesi ortodontiche, scarpe ortopediche ecc). Per tutto ciò che non è compreso nella retta giornaliera i relativi impegni di spesa vengono concordati con l'ente inviante.

Qualora la situazione di un utente sia di gestione particolarmente complessa è prevista, per un certo periodo, l'attivazione straordinaria di un educatore di sostegno, con tempi e costi progettati separatamente, aggiuntivi alla normale retta.

La retta dell'importo Pro-capite e Pro-die ammonta a € 120,00 (€ centoventi/00) di cui € 80,00 (€ ottanta/00) per il minore e € 40,00 (€ quaranta/00) per la madre e decorre per tutti i giorni di presenza (con riferimento alla sera/notte) e viene ridotta del 30% (€ 56,00 per i minori e € 28 per la madre) per assenze superiori a quattro giorni (tre notti); rimane invariata per assenze fino a tre giorni. Se viene richiesta la conservazione della disponibilità del posto la retta rimane dovuta per il 30% (€ 24,00 per il minore e € 12 per la madre).

Per le gestanti, la retta dell'importo Pro-capite e Pro-die ammonta a € 70,00 (€ sessanta/00) di cui e decorre per tutti i giorni di presenza (con riferimento alla sera/notte) e viene ridotta del 30% (€ 42,00) per assenze superiori a quattro giorni (tre notti); rimane invariata per assenze fino a tre giorni. Se viene richiesta la conservazione della disponibilità del posto la retta rimane dovuta per il 30% (€ 18,00).



6.3 Dimissioni

La dimissione degli ospiti viene realizzata attraverso un processo graduale che comprende una preparazione dello stesso, dei familiari e della rete sociale di riferimento e avviene all'interno di un processo di verifica insieme ai servizi inviati.

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- Pronuncia dell'Autorità Giudiziaria competente
- Raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel P.E.I.
- Venir meno dei presupposti per la permanenza in Comunità (ad es. reiterata ed evidente inosservanza delle regole comunitarie, presenza di rischi evidenti per gli altri ospiti della struttura etc.)

In ogni caso, la dimissione del nucleo accolto avviene solo laddove venga accertata la sussistenza di alcuni requisiti minimi:

- acquisizione e consolidamento di attività lavorativa stabile e dignitosa;
- acquisizione di abitazione autonoma adeguata a una vita familiare dignitosa;
- acquisizione di una, anche minima, rete sociale di riferimento che supporti la famiglia al di fuori di strutture protette.

6.4 Assetto organizzativo interno

<i>Il legale rappresentante</i>	<i>svolge funzioni di rappresentante dell'associazione nei confronti di terzi ed assume la responsabilità legale dell'associazione dinanzi alla legge.</i>
<i>Direttore</i>	<i>svolge funzioni di responsabile Progetto Comunità Educativa a Dimensione Familiare ed è stato delegato dall'Associazione "Una Casa per la Vita - Onlus".</i>
<i>Il coordinatore e Responsabile del servizio</i>	<i>esercita funzioni di rappresentanza e di interfaccia con gli enti committenti, i servizi e le agenzie territoriali, di pianificazione delle attività e degli interventi svolti presso la Comunità.</i>
<i>L'assistente Sociale</i>	<i>mantiene i contatti con i Servizi Sociali territoriali e con quelli inviati e si occupa del reperimento e della messa in rete delle risorse finalizzate alla realizzazione del Progetto Educativo Individuale.</i>
<i>Lo psicologo</i>	<i>svolge funzioni di supporto relativamente agli aspetti connessi alle relazioni affettive personali e alle dinamiche di convivenza, nonché compiti di supervisione dei singoli casi e dell'équipe operativa.</i>
<i>Responsabile dell'approvvigionamento e capo casa</i>	<i>svolge compiti di organizzazione logistica delle provviste e delle mansioni di accudimento degli spazi della struttura.</i>
<i>I due educatori professionali</i>	<i>svolgono funzioni di carattere prevalentemente organizzativo dell'équipe educativa e gestiscono i rapporti con le istituzioni scolastiche.</i>
<i>Esperto Legale con consulenza esterna</i>	<i>Svolge funzioni di esperto e consulente nelle questioni di natura legale afferenti ai vari nuclei familiari.</i>
<i>L'équipe educativa</i>	<i>in turnazione sulle ventiquattro ore, in numero variabile in rapporto al numero degli ospiti, è composta da figure educative con il compito di garantire quotidianamente le attività educative ed assistenziali.</i>



