

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' FILO D'AMORE

COMUNITA' PER GESTANTI, MADRI E BAMBINI

COOPERATIVA SOCIALE IL SORRISO

INDICE

1. CHI SIAMO

- 1) Premessa
- 2) Principi ispiratori

2. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI DELLA STRUTTURA

- 1) Organizzazione degli spazi interni ed esterni

3. GLI UTENTI

- 1) Destinatari dei servizi
- 2) Modalità di ammissione e dimissione degli utenti
- 3) Rispetto delle esigenze culturali e religiose
- 4) Obiettivi generali
- 5) Attività previste
- 6) Laboratori

4. GESTIONE ORGANIZZATIVA

- 1) Equipe

5. IL MODELLO EDUCATIVO

- 1) Intervento educativo

- 2) Comportamenti non tollerati
- 3) Regolamento per le visite
- 4) Pronta accoglienza

6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

- 1) Contratto
- 2) Servizi aggiuntivi a carico del Servizio inviante
- 3) Spese personali
- 4) Accompagnamenti specifici

7. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

- 1) Giornata in comunità

8. RIFERIMENTI E CONTATTI

1. CHI SIAMO

1) Premessa

La carta dei servizi è un mezzo attraverso il quale l'ente erogatore di un servizio pubblico presenta il servizio offerto descrivendo le modalità di funzionamento, i criteri per l'accesso e i fattori di qualità, al fine di creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti.

La carta dei servizi è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, utilizzato come strumento di tutela dei clienti stessi e finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato.

2) Principi ispiratori

La presente carta si ispira ai seguenti principi fondamentali, che sono alla base dei servizi offerti dalla nostra Cooperativa:

- **Equità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità:** il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Efficienza ed Efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

- Tutela della privacy: Le informazioni ed i dati di carattere personale degli utenti vengono raccolti e trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679

2. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI DELLA STRUTTURA

1) Organizzazione degli spazi interni ed esterni

La presente Comunità è così suddivisa:

Piano terra:

- Ufficio/direzione
- 1 camera da letto
- Bagno
- Cortile con androne polifunzionale
- Lavanderia

Primo piano:

- 3 camere da letto per l'accoglienza degli ospiti
- 2 bagni
- Cucina per la preparazione dei pasti
- Sala da pranzo
- Sala destinata a spazio polifunzionale

La Comunità **Filo d'Amore** è situata nel Comune di **Airola (BN)**, in via San Carlo n. 13, nel pieno centro del paese. La posizione risulta particolarmente favorevole grazie alla presenza, nelle immediate vicinanze, di numerosi servizi e strutture educative.

A circa 120 metri sono presenti scuole materne e scuole di alfabetizzazione; la scuola elementare *Padre Pio* dista circa 500 metri,

mentre le scuole medie si trovano a circa 150 metri dalla struttura. Nel raggio di 200 metri sono inoltre presenti supermercati e panifici, un bar a circa 50 metri, l'ufficio postale a 250 metri e il Comune a circa 500 metri, oltre a diversi altri esercizi commerciali nel circondario.

La comunità dispone di connessione **Wi-Fi** e la struttura è inserita in un contesto indipendente, al fine di garantire alle ospiti un ambiente tranquillo, sereno e riservato.

3. GLI UTENTI

1) Destinatari dei servizi

Tale comunità è stata progettata per accogliere tutte quelle donne, gestanti e/o madri con bambino/i, che necessitano di appoggio e protezione in un luogo sicuro nel periodo della gravidanza e/o successivamente, perché prive di sostegno familiare e sociale, o perché in condizioni di disagio psicologico. La struttura mira ad essere una casa per la condivisione delle esperienze, una dimensione in cui sentirsi meno sole, in momenti di smarrimento e preoccupazione, un punto di ripartenza per tutte coloro che sono pronte a ricominciare per se stesse e i loro figli.

La struttura può ospitare fino a 6 donne, con i loro bambini se presenti.

Il servizio è rivolto a:

- - Donne in gravidanza, prive di supporto familiare e/o parentale e dunque in difficoltà ad accettare e accogliere il figlio per problemi di fragilità personale, solitudine, assenza di un progetto di vita adeguato a sé e al nascituro;
- - Donne con problematiche relative a disagio esistenziale, aspetti economici ed abitativi, abbandono da parte del partner, rifiuto da parte della famiglia d'origine, con necessità di un supporto comunitario;
- - Madri, con figli minori a carico, che si trovano in situazione di temporanea difficoltà, che vivono con disagio e/o inadeguatezza il

proprio ruolo educativo e genitoriale, non avendo contesti solidali parentali di riferimento né il supporto del padre del figlio/i.

