

Comunità per Gestanti e Madri con bambino

CASA SANTA BERNADETTE

Viale Zaganelli,5 48024 Massa Lombarda Ra
Cell: 3480400784 tel 0545/81333 e fax 0545/84288



Carta del servizio

Comunità Gestanti e Madri con bambino

CASA SANTA BERNADETTE



INDICE

INDICE	1
1. CHI SIAMO	2
✓ "CASA SANTA BERNADETTE"	
2. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO	3
✓ CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO di Casa Madre Teresa Fantoni	
✓ CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO di Casa Bernadette	
✓ MISSION	
✓ COLLOCAZIONE TERRITORIALE ED AMBIENTE STRUTTURALE	
✓ SERVIZI GARANTITI	
✓ GLI STRUMENTI DI LAVORO	
✓ PERSONALE: QUALIFICHE ED ORGANIZZAZIONE	
3. INSERIMENTI E DIMISSIONI	19
✓ VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE	
✓ FASE DI ACCOGLIENZA E INSERIMENTO	
✓ PASSAGGIO da Casa Madre Teresa Fantoni a Casa Bernadette	
✓ DIMISSIONI	
4. GESTIONE DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	21
5. MODALITA' DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	21

"CASA SANTA BERNADETTE"

L'ordine religioso delle "Suore Figlie di San Francesco di Sales" fin dal 1949 è attivo sul territorio di Massa Lombarda con la nascita dell'Istituto "Maria Immacolata" per l'accoglienza di orfani; negli anni successivi diviene un collegio femminile, aprendo le porte anche ai maschi fino a quattordici anni negli anni '70. A partire dal 2001 l'Ordine avvia una collaborazione con la Società Cooperativa Sociale "Zerocento" di Faenza che porta nel 2003 al rilascio dell'autorizzazione al funzionamento, da parte del Comune di Massa Lombarda, per la Comunità Educativa "Maria Immacolata". Negli anni la comunità accoglie, oltre ai minori, anche madri con figli in situazione di fragilità economica e/o sociale; rilevato il bisogno emergente di una struttura che accolga i nuclei familiari l'Ordine decide di avviare nel 2011 il progetto per la costruzione di una Comunità per madri con figli e gestanti nelle immediate vicinanze delle Comunità educative collegate "Maria Immacolata" avvalendosi anche in questo caso della consolidata collaborazione con la Coop. Sociale Zerocento. Questo percorso porta all'inaugurazione, nella primavera del 2013, della Comunità per gestanti e madri con bambino "Casa Santa Bernadette". In seguito all'esperienza maturata, nel 2020 l'Ordine decide di ampliare e rivedere il progetto in essere acquisendo una nuova struttura. La nuova struttura di "Casa S. Bernadette", Casa Madre Teresa Fantoni, è dedicata alla prima accoglienza dei nuclei famigliari e si propone l'obiettivo primario di lavorare sulle risorse delle mamme ed incrementare le competenze genitoriali, mentre l'appartamento Casa Bernadette, prima sede della Comunità "Casa Santa Bernadette", è un luogo in cui sia possibile iniziare a costruire la propria autonomia, forti delle competenze acquisite.

La Comunità "Casa Santa Bernadette" è stata pensata e progettata con l'obiettivo di supportare le madri e le gestanti nell'incremento delle loro competenze genitoriali e di sostegno in situazioni di forte deprivazione economica e/o sociale, garantendo così maggiori tutele ai minori o ai nati. È una struttura residenziale di tutela sociale e sostegno alla genitorialità. Ha la finalità primaria di assicurare la tutela dei bambini che stanno per nascere o dei minori, investendo, a tale scopo, soprattutto sul sostegno e sullo

sviluppo delle capacità genitoriali. La struttura inoltre accoglie madri con figli con disagio sociale ed economico, che necessitano di un luogo di prima accoglienza.

Nel 2021 si amplia così l'offerta di accoglienza alle mamme forti dell'esperienza pluridecennale dell'ordine religioso nella cura della persona umana in tutti i suoi aspetti e in tutte le sue età e della collaborazione con la Coop. Sociale Zerocento, da oltre venticinque anni presenza attiva e solida in campo educativo e assistenziale su tutto il territorio della provincia di Ravenna.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La Casa si compone di due strutture vicine collocate all'interno di un ampio giardino, facenti parte di un unico complesso edilizio e progetto educativo, che partendo dall'accoglienza delle mamme e dal lavoro sulle competenze genitoriali, aiuterà le ospiti a raggiungere una consapevole autonomia. Alla Prima accoglienza e al lavoro sulla genitorialità abbiamo destinato la Casa Madre Teresa Fantoni, mentre nella Casa Bernadette lavoriamo per aiutare le mamme a raggiungere la propria autonomia, tenendo conto delle risorse e delle esigenze di ogni nucleo familiare.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CASA MADRE TERESA FANTONI

Tipologia: è una struttura residenziale di tutela sociale e sostegno alla genitorialità destinata alla prima accoglienza. Ha la finalità primaria di assicurare la tutela dei bambini che stanno per nascere o dei minori, investendo, a tale scopo, soprattutto sul sostegno e sullo sviluppo delle capacità genitoriali. La struttura inoltre accoglie madri con figli con disagio sociale ed economico, che necessitano di un luogo di prima accoglienza.

