

# **CARTA DEI SERVIZI IL PORTO RIPARATO**

## **MODULO COMUNITA' BAMBINI CON GENITORE**

(Art. 24 del Regolamento Regionale n.7 del 2017)

### **1. Chi siamo**

La comunità "Il Porto Riparato" è una struttura a carattere residenziale organizzata per accogliere gestanti e madri anche minorenni, con i propri figli che non presentano disabilità fisiche e psichiche gravi.

La comunità assicura ai minori, ospitati unitamente alla propria madre protezione, mantenimento, assistenza, partecipazione alla vita sociale e utilizzo dei servizi presenti sul territorio.

La comunità offre alle donne un ambiente socio-educativo relazionale in cui gestire la quotidianità, il recupero della propria personalità e della propria indipendenza attraverso percorsi riabilitativi individuali concordati con i soggetti stessi ed il servizio inviante.

### **2. Utenza**

La Comunità "Il Porto Riparato" accoglie nuclei familiari composti da minorenni accompagnati dalla madre, da adolescenti in gravidanza o con neonati, oppure da donne in stato di gravidanza in situazioni di difficoltà personale o familiare, anche di tipo economico, lavorativo o abitativo che necessitano di una presa in carico complessiva, nonché un supporto alle capacità genitoriali e un sostegno socio-educativo e affettivo per un corretto svolgimento delle funzioni di cura, accudimento e tutela dei minorenni.

La tipologia contempla vari tipi di utenza, tra cui:

- madri provenienti da situazioni di disagio personale o familiare, anche di tipo economico, lavorativo o abitativo;
- soggetti vittime di abusi e/o violenze;
- adolescenti, in stato di gravidanza o con neonati, sottoposti a procedimento penale (collocamento in misura cautelare, messa alla prova, ecc.);
- soggetti con certificazione di disabilità che contengano lievi ritardi cognitivi e/o psicologici.

### **3. La struttura**

La struttura è collocata nel centro storico di Narni, al secondo piano di un Palazzo del 1700 all'interno dell'Azienda Pubblica Beata Lucia ed è munita di un ascensore e di un montacarichi.

Nelle immediate vicinanze si trovano le scuole (Asilo Nido Comunale, Scuola dell'infanzia, Scuola Primaria e Secondaria di primo grado) ed i principali centri di interesse socio-culturale (i giardini pubblici, le principali piazze che permettono i collegamenti di viabilità con l'autobus, biblioteca, museo e centri sportivi).

La struttura è così disposta:

- n° 12 posti letto con camere per gli ospiti, con arredi funzionali da modulare secondo i nuclei accolti.
- I posti letto sono suddivisi in n. 2 mini appartamenti per interventi di sostegno leggero di semi-autonomia e un appartamento ove sono presenti n. 3 stanze per interventi più complessi con necessità di supporto e supervisione intensiva.
- servizi igienici, di cui uno ogni quattro utenti ed uno specifico per gli operatori;
- un'area pranzo e soggiorno con un locale specifico adibito a cucina e dispensa con congelatore il cui accesso agli ospiti è consentito solo previa autorizzazione degli educatori in turno;
- un locale lavanderia;
- una stanza per mansioni amministrative degli educatori che può fungere anche da sala riunioni, con un computer e un accesso ad internet fruibili dagli utenti (secondo modalità appositamente disciplinate), una fotocopiatrice con scanner, un telefono fisso ed un cellulare aziendale ove sono conservati non accessibili agli ospiti anche i farmaci e dei prodotti sanitari;
- una Ludoteca interna alla struttura adeguatamente attrezzata con giochi e strumenti educativi a disposizione degli ospiti e, eventualmente, utilizzabile anche per gli incontri protetti;
- altri spazi comuni, quali la sala tv ed un ampio giardino panoramico;

#### **4. Il Progetto Educativo:**

##### **4.1 Finalità e obiettivi e del Servizio**

La Comunità "Il Porto Riparato", offre tutela e sostegno alle madri in difficoltà in un clima empatico di accoglienza e valorizzazione delle risorse individuali; l'obiettivo generale è il superamento della condizione di difficoltà, il recupero dell'autonomia lavorativa e abitativa e il definitivo reinserimento sociale.

Gli obiettivi specifici, che verranno perseguiti attraverso la relazione di aiuto con gli educatori e, trasversalmente, mediante il confronto con le altre ospiti della Comunità sono:

- fornire un contesto di vita adeguato per le mamme e per i rispettivi figli, che permetta loro il recupero della relazione, lo sviluppo psico-affettivo, la costruzione di una routine familiare;
- acquisire una nuova autonomia di vita quotidiana, sia attraverso la gestione dei propri, personali beni e spazi di vita, che mediante la partecipazione nella gestione delle mansioni comuni in turnazione con le altre ospiti e col supporto del personale educativo;
- supportare le capacità genitoriali della mamma nella tutela del vissuto e della sensibilità del figlio, e, soprattutto, nel rispetto delle sue naturali inclinazioni;

- sostenere la maturazione dell'autonomia personale, accompagnando le donne nel disbrigo di pratiche burocratiche, in azioni volte al recupero o al miglioramento di specifiche competenze formative e/o professionali, nella ricerca di un lavoro e di un'abitazione;
- in particolare per le donne straniere favorire, se necessario, l'apprendimento della lingua italiana e facilitare il processo di integrazione.

#### **4.2 Strategie educative del Servizio**

- Accoglienza e risposta ai bisogni primari;
- Ascolto e instaurazione di una relazione di fiducia;
- Sostegno nel superamento del disagio psicologico legato all'emergenza;
- Osservazione e sostegno della relazione madre-bambino;
- Tutela del minore;
- Predisposizione e realizzazione degli obiettivi del Piano attuativo individualizzato (PAI).

Per le gestanti inoltre, nel dettaglio:

- Cura, accompagnamento e sostegno (anche materiale) della donna nel periodo della Gravidanza e del puerperio;

#### **5. Modalità organizzative e gestionali**

L'equipe educativa è composta da:

Un Coordinatore responsabile (di seguito Coordinatore);

Educatori;

Personale ausiliario addetto alle pulizie, alla preparazione pasti e agli acquisti.

Il Coordinatore si occupa di tenere i rapporti con i Servizi Inviati in relazione a tutto il percorso educativo dell'ospite, dall'inserimento alla sua dimissione. Presiede le riunioni di equipe, coordina il gruppo degli educatori e garantisce la corretta formulazione del programma attuativo individualizzato (P.A.I.) e lo svolgimento di tutte le procedure organizzative della comunità.

Inoltre, comunica semestralmente alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni i nominativi degli ospiti accolti. Al coordinatore responsabile è infine affidata l'organizzazione e la gestione delle riunioni di setting con gli ospiti e di eventuali colloqui individuali.

Gli educatori sono presenti in struttura h 24, mentre il coordinatore responsabile, oltre alle presenze in comunità, garantisce la reperibilità h 24 in caso di collocamenti d'urgenza o

emergenze varie. Gli educatori sono presenti all'interno della comunità in numero conforme a quanto previsto dall'attuale normativa regionale vigente (1 educatore ogni 4 ospiti minori presenti). Il personale ausiliario è presente principalmente nelle ore mattutine e svolge anche funzione di controllo della cura e dell'igiene degli ospiti in relazione ai loro spazi privati (camere e bagni), sui quali riferisce all'equipe educativa.

Il personale lavora secondo una turnazione/piano di lavoro mensile redatto con minimo 7 giorni di anticipo rispetto al mese di riferimento.

La turnazione è così strutturata:

Turno mattutino: educatori e ausiliaria.

Turno pomeridiano: solo educatori.

Turno notturno: un educatore, con compresenza di un secondo educatore in caso di collocamenti, emergenze o esigenze particolari.

Si precisa, inoltre, che uno degli educatori in turno il pomeriggio garantisce una flessibilità oraria per venire incontro alle esigenze degli ospiti. La gestione della comunità prevede che l'educatore che usufruisce di un secondo giorno di riposo oltre quelli previsti dal contratto collettivo nazionale (smonto e riposo) si renda disponibile per accompagnamenti, sostituzioni e altre necessità. Così facendo, ogni giorno si può contare sulla Reperibilità di un membro dell'équipe. La reperibilità viene inserita nella turnazione degli educatori.

