



*Associazione
Mago Merlino*

Carta dei Servizi



Indice

Introduzione

- Perché la carta dei servizi
- Note conoscitive dell'Associazione

1. Il Servizio di accoglienza

- 1.1 Presentazione del Servizio
- 1.2 I beneficiari del servizio
- 1.3 Dove si trova il servizio
- 1.4 La sua mission
- 1.5 I suoi interlocutori: Mappa dei Stakeholders
- 1.6 I principi della nostra carta dei servizi

2. La politica della qualità

- 2.1 La qualità relazionale
- 2.2 La qualità educativa
 - o Gli obiettivi educativi
 - o Gli strumenti di lavoro
 - o Le proposte educative
- 2.3 La qualità organizzativa
 - o L'equipe del servizio
 - o I Volontari
 - o Modalità di accesso al servizio:
 - a) L'invio
 - b) La valutazione
 - c) La prassi per il pronto intervento
 - d) L'accoglienza e la permanenza nel servizio
 - e) Le dimensioni del gruppo
 - f) I tempi di permanenza

g) Le dimissioni

- I rapporti di collaborazione
- Il processo di lavoro
- Il Regolamento interno al Servizio

2.4 La qualità strutturale

2.5 Gli standards di qualità che il servizio si impegna a mantenere.

3. Partecipazione, confronto e verifica

3.1 I diritti delle persone accolte

3.2 Gli spazi e strumenti di dialogo con l'utenza: sistemi di reclamo e soddisfazione dell'utenza

4. Organigramma del Servizio

5. La scheda di reclamo

Introduzione

Perché la carta dei servizi

La comunità d'accoglienza per donne in difficoltà con o senza figli, gestanti anche minorenni (cfr L.R. 5/87) dell'Associazione. Mago Merlino, denominata "Casa Meuli" ha adottato la carta dei servizi sulla base del proprio orientamento interno alla qualità ed in riferimento alle seguenti indicazioni legislative:

- Decreto Legge n° 163 del 12 maggio 1995 convertito dalla Legge 11 luglio 1995 n° 273;
- Legge 328/2000 "legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 11 autorizzazione e accreditamento e art. 13 carta dei servizi sociali);
- Legge Regionale n° 23 del 5 dicembre 2003.

I beneficiari del servizio potranno trovare nella Carta dei Servizi l'opportunità per conoscere quanto previsto nei commi 3 e 5 di cui all'art. 2 *della Legge quadro 8 novembre 2000, n° 328 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*, circa il diritto alle prestazioni.

Note conoscitive dell'Associazione

L'Associazione di Volontariato Mago Merlino nasce nel 1995 dalla volontà di tre realtà presenti a Lamezia Terme (CZ) che operano nel settore dell'emarginazione: la Comunità Progetto Sud, l'Associazione La Strada, le Suore di Maria Bambina.

Questo gruppo di enti e volontari è composto da laici e religiosi che attraverso la ricerca di motivazioni condi-

vise, elabora un costante percorso formativo comune sulla cittadinanza attiva e sulla solidarietà. Tali valori vissuti dai singoli, dai nuclei familiari impegnati nel territorio, nel tempo hanno visto concretizzazione in esperienze di sostegno, di accoglienza di situazioni di disagio, espresse in diverse forme, ma richiedevano continuità e condivisibilità. Si adotta quindi la forma associativa a tale scopo.

Oggi l'impegno dell'Associazione continua ad essere orientato all'accoglienza e all'aspetto culturale e formativo della cittadinanza, mantenendo fede all'obiettivo di creare rete di collaborazione, obiettivi comuni e condivisibili tra pubblico e privato per la diffusione dell'accoglienza realizzata in modi diversi: affidamento, sensibilizzazione all'istituto dell'adozione, sensibilità sociale senza agire deleghe e de-responsabilizzazioni, vicinanza a nuclei familiari problematici per evitare la istituzionalizzazione e/o l'allontanamento di qualche suo membro.

1. Il Servizio di accoglienza

1.1 Presentazione del Servizio

La lettura costante del contesto lametino e dei suoi bisogni di inclusione, grazie ad un confronto continuo tra realtà di volontariato e strutture pubbliche permette la realizzazione di un servizio alternativo rispetto alle *risposte* istituzionalizzanti rivolte alla tutela del minore esposto ospedalizzato, al diritto della donna al segreto al parto, alla tutela della dignità della donna violata.

Questa necessità si presentava - al costituirsi dell'associazione - per la rilevazione di bisogni quali la problematicità sollevata dal frequente numero di abbandoni di neonati nei cassonetti; la pressante richiesta di donne che richiedevano spazi e condizioni per ripensare alla propria vita soprattutto perché lese nei propri diritti e nella propria dignità.

La formula riconosciuta più idonea al perseguimento degli obiettivi e alla ricerca di modalità nuove di relazione di aiuto, nel panorama della convivenza civile e/o religiosa, su stili di vita basati sulla condivisione e non sull'elargizione di un puro servizio, è sembrata essere quella della comunità-famiglie integrate.

Il continuo cambiamento socio-culturale ed il confronto con le normative legislative del settore, hanno accompagnato la vita associativa e l'evoluzione della comunità di accoglienza fino all'individuazione dell'attuale target di destinatari.

Anche la sede abitativa ha avuto bisogno di spazi più ampi e si è trasferita in via dei Bizantini, distinguendo così sede operativa "Casa Meuli" e sede legale in Via Trento, 51.