Accoglienza: La Comunità accoglie gestanti e madri con figli di età compresa fra 0 e 18 anni femmine e fino ai 15 anni maschi. La Casa, data la collocazione nelle immediate vicinanze delle Comunità Educativa Residenziale per minori "Comunità collegate Maria Immacolata", si rende disponibile ad accogliere minori in emergenza le cui madri abbiano interrotto il loro percorso di accoglienza, in primo luogo verificando con la Comunità per

minori la disponibilità di posti, e, nel caso di indisponibilità, nella Casa stessa (per un massimo di 20 giorni).

Capacità ricettiva: la Casa può ospitare fino a 4 nuclei familiari. La struttura è una casa singola, immersa in un grande giardino condiviso con la Casa Bernadette e le Comunità Collegate “Maria Immacolata”.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CASA BERNADETTE

Tipologia: È una struttura residenziale di tutela sociale e sostegno alla genitorialità, in particolare è un luogo in cui è possibile iniziare a costruire nuove autonomie, forti delle competenze genitoriali acquisite. Partendo dalle specifiche esigenze di ogni nucleo familiare e dalle risorse che ogni mamma ha, viene pensato e condiviso un progetto di vita che aiuti le ospiti a raggiungere l'autonomia (economica, abitativa, nella gestione dei figli). La struttura inoltre accoglie madri con figli con disagio sociale ed economico, che necessitano di un luogo di prima accoglienza.

Accoglienza: La comunità accoglie gestanti e madri con figli di età compresa fra 0 e 18 anni femmine e fino ai 15 anni maschi, che abbiano già acquisito delle buone competenze genitoriali e che necessitino di un supporto nel costruire e incrementare la propria autonomia in vista della dimissione.

Capacità ricettiva: la struttura può ospitare tre nuclei familiari ed è situata al pian terreno di un edificio di recente costruzione, inserita all'interno di un ampio giardino, vicino alla Casa Madre Teresa Fantoni alle Comunità Collegate “Maria Immacolata”.

MISSION

La mission che guida il servizio consiste nell'offrire a madri e figli un contesto protetto e familiare in cui le madri vengono sostenute rispetto alla propria funzione genitoriale, affettività ed autonomia e di costruire per i minori un ambiente che favorisca la rielaborazione dei vissuti precedenti e dei cambiamenti in atto all'interno della propria famiglia.

Gli obiettivi perseguiti dal servizio sono:

- La creazione di relazioni significative all'interno della Comunità tra madri, figli ed operatori al fine di dar vita ad una storia comune, significativa per ciascun partecipante.
- La creazione di un clima familiare caratterizzato dalla continuità delle figure presenti, quali punti di riferimento stabili e positivi.
- Garantire la cura e l'assistenza del nucleo familiare sul piano materiale, educativo, scolastico e/o lavorativo e ludico, attraverso la creazione e/o incentivazione dei rapporti fra il nucleo familiare ed il contesto sociale in cui è inserito.
- sviluppare la capacità di aiutare il figlio a comprendere, in relazione all'età e capacità di discernimento, il senso dell'esperienza che sta vivendo, con particolare riferimento alla propria situazione familiare, alle funzioni assolve dagli adulti che si prendono cura del nucleo, alla prospettiva che il progetto di accoglienza persegue per lui e la madre.
- Aiutare la madre a rileggersi nel proprio ruolo genitoriale e nella propria affettività nei confronti dei figli.
- Sostenere le madri nella ricerca e frequentazione di corsi di alfabetizzazione e formazione lavorativa.
- La collaborazione con i Servizi Sociali territoriali preposti alla funzione di tutela e vigilanza del nucleo familiare.
- Assicurare la presenza costante, nell'arco della giornata e di notte, di figure adulte accoglienti residenti in struttura e di educatori formati tali da garantire la presenza di un operatore ogni 6 minori presenti in struttura.
- Dare risposta tempestiva alle esigenze del territorio relativamente all'allontanamento urgente delle madri e dei loro figli in situazioni di pregiudizio.

In particolare nella Casa Bernadette si porrà al centro dell'azione educativa l'attivazione di percorsi che portino le mamme a realizzare la propria Autonomia attraverso: ricerca attiva del lavoro, costruzione di una rete che possa essere di supporto nel momento dell'uscita dalla Comunità, affiancamento nella ricerca di una casa e progettualità nella gestione dei bambini, incremento della consapevolezza della propria capacità di gestione economica del nucleo familiare.