6.5 Conservazione della documentazione personale

La documentazione richiesta agli ospiti della Comunità è la seguente:

- ✓ Documento di riconoscimento
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Eventuale esenzione ticket
- ✓ Permesso di soggiorno (per gli ospiti stranieri)
- ✓ Relazione dei servizi sociali invianti
- ✓ Decreto del Tribunale per i Minorenni o provvedimento di altra autorità giudiziaria competente
- ✓ Autorizzazione al trattamento dei dati personali
- ✓ Certificato di vaccinazione dei minori
- ✓ Documentazione scolastica

Tutta la documentazione degli ospiti viene raccolta in un'apposita cartella personale custodita in modo da garantire la riservatezza di ogni informazione relativa agli stessi, ai sensi della normativa vigente (D.Lgs. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali). La cartella personale di ciascun minore viene conservata anche dopo le dimissioni dello stesso e resta a disposizione per ogni eventuale richiesta da parte dei servizi o delle autorità competenti.

PARTE TERZA Qualità dei servizi, tutela degli utenti e pubblicità

7 Standard di qualità

L'impegno fondamentale che l'Associazione assume verso i propri utenti è quello di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte. L'assunzione di responsabilità costante verso il miglioramento della qualità si applica all'intera organizzazione interna dei servizi con particolare riguardo alla percezione di adeguatezza del servizio da parte degli ospiti. Tutto quanto nella dichiarata intenzione di voler offrire risposte efficaci ed immediate realmente rispondenti a bisogni e necessità.

L'Associazione si fa carico di stabilire degli indicatori di qualità con correlati standard di funzionamento. Provvede a tal riguardo, a verifiche periodiche della soddisfazione da parte di coloro che usufruiscono del servizio e dei livelli qualitativi offerti attraverso la somministrazione di un questionario di rilevazione della qualità percepita che offre anche la possibilità, per l'ospite, di proporre suggerimenti ed indicazioni finalizzate al miglioramento continuo dei servizi

Ad ulteriore garanzia di qualità e di pertinenza metodologica dell'azione educativa proposta nelle due Comunità, è prevista la supervisione da parte dei coordinatori del servizio e di professionisti esterni.

Viene, inoltre, realizzata, con cadenza semestrale un'attività di valutazione interna del personale ad opera della Psicologa delle due Comunità che si avvale a tale scopo di un'apposita scheda di valutazione.

Tale scheda prende in considerazione, per ogni dipendente/collaboratore, molteplici aspetti legati alla professionalità e al miglioramento delle competenze acquisite.



L'elevato standard qualitativo dei servizi erogati dall'Associazione Una Casa per la Vita-Onlus è garantito dalla costante attenzione agli aspetti di umanizzazione e personalizzazione degli interventi, di efficacia ed efficienza delle prestazioni, di formazione continua ed aggiornamento del personale, di garanzia del diritto di partecipazione degli ospiti. La verifica della qualità percepita avviene con cadenza trimestrale.

8 Procedura di reclamo

In caso di mancato rispetto di quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi l'utente è legittimato a presentare reclamo.

Il reclamo dovrà essere indirizzato al Responsabile dell'Associazione, in forma scritta, attraverso posta tradizionale, fax, posta elettronica; dovrà essere debitamente sottoscritto e contenere le generalità e l'indirizzo del proponente.

All'atto della presentazione il reclamo verrà registrato in un apposito registro preposto all'acquisizione dei reclami secondo l'ordine cronologico di arrivo. Il proponente, che può richiedere presso l'ufficio di segreteria dell'Associazione un apposito modello prestampato per la presentazione del reclamo, riceverà, al momento della consegna una apposita ricevuta attestante l'avvenuta acquisizione da parte dell'associazione del reclamo stesso,

L'associazione si impegna a rispondere al reclamo con la massima celerità possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione e messa agli atti dello stesso. Sia in caso di accoglimento che di rifiuto l'associazione si impegna a motivare le decisioni assunte e, in particolare, in caso di accoglimento si impegna ad informare l'interessato sulle modalità che verranno attivate per rimuovere le cause che hanno determinato il reclamo e i tempi entro cui verrà posto rimedio all'inadempienza.