1.2 I beneficiari del servizio

I beneficiari del servizio sono donne in difficoltà sole o con figli, gestanti anche minorenni provenienti da contesti familiari e personali deprivati, violenti e violanti la dignità della donna, da situazioni di povertà culturale, etica ed economica, con ripetute esperienze di istituzionalizzazione ed assistenzialismo.

La capienza massima della comunità autorizzata all'accoglienza dalla regione Calabria è di otto posti.

1.3 Dove si trova il servizio

“Casa Meulì” è situata nella zona in espansione della città, alla periferia sud di Lamezia Terme (CZ). E' raggiungibile con mezzi pubblici favorendo la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio; facilmente raggiungibile dai circuiti autostradali e delle arterie stradali di principale collegamento che permettono l'accesso veloce alla stazione e all'aeroporto.

Telefax: 0968/462144

e-mail: assmagomerlino@libero.it

www.magomerlino.org



1.4 La sua Mission

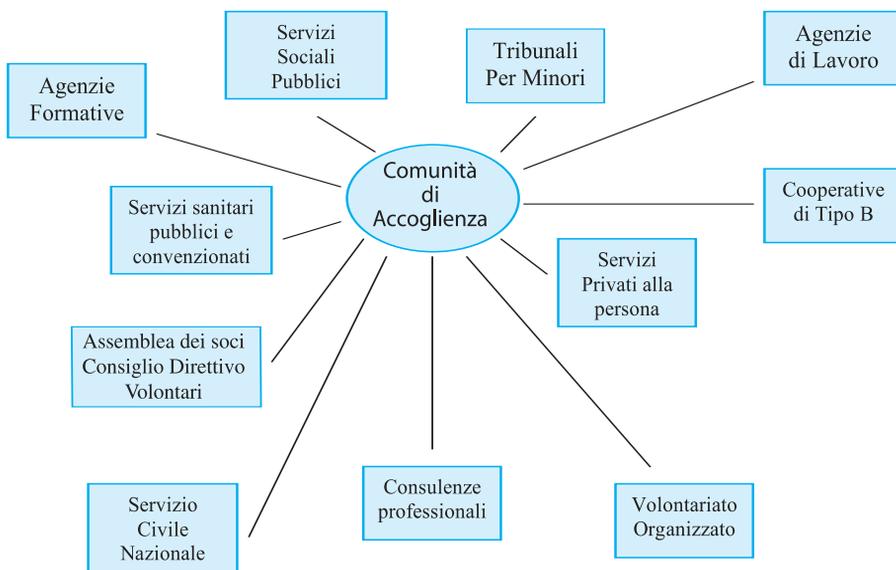
La mission di “Casa Meulì” è quella di essere un contesto comunitario ed un servizio alternativo rispetto alle *risposte* istituzionalizzanti del disagio femminile a partire dal dato culturale calabrese emarginante la donna, a tutela del diritto della donna al segreto al parto e del minore esposto ed

ospedalizzato.

Tale mission si realizza attraverso i seguenti obiettivi:

- contrastare le varie forme di disagio sociale attraverso la promozione di genere;
- favorire l'inserimento attivo e responsabile nel tessuto sociale della donna ed il raggiungimento dell'autonomia, anche in quanto madre;
- ridestare nella donna ferita e violata dall'emarginazione, dall'abbandono, dall'ignoranza, la coscienza della propria dignità di genere;
- rifuggire dall'ottica dell'assistenzialismo assumendo la condivisione e la quotidianità come stile di vita comunitaria.

1.5 I suoi interlocutori: Mappa dei Stakeholders



La Comunità di accoglienza “Casa Meuli”, autorizzata dalla Regione

Calabria al funzionamento dal 2002 nella sede di via dei Bizantini, ma precedentemente autorizzata nella sede di via Trento nel 1998, collabora

con i Servizi Sociali Comunali del territorio regionale da cui provengono le persone accolte;

con il Tribunale per i minorenni di competenza dei minori accolti;

con le Agenzie educative scolastiche di ogni genere e grado;

con i Servizi specialistici dell'A.S.L. n°6 di Lamezia Terme di carattere sanitario, psico-sociale ed educativo;

con il volontariato: singole persone, famiglie-integrate, organizzazioni più strutturate, ed il Servizio Civile Nazionale attraverso il C.N.C.A. (Coordinamento nazionale delle comunità di accoglienza);

con i Consulenti di diverse professionalità: legali, mediche, terzo settore;

con le Agenzie formative del territorio regionale e nazionale pubbliche e private;

con le Agenzie di lavoro ed imprenditorialità del territorio.

La prassi amministrativa e politica dell'attività di accoglienza ci mette in relazione anche con il Settore Politiche Sociali del Dipartimento X Ufficio Servizi Sociali -Politiche familiari- della Regione Calabria e con i Servizi Residenziali affini sul territorio.

1.6 I Principi della nostra Carta dei Servizi

I principi che ispirano la nostra Carta dei Servizi si richiamano direttamente ai vincoli normativi vigenti ed ai trattati costituzionali e originariamente alle convinzioni che hanno ispirato lo Statuto dell'Associazione stessa quali:

la responsabilità di esercitare la cittadinanza sociale,

la prassi della solidarietà e dell'accoglienza,

il principio della centralità della persona e la valorizzazione delle sue potenzialità di agire nel proprio contesto sociale credendo che anche persone con disagio possono riconoscersi risorse per agire integrazione e partecipazione alla vita propria e della città.