I riferimenti teorici che guidano la pratica educativa fanno riferimento alla Teoria sistemico relazionale che vede il soggetto come parte di un sistema di relazioni. Il lavoro educativo pone al centro il minore e la madre come soggetti attivi nelle scelte della propria vita e gli educatori come soggetti che influenzano e fanno parte del sistema Comunità, e vede nelle relazioni che vengono ad instaurarsi lo strumento cardine per operare i cambiamenti. La comunicazione diventa strumento educativo, aiuto al cambiamento: ogni gesto che facciamo, ogni parola che diciamo, ogni attenzione che mostriamo, ogni strada che prendiamo o che decidiamo di non percorrere, comunica qualcosa a chi ci sta intorno. Non esiste una parola nella nostra lingua che rappresenti il contrario di comunicazione e lo stesso termine "incomunicabilità" parla di un disagio enorme da sopportare, una emozione difficile da gestire e con la quale fare i conti. Gli educatori utilizzano ciò che accade quotidianamente nella Comunità per aiutare madri e bambini a mettere in discussione la propria vita per costruirne una più funzionale che permetta loro di compiere scelte diverse e rileggere la propria storia in modo più costruttivo.

La metodologia educativa adottata si basa su quattro capisaldi:

- **INTENZIONALITA'**: è la coscienza dell'azione educativa. Deriva dal "com-prendere" nel significato originario di tenere insieme, accogliere le esperienze e decodificarle. L'educatore, sospendendo ogni giudizio, può rimettere in discussione le proprie convinzioni, elaborare e condurre intenzionalmente un progetto dove ogni esperienza trova il proprio senso in quelle precedenti e diventa premessa per quelle future.
- **MOTIVAZIONE**: è la capacità di riconoscere, sostenere incentivare il protagonismo di colui per il quale e con il quale si progetta, al fine di far emergere il desiderio di imprimere un cambiamento alla propria vita.
- **QUOTIDIANITA'**: Bettelheim, ritiene che ogni momento della giornata, ogni singolo aspetto della vita quotidiana abbiano una funzione terapeutica. Partendo da questa idea, lavoriamo per valorizzare ogni aspetto dello spazio fisico ed ogni sua possibilità di funzionamento, allo scopo di permettere ad ogni minore e ad ogni madre di sentirsi "a casa sua".

- CENTRALITA' della RELAZIONE: La Comunità rappresenta il luogo in cui si può sperimentare un nuovo presente e immaginare un diverso futuro. Il compito degli educatori è quello di permettere al minore e alla madre di sperimentare nuovi modelli relazionali, che consentano loro di ristrutturare le vecchie emozioni ed i vecchi pattern relazionali. Il confronto con modi diversi di "stare in relazione" con adulti significativi, offre la possibilità di provare nuovi modi di "stare con gli altri", con la propria storia di vita, consentendo di rileggere in modo critico le relazioni e la storia precedente.

COLLOCAZIONE TERRITORIALE ED AMBIENTE STRUTTURALE

La "Casa Santa Bernadette" ha sede in due strutture abitative diverse ma collocate dentro un unico parco a breve distanza l'una dall'altra.

La PRIMA ACCOGLIENZA avviene in una casa singola mentre la struttura per la PRIMA AUTONOMIA si trova in una palazzina di nuova costruzione, entrambe sono collocate in un ampio parco attrezzato con panchine, giochi vari e di un campo da gioco in erba.

Entrambe le strutture di "Casa Santa Bernadette" sono in possesso dei requisiti richiesti per la civile abitazione, in base alle normative edilizie vigenti, ivi compresa le normative sulla sicurezza degli impianti. La comunità si avvale in materia di sicurezza ambientale della consulenza della ditta specializzata *Servin - Servizi Integrati Gestionali Ambientali*.

La Casa di PRIMA ACCOGLIENZA Casa Madre Teresa Fantoni è così strutturata:

- un ingresso
- 2 zone giorno indipendenti collocate vicino alle stanze da letto
- un bagno riservato agli operatori
- 2 bagni completi riservati agli ospiti
- una cucina abitabile
- 4 stanze da letto con 3/4 posti letto
- una lavanderia
- una stanza riservata al personale

La Casa di SEMI-AUTONOMIA è così strutturata:

- Salotto
- un bagno riservato agli operatori

- 2 bagni completi a disposizione degli utenti
- Una zona soggiorno con angolo cottura
- 2 stanze da letto da 2/3 posti letto
- l'ufficio del coordinatore
- Un vano lavatrice
- Una stanza riservata al personale

La Comunità "Casa Santa Bernadette" si trova a pochi passi dal centro nel comune di Massa Lombarda, in Viale Zaganelli 5 e 7, in provincia di Ravenna. La struttura è raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

SERVIZI GARANTITI:

A fronte della retta individuata la Comunità "Casa Santa Bernadette" offre i seguenti servizi:

Servizi Alberghieri

- garanzia del posto letto, assicurando a ciascun nucleo familiare la disponibilità di spazi personali da gestire in modo autonomo;
- ogni madre dovrà avere cura in modo autonomo della propria stanza e del bagno messo a sua disposizione e partecipare alle pulizie, secondo le modalità definite con gli operatori, degli spazi comuni;
- I pasti saranno preparati dalle donne stesse. La comunità metterà a loro disposizione tutto il necessario tenendo conto delle esigenze religiose e di salute dei nuclei ospitati.
- tutte le attività comunque rientranti nel servizio di tipo alberghiero;
- fornitura dei materiali e prodotti occorrenti per le attività di pulizia, cucina e lavanderia.