#### **a) Modalità di inserimento**

L'inserimento di un nucleo o ospite viene proposto, al Coordinatore, dal Servizio Inviante o Dall'Autorità Giudiziaria Competente. L'ammissione in struttura potrà essere:

- **Programmata:** le modalità e i tempi di ingresso vengono concordati con il Servizio Inviante che ha in carico il minore e/o nucleo ed il coordinatore della struttura.

- **Pronta accoglienza (ex art 403 cc.):** l'accoglienza in urgenza e per brevi periodi si struttura con modalità di ospitalità e tutela immediata. Si effettuerà un periodo di osservazione della situazione del nucleo ed eventualmente una valutazione sul tipo di struttura maggiormente idonea ad ospitarlo fino al suo reperimento su territorio nazionale.

In caso di ammissione programmata, dopo un primo contatto telefonico viene inviata al Coordinatore una relazione sull'utente, o sull'intero nucleo familiare, per il quale è preposto il collocamento. Tale relazione viene portata all'attenzione dell'intera equipe educativa che ne prende visione e valuta la possibilità di inserimento dei soggetti in esame secondo i seguenti criteri:

- La compatibilità con gli utenti già presenti in struttura;
- L'assenza di situazioni di dipendenza da sostanze o alcool;

- Il rispetto di adeguate proporzioni numeriche per i soggetti con lievi disabilità e per quelli sottoposti a procedimenti penali.

In caso di approvazione del collocamento da parte dell'equipe l'ASP Beata Lucia comunica in maniera ufficiale al Servizio Inviante, la disponibilità ad ospitare il minore e/o il nucleo e si procede a definire le modalità e i tempi della presa in carico.

### **b) Presa in carico**

Al momento dell'inserimento, il Servizio Inviante compila un apposito modello denominato "Presa in Carico Utente", nel quale vengono riportati i dati sensibili, la costituzione e i rapporti con la rete parentale, le informazioni mediche e le eventuali limitazioni imposte (uscite, utilizzo internet e cellulari, gestione del denaro, ecc).

La Madre viene informato del regolamento interno della Comunità attraverso la condivisione dello stesso con il Coordinatore e l'educatore presente, e sarà invitato a firmarlo.

Nell'arco della prima settimana, dopo un primo periodo di osservazione e dopo aver raccolto informazione dai Servizi, saranno individuati i due educatori che diventeranno i referenti del nuovo ospite o nucleo.

Tali figure si occupano di:

- redigere, in collaborazione con il Coordinatore, il Programma Attuativo Individualizzato (PAI), che conterrà gli obiettivi da perseguire a breve e lungo termine e le possibili azioni da attivare per ottenere gli stessi;
- gestire i colloqui individuali con gli ospiti al fine di monitorare il loro stato d' animo e di salute;
- effettuare con il coordinatore le verifiche sull'andamento del PAI con il Servizio Inviante;
- supportare l'ospite nel disbrigo di pratiche amministrative, sanitarie, ecc;
- accompagnare l'ospite, congiuntamente al coordinatore, agli appuntamenti con gli Assistenti Sociali e/o Autorità Giudiziarie.

### **c) Dimissione**

La dimissione, in accordo con il Servizio Inviante o con l'Autorità Giudiziaria competente, avviene per:

- Raggiungimento di tutti gli obiettivi previsti nel PAI e conseguente possibilità di vita autonoma;
- Variazione del PAI da parte del Servizio Sociale;
- Richiesta di allontanamento dalla Comunità per atteggiamenti fortemente negativi e incompatibili con la vita comunitaria (aggressioni, utilizzo reiterato di sostanze, non rispetto delle regole, ecc.);

Nei casi in cui il Servizio lo ritenga opportuno, la Comunità può garantire un periodo di “accompagnamento post dimissione”, durante il quale gli educatori e/o i referenti si rendono disponibili a seguire l’ospite/il nucleo dimesso nel nuovo contesto di vita.

## **6. Retta per accesso al servizio**

Nel rispetto della Deliberazione n. 692 del 25.06.2018 della Giunta Regionale dell’Umbria, la retta giornaliera per l’accesso al servizio ammonta ad **€ 130,00 pro die** per binomio madre bambino o donna in stato interessante.

Per ogni ulteriore minorenni componente il nucleo familiare inserito la retta è maggiorata del 50%.

L’importo della retta può essere aumentato del 30% nel caso di inserimenti di genitori che presentano bisogni specifici e per i quali i Servizi richiedano prestazioni socioassistenziali o socio-educative aggiuntive, quali la copertura del turno notturno.

La comunità nell’ambito dello svolgimento delle funzioni di tutela del minore e di osservazione della madre è strutturata per offrire **un servizio obbligatoriamente H24** con presenza di almeno 1 operatore in turno notturno e pertanto si applica sempre la **maggiorazione del 30%** prevista dalla normativa regionale di riferimento

Le prestazioni erogate ricomprese nella retta:

- assistenza educativa attraverso il personale impiegato;
- assicurazione e sicurezza;
- spese sanitarie;
- uso e manutenzione dei locali, utenze comprese;
- vitto e alloggio;
- prodotti per l’igiene e la cura della persona;
- vestiario per gli ospiti;
- frequenza scolastica (tasse di ammissione a scuole ed istituti pubblici, trasporto, materiale didattico, libri di testo, gite, refezione scolastica ecc.);
- gestione del tempo libero degli ospiti (trasporto e iscrizione ad attività sportive o ricreative);
- spese per le consulenze di professionisti esterni alla cooperativa;
- spese per la supervisione delle attività della struttura.

## **7. Reti territoriali**

La Comunità è in rete con realtà del territorio:

- Associazioni di Volontariato;
- Associazioni Sportive;
- Scuole di vari ordini e gradi;

- Agenzie di Formazione;
- Scuole di Formazione Professionale;
- Servizio educativo-ricreativo "Ludoteca e dintorni" dell'ASP Beata Lucia.

La Comunità, per la realizzazione dei singoli programmi individualizzati degli ospiti, collabora costantemente con i Servizi e le Autorità Giudiziarie presenti sul territorio sede della Comunità, e nei territori di provenienza degli ospiti accolti quali:

- Comune di Narni;
- Tribunale per i Minorenni;
- Centri di Giustizia Minorile;
- Ministero della Giustizia;
- Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni;
- Servizi Sociali del Comune di Narni e dei vari territori di provenienza degli ospiti;
- C.S.M. di Narni e dei vari territori di provenienza degli ospiti;
- Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'età evolutiva dell'USL Umbria 2;
- Consultorio Narni;
- Ser.D. di Narni e dei vari territori di provenienza degli ospiti;

## **8. Strumenti qualità**

La Comunità è dotata di modelli di uso quotidiano, creati ad hoc per la struttura:

- modello di presa in carico;
- diario giornaliero;
- diario significativo dell'ospite;
- verbale riunioni;
- registro ingressi/uscite;
- registro degli ospiti;
- modello P.A.I..

## **9. Reclamo e gestione del reclamo**

E' previsto, anche al fine di monitorare la qualità del servizio erogato, che i Servizi invianti ed i familiari, qualora presenti e coinvolti nel progetto di collocamento dell'ospite, possano esercitare il proprio diritto a segnalare un problema/disservizio. Nel più breve tempo possibile dalla data del presunto disservizio si può:

- Organizzare un colloquio con il Responsabile d'area sociale dell'Azienda;
- Fare una segnalazione telefonica al numero 0744715208 o direttamente al Responsabile d'area sociale dell'Azienda o inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica [iai.beatalucia.narni@gmail.com](mailto:iai.beatalucia.narni@gmail.com).

Ogni qualvolta si riceva un reclamo, il Responsabile d'area sociale dell'Azienda valuta la segnalazione, fornisce le informazioni e le delucidazioni del caso. Se il reclamo risulta ammissibile e pertinente, si provvede a gestire il reclamo attuando una procedura che prevede:

- Esatta identificazione del problema riscontrato;
- Valutazione del problema;
- Definizione del trattamento da attuare al fine di risolverlo;
- Identificazione dei soggetti da coinvolgere nella risoluzione del problema;
- Attuazione della risoluzione;
- Verifica dell'efficacia dell'azione correttiva.

Il Responsabile d'area sociale dell'Azienda analizza la "non conformità" riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione dell'Azienda per evitare il ripetersi del disservizio. Il soggetto che presenta il reclamo, ha diritto a ricevere una risposta entro due settimane.