Specificatamente sono

1. garantire il principio dell'eguaglianza ad ogni donna accolta, indipendentemente dalla religione, razza, cultura di provenienza ed opinione politica.
2. garantire ad ogni minore il diritto a crescere in un ambiente sufficientemente sano ed a sperimentare almeno una famiglia degli affetti se non può vivere nella propria famiglia, con entrambi i genitori e/o con i fratelli, familiari;
3. garantire il diritto alla privacy attraverso l'attuazione del trattamento dei dati personali e la discrezione del vissuto;
4. garantire il diritto al segreto del parto e all'eventuale non riconoscimento del nascituro;
5. garantire la continuità del Servizio residenziale attraverso un serio e concordato lavoro di equipe, di collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento;
6. garantire la formazione continua del personale e dei volontari;
7. tendere all'efficacia della proposta di accoglienza attraverso il confronto periodico tra obiettivi dell'accoglienza, progetto individualizzato e percorso educativo;
8. far partecipare la persona accolta nella definizione del proprio progetto personale;
9. considerare efficienza del servizio la seria e tempestiva analisi della domanda alla richiesta d'inserimento; la qualità della proposta educativa quale occasione per dare riconoscimento alla dignità della persona attraverso la promozione della stessa.

2. La politica della qualità

2.1 La qualità relazionale

La scelta della condivisione della quotidianità e lo stile di vita familiare connotano l'organizzazione interna di "Casa Meuli". Esse sono la prima proposta per chi entra a farne parte; il presupposto per creare un ambiente tale per cui è possibile ripercorrere ed elaborare il proprio vissuto; pen-

sare a percorsi che potrebbero migliorare la qualità della propria vita, vivendo nel rispetto delle proprie ed altrui scelte.

Lo sforzo continuo e reciproco dell'equipe degli Operatori è la disponibilità all'ascolto, al dialogo in spazi formali ed informali. Importante parte nel lavoro educativo è impiegato per favorire, mediare, problematizzare i rapporti con i familiari delle persone accolte.

Un significato particolare viene attribuito alla pianificazione e alla progettualità della vita per fronteggiare la precarietà e l'improvvisazione esistenziale che espone al rischio di destabilizzazione la persona.

Data la tipologia delle accoglienze, è curata la relazione genitoriale madre-figlio ed il riconoscimento del valore alle competenze di cura delle madri - per non affrontare in maniera dicotomica il rapporto madre/centralità dell'interesse del bambino -. Spazi altrettanto significativi.

La collaborazione con i Servizi sociali e gli Operatori che ci interpellano per l'accoglienza o a cui ci rivolgiamo per consulenze, si basa sulla co-progettazione critica, dinamica e periodica: prima dell'inserimento, a 1-3-6 mesi dallo stesso, alla fine dell'inserimento.

2.2 Qualità educativa

Gli obiettivi educativi

La richiesta di inserimento in comunità può avere uno o più dei seguenti obiettivi educativi:

- l'accompagnamento al parto e l'eventuale tutela del diritto del segreto al parto;
- la valutazione delle capacità genitoriali;
- l'elaborazione di percorsi di accompagnamento nell'acquisizione di livelli di autonomia e di competenze sociali e della formazione alla cultura del lavoro;
- la formulazione e la valutazione di bilanci di competenze personali e sociali, attraverso la ricerca della prospettiva di progettualità di vita;
- l'occasione per modificare la propria cultura della dipendenza, dello sfruttamento e della delega;
- la tutela di persone diversamente violate e/o a rischio di essere esposte

alla violazione della dignità.

Gli strumenti di lavoro

Al fine di poter perseguire e documentare il lavoro educativo, l'equipe si è dotata di alcuni strumenti di lavoro quali:

- la schede di raccolta dati per la prima fase della proposta di inserimento;
- la richiesta scritta dell'accoglienza da parte del servizio inviante;
- la risposta scritta dell'equipe alla richiesta di inserimento;
- la scheda di primo colloquio di un operatore con l'utenza all'accoglienza;
- la cartella individuale d'accoglienza (comprendente la relazione sociale, i dati personali, la scheda dei referenti ed i recapiti telefonici necessari, la comunicazione di inserimento, la scheda medica, il diario dell'accoglienza e le note relative gli aggiornamenti, la scheda del progetto educativo individualizzato; la copia informativa e richiesta di consenso al trattamento dei dati personali firmata e compilata; i verbali degli incontri con i servizi sociali e/o gli specialisti, i documenti richiesti all'accoglienza, la comunicazione di dimissione);
- la traccia dell'osservazione in comunità;
- la griglia per la redazione delle relazioni periodiche;
- il diario di bordo della comunità e dell'Associazione.
- L'archivio cartaceo delle richieste di accoglienza;
- L'archivio cartaceo delle cartelle delle accoglienze;
- Schedatura su P.C. dati accoglienze per statistiche del servizio.
- I verbali d'equipe.

Le proposte educative

La vita quotidiana condivisa, come già rimenzionato, offre una condizione importante e irrinunciabile per creare clima comunitario. Ad essa non vengono meno sia gli incontri formali ed informali personali sia quelli di gruppo tra operatori e persone accolte.

Vengono inoltre offerte:

- le proposte culturali in comunità (cineforum, gruppi di discussione a tema; gruppi della globalità del linguaggio, musica e riflessione per favorire l'esperienza del proprio mondo emotivo e la rilettura del proprio vissuto) e all'esterno proposte alla città;
- i corsi di ri-alfabetizzazione attraverso l'iscrizione a corsi per adulti supportati dal sostegno scolastico in comunità;
- l'accompagnamento psicologico e/o psichiatrico presso i Servizi territoriali della città o studiando modalità diverse idonee alle varie situazioni, spesso determinate la complessità del disagio generalmente registrato;
- i corsi preparatori al parto presso il consultorio familiare dell'Asl;
- i tirocini formativi alla cultura del lavoro presso realtà lavorative protette.

