



# *Cana Ad Elia*



*Comunità Educativa  
Mamma Bambino*

***CARTA DEL SERVIZIO***



02.01.2020 rev.5

*"Ci fu un convito di nozze  
a Cana di Galilea ...  
...e l'acqua fu mutata in vino buono"  
(Gv.2)*

*Gentile cliente,*

*siamo lieti di presentarci e, attraverso questa "Carta dei Servizi", intendiamo offrire tutte le informazioni sulla*

***Comunità Educativa Mamma Bambino Cana AdElia.***

*La Carta del Servizio è uno strumento di comunicazione fondamentale che nasce con lo scopo di qualificare la relazione tra enti invianti, utenti e gestore.*

*In relazione al principio di trasparenza, la Carta del Servizio è un importante strumento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi messi a disposizione, gli obiettivi prefissati e le modalità di controllo adottate al fine di garantire la migliore qualità possibile delle prestazioni effettuate.*

*La Carta del Servizio, infine, porta a considerare tutte le parti coinvolte attive ed integranti di un sistema di Qualità, dotate di capacità critica e facoltà di scelta, al fine di migliorare costantemente i servizi resi e secondo le attese da loro percepite.*

*Grazie per l'attenzione*

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>pag. 4</b>
<b>La nostra storia</b>	<b>pag. 4</b>
<b>FINALITA' ED OBIETTIVI DELLA STRUTTURA</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Principi orientatori dell'attività della struttura</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Mission</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Modello Organizzativo</b>	<b>pag. 8</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Ubicazione</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Struttura e ricettività</b>	<b>pag. 9</b>
<b>Autorizzazione al funzionamento ed accreditamento</b>	<b>pag. 11</b>
<b>Il Personale</b>	<b>pag. 11</b>
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 12</b>
<b>La giornata tipo in Comunità</b>	<b>pag. 12</b>
<b>Obiettivi specifici</b>	<b>pag. 12</b>
<b>Supporto psicologico-educativo</b>	<b>pag. 12</b>
<b>Progetto Quadro</b>	<b>pag. 13</b>
<b>Progetto Educativo Individualizzato</b>	<b>pag. 13</b>
<b>Rapporti con il servizio inviante, territorio, autorità giudiziaria</b>	<b>pag. 14</b>
<b>PROCEDURE PER L'INGRESSO E DIMISSIONI</b>	<b>pag. 15</b>
<b>Modalità di richiesta di ammissione al servizio</b>	<b>pag. 15</b>
<b>Modalità di dimissione</b>	<b>pag. 16</b>
<b>RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA STRUTTURA</b>	<b>pag. 17</b>
<b>TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO</b>	<b>pag. 17</b>
<b>NORMATIVE DI SICUREZZA</b>	<b>pag. 18</b>
<b>STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 18</b>
<b>Procedure di reclamo</b>	<b>pag. 19</b>
<b>La soddisfazione degli utenti e degli operatori</b>	<b>pag. 19</b>

## **PREMESSA**

La legge - quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che *al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti...Ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti...L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.*

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza – già inaugurata nella seconda metà degli anni '90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale - di dare avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di Servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento d'informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetta a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

### **La nostra storia**

Nel 1989 si costituisce l'Associazione Cana a Saluzzo, in Piemonte.

Nel 1991 l'Associazione si trasferisce e diventa operativa a Padova.

Nel 1992 aderisce al Mo.Vi, Movimento Volontario Italiano.

Nel 1993 si iscrive al registro regionale per il volontariato (n. PD/0185) e nel 1995 si iscrive al registro comunale di Padova (n. 96).

Nel 1996, riconosciuta l'idoneità professionale, con atto sindacale prot. 163, e ottenuta l'autorizzazione al funzionamento con decreto n. 37 della Giunta Regionale Veneto, sottoscrive il Protocollo Intesa con il Coordinamento Minori di Accoglienza.

Nel 2009 ottiene l'accreditamento ai sensi della L. 22/2002.

