



Hanami

**COMUNITÀ PER
GESTANTI, MADRI
E BAMBINI**

VIA PUNTONE N°1, PIMONTE (NA)

hanami@coopnetworksociali.it

081 060 17 82

- **PREMESSA**
- **INTRODUZIONE**
- **I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- **FINALITÀ DEL SERVIZIO**
- **SERVIZI OFFERTI**
- **COME OPERIAMO**
- **COSA OFFRIAMO**
- **MODALITÀ DI AMMISSIONE**
- **GESTIONE PRIMA ACCOGLIENZA**
- **OBIETTIVI GENERALI**
- **OBIETTIVI SPECIFICI**
- **GESTIONE QUOTIDIANA**
- **METODOLOGIE EDUCATIVE E STRUMENTI**
- **PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO INDIVIDUALE**
- **PERMANENZE E DIMISSIONI**
- **FORMAZIONE DEGLI EDUCATORI E DEGLI OPERATORI**
- **LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO**
- **PROCEDURE DI RICORSO**
- **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**
- **PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Premessa

Ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n°11/2007, l'adozione della Carta dei Servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione dei soggetti erogatori di servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

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 Cooperativa annovera, infatti, un numero notevole di collaborazioni e di rapporti con Enti pubblici e privati che operano nel Terzo settore e altri protagonisti del non-profit sociale. Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" si determina un grande passo in avanti rispetto alle politiche dei servizi e soprattutto alle strategie di miglioramento della qualità, in una logica di servizi più efficaci ed efficienti.

Con l'emanazione di questa direttiva, tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici sono tenuti a redigere la Carta dei Servizi, che diviene una guida ai servizi offerti ed un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume, pertanto è utile sia agli utenti, sia all'organizzazione/ istituzione che l'adotta.

Infatti, se da una parte essa garantisce la partecipazione e facilita l'accesso ai servizi, dall'altra consente all'organizzazione di rendere trasparente le procedure interne ed esterne, di mantenere livelli elevati di prestazioni e di adeguare i propri servizi sulla base della domanda. Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l'ente erogatore e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultime informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti.



Introduzione

La Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini "HANAMI" è un luogo di cura e sostegno, pensato per accogliere donne in gravidanza, mamme e bambini che vivono momenti di fragilità e/o disagio. Qui, ogni percorso è accompagnato con attenzione e rispetto, nella convinzione che ogni donna e ogni bambino possiedano risorse e potenzialità uniche da valorizzare.

Il nome Hanami, parola giapponese che significa "osservare i fiori", rappresenta appieno lo spirito della nostra Comunità. In Giappone, l'hanami è un momento collettivo in cui le persone si riuniscono per ammirare la fioritura dei ciliegi, un rito che celebra la bellezza della natura e il rinnovarsi della vita. Abbiamo scelto questo nome perché racchiude i valori che guidano il nostro lavoro quotidiano: la delicatezza, la rinascita e la forza silenziosa che caratterizzano la maternità e l'infanzia.

L'hanami, proprio come il percorso che costruiamo insieme alle donne e ai bambini che accogliamo, è simbolo di comunità e condivisione, fondato sulla fiducia, sul rispetto e sul sostegno reciproco.

Esiste, inoltre, un legame profondo con il territorio. A Pimonte, ogni primavera, viene celebrato un festival per la fioritura dei ciliegi che colora le colline, richiamando gli stessi valori di bellezza e rinascita.

Il nome Hanami è, quindi, anche un omaggio al territorio e alla capacità di rigenerarsi che appartiene tanto alla natura quanto alle persone.

I principi fondamentali

Attraverso una chiara definizione dei servizi disponibili, delle modalità di accesso ai medesimi, delle garanzie offerte agli ospiti, delle possibilità di presentare reclamo poste a tutela dell'utenza e dei familiari e con la volontà di instaurare un rapporto trasparente, la Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni **"Obiettivi di Principio"** che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi della Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini "Hanami" nell'offerta dei Servizi. Nello stilare questa Carta dei Servizi, la Cooperativa Sociale "NETWORKSOCIALI" ottempera alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi e riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, definiti al titolo I° e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici.