2) Modalità di ammissione e dimissione degli utenti

L'inserimento in comunità avviene attraverso il conseguimento delle seguenti fasi:

- 1) richiesta scritta di disponibilità all'accoglienza da parte dell'ente affidatario (Forze dell'ordine, servizi sociali);
- 2) Conferma di disponibilità all'accoglienza da parte del Responsabile della Comunità;
- 3) Incontro tra i SS o forze dell'ordine e il responsabile della comunità per la presentazione del caso e definizione di tempi e modalità di ingresso;
- 4) Accoglienza dell'ospite da parte di tutta l'equipe e degli ospiti già presenti all'interno della comunità;

I motivi che possono determinare la dimissione dalla comunità sono:

- modificazione delle condizioni che hanno determinato la richiesta di presa in carico;
- Raggiungimento degli obiettivi prefissati in ragione di un eventuale inserimento presso la famiglia e/o contesto di origine;
- Sviluppo di un sufficiente livello di autonomia personale e/o sociale;
- Trasgressioni gravi delle regole di convivenza della comunità;
- Formale richiesta di dimissioni, motivata per iscritto, da parte del servizio inviante;

3) Rispetto delle esigenze culturali e religiose

La comunità Filo d'amore si adopera, in collaborazione con i servizi sociali invianti, affinché venga garantito il rispetto della cultura e della religione. L'integrazione tra le ospiti sarà supportata attraverso momenti di conoscenza delle tradizioni attraverso il cibo e le competenze tipiche di ciascuna ospite. L'espletamento delle pratiche relative alla permanenza sul territorio nazionale (permesso di soggiorno, carta di identità) saranno di competenza del servizio sociale.

4) Obiettivi generali

L'obiettivo della Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini è quello di offrire un ambiente protettivo e accogliente a tutte le donne accolte, e di sostenerle nel conseguimento di una sufficiente autonomia personale, sociale ed economica.

La comunità si pone, inoltre, l'obiettivo di prevenire la rottura del **legame madre-bambino** promuovendo una genitorialità sana e responsabile, e tenendo conto delle necessità del minore.

Le donne accolte, opportunamente e quotidianamente accompagnate da educatori professionali e operatori del settore, vivono un'esperienza affettivo-educativa che mira a potenziare le loro capacità genitoriali e favorire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza della propria storia e dei motivi che hanno determinato l'ingresso in comunità.

Nello specifico, per il minore, la Comunità opera al fine di garantire non solo un clima di cura e protezione, ma un contesto che sia in grado di sollecitare lo sviluppo di competenze personali e sociali, offrendo la possibilità di formazione scolastica e attività ludico-ricreative, essenziali a favorire un normale processo di crescita. È inoltre fondamentale:

- - fornire un supporto alla ricostruzione della rete familiare quando questa costituisce un'idonea risorsa per la diade madre-bambino;
- - aiutare le madri a riformare il proprio stile di vita in maniera adeguata ai bisogni del bambino;
- - offrire un'esperienza in cui sia possibile, per la madre, sperimentare potenzialità e limiti personali mediante la gestione del quotidiano, la gestione dei figli, il mantenimento di un percorso lavorativo, nell'ottica di una reale progressiva emancipazione;
- - aiutare le donne nella gestione di un eventuale reinserimento nel contesto familiare e/o ricongiungimento con il proprio partner;

5) Attività previste

La comunità organizza attività sia al suo interno che all'esterno, come:

- Corso base di cucina;
- Laboratori di danza e disegno;
- Escursioni in montagna;
- Laboratori di lettura;
- Cucito;
- Laboratorio artistico-creativo (realizzazione di quadri dipinti su tela, cartelloni, bricolage, decoupage);
- Corso di sostegno alla genitorialità ;
- Uscite didattico-culturali (esplorazione del territorio);
- Sport;
- Studio;

6) Laboratori

I laboratori sono stati pensati per dare la possibilità alle mamme di coinvolgersi nelle varie attività e per offrire nuove competenze avendo così degli elementi conoscitivi sulle proprie risorse e capacità.