In caso di mancata o insufficiente risposta da parte dell'associazione l'interessato potrà indirizzare il reclamo all'ente comunale preposto allo svolgimento delle funzioni di autorizzazione, accreditamento e vigilanza delle strutture a ciclo residenziale ubicate sul proprio territorio (Comune di Battipaglia)

In ogni caso la presentazione del reclamo non esclude la possibilità di proporre ricorso finalizzato all'ottenimento della tutela in sede giurisdizionale secondo le leggi vigenti.

L'associazione si impegna a predisporre, annualmente, un report dei reclami presentati con lo scopo di analizzare i punti di debolezza del lavoro realizzato ed acquisire elementi informativi utili ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, strategie di miglioramento continuo del livello qualitativo delle prestazioni rese. L'associazione provvederà a trasmettere, con cadenza mensile, al Servizio Sociale Professionale del Comune di Battipaglia, l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

In caso di violazione degli standard di qualità che non siano imputabili a caso fortuito o forza maggiore, verrà corrisposto all'utente ricorrente, un adeguato indennizzo, di entità variabile secondo la gravità dell'inadempienza e comunque non inferiore a Euro 50 (importo che verrà rivalutato trimestralmente mediante aggiornamento ISTAT).

<u>Standard di qualità</u>	<u>Violazione</u>	<u>Previsto indennizzo</u>
<i>Adeguatezza ambienti (salubrità, igiene etc...)</i>	Ambienti inadatti alle esigenze degli ospiti	<u>Si</u>
<i>Adeguatezza delle competenze professionali</i>	Profili professionali non conformi alla vigente normativa	<u>Si</u>
<i>Adeguatezza del progetto educativo</i>	Inadeguata rispondenza alle esigenze	<u>Si</u>



<i>individualizzato (PEI)</i>	peculiari dell'utenza.	
<i>Adeguatezza dei tempi di realizzazione del PEI</i>	Inadeguatezza dei tempi rispetto al raggiungimento degli obiettivi.	<u>Si</u>
<i>Formazione continua del personale</i>	Profili professionali inadeguati allo svolgimento della mansione professionale	<u>Si</u>
<i>Condivisione del PEI con gli enti invianti (Tribunale, Servizi Sociali) con le famiglie e con l'utenza.</i>	Mancata coinvolgimento degli enti alla redazione/verifica del PEI; mancata socializzazione del PEI all'utenza e alle famiglie.	<u>Si</u>
<i>Garanzia di trasparenza delle modalità di erogazione del servizio e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti</i>	Inadeguatezza e/o mancata informazione agli utenti rispetto alle modalità di permanenza.	<u>Si</u>
<i>Monitoraggio soddisfazione utenza</i>	Mancata o insufficiente rilevazione della qualità percepita.	<u>Si</u>
<i>Adeguatezza della gestione delle dimissioni dell'utenza.</i>	Mancata predisposizione di adeguato percorso di accostamento e monitoraggio, alla fase di dimissione.	<u>Si</u>

9 Copertura assicurativa

La polizza assicurativa è conforme a quanto previsto dal regolamento 6/06 e prevede la copertura rischi, infortuni e responsabilità civile per gli ospiti, i dipendenti e tutto il personale eventualmente volontario che svolge mansioni di supporto alla Comunità.

10 Pubblicità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi viene resa pubblica mediante affissione alla bacheca dell'Ufficio di Segreteria dell'Associazione e ne viene trasmessa copia al Segretariato Sociale del Comune di Battipaglia. Essa è aperta alla consultazione di tutti coloro che ne facciano richiesta e viene consegnata in copia a tutti gli ospiti della struttura al momento dell'ingresso unitamente, per il modulo madri, alla consegna del regolamento interno della Comunità.