Essi sono:

L'uguaglianza

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Il tipo di rapporto intrattenuto tra gli utenti e gli erogatori di servizi deve essere uguale per tutti: nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche; va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato; infine, l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei Servizi devono adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle esigenze degli utenti.

L'imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio.

La continuità

L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzioni, i soggetti erogatori sono tenuti ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi arrecati agli utenti e ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile.

Il diritto alla scelta

Il diritto alla scelta deve essere garantito per tutti i Servizi, ove è consentito dalla Legge.

La partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può produrre osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente sulla qualità del Servizio, secondo le modalità indicate dal titolo II°.

L'efficienza e l'efficacia

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- valutazione e confronto delle risorse impegnate e dei risultati raggiunti,
- risultati raggiunti ed obiettivi prefissati.

Trasparenza

In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la Cooperativa ed il cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle associazioni e/o rappresentanze dei cittadini.

Finalità del Servizio

La comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini "HANAMI" ha come scopo quello di accogliere le donne gestanti e/o madri con bambino/i che necessitano di appoggio e tutela in un luogo protetto nel periodo della gravidanza e/o successivamente, perché prive di sostegno familiare e sociale o perché in condizione di disagio psicologico, aiutandole a ritrovare l'equilibrio con sé stesse e con i figli. L'obiettivo, quindi, è quello di fornire contenimento emotivo e supporto sociale alle donne e ai bambini che arrivano in comunità. L'équipe che opera nel servizio mette in atto azioni volte a dare risposta ai bisogni delle donne e dei minori, alla realizzazione dei piani individuali e all'accompagnamento della donna nei suoi percorsi maturativi e di autonomia.

I destinatari della Carta dei Servizi sono le donne e i minori del Servizio Sociale di Competenza territoriale del minore e Il Servizio Sociale di Zona. La comunità è situata in Via Puntone N°1, nel comune campano di Pimonte (NA), di 5 874 abitanti e facilmente raggiungibile mediante l'Autostrada A3/E45 Napoli-Salerno con uscita allo svincolo di Castellamare di Stabia per poi immettersi sulla Statale 366 in direzione Pimonte-Agerola.

Gli ambienti che compongono la Comunità di accoglienza "HANAMI" sono organizzati in modo da garantire comfort e adeguata fruibilità degli spazi da parte delle ospiti e dei loro bambini. Al primo piano sono presenti cinque camere da letto, tre WC, una cucina-soggiorno di ampia metratura e un'area polivalente destinata ad attività di socializzazione e relax. Gli ambienti risultano spaziosi, luminosi e rispondenti ai criteri di accoglienza previsti dalla normativa regionale, assicurando adeguati livelli di privacy e al tempo stesso favorendo la vita comunitaria. Il piano mansardato superiore ospita un terrazzo con area lavanderia e la struttura dispone, inoltre, di un ampio giardino esterno.

Servizi offerti

La Comunità offre ai suoi ospiti i seguenti servizi:

- alloggio dotato di riscaldamento, acqua calda ed energia elettrica anche per uso personale;
- alloggio provvisto di accesso al PC con connessione internet;
- vitto a carattere familiare adatto alle esigenze dell'ospite nel rispetto della tabella dietetica approvata dall'Ufficiale Sanitario competente;
- consulenza medica eseguita da personale qualificato, assicurando, nei casi di effettiva necessità, l'accompagnamento presso le strutture territoriali del S.S.N.;
- servizio di lavanderia e stireria;
- adeguata copertura assicurativa;
- eventuale accompagnamento presso: i vari centri di aggregazione (cinema, teatro, campi da gioco etc.), i servizi specialistici sanitari, le strutture scolastiche e riabilitative e i luoghi di lavoro e le sedi istituzionali (TM, ASL, USSM, CPA ecc.).

Le prestazioni educative per i bambini si articolano in:

- **guida** alle attività personali e collettive;
- **supporto**, correlato a momenti di difficoltà e disagio;
- **intervento**, inteso come momento tipico di natura pedagogica per il trattamento educativo;
- **progetto** del piano educativo, quale strumento per il trattamento.