Servizi di Cura e Sorveglianza:

- sorveglianza sul nucleo familiare 24 ore su 24;
- se necessario, sostegno alla madre nelle operazioni relative all'igiene quotidiana

dei figli;

- sostegno per l'assunzione dei pasti ed in tutte le attività relative alle autonomie personali tenendo conto dell'età del minore o di particolari condizioni di disabilità del nucleo;
- aiuto nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche;
- medicazione di piccole ferite che non richiedono l'intervento medico;
- attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute dei componenti del nucleo familiare, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale.
- per nuclei stranieri attività connesse alla regolarizzazione della permanenza sul territorio se da svolgersi all'interno della regione Emilia Romagna;
- accompagnamento da e per la scuola in particolari condizioni in cui si rendono necessarie misure di protezione anche durante il tragitto purché la scuola sia nel territorio del comune di Massa Lombarda;
- Trasporti entro un raggio di 30 Km da Massa Lombarda

Attività educative, ricreative e di socializzazione:

- sostegno educativo all'inserimento scolastico, lavorativo e sociale;
- garantire la frequenza a strutture socio-educative e/o scuole;
- aiuto- sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici;
- attività di socializzazione, ricreative e sportive;
- favorire i rapporti degli ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio (servizi scolastici, del tempo libero, socio-sanitari e di ogni altra risorsa utile presente nel territorio);
- adempimenti necessari a garantire la pratica religiosa, nel rispetto della credenza professata, purché ciò non contrasti con le norme vigenti e con la tutela del nucleo familiare;
- supporto allo sviluppo dell'autonomia e delle competenze genitoriali della donna, sostegno e ausilio nella ricerca attiva di un'occupazione e/o di un'abitazione secondo quanto definito in accordo con la donna stessa e il servizio inviante

all'interno del Progetto di Vita.

- ogni altra attività strumentale al Progetto di Vita e al P.E.I. (laddove questo è previsto);
- Frequentazione della scuola materna presso la scuola "S. Francesco di Sales" di Massa Lombarda, scuola paritaria regolarmente riconosciuta

Pasti

La comunità mette a disposizione delle madri e delle gestanti quanto necessario per la preparazione di 5 pasti giornalieri per nucleo nel rispetto delle esigenze sanitarie e religiose di ciascuno, oltre alla disponibilità di alimenti specifici per la prima infanzia.

La comunità inoltre si impegna a garantire:

- in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti, temporanee o permanenti, anche su prescrizione medica, alimenti atti a preparare pasti personalizzati, compresi alimenti speciali in caso di intolleranze alimentari;
- il rispetto delle convinzioni religiose e culturali, secondo quanto risulta dal progetto individuale;

Cura e igiene personale – biancheria e vestiario – materiale scolastico

La comunità si impegna a fornire, per tutti i nuclei inseriti:

- la comunità offre, senza aggiunte alla retta base, tre cambi completi di biancheria intima, e due cambi di vestiario adatti alla stagione per ogni componente del nucleo familiare, nel caso in cui la madre non abbia un proprio reddito, salvo diverso accordo con il servizio;
- accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale dei componenti del nucleo, anche in relazione all'età ed al sesso (pannolini, assorbenti igienici, ecc.);
- libri e materiale scolastico (in tal caso però è necessario che la Comunità venga in possesso dell'I.S.E.E. del minore).
- Una piccola somma (variabile a seconda del numero di componenti del nucleo) settimanale per le spese, da amministrare autonomamente secondo criteri da riferire comunque alla coordinatrice; tale somma verrà resa disponibile dalla

comunità fino a quando la madre non sarà titolare di un reddito proprio;

- materiale per le cure ordinarie della persona;

Servizi aggiuntivi che è possibile attivare ma non ricompresi nella retta:

- assistenza ai minori e alle madri in caso di ricovero ospedaliero, con modalità da concordarsi tra servizio e struttura
- Eventuali prestazioni infermieristiche e specialistiche a pagamento sono da considerarsi fuori retta
- Nel caso le attività connesse alla regolarizzazione della permanenza di un nucleo straniero si debbano svolgere fuori dal territorio regionale, queste saranno oggetto di ulteriore accordo fra servizio inviante e comunità sulla base della distanza da percorrere e delle disponibilità organizzative della struttura.
- accompagnamento da e per la scuola in particolari condizioni in cui si rendono necessarie misure di protezione anche durante il tragitto nel caso la scuola sia al di fuori del territorio del comune di Massa Lombarda;
- La partecipazione a C.R.E. estivi è a carico del nucleo ospite;
- La frequentazione di scuole materne diverse dalle Figlie di San Francesco di Sales sarà a carico del nucleo;