Focalizzare la loro attenzione e impegnandole con obiettivi semplici e concreti, hanno la possibilità di sperimentare lo stare in relazione con altri adulti in modo sereno e produttivo. I laboratori sono suddivisi in : attività ricreative per bambini e ragazzi; laboratori creativi per le mamme; attività creative per mamme e bambini. Sono previsti percorsi d'arte, sportivi, musicali, di sensibilizzazione verso il rispetto dell'ambiente, di riciclaggio, di raccolta differenziata, ecc..

4. GESTIONE ORGANIZZATIVA

1) Equipe

La comunità garantisce la presenza di almeno un operatore dell'equipe h 24. Durante le ore notturne è garantita la presenza di un operatore. Tale presenza è rafforzata nelle ore diurne per consentire un'adeguata programmazione delle attività sia per le mamme, sia per i bambini.

L'equipe degli operatori è composta da:

- **Coordinatore** : svolge funzioni di raccordo con gli enti invianti e i servizi esterni, coordina l'equipe educativa, struttura e supervisiona i

progetti educativi, verifica i progetti e, previa favorevole valutazione ed in accordo con i servizi invianti, offre uno spazio di supporto individuale alle ospiti della comunità.

- **Educatori Professionali:** elaborano ed attuano i progetti educativi e costituiscono il punto di riferimento per le singoli ospiti e i loro figli.
- **Altre figure:** operatore all'accoglienza, assistente alla gestione amministrativa, tirocinanti, operatori volontari e giovani in servizio civile.

L'equipe si riunisce settimanalmente e segue un percorso di formazione attraverso partecipazione a corsi di aggiornamento, convegni, giornate di studio.

L'equipe si affianca alle ospiti e le accompagna ai fini di una completa autonomia, agevolandone le capacità di cambiamento, intervenendo relativamente alle seguenti aree:

- **Capacità genitoriali:** la mamma viene sostenuta nell'educazione del bambino, viene valutato il suo grado di autonomia e la capacità di riconoscere i bisogni primari di quest'ultimo; vengono osservate le sue modalità di preparazione e somministrazione dei pasti ed il rispetto dei ritmi sonno/veglia del bambino. Suggerisce, se necessario, le modalità di relazione più adeguate da adottare con i figli. Periodicamente viene aggiornato il Servizio Sociale rispetto a punti di criticità e progressi fatti dal nucleo.
- **Ricerca di un'occupazione lavorativa** alle mamme che stanno terminando il percorso.
- **Formazione:** sostiene le ospiti affinché possano completare il percorso scolastico, e a seguire corsi professionali.
- **Gestione delle relazioni interpersonali:** sostiene le mamme nelle relazioni esterne, come ad esempio con il partner, i parenti e/o le amicizie.

- Rapporti con i Servizi Sociali; aiuta la mamma in questa rete di rapporti.
- Rapporti con le istituzioni scolastiche: accompagna le mamme nel rapportarsi adeguatamente con le istituzioni scolastiche che si occupano dei figli.
- Ricerca di una abitazione autonoma: affianca le ospiti nel momento in cui si avvicinano le dimissioni, aiutandole nella ricerca di una casa.

5) MODELLO EDUCATIVO

1) L'intervento educativo

L'intervento socio educativo è rivolto ad osservare alcune aree relazionali ed in particolare:

- Il rapporto con se stesse;
- Il rapporto con il/i figlio/i;
- L'eventuale rapporto con il partner, assente o presente;
- Il rapporto con la comunità in cui vivono;
- Il rapporto con la famiglia di origine;
- Il rapporto con le altre ospiti del gruppo-appartamento;
- Il rapporto con gli operatori;

Per far fronte a tali esigenze, equipe professionale è composta da figure professionali come educatori.

Tali figure si confrontano sui singoli casi, programmando, insieme ai nuclei ospiti un cammino formativo di crescita. L'Educatore Professionale diventa il punto di riferimento per il nucleo, segue il percorso lungo tutta la durata del progetto e, partendo dall'osservazione

del nucleo stesso, propone interventi mirati sui bisogni concreti emergenti.

Si lavora per instaurare con gli ospiti una relazione significativa capace di contenere il disagio, la paura, le emozioni anche di aggressività e rabbia e al contempo, stimolare la fiducia, l'apertura, il riconoscimento di capacità e abilità, la realizzazione ed espressione di se stesso.

Vivere profondi disagi incide anche sulla quantità e qualità delle relazioni. Si tratta di lavorare per attenuare ansia, timori, fughe nell'isolamento, aggressività, provocazioni, ribellioni, non rispetto delle regole, facendo leva su stimolanti situazioni di vita collettiva, foriere di nuove, positive, fiduciose relazioni con gli altri (educatori, coetanei, volontari). L'"allenamento" relazionale connotato da esperienze di vera accoglienza e comprensione aiuta a predisporre ad avere motivazione e volontà per poter riprogettare la propria vita, avendo ancora fiducia negli altri.