Come operiamo

La comunità opera nel rispetto della privacy (D.Lgs. n. 196-03), in rete con i servizi invianti. Al momento dell'inserimento, all'ospite viene chiesto di presentare alcuni documenti (documenti identificativi, tessera sanitaria, codice fiscale, stato di famiglia, certificato medico della donna e del bambino, certificato di nascita del bambino). Viene, poi, effettuato un periodo di osservazione al termine del quale viene redatta una relazione per l'ente inviante e, qualora vi siano provvedimenti specifici dell'autorità giudiziaria minorile, anche per il Tribunale per i Minorenni.



Cosa offriamo

- Periodo di osservazione e stesura di un progetto individuale, concordato con un referente dell'ente inviante;
- incontri periodici di verifica con gli operatori di riferimento per il monitoraggio del percorso della donna e dei minori;
- relazioni periodiche sull'esito dell'osservazione nelle varie fasi del progetto;
- gestione dei rapporti con i vari enti (comune, tribunale, ecc...) e le agenzie (scolastiche, lavorative) del territorio;
- colloqui individuali di sostegno;
- supporto alle donne ed ai loro bambini nella fase dell'inserimento scolastico e lavorativo;
- attivazione di interventi volti al raggiungimento di un'autonomia totale o parziale del nucleo, in rete con i servizi del territorio e quelli invianti;
- cura del minore nei momenti in cui la mamma è assente;
- orientamento nei percorsi di ricerca del lavoro;
- sostegno psicologico (escluso psicoterapia individuale);
- incontri periodici tra le ospiti e gli operatori.

La gestione della cucina è affidata alle ospiti con la collaborazione degli educatori e degli operatori. Le pulizie degli spazi comuni sono effettuate dal personale dell'Ente, mentre ciascuna ospite deve provvedere alla pulizia della propria camera ed alla cura degli effetti personali.

Modalità di ammissione

Per ogni inserimento è prevista una riunione tra l'assistente sociale e il coordinatore della struttura, durante la quale viene analizzata la situazione della famiglia e del nucleo familiare e proposto un progetto e le prime ipotesi di intervento. Queste informazioni vengono, poi, presentate all'equipe. Se il riscontro è positivo, viene organizzato un incontro con la donna per spiegarle il funzionamento della struttura e il percorso che si intende intraprendere insieme. Se la donna accetta, si concordano i tempi e le modalità di accoglienza, così come il modo di comunicare il cambiamento ai bambini.

Per gli inserimenti in pronta accoglienza, qualora in struttura vi sia disponibilità, l'assistente sociale contatta il coordinatore della struttura e si organizza l'accoglienza nei tempi più utili alla gestione dell'emergenza.

Gestione prima accoglienza

La gestione del momento della prima accoglienza è di principale importanza e necessita di strategie organizzative efficaci con gli enti invianti, che consentano di avere modalità rispettose del clima dell'ambiente domestico, di ogni suo componente e della persona accompagnata. Per le mamme con i loro bambini la fase dell'inserimento è particolarmente delicata, per questo l'equipe utilizza strategie che rispettino tempi ed emozioni, cercando soprattutto di sostenere la mamma nel suo ruolo di conforto dei bambini, nelle loro paure e nell'ansia verso una situazione nuova e nella gestione della comunicazione dei cambiamenti che li coinvolgono. In questa fase è molto importante avere la possibilità di utilizzare sia la stanza dei giochi che l'ampio giardino esterno come spazi di incontro, sosta e accoglienza per i bambini.

Obiettivi Generali

L'obiettivo generale della struttura è fornire un sostegno educativo qualificato e specifico, a seconda della situazione, anche nella pronta accoglienza. Questo significa essere in grado di cogliere gli elementi che aiutano a definire il contesto del caso e lavorare insieme alla persona e al servizio sociale all'individuazione del percorso di aiuto e crescita più efficace. È obiettivo fondamentale anche la creazione di un ambiente di cura, attivando le risorse relazionali delle ospiti, nell'ottica educativa e di promozione dell'attenzione nei confronti dei bambini e delle donne stesse.