Descrizione servizi aggiuntivi	Criteri di applicazione
<i>Gestione di incontri protetti/vigilati tra il nucleo e altri componenti della famiglia e/o compagni con relativa osservazione e stesura di relazione</i>	<ul style="list-style-type: none">• Su richiesta scritta dei servizi invianti• In ambienti esterni alla comunità• E' necessario concordare anzitempo periodicità e durata degli incontri• Stesura di una relazione compresa nel costo orario dell'intervento: una maggior frequenza delle relazioni va richiesta esplicitamente e sarà oggetto di trattativa• Per l'intervento è possibile avvalersi di figure

	<p>educative formate ma esterne al contesto della comunità educativa</p> <ul style="list-style-type: none">• Il costo indicato è da considerarsi IVA esclusa
<i>attività di sostegno psicoterapeutico individuale o di gruppo</i>	<ul style="list-style-type: none">• Su richiesta scritta dei servizi invianti• Effettuata tramite professioniste esperte non appartenenti al gruppo di operatori della comunità
<i>attività di osservazione e monitoraggio psicologico</i>	<ul style="list-style-type: none">• Su richiesta scritta dei servizi invianti• Effettuata tramite professioniste esperte non appartenenti al gruppo di operatori della comunità

GLI STRUMENTI DI LAVORO

L'utilizzo di un sistema di raccolta dati è elemento essenziale per orientare l'azione di supporto e rendere così spendibili i risultati del lavoro. Documentare i processi evolutivi significa creare una "memoria storica", strumento che permette di fotografare la realtà e di renderla così verificabile in base agli obiettivi individuati.

Un'azione professionale può essere teoricamente valida e apparentemente funzionale, ma solo la rilevazione dei risultati che produce può dire se la strada intrapresa sta conducendo là dove si vuole giungere o se la metodologia utilizzata sia quella corretta. La rilevazione dei risultati rimanda alla **verifica** e alla **valutazione**, aspetti distinti e complementari di un processo che si intreccia costantemente con l'iter progettuale.

Accettare e prevedere la verifica significa quindi valutare l'efficacia del progetto elaborato in termini di capacità di produrre i cambiamenti desiderati, misurare l'entità della dissonanza tra intenzioni e risultati e, creare così, un nuovo punto di partenza e una nuova possibilità progettuale dove errore e imprevedibilità sono risorse da mettere in gioco.

All'interno della Comunità ci avvaliamo di un sistema informativo e di lavoro composto dai seguenti strumenti:

La cartella del nucleo familiare: viene predisposta per ogni nucleo e comprende in particolare la seguente documentazione:

- a. stato di famiglia e/o certificato di residenza e documento ISEE
- b. decreto del Tribunale dei Minori e decreti del tribunale ordinario
- c. libretto, tessera sanitaria e documentazione sanitaria completa (malattie pregresse, allergie, problematiche sanitarie, medico di riferimento, orari ambulatoriali, ecc..) di tutti i componenti del nucleo familiare
- d. carta d'identità o certificato di identificazione di ogni membro della famiglia
- e. permesso di soggiorno (nel caso la madre ed i figli siano stranieri)
- f. Lettera di inserimento
- g. La relazione d'ingresso e il progetto quadro stilato dai Servizi Sociali
- h. Le comunicazioni dei Servizi Sociali su eventuali incontri con gli altri membri della famiglia non residenti in struttura
- i. I verbali e le relazioni degli incontri mensili con i Servizi Sociali
- j. Le relazioni ai servizi sociali
- k. La documentazione scolastica dei minori e i verbali degli incontri con il personale docente della scuola
- l. Progetto di vita
- m. P.E.I. (se necessario)
- n. Archivio delle comunicazioni relative al nucleo familiare inviate dalla Comunità ai diversi referenti
- o. Relazioni e certificazioni della neuropsichiatria di riferimento (qualora uno dei figli sia certificato)

Diario per ogni nucleo familiare: è un importante strumento di lavoro che funge da memoria storica in quanto vengono evidenziate gli avvenimenti occorsi nella giornata e le dinamiche relazioni che emergono. Il verbale viene redatto quotidianamente dagli operatori.

Agenda quotidiana: è uno strumento utilizzato dagli operatori per evidenziare appuntamenti o impegni della giornata. Esso permette di sapere immediatamente gli impegni della giornata e di trasmettere consegne agli operatori.

Riunione di équipe: settimanalmente gli operatori si riuniscono affrontando i seguenti temi:

- a. Valutazione periodica Progetti di Vita delle madri ospiti e P.E.I. (nel caso questi ultimi siano necessari);
- b. Organizzazione settimanale del lavoro
- c. Valutazione efficacia degli interventi e delle modalità relazionali del gruppo degli operatori
- d. Analisi critica dell'attività di supporto in un'ottica di miglioramento continuo

Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.): esso viene predisposto nel caso in cui la competenza genitoriale sia compromessa e/o sussista un decreto del tribunale per i minorenni di affidamento del minore ai servizi ed è integrato con il progetto di vita della madre. Il P.E.I. è lo strumento cardine dell'azione educativa, ha lo scopo di delineare in modo lineare e chiaro sia gli obiettivi generali e specifici rispetto al minore, sia le difficoltà che presenta, al fine di coordinare le azioni educative di ogni operatore in modo coerente con gli obiettivi. Questo strumento permette al personale educativo di avere sempre a disposizione una fotografia reale dei progressi ottenuti da ogni minore nel tempo. La prima compilazione del P.E.I. avviene in sede di équipe al termine del mese di osservazione del minore inserito; viene redatto utilizzando una griglia di valutazione che coglie le principali sfere di competenza del minore, individuando gli aspetti carenziali che richiedono un intervento professionale strutturato ed adeguato. In presenza di tali aspetti l'équipe definisce le strategie educative che riporta sinteticamente sullo stesso P.E.I. La prima verifica avviene in équipe dopo un periodo di tre mesi dalla prima stesura; in seguito, salvo casi particolari, il P.E.I. viene verificato ed eventualmente aggiornato ogni sei mesi in sede di riunione d'équipe.