Nel 2010 si Costituisce la Fondazione Cana AdElia a Padova (iscriz. reg. Reg. Pers. Giuridiche n. 576, decreto 97 del 22/04/2010), che assume le attività dell'Associazione Cana.

Nel 2014 viene progettata e realizzata una ristrutturazione, con ampliamento dell'immobile dedicato ai servizi di accoglienza e l'apertura al piano terra di un micronido, "A Casa di Pimpa", quale offerta educativa rivolta alle famiglie del territorio.

### **FINALITA' ED OBIETTIVI DELLA STRUTTURA**

La Fondazione Cana AdElia nasce dall'esigenza di dare concreta e piena attuazione ai progetti, alle iniziative ed alle attività promosse dall'Associazione Cana, costituita nel 1989.

La Fondazione ha per scopo la fornitura di servizi a sostegno della famiglia, dell'inclusione e dell'integrazione sociale, della diffusione della cultura dell'accoglienza e della solidarietà, favorendo, laddove sia possibile, la partecipazione dei soggetti destinatari delle attività istituzionali.

Per il raggiungimento di tali finalità la Fondazione si propone di:

- Istituire, gestire e coordinare gruppi famiglia in accordo con i servizi sociali e socio-sanitari territoriali;
- Promuovere e gestire attività, iniziative e servizi a sostegno delle persone assistite affinché possano conseguire piena autonomia nell'integrazione sociale e lavorativa;
- Sostenere ogni iniziativa, anche di altre organizzazioni no profit, tesa a promuovere la cultura dell'accoglienza e della solidarietà, orientata anche all'affidamento e all'adozione;
- Promuovere e sostenere iniziative di sensibilizzazione delle comunità e delle istituzioni per favorire l'assistenza e l'inserimento sociale di minori in difficoltà e, più in generale, porre in essere azioni di prevenzione all'emarginazione;
- Promuovere e gestire, in proprio e non, servizi ed attività sociali attinenti l'ambito assistenziale, socio sanitario, culturale, ricreativo, sportivo, formativo ed educativo rivolto ad ogni categoria di persone, in particolare persone

svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari.

Il servizio che vi presentiamo è una comunità educativa mamma-bambino, ossia una struttura socio-educativa residenziale protetta che nasce con l'obiettivo di dare accoglienza a donne, gestanti e madri con i loro bambini che si trovano ad essere vittime di violenza fisica, e/o violenza psicologica, abuso, grave disagio psicosociale, economico o emergenza abitativa.

La comunità rappresenta un luogo protetto dove la madre può riorganizzare il suo progetto di vita personale e professionale. Infatti, la filosofia di fondo, su cui si è costruita la progettualità della comunità, mette come prima istanza la persona intesa nella sua complessità e dignità e l'educatore come colui che ha cura dell'altro, ossia non si sostituisce alla persona accolta ma la accompagna affinché possa riacquistare un benessere psicofisico che la aiuti a riappropriarsi di sé.

Il concetto importante è l'empowerment: le risorse della persona vengono "ritrovate" all'interno di questa stessa, attraverso un processo di conoscenza e consapevolezza di sé, che rafforza la capacità di prendere decisioni.

In un'ottica di crescita e di cambiamento, quindi, ci si propone che l'ospite possa sperimentare la sua autonomia di donna e di mamma.

### **Principi orientatori dell'attività della struttura**

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

#### **Principio dell'uguaglianza**

Il servizio è erogato secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione o preferenza, anche se nello specifico la progettualità si concretizza in relazione alle competenze, ai bisogni e alle esigenze di ciascuno.

#### **Principio dell'imparzialità**

Il personale ispira il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

#### **Principio della continuità**

Il servizio è erogato con continuità e regolarità dall'equipe di lavoro.

### **Diritto di scelta**

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

### **Partecipazione**

La comunità ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita". La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica dell'organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e dei cittadini in ordine ai servizi offerti.

Il gestore quindi s'impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

### **Principio d'efficienza ed efficacia**

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita degli ospiti.

## **Mission**

Il pensiero di fondo della comunità Cana AdElia si basa sulla lettura dei bisogni individuali della mamma e del bambino.

Gli ospiti sono pertanto osservati nei loro bisogni e caratteristiche attraverso una valutazione multidisciplinare.

Lo scopo della valutazione multidisciplinare della persona è l'attivazione di forme d'intervento personalizzate, che mirano a garantire non solo la mera assistenza ma il benessere, la qualità di vita e l'attivazione del processo di autonomia in particolar modo per la donna.

Quindi la comunità si attiva al fine di:

- offrire alla donna uno spazio per orientarsi nel proprio progetto di vita partendo da sé, come donna e come madre, dalle proprie esigenze e da quelle del bambino;
- favorire e accompagnare la donna in un lavoro di elaborazione psicologica dei suoi vissuti, per raggiungere la consapevolezza delle proprie risorse interne e dei propri punti di forza, al fine di sviluppare una propria sicurezza e l'autonomia di sé;

- rielaborare gli aspetti fallimentari dei rapporti di coppia e/o familiari, promuovendo la costruzione di una rete di relazioni affettive sane ed equilibrate;
- accompagnare la donna nell'inserimento nel tessuto sociale, in modo che possa proiettare il suo futuro anche all'esterno dell'ambito comunitario;
- supportare la donna nella ricerca di un lavoro e di un'abitazione;
- sostenere la relazione genitoriale;
- offrire spazi ricreativi e di gioco ai bambini per implementare lo sviluppo delle abilità cognitivo - relazionali;
- garantire la frequenza scolastica dei minori o l'iscrizione presso asili nido e scuole dell'infanzia del territorio.

### **Modello Organizzativo**

Gli interventi sono garantiti dall'équipe nel suo complesso che pianifica ed organizza il susseguirsi delle attività, operando "per progetti". Sono previste riunioni periodiche dell'équipe specificamente dedicate alle seguenti attività:

- analisi del bisogno
- individuazione di percorsi personalizzati
- attivazione degli interventi
- monitoraggio dell'andamento
- verifiche degli interventi, valutazione dei risultati
- riprogrammazione.



L'équipe è gestita dal coordinatore della comunità; l'organizzazione si fonda sulla ricerca della continuità relazionale e sulla valorizzazione del lavoro di équipe, principi che garantiscono stabilità e professionalità.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **Ubicazione**

La comunità educativa mamma-bambino "Cana AdElia" è sita a Padova:

- una zona comoda a tutti i servizi (scuole, uffici postali, consultori, farmacie, supermercati, biblioteche, parchi per bambini, palestre, parrocchie, ...),
- davanti alla fermata del tram e a 15 minuti a piedi dalla stazione dei treni.



Sede legale Fondazione Cana AdElia via Fornace Morandi n. 21, Padova

Legale rappresentante: Sandra Todesco

Comunità "Cana AdElia" - Padova

Coordinatrice della struttura: dr.ssa Stefania Cazzagon

**Contatti: tel 049 9641441 e-mail comunità@cana-adelia.it**

**cell. 328 733 4183 www.cana-adelia.it**

### **Struttura a ricettività**

La comunità si articola in un appartamento ad uso civile abitazione ed è autorizzata ad accogliere fino a quattro mamme con i propri figli. L'articolazione e l'organizzazione degli spazi consente un'adeguata personalizzazione degli stessi e tutela la privacy del nucleo.

In particolare l'appartamento consta di:

- quattro camere destinate all'accoglienza delle gestanti e/o dei nuclei con annessi quattro servizi igienici, uno per ogni stanza;
- due cucine;
- sala da pranzo;
- luoghi comuni, soggiorno, spazio giochi;
- stanza-ufficio per il personale con annesso servizio igienico.
- 

I locali e la gestione del servizio hanno una forte caratterizzazione domestica, che favorisce l'instaurarsi di un contesto relazionale e di cura, improntato a familiarità ed affettività. Ci si prefigge, infatti, che la giornata segua i normali ritmi della famiglia: lavoro, scuola, momento dei pasti e delle pulizie, gestiti autonomamente dalle madri, in armonia con gli altri nuclei familiari accolti in casa.