Obiettivi Specifici

Gli obiettivi specifici per gli inserimenti dei nuclei mamma-bambino:

- accoglienza, osservazione, sostegno della relazione madre-bambino;
- instaurazione di relazione positiva, basata sull'ascolto, con la mamma e il bambino;
- predisposizione e realizzazione degli obiettivi Progetto di vita e Piano Educativo;
- tutela del minore;
- promozione dell'attenzione educativa e del rispetto dell'infanzia;
- sostegno alla mamma, laddove necessario nella relazione con il bambino;
- sostegno nel superamento del disagio psicologico legato all'emergenza;
- sostegno nella maturazione dell'autonomia personale.

Gli obiettivi specifici per gli inserimenti di donne incinte:

- accoglienza e risposta ai bisogni primari della donna;
- instaurazione di una relazione di fiducia con la stessa;
- cura, accompagnamento e sostegno (anche materiale) della donna nel periodo della gravidanza e del puerperio;
- promozione dell'attenzione educativa e del rispetto dell'infanzia;
- sostegno nel superamento del disagio psicologico legato all'emergenza.

Gestione quotidiana

La struttura è dotata di un regolamento interno, che stabilisce i principi e le regole che tutti sono tenuti a seguire (rispetto reciproco fra le ospiti, cura verso i bambini, rispetto degli impegni previsti, ecc...). Il regolamento è affisso in uno spazio comune e viene presentato alla persona, anche in versione tradotta, nel momento più adeguato, tenendo conto della sua situazione emotiva a seguito dell'ingresso. Nella struttura sono accolte tutte le forme di religione e spiritualità, si dà modo ad ogni persona di rispettare i precetti del proprio credo, nei vari aspetti nei quali essi si esprimono (abitudini alimentari, preghiera, festeggiamento di ricorrenze, ecc...).

La gestione delle mansioni domestiche della comunità avviene in modo condiviso fra educatori ed ospiti, che hanno il compito di occuparsi dell'igiene della loro stanza, dei loro abiti e di quelli dei figli, e a turno, della pulizia e della preparazione dei pasti. La predisposizione dei menù avviene nel rispetto delle religiosità e di esigenze particolari, come ad esempio quelle delle gestanti, puerpere e bambini.

Settimanalmente si tiene una riunione fra tutte le ospiti della comunità per la pianificazione delle attività di gestione, salvo i bambini, che sono intrattenuti in attività alternative con la presenza degli educatori. Particolare attenzione si mostra rispetto la predisposizione di un tempo “di qualità”, destinato alle mamme, alle ragazze e ai bambini che, pur in un momento di “passaggio”, possono sperimentare momenti di particolare valore educativo, realizzati sia all'interno che all'esterno della struttura (laboratori creativi, di lettura...). Per i bambini si promuovono partecipazioni a corsi sportivi, artistici e creativi, al fine di integrarli nel contesto locale e amicale, offrendogli momenti di crescita importanti ed autonomi.

Metodologie educative e strumenti

L'equipe della comunità presta costante attenzione all'ascolto delle ospiti, impegnandosi a costruire con loro relazioni basate sulla fiducia. Questo clima di accoglienza e sicurezza consente alle persone di aprirsi, condividendo riflessioni ed esperienze preziose per il proprio percorso di crescita. Che si tratti di un'adolescente in gravidanza, con alle spalle relazioni difficili con gli adulti, o di una madre in difficoltà che deve ripensare il proprio futuro, le relazioni, le modalità di cura e il legame con il proprio figlio, l'equipe è presente per accompagnarle con attenzione e sensibilità. La Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini vuole essere per le mamme accolte una casa per la condivisione delle esperienze, una dimensione in cui sentirsi meno sole, in momenti di smarrimento e preoccupazione. L'equipe lavora per predisporre un clima di sostegno educativo ed emotivo intorno al nucleo mamma-bambino, tutelante e attento soprattutto alle esigenze del minore.