Progetto di Vita: Il progetto di vita viene concordato nelle sue linee generali prima dell'ingresso, con i servizi territoriali interessati e, ove possibile, con il coinvolgimento della donna, e viene messo a punto dalla comunità entro i primi trenta giorni dall'ingresso. Il progetto di vita viene redatto anche in relazione agli esiti dell'osservazione delle competenze genitoriali e dei bisogni del bambino, delle sue potenzialità e degli effetti indotti dalla nuova situazione. Il progetto definisce la durata dell'accoglienza e le

modalità con cui il gruppo di lavoro della Comunità, in raccordo con i servizi territoriali e le associazioni interessate, sostiene le madri accolte nelle loro esigenze psicologiche e materiali e nel percorso di autonomizzazione. Il progetto di vita specifica le azioni di supporto alla funzione genitoriale o di diretto sostegno ai minori che verranno svolte dagli operatori e dai servizi di riferimento.

Lavoro in gruppo: viene proposto alle ospiti la partecipazione a gruppi in cui sia possibile lavorare su di sé partendo dalle occasioni che si vengono a creare in Comunità. La partecipazione è libera al fine di consentire alle ospiti di maturare la scelta e la consapevolezza dell'utilità di questo strumento.

Colloqui individuali: vengono proposti alle mamme colloquio individuali con uno operatore di riferimento, con cadenza regolata secondo le esigenze del nucleo, al fine di valutare costantemente l'andamento del progetto e condividerlo con la mamma.

Lavoro di rete: l'intervento di sostegno deve tener conto della complessità del contesto in cui è inserito il nucleo familiare (famiglia, servizi sociali, scuola, autorità giudiziaria, tessuto sociale, situazione sanitaria, psicologi di riferimento) ed operare congiuntamente con questi diversi "attori" in un'ottica di lavoro di rete. Gli ospiti della Casa, infatti, portano con sé al momento dell'inserimento una rete affettiva, relazionale e di intervento costituita dal tessuto familiare di origine e dalla serie dei tecnici che con loro hanno lavorato; ricopre quindi un ruolo fondamentale per la "riuscita" del progetto mantenere un costante lavoro di confronto e raccordo con i servizi sociali di riferimento. Parallelamente a questo occorre aiutare il nucleo familiare ad inserirsi nella nuova realtà: diventa quindi fondamentale un lavoro integrato e costruttivo tra la Comunità e le diverse realtà educative ed aggregative presenti sul territorio di Massa Lombarda.

Supervisione esterna: la comunità "Casa Santa Bernadette" si avvale della supervisione esterna di un professionista che si rapporta all'equipe educativa, con cadenza mensile.

Tale supervisione si prefigge molteplici obiettivi tra cui:

- ✓ sviluppare un linguaggio comune fra tutti i partecipanti al gruppo di supervisione;
- ✓ co-costruire una riflessione più distaccata sugli interventi effettuati;
- ✓ co-costituire un luogo di espressione dei vissuti emozionali degli operatori della struttura.

- ✓ Contrastare il fenomeno del burn-out, sindrome di cui spesso soffre chi lavora nel campo del sociale, a diretto contatto con le altrui sofferenze; lavorare confrontandosi in un gruppo contrasta con efficacia il rischio legato a questi eccessi di coinvolgimento.

PERSONALE: QUALIFICHE ED ORGANIZZAZIONE

“Casa Santa Bernadette” si avvale delle seguenti figure:

⇒ **Una Responsabile di comunità (religiosa)**

Le sue mansioni comprendono:

- provvedere alla gestione della casa;
- mantenere monitorato l’andamento delle manutenzioni e degli approvvigionamenti;
- supervisionare i lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- entrare in relazione con i nuclei ospitati;
- cogliere dall’ambiente e dalle persone che intervengono nell’azione di supporto situazioni e dinamiche disfunzionali da sottoporre poi alla discussione di equipe;
- individuare strategie di miglioramento della struttura;

⇒ **Una coordinatrice (laica)** a tempo pieno con laurea quinquennale in psicologia clinica e di comunità, specializzazione in psicoterapia ad indirizzo sistemico relazionale, corso intensivo di qualificazione per l’esercizio della professione di educatore professionale socio-pedagogico; l’operatrice è in possesso dei requisiti previsti dal punto a1 del paragrafo 2.2.2. della Parte III della direttiva regionale 1904/2011. In particolare la coordinatrice:

- Sovrintende e coordina la stesura del P.E.I. dei minori nei casi in cui viene previsto, è responsabile della definizione del Progetto di Vita delle madri/gestanti al termine del primo mese di inserimento, coordinando a tale scopo i diversi referenti previsti dalla direttiva 1904/2011, ed infine cura l’implementazione del P.E.I e del Progetto di Vita;
- coordina tutti gli attori che partecipano alla vita dei nuclei familiari inseriti;

- partecipa ai Gruppi Tecnici con tutte le istituzioni di riferimento;
- cura i rapporti con le istituzioni, prevalentemente con i Servizi Sociali predisponendo incontri periodici di verifica o di aggiornamento dei progetti relativi ai nuclei;
- cura, insieme agli operatori dell'equipe, i rapporti con le scuole e le altre agenzie del territorio;
- avvalendosi dell'aiuto dei colleghi redige le relazioni di verifica dell'andamento dei progetti;
- predispone l'ordine del giorno della riunione settimanale di equipe;
- entra nelle dinamiche con i minori e con le madri con i quali si pone come educatore competente in grado di relazionarsi in modo significativo;
- concorre all'ottimizzazione dei rapporti tra operatori e nuclei familiari;
- ha funzioni di mediazione all'interno del gruppo di lavoro e con i volontari e le persone che collaborano alle attività della casa;
- individua strategie di miglioramento del servizio;
- introduce un sistema di documentazione che certifichi le attività svolte, lo sviluppo delle dinamiche relazionali interne nel loro svolgersi quotidiano;
- Convoca e modera la riunione settimanale delle madri

⇒ **Due operatrici (religiose)** a tempo pieno, con i seguenti compiti:

- supportano le madri nella gestione della Casa e delle routine abitative (pulizia dei locali, preparazione pasti, lavanderia, ecc. ecc.)
- Sono incaricate della sorveglianza notturna (le religiose infatti risiedono presso le strutture)
- Supportano la coordinatrice nell'attività di supporto;
- documentano quotidianamente le dinamiche relazionali e forniscono tutti gli elementi necessari, che la loro professionalità gli permette di cogliere, per guidare le azioni di supporto ai nuclei familiari ospitati;

- colgono dall'ambiente e dalle persone che intervengono nell'azione di supporto, situazioni o dinamiche disfunzionali da sottoporre poi alla discussione in equipe.
- ⇒ **Due operatori laici:** in possesso di lauree in psicologia e/o scienze dell'educazione con esperienza pluriennale nel ruolo e quindi rispondenti ai requisiti del punto a1 del paragrafo 2.2.2. della Parte III della direttiva regionale 1904/2011. In particolare l'operatore:
- organizzano gli eventuali trasporti per appuntamenti/visite mediche/attività sportive pomeridiane;
 - entrano nelle dinamiche con i minori e con le madri con i quali si pongono come educatori competenti in grado di relazionarsi in modo significativo;
 - documentano quotidianamente le dinamiche relazionali e forniscono tutti gli elementi necessari, che la loro professionalità gli permette di cogliere, per guidare le azioni di supporto ai nuclei familiari ospitati;
 - colgono dall'ambiente e dalle persone che intervengono nell'azione di supporto, situazioni o dinamiche disfunzionali da sottoporre poi alla discussione in equipe.

Formazione del personale:

La formazione professionale e continua del personale costituisce lo strumento per la qualificazione della professionalità di tutte le figure coinvolte e si ritiene che "coltivare" le competenze, rigeneri e sconfigga quella "fatica mentale" che il lavoro nel sociale porta con sé e fa sì che le persone evolvano dalla cultura del "compito" alla cultura dei "comportamenti responsabili e pro-attivi". Elemento indispensabile per il raggiungimento di questi obiettivi è la definizione e pianificazione di percorsi formativi elaborati sul fabbisogno effettivo delle risorse che devono essere ascoltate nelle loro esigenze: in questo modo la formazione si traduce in ricchezza di saperi e prassi da utilizzare tutti i giorni per migliorare le professionalità.

La formazione non è solo riproduzione di esperienze acquisite, ma acquisizione di capacità di inventare, di rompere abitudini, di scoprire idee nuove, originali, a partire dalle proprie conoscenze e competenze. Deve essere flessibile e dinamica, in grado di

rispondere alle richieste di un ruolo professionale in continua trasformazione, che aiuti ad apprendere e sviluppare la motivazione; riflettere sul proprio operato e a confrontarlo con quello degli altri; modificare e migliorare i propri atteggiamenti e comportamenti; elaborare progetti e percorsi propri; essere consapevoli delle proprie scelte metodologiche e professionali; acquisire ulteriori competenze specifiche; documentare e raccontare i propri percorsi di supporto.

Gli operatori della Casa sono annualmente impegnati in percorsi formativi specifici elaborati partendo dalle quotidiane necessità riscontrate sul lavoro per permettere lo sviluppo di professionalità sempre più rispondenti ai bisogni dell'utenza e del territorio.