Tutte le fasi e le scelte necessarie per il perseguimento del progetto sono sempre precedute da *incontri* con il Servizio Sociale inviante e la persona interessata o almeno comunicate all'Operatore sociale di riferimento inviante; fissate in *relazioni periodiche* almeno trimestrali/semestrale a cura della comunità. In caso di periodi più brevi d'accoglienza, le relazioni vengono fatte o su richiesta del servizio inviante o almeno a conclusione dell'accoglienza stessa al Servizio interessato.

2.3 La qualità organizzativa

Il servizio di accoglienza di "Casa Meuli" è di tipo residenziale; aperto 24 ore su 24, per tutto l'anno, non prevede nessuna chiusura. È garantito dalla compresenza di almeno due operatori durante l'arco della giornata; da presenza residenziale. I volontari e i giovani del Servizio Civile Nazionale hanno ruolo di supporto e non di sostituzione del lavoro degli operatori.

L'equipe del servizio

L'equipe è costituita da tutti gli operatori della comunità ed è all'occorrenza allargata alla partecipazione del Presidente o dietro sua richiesta, a specialisti. Bimestralmente la partecipazione è allargata a volontari e ai giovani del servizio civile nazionale a titolo formativo ed informativo, con-

divisione dei Progetti educativi.

L'equipe degli operatori della Comunità d'accoglienza dell' Associazione "Mago Merlino" è composta da N° 5 operatori di cui:

- ❖ N° 1 Educatore professionale in possesso del diploma di tale titolo con funzioni di Coordinatore;
- ❖ N° 3 Operatori laureandi in Servizi Sociali.
- ❖ N° 1 Operatore collaborazione a progetto con diploma di laurea in scienze della formazione.

Due degli operatori sono anche in possesso del Libretto di idoneità sanitaria (legge 30/04/1962, n°283; D.P.R. 28/03/1980 n°327).

La qualità educativa è garantita dalla periodicità settimanale dell'equipe che elabora e verifica "in itinere" il Progetto Educativo Individualizzato (d'ora in poi detto P. E. I.).

Il P. E. I. elaborato dell'equipe considera:

- le motivazioni all'accoglienza e l'obiettivo generale e specifico,
- le priorità educative individuate durante il primo periodo di osservazioni dall'accoglienza;
- le modalità per il loro raggiungimento e le risorse da investire, i tempi di attuazione previsti o prevedibili, gli indicatori di risultato, la periodicità delle verifiche.

I Volontari

Nelle attività front (svolte a diretto contatto con le persone accolte) e nelle attività back (svolte per permettere lo svolgimento del lavoro educativo, organizzativo, progettuale, di rete) gli Operatori sono coadiuvati da Volontari e dal Servizio Civile Nazionale.

La presenza in comunità di singole persone o di famiglie in qualità di volontari, non è una scelta puramente organizzative, funzionale al Servizio o sostitutiva del personale in organico, ma vuole essere segno di un importante scelta qualitativa.

La presenza di volontari vuole essere cioè un'offerta di un cerchio relazionale ampio, vario come primaria esperienza di micro-società; di confronto esperienziale, di scambio di competenze, di conoscenze, ed abilità. Si intende offrire diversi modi di "concepire il senso delle esperienze e della

vita” nel tentativo di facilitare la ricerca del proprio orientamento delle persone in accoglienza.

La preparazione e la competenza professionale dei volontari -per esperienza e titoli di studio in possesso- così come la scelta responsabile di condividere la ricerca di una migliore qualità della vita nel territorio possibile anche a donne e minori che vivono situazioni di svantaggio oggettivo o soggettivo, permettono di programmare incontri, spazi e tempi di significativa importanza all’interno e all’esterno della comunità di accoglienza.

La formazione del personale è sia interna alla struttura che esterna ad essa attraverso la partecipazione ad iniziative proposte da agenzie formative locali o nazionali, pubbliche o private.

Modalità di accesso al servizio

a) Invio

La richiesta può essere inoltrata da diversi Servizi pubblici e privati sociali e sanitari e dalla forza dell’Ordine, ma si ri-invia all’Ufficio sociale del Comunale di competenza residenziale per la condivisione del progetto, il perseguimento dello stesso, l’adempimento della prassi amministrativa.

Durante un *primo colloquio di richiesta telefonica* si raccolgono i dati essenziali per valutare la pertinenza della tipologia e la prospettiva progettuale. Si richiede già in quella sede, una relazione sociale da parte del Servizio richiedente e l’invio al servizio competente qualora fosse diverso da quello del Servizio Sociale del Comune di residenza.

b) Valutazione

Gli elementi raccolti vengono comunicati e confrontati tra i membri dell’equipe e la comunicazione della valutazione viene garantita entro e non oltre tre giorni.

La restituzione può avere esito positivo o negativo all’accoglienza per pertinenza o per disponibilità di posti; può essere anche prevista la necessità di maggiori informazioni e/o documentazioni.

I criteri di valutazione alla comunità:

- pertinenza target;
- chiarezza progettualità del servizio inviante;
- compatibilità col gruppo;
- posti disponibili;
- sperimentabilità possibile
- età compatibile con un processo educativo, di cambiamento.

c) Prassi per pronto intervento

Nel caso in cui vengono inoltrate richieste di inserimento di *pronto intervento* o *procedimenti immediatamente esecutivi*, la prassi mantiene fede ai contenuti ed alla conoscenza particolareggiata per evitare inserimenti non pertinenti con il nostro target, sempre nell'interesse e benessere della persona in situazione di disagio. In questo caso i tempi di risposta diventano necessariamente brevi, prevedendo la risposta nell'arco della giornata stessa, con la esplicita clausola di un tempo di osservazione volto ad un maggior approfondimento della situazione e verifica della reale pertinenza.

L'inserimento di persone "*al limite*" del target, può essere di volta in volta valutato come *spazio di sperimentabilità possibile*, o come priorità data alla persona in stato di bisogno. In questo caso i tempi di verifica proposti si struttureranno necessariamente più brevi e frequenti, con la clausola di poter recedere all'impegno di protrarre l'accoglienza qualora non ci fossero le condizioni per il proseguimento.

d) Accoglienza- permanenza nel servizio

Se la prima fase della valutazione si conclude con esito positivo per l'inserimento, gli operatori della comunità procedono con la *formalizzazione scritta di disponibilità all'accoglienza* al servizio inviante in cui si esplicita la condivisione e l'assunzione del progetto, la definizione dei tempi di permanenza iniziali, la modalità e la frequenza dei rapporti con i familiari, con i Servizi invianti. In questa sede si dà inoltre informazione della documentazione personale ed amministrativa necessaria all'inserimento in comunità.

Si ritiene importante poter *incontrare in comunità o presso il servizio la persona direttamente interessata* prima della formulazione dell'accoglienza.

za per un primo approccio di coinvolgimento e/o di responsabilizzazione, ma non si preclude la prassi di accoglienza se valutate le condizioni con gli operatori sociali di riferimento, non si riscontrano i presupposti per la realizzazione.

La quotidianità della vita in comunità è totalmente condivisa in tutti i suoi aspetti. Il coinvolgimento della persona nella conduzione del menage è articolato in modo progressivo ed individuale per responsabilizzare alla vita relazionale-collaborativa -sociale attraverso la micro-società rappresentata dalla comunità.

Le attività occupazionali sono solitamente molto personalizzate.

Le persone in accoglienze sono informate all'inserimento anche della non discrezionalità di partecipare alle iniziative formative-educative che la comunità propone al suo interno in quanto costituiscono parte integrante dell'offerta di promozione della consapevolezza circa il proprio vissuto in modo critico e da protagonisti.

L'equipe ha strutturato il tempo di accoglienza ed il compito educativo in tre fasi: l'osservazione, l'accompagnamento e la verifica.

Per l'osservazione si avvale di uno strumento-guida interno volto alla facilitazione e alla completezza dell'osservazione della persona accolta. Tale fase è finalizzata alla conoscenza e alla messa a punto del P.E.I. e alla verifica della congruenza tra la richiesta, le risorse personali e comunitarie reali. Il tempo di durata è orientativamente da uno a tre mesi, a seconda del tempo previsto all'accoglienza ed alla complessità della situazione.

Dopo questa fase l'equipe elabora in stretta relazione con la persona interessata ed il servizio inviato, le priorità in base alle quali strutturare il P.E.I.

La fase denominata di accompagnamento considera la presa in carico della persona in accoglienza ed il perseguimento delle situazioni che hanno determinato l'accoglienza e gli obiettivi del progetto individualizzato.

Parte integrante del periodo di permanenza in comunità è la partecipazione alle attività interne la comunità volte ad una maggior conoscenza di se e del proprio vissuto.

La verifica oltre ad essere una fase del lavoro educativo, ne costituisce lo stile. Ha come soggetti la persona interessata, l'equipe della comunità, i Servizi inviati. I tempi formali ed i contenuti di questa fase sono indicati nel P.E.I..

e) La dimensione del gruppo:

Per salvaguardare l'ambiente familiare della comunità si è optato per una struttura abitativa ed organizzativa piccola, che possa accogliere una presenza massima di otto persone.

f) I tempi di permanenza

I tempi di permanenza in comunità variano a seconda dell'obiettivo definito all'inserimento. Normalmente si concordano accoglienze di 1, 2, 3, 6 mesi. La verifica periodica permette di individuare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o di prevedere possibili proroghe all'accoglienza per il raggiungimento della finalità o per la re-definizione del P.E.I, in collaborazione con il Servizio inviante.

g) La valutazione finale

La valutazione finale è la fase che interviene a conclusione del periodo di permanenza in comunità e fa riferimento alle indicazioni contenute nel PEI ed al clima comunitario ed esperienziale vissuto durante l'accoglienza. Tale fase prevede un incontro d'equipe con la messa all'ordine del giorno relativa alla persona interessata, un confronto tra operatori e persona accolta; un incontro tra operatore di riferimento e/o coordinatore del servizio con gli operatori del servizio sociale inviante, prevedendo la presenza della persona interessata.

h) La dimissione

La dimissione dalla comunità avviene quando sono stati raggiunti gli obiettivi previsti dal P.E.I.; per mancanza di collaborazione della persona accolta al P.E.I.; per volontà dell'interessata ad interrompere l'esperienza. Ognuna di queste motivazioni prevedono quando possibile, un previo coinvolgimento del Servizio Sociale inviante.

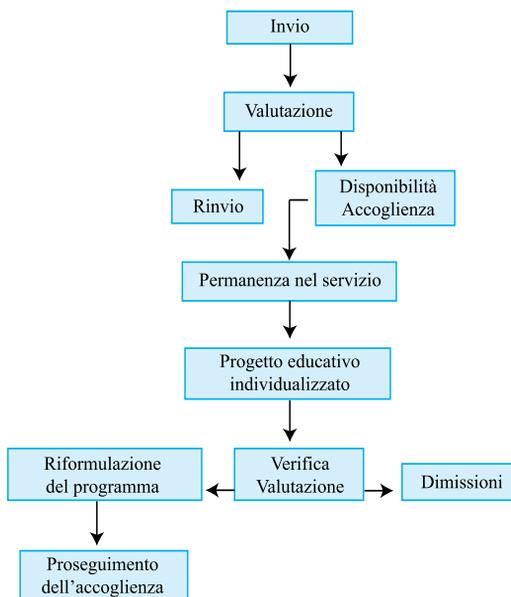
I rapporti di collaborazione:

La modalità collaborativa in cui si crede, che si tenta di instaurare e mantenere con gli operatori pubblici e privati del territorio, non ha solo la valenza funzionale riferita alla presa in carico di una specifica situazione. Essa vuol essere soprattutto un modo concreto per esprimere ed esercitare la nostra cittadinanza sociale, la necessità di un processo di confronto che diventa reciproca formazione, competenza professionale in continua e progressiva acquisizione.

In rete sul territorio si stringono rapporti di collaborazione e di condivisione della mission dell'Associazione con gli Istituti comprensivi (scuole primarie o di qualificazione professionali); gruppi di Volontariato (culturale, animazione); servizi sanitari del Presidio Ospedaliero e del territorio; Cooperative sociali, Aziende private con cui stipulare rapporti di tirocini formativi al lavoro.

Di seguito riportiamo in modo schematico il nostro processo di lavoro.

Il Processo di lavoro



Il regolamento interno della comunità “Casa Meuli”

La convivenza è considerata un mezzo importante ed un’esperienza di rispetto e di crescita per tutti. A tale fine si chiede alle persone che fanno parte della comunità la seria e serena presa in considerazione delle seguenti semplici e fondamentali regole:

- Il trattamento dei dati personali -informativa e richiesta di consenso- vengono firmate dall’interessata all’inserimento. Per la tutela della privacy le notizie riguardanti ogni singola persona accolta, apprese in situazione di convivenza, devono essere considerate oggetto di segretezza nei confronti di altri in comunità ed esterni. La privacy è riconosciuta un diritto ed un dovere;
- Le persone accolte sono invitate a far riferimento agli operatori per bisogni personali o per chiarificazioni riguardanti l’andamento della casa o più riferiti alla loro situazione, e possibilmente a non ricorrere, in prima istanza all’autoaiuto;
- La pulizia e l’ordine della camera che si occupa è affidato all’impegno di ciascuno;
- Per il riordino degli ambienti comuni si collabora insieme agli operatori presenti in casa provocando l’assunzione di una progressiva responsabilità personale di ciascuno;
- Gli oggetti di uso comune saranno utilizzati con senso di responsabilità, consapevoli che devono servire ad ogni ospite; tutto ciò che in casa è di proprietà della casa; l’uso ed il possesso di effetti o oggetti personali è regolato all’accoglienza di volta in volta con gli operatori;
- I pasti (colazione, pranzo, cena) sono preparati e consumati insieme con gli operatori presenti nel rispetto degli impegni e degli orari orientativamente fissati. Entro le ore nove la colazione, intorno alle tredici e alle ore venti rispettivamente il pranzo e la cena;
- Con gli operatori vanno concordate le eccezioni, le diete, rispettando lo stile di sobrietà che caratterizza la comunità e la scelta di comportamenti e consumi critici;
- Per rispettare il riposo di tutti, l’orario serale è fissato intorno alle ventitre, pur con l’attenzione di non arrecare disturbo alle altre persone

accolte. Tale orientamento va tenuto presente anche per l'uso dei telefoni cellulari, il cui utilizzo non va neppure abusato durante momenti comunitari diurni;

- L'uso del telefono della comunità è consentito se autorizzato dagli operatori della comunità ed in riferimento ai P.E.I.
- La partecipazione ad iniziative ricreative, culturali o di interesse vario, a titolo personale o comunitario, sono concordate con gli operatori di comunità rispettando l'organizzazione comunitaria ed il P.E.I.
- La partecipazione ad attività con finalità educative organizzate dalla comunità o in comunità, per il gruppo accolto, non sono facoltative;
- Le visite possono essere ricevute in comunità se concordate con il Servizio Inviante e contemplate nel P.E.I.;
- All'interno degli ambienti comunitari non è consentito fumare.

L'osservanza delle regole di convivenza sopra elencate sono presentate all'inserimento in comunità; il non rispetto delle stesse, la non condivisione dello stile di vita proposta previo e necessario confronto tra operatori e la persona interessata o il gruppo, può portare gli operatori stessi a rimettere in discussione l'opportunità del proseguimento dell'accoglienza.

2.4 La qualità strutturale

La struttura è autorizzata al funzionamento per la tipologia "Donne in difficoltà con o senza figli" dalla Regione Calabria con Decreto del Dirigente Generale n° 903 del 24/02/2002; risulta iscritta all'Albo Regionale delle Comunità di accoglienza .

Il fabbricato è in comodato gratuito all'Associazione; comprende un alloggio distribuito su due piani e un sottotetto collegati da una scala interna.

A piano terra è sistemato l'ufficio, la stanza ed il bagno per eventuale disabile, la cucina, un ambiente da pranzo ed un soggiorno, una stanza giochi per i bambini, l'ingresso ed un ripostiglio.

Il primo piano comprende la zona notte con sei stanze da letto, tre bagni, un corridoio e quattro balconi.

Gli spazi richiamano ad una sistemazione di tipo familiare.

Lo spazio verde antecedente la casa è adibito a giardino attrezzato e protetto; parcheggio interno.

Le attrezzature idonee allo svolgimento delle attività socio-educative sono messe a disposizione dall'Associazione Mago Merlino.

La struttura e' dotata di tutte le norme per la sicurezza: è sottoposta al piano di sicurezza aziendale come da decreto Legislativo 19 settembre '94 n° 626.

2.5 Standard di qualità che il servizio si impegna a mantenere

FASE	FATTORE	INDICATORI	STANDARDS
INVIO PRE-ACCO- GLIENZA	1.Target	<u>n° richieste pertinenti</u> n° totale richieste % - <i>scheda raccolta dati prima comunicazione;</i> - <i>scheda registrazione dati e archivio richieste</i>	Almeno il 70% delle richieste accolte sono pertinenti 90% delle richieste sono documentate; 100% registrate e valutate
	2. Referenti istituzionali	- i referenti istituzionali competenti vengono contattati telefonicamente, sollecitati ed invitati ad incontri in struttura e/o presso i loro servizi	80% attivazione referente istituzionale competente;

	<p>3. Valutazione Richiesta d'inserimento</p>	<p>esiste una prassi consolidata</p> <p><i>Esistono referenti istituzionali inviati identificati, riconosciuti dalla Regione</i></p> <p>- <i>equipe educatori di comunità;</i> - <i>registro verbali d'equipe;</i></p> <p>- <i>esistono criteri di valutazione: pertinenza target; chiarezza progettualità</i></p>	<p>Nell'80% si registra rispetto della prassi: <i>richiesta scritta accog.; richiesta relaz. sociale; richiesta formulazione progetto; definizione competenze amministrative.</i></p> <p>n° 3 referenti istituzionali (Tribunale per i minori, Comuni e Consorzi di Comuni);</p> <p>- n° 4 referenti non istituzionali (Consultori familiari, Forze dell'ordine, Privati, ass.di volontariato).</p> <p>equipe ordinaria settimanale o straordinaria per richieste d'urgenza; N° 45 incontri d'equipe annuali.</p> <p>100% delle richieste viene valutata in base ai criteri descritti</p>
--	---	--	---

<p>ACCOGLIENZA</p>	<p>1.Preliminari all'accoglienza</p>	<p>del servizio inviante; compatibilità col gruppo; posti disponibili; sperimentabilità possibile; età cronologica compatibile con processi educativi, di cambiamento.</p> <p>- <i>risposta scritta al servizio richiedente (accoglienza, non accoglienza, richiesta di ulteriore-più mirata documentazione);</i></p> <p>-<i>contatti col Servizio inviante per l'esplicitazione tempi di permanenza, progetto condiviso</i></p>	<p>Entro tre giorni; In giornata per richieste d'urgenza; 100% risposte scritte.</p> <p>Almeno il 50% delle accoglienze precedenti da incontri col servizio inviante in comunità e/ presso il servizio;</p>
--------------------	--------------------------------------	--	---

	<p>2. inserimento in comunità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - incontro in comunità con la persona interessata all'accoglienza per colloquio coinvolgimento e responsabilizzazione, esplicitazione richiesta accoglienza, confronto con la proposta della comunità; - richiesta formale, ricezione documentazione personale ed amministrativa; - scheda di primo colloquio con operatore di riferimento, e/o coordinatore comunità; - esiste una prassi per la tutela della privacy 	<p>Almeno il 50% delle accoglienze precedute da incontri in comunità con la persona interessata all'accoglienza;</p> <p>Almeno il 60% accoglienza con prassi amministrativa, autorizzazione accoglienza formulata all'inserimento;</p> <p>100% colloquio d'inserimento; conoscenza spazi comuni, personali, conoscenza composizione gruppo, educatori, volontari;</p> <p>100% delle pratiche di accoglienza sono corredate dall'informazione firmata della modulistica privacy</p>
--	-----------------------------------	---	--

	<p>3. definizione priorità educative</p>	<p><i>Schema di osservazione in comunità;</i></p> <p><i>spazi formali ed informali di comunicazione</i></p> <p><i>Esiste una conduzione comunitaria di tipo familiare</i></p> <p><i>Progetto Educativo Individualizzato</i></p>	<p>prima osservazione condivisa in equipe ad un mese dall'inserimento;</p> <p>Valorizzazione della quotidianità (pranzo, cena, tempo libero, ...) anche in/di gruppo;</p> <p>incontri almeno settimanali operatore di riferimento;</p> <p>compresenza di almeno due operatori nella giornata.</p> <p>organizzazione menage comunitario non a turnazione per offrire una maggior interazione tra componenti del gruppo, responsabilizzazione, non esecutività</p> <p>co-progettazione iniziale tra tutti gli stakeholders interessati;</p> <p>contatti programmati e non di informazione;</p> <p>relazione e verifica trimestrale tra tutti gli stakeholders interessati;</p> <p>cartella personalizzata aggiornata quindicinalmente;</p>
--	--	---	--

		<p><i>programma attività individualizzate;</i></p> <p><i>programma di attività di comunità.</i></p> <p><i>Relazioni con il territorio</i> - servizi - rete territoriale</p> <p><i>Iscrizioni a scuole di diversi gradi di istruzione; stipula tirocini protetti di formazione alla cultura del lavoro; iscrizione socio-sanitaria partecipazione ed organizzazione iniziative culturali e animazione tempo libero</i></p> <p><i>formazione equipe</i></p>	<p>allegati ad ogni cartella di accoglienza cartella;</p> <p>pianificazione annuale verificata mensilmente, documentata per attività e singole iniziative.</p> <p>50% spostamenti con mezzi pubblici (se compatibile P.E.I.);</p> <p>100% scolarizzazione pubblica e/o privata minori;</p> <p>accesso educativa per adulti; 100% regolarizzaz. sanitaria; 60% accesso servizi socio-sanitari adulti, minori, consultoriali e/o specialistici;</p> <p>Interna con formatori esterni; partecipazione iniziative di altre agenzie formative nazionali e regionali. N° 76 ore annuali per operatore.</p>
--	--	---	--

<p>VERIFICA</p>	<p>1. contenuti e perseguimento P.E.I.</p>	<p>Esiste un metodo di valutazione</p>	<p>Si esiste un metodo di valutazione secondo i seguenti processi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incontro operatore di riferimento, persona in accoglienza; - riunione equipe operatori; - riunione stakeholders; - relazione periodica scritta; - redazione verbale verifica;
	<p>2. esiti</p>	<p>- esiste la possibilità di una riformulazione del programma</p> <p>- dimissioni</p>	<p>periodicità mensile, trimestrale, semestrale;</p> <p>verbale incontri in cartella;</p> <p>si 100% P.E.I. valutati in itinere</p> <p>Si verbale scritto di ogni riformulazione del PEI.</p> <p>70% dimissioni a conclusione raggiungimento P.E.I.</p>

3 Partecipazione, confronto e verifica

3.1 I diritti delle persone accolte

L'eticità del lavoro educativo e della relazione con le persone accolte in comunità porta a riconoscere e a rispettare i seguenti diritti degli stessi:

- Conoscere e visitare la Struttura prima dell'accesso;
- Essere accolto in una struttura a norma di legge con i parametri in vigore;
- Essere tutelate nella privacy anche attraverso il trattamento dei dati personali sensibili;
- Conoscere il regolamento interno la comunità all'inserimento;
- Partecipare alla definizione del proprio progetto educativo; essere coinvolto nelle fasi di verifica del progetto;
- Ricevere le informazioni che riguardano la propria persona in modo corretto, chiaro ed esaustivo;
- Conoscere il nome, ruolo e funzioni degli operatori e dei volontari;
- Avere il rispetto per la propria fede, opinioni politiche;
- Mantenere relazioni con familiari e persone significative, compatibilmente al perseguimento del progetto;
- Mantenere i contatti con i referenti del Servizio Sociale di appartenenza;
- Riconoscere il diritto al segreto al parto;
- Rispettare la scelta di non riconoscimento del nascituro.

3.2 Spazi e strumenti di dialogo con l'utenza:

I sistemi di reclamo e soddisfazione dell'utenza.

Per poter permettere l'esercizio del proprio ruolo di cittadini e soggetti attivi nella costruzione dell'offerta, e non solo della domanda, le persone accolte in comunità possono contare sulla disponibilità al confronto e alla discussione degli Operatori della comunità, del Coordinatore, del Presidente dell'Associazione.

Spazi per esprimere opinioni o dissensi sul servizio, sono riconosciuti

- il confronto nella quotidianità quando insorge la necessità di chiarificazioni o di esporre reclami nel contesto del gruppo in accoglienza;
 - la richiesta di un colloquio personale;
 - la compilazione e la consegna della scheda di reclamo;
 - la mediazione ed il confronto del Servizio sociale inviante con la comunità e la persona accolta
- (negli incontri periodici di verifica del progetto educativo; negli incontri di valutazione dell'esperienza a conclusione dell'accoglienza, in fase di dimissione).

4 L'organigramma di servizio

Le responsabilità generali del servizio sono così distribuite:

il Presidente dell'Associazione ha funzione di rappresentanza legale, di svolgimento di mansioni amministrative e di responsabilità del personale; partecipa in stile di condivisione ed in qualità di volontario-socio fondatore alla vita della comunità e dell'Associazione;

il Consiglio Direttivo che è composto da quattro membri dell'Assemblea dei Soci dell'Associazione, ha la funzione della gestione delle linee politiche e ne indirizza il servizio e le iniziative dell'Associazione in riferimento agli scopi statutari;

l'Equipe composta da quattro operatori dipendenti (contratto UNEBA, collettivo nazionale), un operatore a progetto con funzioni educative, organizzative del servizio (quotidianità, valutazione delle richieste di accoglienze, collaborazione con i volontari, attività in comunità). Un educatore ha con ruolo di Coordinatore del Servizio.

Rappresentante legale dell'Associazione Fiorentino Mariafrancesca

Personale	Ruoli e mansioni	Titolo di studio
<i>Cerutti Anna</i>	Coordinatore del servizio	Educatore professionale
<i>Bavaro Maria Immacolata</i>	Operatori di comunità	Tecnico dei Servizi Sociale
<i>Cretella Roberta</i>		Tecnico dei Servizi Sociale
<i>Morello Maria</i>		Tecnico dei Servizi Sociale
<i>Ambrosio Stefania</i>		Tecnico dei Servizi Sociale

Personale Volontario	Mansioni
Servizio Civile	Coadiuvano l'attività del servizio;
Soci Volontari	Supporto tecnico ai programmi specifici e alla formazione;
Volontari del territorio	Coinvolgimento nell'attività del tempo libero e gestione casa; attività culturali e formative in comunità.

Rappresentante per la sicurezza L626 HCCP (esterno) *Francesco Pileggi*

5. La scheda di reclamo

SCHEDA RECLAMO

*Associazione Mago Merlino
Comunità di accoglienza per donne in difficoltà "Casa Meulì"*

Lamezia Terme,

Descrizione del reclamo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A norma della legge 675/96, art. 130 e successivi, si dichiara che la raccolta dei dati ha lo scopo di fornire informazioni statistiche di qualità del servizio.