Si considerano centrali le qualità delle azioni quotidiane, delle interazioni e delle relazioni interpersonali. La modalità di intervento educativo pone al centro la mamma nella relazione con il proprio figlio, un potenziamento e una rassicurazione rispetto le sue risorse e punti di forza, un lavoro di stretta collaborazione con il servizio sociale, che faccia sentire la mamma sostenuta, pensata, accompagnata nell'individuazione dei bisogni dei figli e nell'individuazione delle strategie adeguate per accoglierli. Per le mamme nel cui progetto sia previsto il raggiungimento dell'autonomia economica la struttura offre la possibilità di accudimento dei figli nelle ore feriali, in modo da poter effettuare corsi di formazione, stages ed esperienze lavorative.

Per ogni ospite accolta:

- Il lavoro dell'equipe, basato sulla relazione, è trasparente e volto a creare in lei fiducia, non solo rispetto gli educatori della struttura stessa, ma anche in relazione al lavoro dei servizi;
- In seguito all'inserimento, viene scelto un educatore che sarà referente per la stessa, ovvero avrà colloqui periodici con lei e supervisionerà sulla gestione dei documenti (richiesta permessi di soggiorno, ad esempio), degli incontri con l'assistente sociale o con gli altri attori del progetto (famiglia e/o referenti della successiva o precedente struttura di residenza).

Prima dell'ingresso della donna, il Progetto di Vita viene concordato nelle sue linee generali con i servizi e con la mamma stessa e viene messo a punto dal referente entro i primi sessanta giorni dall'ingresso, dopo essersi confrontato con i colleghi in equipe. Il Progetto di Vita viene redatto in base anche all'osservazione sulle competenze genitoriali e dei bisogni del bambino e delle sue potenzialità.

Nei casi previsti dalla normativa regionale, l'equipe redige un PEI specifico per i bambini dei nuclei accolti, mentre negli altri casi comprende analisi dei bisogni, strategie e obiettivi individuali nel PDV della madre. Nel caso in cui l'ospite o il nucleo sia straniera/o, gli educatori si avvalgono dell'aiuto di mediatori culturali, attivabili grazie alla collaborazione con il servizio sociale e si cerca contatto con le modalità e gli oggetti culturali della persona, proprio per definirne i contorni e le specificità, per confrontarsi e approfondire contesti e priorità. Inoltre, viene mantenuto costante il contatto con i referenti del servizio, anche attraverso l'invio di relazioni e report.

Progetto educativo e formativo individuale

Il Progetto Educativo Individuale è un documento che nasce dalle informazioni fornite dall'equipe pluri-professionale degli operatori sulla base delle caratteristiche del minore, sulle indicazioni dei Servizi Sociali e dei risultati che si vogliono ottenere. È lo strumento utilizzato dai singoli operatori della struttura, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei minori ospiti ed è redatto sulla base delle osservazioni e sul profilo psicologico del minore.

È strutturato in quattro parti fondamentali:

- valutazione multidimensionale,
- definizione degli obiettivi,
- contenuti e modalità dell'intervento,
- piano delle verifiche.

Valutazione multidimensionale: procedura alla quale partecipa l'equipe pluri-professionale, finalizzata a valutare la condizione del minore nelle diverse dimensioni, per una definizione più adeguata degli obiettivi, delle modalità e dei criteri di intervento.

Elementi per la costruzione di un PEI:

- Osservazione da parte dell'equipe educativa dei bisogni del minore;
- analisi dei dati posseduti;
- valutazione dei parametri comportamentali relativi alle quattro aree: cognitiva, relazionale, emotiva, dell'autonomia;
- predisposizione di strategie educative idonee ai bisogni del minore;
- Integrazione con altri Servizi, interventi, prestazioni di cui l'utente può usufruire da parte di altri soggetti della rete territoriale.

Il PEI ha lo scopo di:

- definire gli obiettivi generali, con riferimento al rientro in famiglia, all'adozione e/o affido familiare;
- definire gli obiettivi generali a lungo termine quali: fornire le basi per l'instaurarsi di relazioni sicure di accudimento/attaccamento, acquisizione delle autonomie di base, contenimento affettivo individuale;
- definire gli obiettivi specifici, individuando un percorso educativo in funzione dei singoli bisogni espressi dal minore;
- specificare la modalità sulla base delle indicazioni dei Servizi Sociali.

Il PEI elaborato dall'educatore deve essere aggiornato in itinere con precisazione dei tempi, verificato periodicamente con gli operatori del Servizio Sociale inviante, attraverso degli incontri o con relazione semestrale ed ogni altra relazione richiesta dall'ambito territoriale competente. Il PEI deve considerare l'integrazione del minore nel tessuto sociale: con gli altri servizi, gli interventi, le prestazioni di cui l'utente può fruire da parte di altri soggetti della rete territoriale. Sono previste anche forme di condivisione del PEI con il minore e la famiglia di origine, ove vi sono le condizioni che lo consentono.

Documentazione finale:

- relazione finale in sede di dimissioni del minore,
- programma di sostegno per l'uscita dalla struttura. Tale programma aiuta il minore nel doloroso distacco dalla struttura e dalle figure adulte significative, che rimangono comunque per lui una possibilità di sostegno.

I documenti e la relazione finale del PEI, all'uscita del minore dalla struttura, in originale sono consegnati al Servizio Sociale di Competenza, mentre una copia è trattenuta nell'archivio della Comunità, per il periodo previsto dalla Legge. Per realizzare i progetti educativi e di risocializzazione, sarà allestito un orto per la coltivazione di prodotti naturali ed uno spazio per laboratori di educazione ambientale. Sia gli spazi interni che esterni consentono agli ospiti di sperimentare un'esperienza abitativa "stimolante" dal punto di vista della socializzazione ed agevola per la fruizione di tutti gli ambienti.



Permanenze e dimissioni

La permanenza delle ospiti e dei minori all'interno della Comunità di accoglienza per gestanti, madri e bambini è determinata in collaborazione con il Servizio Sociale, con verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di vita e piani di vita individualizzati. Di norma non vengono superati i 18 mesi. L'equipe ha, inoltre, cura dei momenti precedenti l'uscita di un ospite dalla Comunità, si creano eventi speciali di saluto, piccole festicciole che danno il senso del cambiamento e dell'importanza dell'incontro che è avvenuto sia per la persona che lascia la comunità di accoglienza, che per quella che vi rimane. Nel caso in cui si verificano episodi che rendano impossibile il permanere della persona all'interno della struttura, il Coordinatore ne dispone le dimissioni, previo contatto con il servizio committente.

Formazione degli educatori e degli operatori

La scelta di un cammino di formazione costante corrisponde al riconoscimento della necessità di un continuo accompagnamento nell'appropriazione di competenze e nella riflessione sull'esperienza. Il programma annuale di formazione è discusso dall'équipe educativa e lo psicologo si fa portavoce delle istanze formative, espresse da tutte le persone che operano nella struttura. Tale programma è reso operativo, con incontri mensili, nel rispetto dei modi e nei tempi più congeniali a tutti. Inoltre, l'equipe adotta piani per la formazione e strategie di inserimento del personale neo-assunto, attività di tutoraggio e formazione per il personale volontario nonché colloqui psicologici per la riduzione del turn-over.

Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

La consapevolezza di avere un obiettivo globale impegnativo fa generare delle linee guida che la Cooperativa Sociale "NETWORKSOCIALI" tiene sempre presente nello svolgimento dei propri servizi.

La "Qualità" per la Comunità di accoglienza "HANAMI", 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 del minore, che viene considerato come "il centro del proprio agire", al quale l'organizzazione fornisce informazioni, garantisce partecipazione, condivisione ed opportunità. Il "vivere con" invece del "fare per" permette il successo di questo rapporto.

La Comunità di accoglienza "HANAMI" si serve di indicatori di qualità misurabili nel tempo, che vanno a controllare e coordinare tutte le attività, al fine di raggiungere obiettivi comuni e specifici. Essi sono: 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 dei minori. I questionari per la qualità del servizio vengono redatti dall'equipe multidisciplinare e servono a valutare il lavoro di ogni singolo operatore.

La Cooperativa Sociale "NETWORKSOCIALI" 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 loro confronti. L'eventuale presenza di 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, e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cosicché la Comunità di accoglienza "HANAMI", possa acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio e, conseguentemente, elevare i livelli di qualità, in una logica di efficacia ed efficienza.