Nella pagina a seguire qualche immagine degli spazi esterni ed interno della comunità.



## Autorizzazione al funzionamento ed accreditamento



La struttura è abilitata come Comunità educativa mamma-bambino con una ricettività di 4 donne con i propri figli tramite:

- **AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO** rilasciata dal Comune di Padova in data 09/05/2016 Prot. N. 134315;
- **ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE** rilasciato dal Comune di Padova disposto con determinazione dirigenziale esecutiva n. 2019/29/0487, esito positivo, punteggio 100,00%.

## Il Personale

E' formato da figure professionali qualificate e costantemente aggiornate, in grado di rispondere ai bisogni degli utenti con la massima professionalità.

E' composto da:

- Responsabile della struttura
- Coordinatore della struttura
- Educatori professionali
- Operatori
- Volontari
- Supervisore esterno

Gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Sono le figure di riferimento all'interno della casa, accompagnano la madre durante la gravidanza, nell'accudimento del bambino, nella cura di sé e nella gestione della casa. Attraverso la loro presenza quotidiana, i colloqui individuali, i momenti di gruppo, favoriscono relazioni necessarie e significative per promuovere il percorso di crescita e di cambiamento, valorizzando le capacità e le risorse personali della madre.

Significativa è la presenza di volontari, che affiancano gli operatori nella gestione ordinaria della comunità, senza sostituirsi a loro o assumerne le funzioni. I volontari godono di una copertura assicurativa per tutta la durata del loro servizio.

Sono previsti momenti specifici di formazione, sia per il personale che per i volontari.

La Fondazione si avvale di un supervisore esterno per garantire all'équipe una supervisione periodica strutturata.

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **La giornata tipo in Comunità**

In generale, la giornata, come in ogni famiglia, è scandita dai ritmi della vita quotidiana: la colazione, l'asilo o la scuola per i bimbi ed il lavoro per le mamme, i lavori in casa, la preparazione e la consumazione dei pasti, i compiti e il gioco con i piccoli, la cena, i bimbi a nanna e le chiacchiere in salotto o la televisione.

La giornata del singolo nucleo è organizzata per svolgere le diverse attività previste dal programma individuale e l'operatore si rende disponibile come facilitatore e mediatore delle varie azioni.

Particolare attenzione viene riposta nella cura e nell'igiene della casa, sia degli spazi privati sia dei luoghi di interesse comune; per la cura e l'igiene della comunità sono disposti appositi turni e modalità operative.

Poiché la responsabilità della preparazione dei pasti per il proprio nucleo familiare è un importante elemento propedeutico alla vita in autonomia, si lascia libera iniziativa alle mamme all'acquisto della spesa e alla realizzazione dei pasti da consumare.

### **Obiettivi specifici**

Il percorso educativo delle madri con bambini prevede una personalizzazione dell'intervento per ciascun nucleo familiare, che possa favorire lo sviluppo di adeguate capacità relazionali tra madre e figli, in particolare stimolare nella madre le capacità di prendersi cura adeguata di sé e dei propri figli, offrire un aiuto educativo nelle tappe evolutive dei figli, aumentare le capacità domestiche e sociali della madre e, qualora lo si ritenga opportuno, inserirla nel mondo del lavoro.

### **Supporto psicologico-educativo**

Per elaborare il percorso di autonomia e di consapevolizzazione della propria storia, il coordinatore effettua colloqui di sostegno alle ospiti della comunità.

Il colloquio è focalizzato alla rilettura dei vissuti della propria storia personale, per costruire un senso e un significato al passato nella prospettiva dell'integrazione con il presente e il futuro, sulla relazione madre-bambino, sui vissuti con la finalità anche di contenimento delle angosce.

*Il supporto psicologico e i conseguenti interventi educativi sono atti a creare una relazione autentica con l'ospite, per ciò la relazione di cura sarà caratterizzata da un sostegno specifico, individuato a seconda delle caratteristiche di personalità della donna stessa.*

*La relazione d'aiuto si configura come una modalità per le ospiti nuova, in cui possono sperimentare la possibilità di ricevere e nel contempo di portare pienamente loro stesse affinché il progetto che si crea possa essere effettivamente sostenuto.*

Qualora la madre dovesse necessitare di un percorso psicologico, di psicoterapia o di un servizio di carattere psichiatrico o neuropsichiatrico ci si rivolgerà ai servizi territoriali pubblici.

### **Progetto Quadro**

Entro 30 giorni dall'inserimento, il servizio inviante deve formulare il Progetto Quadro, che definisce gli obiettivi generali della permanenza della madre e dei figli in comunità, una definizione dei tempi di permanenza e dei tempi di verifica.

Il coordinatore della struttura collabora con il servizio inviante alla stesura del Progetto Quadro, per poi declinare nel PEI la parte degli obiettivi che si vogliono raggiungere in comunità.

### **Progetto Educativo Individualizzato**

Entro 90 giorni dall'accoglienza è formulato per ogni nucleo il PEI Progetto Educativo Individualizzato, condiviso con gli utenti e con la rete di servizi coinvolti nella gestione dell'intervento.

Il PEI, sulla base del Progetto Quadro formulato dal servizio inviante, definisce tempi e metodologie d'intervento, tenuto conto delle caratteristiche della coppia madre-figlio o della futura madre e dei suoi bisogni, del suo contesto familiare e sociale, dei risultati che si vogliono raggiungere.

L'andamento del PEI è monitorato attraverso periodici incontri d'équipe e di sintesi tra gli operatori coinvolti (operatori della comunità, referente del servizio sociale inviante, eventuali altri servizi coinvolti).

Il PEI prevede un primario intervento nei confronti della madre, quale figura principale e di sostegno del nucleo familiare ospitato, indirizzato alle seguenti aree:

- cura del sé;
- genitoriale;

- rete familiare e sociale;
- relazionale/affettiva;
- lavorativa/abitativa/economica/legale
- psicologica.

Nel contempo, nei confronti del minore sarà previsto un intervento mirato alle seguenti aree:

- cura di sé e delle proprie cose;
- psico-motoria;
- cognitiva;
- relazionale/affettiva;
- territoriale, inserimento nel proprio territorio.

### **Rapporti con il servizio inviante, territorio, autorità giudiziaria**

Fondamentale per la buona riuscita del progetto educativo è la stretta e fattiva collaborazione con i servizi sociali invianti, con i quali programmare un adeguato calendario di incontri e verifiche.

Sarà promosso l'inserimento degli ospiti nell'ambiente urbano, sociale ed educativo del territorio attraverso l'uso di servizi (scolastici, ricreativi, educativi, sociali, socio-sanitari), infrastrutture, risorse ed opportunità esistenti.

Vengono, altresì progettati interventi che permettono lo sviluppo di una rete di relazioni che possa essere di sostegno nel momento in cui avverrà il passaggio dalla comunità verso un domicilio autonomo o un reinserimento nel nucleo familiare di origine.

Qualora la madre abbia intrapreso un'attività lavorativa, i minori saranno seguiti dal personale della comunità e, in previsione della piena autonomia del nucleo, saranno inseriti nelle strutture scolastiche adeguate all'età.

**I bambini da 1 a 3 anni saranno inseriti negli asili nidi e, a tale proposito, la Fondazione potrà offrire loro un'adeguata struttura educativa presso "A casa di Pimpa" (Padova), secondo modalità e rette stabilite dal micronido.**

I bambini dai 3 ai 6 anni saranno inseriti nelle scuole dell'infanzia e così di seguito elementari, medie e superiori se non già inseriti.

La Fondazione adempie agli obblighi di comunicazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi della L. n. 184 del 4 maggio 1983 e successive modifiche ed integrazioni. Adempie altresì agli obblighi regionali mediante l'invio semestrale della documentazione richiesta dall'Osservatorio Regionale.

## **PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI**



### **Modalità di richiesta di ammissione al servizio**

La procedura di ammissione avviene secondo la seguenti fasi:

1. Le donne e i loro figli di norma sono accolti a seguito di segnalazioni da parte dei Servizi Sociali del territorio che presentano una proposta di inserimento in modo diretto o a seguito di un provvedimento del Giudice minorile, descrivendo sommariamente la situazione del nucleo e, ove possibile, tempi ed obiettivi dell'accoglienza.
2. Valutata positivamente la richiesta da parte dell'équipe, segue la presa in carico attraverso:
  - predisposizione della stanza per il nuovo ingresso e preparazione del gruppo delle mamme che l'accoglieranno;
  - colloquio di conoscenza con la madre o gestante, durante il quale si presenta l'organizzazione della casa nella quale verrà inserita e presentazione del personale della struttura;
  - inserimento;
  - all'atto dell'inserimento è fatta lettura del Regolamento interno, che viene sottoscritto per presa visione e accettazione dell'ospite, ciò se possibile in presenza dell'assistente sociale.
3. Successivamente si strutturano degli incontri anche con le donne mirati a conoscere le motivazioni individuali e le dinamiche del rapporto madre-bambino, nonché a far comprendere loro il senso dello stare in comunità.
4. Dopo un periodo di osservazione (da 1 a 3 mesi), si provvederà alla stesura di un progetto di autonomia e ricostruzione (PEI entro 90gg) per la realizzazione del quale saranno messe in sinergia le risorse di tutti gli attori coinvolti, per sostenere il percorso di autonomia individuato.

L'inserimento può avvenire anche per rispondere ad una situazione d'emergenza, nel qual caso le procedure di ammissione seguiranno un diverso percorso dettato dalla specificità del caso.

Per ogni nucleo mamma-bambino accolto:



- viene predisposta una cartella personale contenente la documentazione relativa all'accoglienza, le informazioni ed i dati (personali e sanitari) sul nucleo, il Progetto Quadro, il Piano Educativo Individualizzato ed i risultati delle attività di monitoraggio in itinere e delle valutazioni finali;
- viene aggiornato il registro presenze.

### **Modalità di dimissione**

Le dimissioni del nucleo sono concordate con il servizio inviante possono avvenire nelle seguenti casistiche:

- la progettualità del nucleo si è conclusa e in quanto tale la donna ha raggiunto un livello di autonomia e consapevolezza tale da poter esser sganciata dal sistema comunitario: la signora è in grado di sapersi occupare di sé e dei figli;
- il servizio inviante può decidere di interrompere l'accoglienza, motivando alla struttura tale decisione;
- la signora può decidere di non aderire più alla progettualità e quindi o lei in prima persona o la stessa équipe può decidere di dimettersi o dimetterla;
- qualora si ravvisino gravi problemi comportamentali connessi al mancato rispetto delle regole della struttura, tali da arrecare un significativo disagio per la convivenza dei nuclei all'interno della comunità. In questo caso si avrà la facoltà di procedere alle dimissioni del nucleo prima della conclusione del progetto, previa comunicazione al servizio inviante.

In vista del termine del percorso educativo in comunità, la Fondazione si impegna a creare intorno alle madri una rete di volontariato che le sostenga nelle difficoltà iniziali, dovute alla nuova situazione, per il raggiungimento di una piena autonomia.

Nel caso di provvedimento del giudice minorile le dimissioni avvengono nelle seguenti casistiche:

- qualora la signora voglia abbandonare il progetto verbalizzando all'équipe l'intenzione, si convocherà un incontro d'urgenza con il servizio di riferimento per valutare la situazione.
- in alternativa se la signora, senza preavviso decide di abbandonare la struttura, dovrà sottoscrivere un documento in cui dichiara sotto la propria responsabilità l'abbandono del progetto e congiuntamente l'affido provvisorio dei minori alla comunità.



## **RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA STRUTTURA**

Per la permanenza nella comunità il servizio inviante del nucleo familiare corrisponde una *retta intesa a coprire*:

- il costo del personale;
- la predisposizione del PEI;
- le verifiche di progetto iniziali in itinere (ospiti e servizio inviante);
- gli incontri periodici di verifica (ospiti e servizio inviante);
- la copertura assicurativa;
- il supporto educativo ed il sostegno psicologico educativo;
- le attività ludico espressive (svolte all'interno della comunità);
- vitto e alloggio;
- vestiario (per il rifornimento dell'abbigliamento e dell'intimo di donne e bambini ci si avvale della collaborazione di volontari e strutture di volontariato presenti nel territorio).

La retta è ESENTE IVA.

La *retta non comprende*: cure mediche e farmaci; esami e visite mediche; cure specialistiche (es. prestazioni dentistiche, oculistiche, fisioterapiche etc.); dispositivi medici (occhiali, apparecchi ortodontici e acustici, garze, siringhe, bende etc.); iscrizioni e libri di testo di scuole primarie, secondarie o altro grado scolastico; iscrizioni e quote mensili a micronidi, nidi e scuole dell'infanzia; trasporti per le attività ordinarie e straordinarie.

I costi sopra elencati e non compresi nella retta saranno valutati con i servizi invianti, che, su approvazione, ne sosterranno l'entità.

## **TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO**

Tutti i dati personali del nucleo familiare, raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza in comunità, sono utilizzati dalla "Fondazione Cana Adelia" come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute, valutazione e osservazioni che sono svolte

direttamente sul campo sono considerati "dato sensibile" come previsto dal GDPR 2016/679 e normativa nazionale in vigore.

### ***NORMATIVE DI SICUREZZA***

La comunità "Cana AdElia" è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza degli ospiti e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs 81/2008, sicurezza negli ambienti di lavoro, con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro.

### ***STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO***

La Fondazione Cana AdElia adotta procedure ed indicatori di servizio in grado di misurare la qualità dello stesso.

Alcuni degli strumenti utilizzati sono:

- diario giornaliero, dove quotidianamente viene riportato ciò che accade all'interno della struttura, dove vengono registrate le attività, i progressi, le difficoltà o situazioni particolari degli ospiti della casa; resoconto che funge da passaggio di consegne sempre aggiornato;
- riunioni d'équipe;
- supervisioni condotte da uno psicoterapeuta;
- relazioni sul lavoro svolto;
- elaborazione del PEI e sue verifiche sull'andamento del progetto;
- colloqui individuali con l'utente;
- questionari di rilevazione della soddisfazione di utenti, operatori, enti inviati;
- follow-up per assistenti sociali, attraverso strumento scritto e colloqui con gli stessi, al fine di monitorare la situazione familiare ed il livello di soddisfazione del servizio sociale per il lavoro svolto dall'équipe, dopo la permanenza dell'utente presso la comunità.

### **Procedure di reclamo**

Gli ospiti o i portatori di interesse che lamentano situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione, oppure che vogliono esprimere apprezzamento per i servizi erogati, sono invitati a darne comunicazione al coordinatore della comunità.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale si esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio erogato. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio le situazioni di complessità e per pianificare miglioramenti del servizio.

### **La soddisfazione degli utenti e degli operatori**

La Fondazione Cana AdElia s'impegna a garantire il rispetto di standard di qualità dei servizi offerti ed erogati.

Inoltre, ritiene che, al fine di valutare la qualità del servizio, sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

- **ospiti inseriti nei propri servizi**
- **servizi inviati**
- **personale impiegato nel servizio**

Consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, la Fondazione effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi giudicano il servizio stesso. A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli ospiti e agli enti committenti. Stessa verifica viene effettuata al personale. I dati raccolti vengono rielaborati ed utilizzati per formulare proposte migliorative di intervento.

***GRAZIE per l'attenzione***