Educatori e coordinatore si occupano della redazione del P.E.I. Il P.E.I. è il documento nel quale vengono descritti gli interventi predisposti per gli/le ospiti nel corso della permanenza in comunità e racchiude in sé i contributi di tutte le figure che ruotano intorno alla madre e al minore e che stabiliscono le tappe da raggiungere nel percorso di crescita. Nel P.E.I. si stabiliscono gli obiettivi (a breve, medio, lungo termine) e le modalità di lavoro da seguire, nelle diverse aree di intervento (area personale, area familiare, area affettivo-relazione, area comportamentale, area cognitivo-psicologica, area ludico-sportiva). Il documento deve essere sottoscritto dalle parti coinvolte e deve essere costantemente monitorato e revisionato. Il punto di partenza è il minore, le sue attitudini, le sue capacità e la sua personalità.

2) Comportamenti non tollerati

In caso di gravi agiti (aggressioni fisiche, danneggiamento, furto, violenza o abuso sessuale, violenza verbale da parte delle madri o dei figli verso gli altri ospiti, gli operatori, i volontari della associazione oltre che il grave danneggiamento della struttura o di oggetti di proprietà degli ospiti, del personale o della struttura, sarà sporta denuncia alle autorità competenti, inoltre è previsto l'allontanamento immediato dalla struttura. E' vietato il possesso, lo spaccio e l'uso di stupefacenti di qualsiasi tipo

per tutto il tempo di permanenza degli ospiti. E' vietato l'abuso di alcool. E' vietato introdurre persone (anche parenti) in struttura sia di giorno che di notte. Le visite devono essere concordate e autorizzate dall'equipe e sempre in linea con il progetto personale. E' vietato divulgare dati, immagini, informazioni e tutto ciò che viola la privacy degli ospiti degli operatori, della associazione e della comunità.

È vietato avere qualsiasi tipo di contatto con l'ex partner a causa del quale è stato avviato il progetto di accoglienza.

3) Regolamento per le visite

Orari, durata e cadenza degli incontri sono definiti tenendo conto delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o degli Assistenti sociali, dei ritmi del bambino, delle richieste degli adulti e della disponibilità della struttura.

Allo Spazio di Incontro possono accedere solo le persone autorizzate, gli incontri si svolgeranno negli spazi comuni della comunità o al di fuori di essa, se previsto.

Durante gli Incontri potranno svolgersi osservazioni valutative da parte degli operatori dei Servizi Sociali, previa comunicazione agli interessati

L'operatore che presenzia agli incontri è tenuto a:

- Garantire la tutela del minore
- Essere presente durante la visita, dove richiesto
- Inviare relazioni periodiche ai Servizi Sociali, dove richiesto
- Rispettare le norme sul segreto professionale e sulla privacy
- Garantire il rispetto del regolamento

Durante gli incontri sono da evitare ingerenze esterne quali telefonate o incontri con altre persone non autorizzate.

Nei locali è vietato fumare (legge 3/2003) e introdurre alcolici, sostanze o oggetti dannosi per l'incolumità personale.

È da concordare con gli educatori e/o con i servizi Sociali ogni oggetto che si vuole donare ai bambini

Non è consentito somministrare farmaci ai minori durante gli incontri
Si possono introdurre alimenti solo se confezionati

Non si possono effettuare riprese o fotografie agli ambienti o agli educatori; ai minori solo previo accordo con i servizi sociali.

Comportamenti aggressivi e violenti (verbali e non), lesivi della sensibilità dei presenti, danno luogo all'immediata sospensione della visita, con segnalazione ai servizi sociali ed eventualmente agli organi di pubblica sicurezza.

In caso di comportamenti contrari agli accordi presi o per motivi sufficientemente gravi, gli operatori possono richiedere la sospensione degli incontri.

4) Pronta accoglienza

La comunità ha a disposizione una stanza per la pronta accoglienza. L'accoglienza in emergenza non può superare i 15 giorni.

6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

1) Contratto

Il comune di residenza dell'ospite è tenuto al versamento di una retta a fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni contenute in questa carta dei servizi e attuate dalla comunità educativa. Questo contributo è stabilito all'atto della stipula dell'accordo scritto in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione dell'aumento del costo della vita. La retta giornaliera è da intendersi relativa a tutte le spese di mantenimento ordinarie e quotidiane, come vitto, alloggio, beni personali e spese mediche coperte dal sistema sanitario nazionale.

2) Servizi aggiuntivi a carico del Servizio inviante

- Spese scolastiche: quota iscrizione, retta frequenza, materiale didattico e libri di testo espressamente richiesti dagli istituti scolastici;
- Attività sportive, teatro, danza ecc. esterne ai progetti della comunità e l'integrazione del trasporto pubblico;
- Spese Mediche: farmaci e le visite mediche non convenzionati (il cui importo sarà anticipato dalla comunità e addebitato in aggiunta alle rette con allegate le debite ricevute);

3) Spese personali a carico dell'ospite

- Sigarette;
- Ricariche telefoniche;
- Indumenti o prodotti specifici su richiesta dell'ospite;

4) Accompagnamenti specifici

- Percorsi di formazione e alfabetizzazione;
- Colloqui in strutture esterne alla comunità (con la presenza dell'educatore);
- Visite mediche o colloqui specialistici (con la presenza dell'educatore);
- In caso di ricovero ospedaliero ove necessita assistenza sia per le ospiti che per i minori l'assistenza verrà effettuata da organismi addetti pubblici o privati e a carico dell'ente inviante.

7. Organizzazione delle attività

Giornata in comunità

Mattino

Sveglia sulla base degli impegni di ciascun nucleo mamma-bambino, ma non oltre le ore 7.30 Preparazione e consumazione della colazione entro le ore 8.30. Sistemazione personale e delle proprie stanze

Per i bambini di età compresa tra 0 e 6 anni, si prevede l'inserimento al nido/scuola materna. La frequenza delle scuole dell'obbligo avviene all'interno delle strutture scolastiche del territorio. Le mamme, ad eccezione di chi lavora, si dedicano alla sistemazione personale e delle proprie stanze, alle spese, allo svolgimento di commissioni ed alla preparazione del pranzo secondo i turni che vengono precedentemente concordati con l'educatore.

I bambini che rimangono in comunità svolgono attività ludiche e di apprendimento, in relazione all'età, organizzate dall'educatore o dai volontari. Sono previste inoltre uscite all'esterno.

Pranzo

Dalle 12.00 alle 14.00.

I pasti sono preparati nella cucina comune dalle mamme a turno. Il riassetto della cucina e delle stoviglie avviene dopo il pasto in base ad una turnazione. Le mamme che lavorano, qualora i figli rientrino per i pasti, provvedono a preparare anticipatamente il pranzo, che viene poi somministrato dall'educatore.

Pomeriggio

- Dalle h. 15.00 iniziano i lavori scolastici (compiti e lezioni);
- Attività libere gestite dalla madre col proprio bambino;
- Uscite dei bambini con le madri;

- Dalle h 18.30 Preparazione della cena.
- Tali attività si svolgono secondo il programma settimanale stabilito e i turni di lavoro, in base agli impegni delle madri (lavorativi e non) ed ai bisogni dei bambini (es. dopo il riposo pomeridiano o dopo il rientro da scuola/asilo) i turni potranno variare negli orari o nelle mansioni.

Cena

dalle 19.00 alle 20.00 si consuma la cena secondo le modalità descritte per il pranzo.

Sera

Dopo cena le mamme provvedono alla sistemazione della cucina/sala da pranzo e svolgono le pulizie secondo la turnazione concordata con l'educatore. Ogni mamma si occupa dell'igiene propria e del bambino (bagnetto/doccia) prepara tutto l'occorrente per la scuola del giorno dopo (zaino, vestiti)

Entro le ore 21.30 ogni nucleo deve rientrare nelle proprie stanze e compito della mamma è accompagnare il sonno dei bambini.

Gli orari indicati possono variare nei giorni festivi oppure in ragione degli impegni scolastici dei bambini o lavorativi delle mamme, purché ragionevolmente compatibili con i bisogni dei bambini e in accordo con l'educatore.

8. RIFERIMENTI E CONTATTI

Comunità Filo d'amore

Via San Carlo n. 13

82011 - Airola (BN)

320 062 1935

328 356 5541

0823 1490817

ilsorrisoairola@gmail.com

ilsorrisocoopsocialeairola@pec.it

www.cooperativaosocialeilsorriso.it

Sede legale: 82011- Airola (BN)

Via Tricialessio n. 21