Procedure di ricorso

- Nel caso in cui gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi difformi all'erogazione del servizio possono presentare reclamo in forma orale e scritta.
- Il reclamo in forma orale può essere inoltrato in via telefonica ai recapiti e negli orari indicati o in struttura attraverso un incontro, previo accordo telefonico.
- La Comunità di accoglienza "HANAMI" ha una apposita modulistica per la presentazione del reclamo che può essere richiesta.

- Il reclamo in forma scritta può essere inoltrato via posta o a mezzo fax ai recapiti sotto indicati o tramite consegna a mano.
- Non vengono presi in considerazione i reclami presentati in forma anonima.
- È fatto divieto di aggravio del procedimento, la richiesta di documenti non necessari, ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubblica amministrazione.
- Dopo l'acquisizione, il reclamo viene registrato in forma cronologica nell'apposito registro dei reclami e poi riportato nel registro del protocollo generale della struttura. All'utente che ha esposto reclamo la risposta e la copia del reclamo con numero di protocollo vengono consegnate con mezzo equivalente a quello usato per la presentazione. Il reclamo come dettagliatamente descritto dal modulo di presentazione della domanda deve descrivere:
 1. il tipo di rapporto con la Comunità di accoglienza "HANAMI";
 2. il fatto contestato;
 3. la difformità che si ritiene di aver riscontrato alle condizioni di servizio assicurate;
 4. l'interesse che si intende tutelare;
 5. il momento in cui si sono svolti i fatti oggetto del reclamo.

La risposta sarà data nei successivi quindici giorni lavorativi con mezzo equivalente a quello con cui il reclamo è stato formulato. Effettuati gli approfondimenti con gli operatori e con l'equipe multidisciplinare, in caso di accertati motivi validi, rimuove, in collaborazione con la stessa, le cause del reclamo. La risposta conterrà gli interventi che verranno introdotti da parte del soggetto erogatore nonché i tempi che saranno necessari per la risoluzione degli eventi che hanno portato l'utente alla presentazione del reclamo.

Gli utenti, le famiglie o i Servizi Sociali di riferimento, in caso di mancata o insufficiente risposta o di ritardo rispetto ai tempi indicati dalla presente possono indirizzare il proprio reclamo alle seguenti Autorità: Tribunale Per I minorenni; Procura della Repubblica per il Tribunale Per i Minorenni; Servizio Sociale di Competenza. Si precisa che la proposizione del Reclamo non esclude la possibilità di una tutela giudiziale.

La Cooperativa Sociale "NETWORKSOCIALI" si impegna a trasmettere mensilmente, Piano Ambito N32, l'elenco dei Reclami e l'esito degli stessi.

Modalità di presentazione dei reclami

Società Cooperativa Sociale "NETWORKSOCIALI" tel. 081/ 18187822
email: info@coopnetworksociali.it
pec: networksociali@legalmail.it

Recapito postale

Comunità di accoglienza per Gestanti, Madri e Bambini "HANAMI"
Via Puntone N°1, Pimonte (NA)

Pubblicità della Carta dei Servizi

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 resi noti agli utenti ed alle loro famiglie, ai Servizi Sociali di competenza dei minori ospiti, al Comune dove è ubicata la struttura e al Piano Ambito N32.

Modulo per la presentazione dei reclami

Dati del/la segnalante

Nome: _____

Cognome: _____

Data di nascita: _____

Indirizzo: _____

CAP: _____ Comune: _____

Telefono: _____ Email: _____

Rapporto con la Comunità (es. ospite, ex-ospite, visitatore, operatore):

Oggetto del reclamo

(descrivere l'evento, il comportamento, la situazione che si ritiene non conforme, la data, l'ora, le persone coinvolte se note)

Luogo / momento in cui è avvenuto

Struttura/Sezione: _____

Data: _____ Ora: _____

Conseguenze del fatto segnalato

(es: disagio subito, mancato rispetto dei diritti, danno materiale o immateriale...)

Allegati

(Indicare se si allegano documenti, fotografie, testimoni, ecc.)

☐ Sì – elenco allegati: _____

☐ No

Data: _____

Firma del segnalante: _____