INSERIMENTI E DIMISSIONI

VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE

La Casa Santa Bernadette raccoglie la richiesta di inserimento e, dopo aver valutato la disponibilità dei posti letto, richiede una relazione di ingresso del caso, corredata dalla seguente documentazione:

- *dati anagrafici e anamnestici;*
- *relazione di ingresso del nucleo familiare;*
- *progetto quadro del nucleo familiare stilato dai Servizi competenti*

Entro 3 giorni dal ricevimento della documentazione richiesta la comunità valuta la compatibilità dell'inserimento del nucleo familiare all'interno del gruppo già presente.

FASE DI ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

Il nucleo familiare viene accompagnato in Comunità dall'A.S. referente del caso. Data l'importanza e la delicatezza dell'evento al momento dell'inserimento è presente la coordinatrice della struttura; nel corso di questo primo colloquio alla madre ed ai figli (se l'età lo consente) vengono forniti tutti i dettagli della vita quotidiana della Casa, in termini di orari, regolamento e possibili attività. Il nucleo familiare viene poi accompagnato in una

prima visita della struttura e aiutato a prendere possesso della stanza che gli è stata assegnata.

Segue un momento di presentazione del nuovo arrivato agli altri ospiti già inseriti. Essenziale per il buon esito di questo passaggio è la preventiva comunicazione agli ospiti già presenti dell'arrivo del nuovo nucleo familiare richiedendo espressamente la loro collaborazione all'atto dell'accoglienza.

Nel primo mese l'equipe effettua un periodo di osservazione al fine di valutare la compatibilità del progetto generale del servizio e procedere sulla base del progetto quadro alla stesura degli obiettivi a breve, medio, lungo tempo espressi nel progetto di vita e nel P.E.I.

PASSAGGIO DALLA CASA MADRE TERESA FANTONI A CASA BERNADETTE

Dopo un periodo in cui si dà spazio al lavoro sulle proprie capacità genitoriali e sia le mamme che i minori abbiamo iniziato a modificare i loro schemi relazionali ed siano state capaci di rileggere la propria esperienza, in accordo con i servizi sociali di riferimento, è possibile rinegoziare il progetto per porre al centro dell'attività educativa il lavoro sull'autonomia. Con ogni ospite verrà negoziato un progetto, che partendo dalle risorse e dagli elementi di fragilità, che ha come obiettivo la creazione delle condizioni per una effettiva autonomia al di fuori della Comunità. In particolare lavoriamo:

- capacità di gestione economica del nucleo familiare
- capacità di gestione del tempo, in particolare per raggiungere l'obiettivo di saper mediare fra il lavoro ed i figli
- capacità di lettura e di risposta alle esigenze dei figli
- ricerca attiva del lavoro o di corsi di formazione
- sostegno nella ricerca di una abitazione per l'uscita

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per diversi motivi:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto di vita.;
- passaggio ad altra struttura;

- decadimento dei presupposti contrattuali di tipo supportivo.

In seguito all'incontro con i referenti dei servizi sociali precedente le dimissioni, la coordinatrice redige un verbale che deve contenere:

- riassunto degli obiettivi e tempi dell'inserimento;
- possibili proposte sul proseguimento del progetto;
- modalità e tempi di dimissioni.

All'atto della dimissione la madre o i servizi, nel caso decidano di spostare i minori in altra struttura senza la madre, sottoscrivono il verbale di consegna della documentazione del nucleo familiare, del quale vengono fatte due copie, una per il servizio e una per gli archivi della Casa.

GESTIONE DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

In caso di reclamo formale è necessario inviare all'attenzione della Responsabile Religiosa della Comunità oppure alla Coordinatrice di servizio. La Comunità si impegna a fornire una risposta in tempi inferiori ai 15 giorni a partire dalla data di ricezione del reclamo, sia verbale che scritto, e a far fronte alla causa del reclamo attivando le risorse disponibili.

Una volta all'anno la Responsabile Religiosa e la Coordinatrice avranno cura di effettuare un colloquio di valutazione sul servizio erogato dalla Comunità nel periodo di riferimento a tutti i servizi invitanti, tramite intervista semi-strutturata. Sarà cura della Coordinatrice verbalizzare quanto emerso e portarlo a conoscenza dell'intera equipe educativa per analizzare criticità e punti di forza in un'ottica di miglioramento continuo.

MODALITA' DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La comunità gestisce un insieme di modulistica per garantire un'adeguata gestione delle informazioni, una efficace registrazione delle attività, orientare l'azione educativa e creare una memoria storica.

Tale documentazione ha l'obiettivo di dare evidenza alla soddisfazione di quanto stabilito nel progetto del servizio a garanzia del cliente.

Comunità per Gestanti e Madri con bambino

CASA SANTA BERNADETTE

**Viale Zaganelli,5 48024 Massa Lombarda Ra
Cell: 3480400784 tel 0545/81333 e fax 0545/84288**

Tutta la documentazione cartacea e informatica viene gestita garantendo il rispetto del d.lgs. 30 giugno 2003 n°196 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” e dell’art. 13 GDPR 679/16 – “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali”