

“ Le Margherite” Associazione Onlus

Sede legale Via Dell'Abbondanza n.31-09134 Cagliari

Sedi operative: Via Dell'Abbondanza n.31-09134 Cagliari

Via Tiziano n. 40 - 09145 Quartu Sant'Elena

070 5926950 lemargheriteonlustiscali.it-lemargheriteonlus@pec.it

Partita I.V.A. 02775830926

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Comunità Alloggio Minori “Le Margherite” è il risultato di un percorso maturato negli anni dalla Associazione “Le Margherite Onlus” nel settore sociale e in modo particolare in servizi educative rivolti ai minori ed alle famiglie in difficoltà in generale.

“Le Margherite” è una comunità alloggio per minori situata in Via Dell’ Abbondanza n. ^a Cagliari Pirri e ospita numero 08 minori di età compresa tra i 03 e i 18 prevede il servizio di pronta accoglienza e l’accoglienza dei minori con le proprie madri anche vittime di violenza.

Nella comunità opera personale professionale composto dall’equipe educativa. Uno psicoterapeuta si occupa della formazione e supervisione del personale dell’associazione.

Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha le sue radici nella seguente normative:

- “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”:

- ° linee guida e principi ispiratori
- ° ubicazione ed organizzazione della struttura
- ° servizi offerti e relative modalità di erogazione
- ° modalità di accesso ai servizi
- ° tariffe applicate
- ° dimissioni
- ° personale di riferimento
- ° modalità con cui sporgere eventuali reclami
- ° valutazione della soddisfazione degli ospiti
- ° standard di qualità

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di accordo tra ospiti, operatori e amministratori.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

Principi ispiratori

Eguaglianza I rapporti con gli ospiti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli ospiti e delle loro famiglie d'origine (ad es. Per motivi riguardante il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinion politiche, ecc.);

Imparzialità Gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione dell'ospite e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli ospiti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità Si assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. Il personale si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'ospite in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

Partecipazione Viene favorita la partecipazione attiva dell'ospite e dei genitori a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano: per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la comunità, l'ospite o i genitori riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi l'Associazione non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'ospite un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma

intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: l'Associazione ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze degli ospiti senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento attraverso il Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.); l'efficienza delle attività educative e di controllare tutte le attività di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia del servizio.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli ospiti utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti sulla privacy e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti e nel rispetto della legge 149/2001 per i minori in stato di adottabilità o per le madri vittime di violenza.

Soddisfazione dell'ospite: l'ospite viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti gli interventi; la qualità delle prestazioni erogate, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

Diritti degli ospiti e dei genitori

- ° L'ospite e la sua famiglia ha il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- ° L'utente ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei" se trattasi di un adulto (madre dei minori ospitati).
- ° L'ospite ha diritto ad essere informato con parole semplici sul percorso che lo coinvolgerà, affinché sia pienamente consapevole e partecipi attivamente al suo percorso.
- ° All'interno delle strutture devono essere sempre garantite le condizioni ambientali migliori (al di là degli aspetti connessi con l'igiene ed il comfort).
- ° L'ospite ha diritto a veder presi in considerazione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta .

Breve presentazione della struttura

La Comunità per Minori "Le Margherite" , sita nel Comune di Quartu Sant'Elena, è una struttura residenziale con 07 posti letto, che accoglie minori in situazione di disagio familiare, di affido o adozione di età compresa tra I 03 e I 12 anni oppure accompagnati dalle loro madri. Nella Comunità Alloggio l'ingresso degli ospiti è stabilito o dal Comune di appartenenza attraverso il Servizio Sociale o dal T.M.

Servizi offerti

La Comunità offre ai suoi ospiti I seguenti servizi :

- alloggio dotato di riscaldamento e clima, acqua calda ed energia elettrica anche per uso personale;
- vitto a carattere familiare adatto alle esigenze dell'ospite nel rispetto della tabella dietetica approvata dal Servizio Sanitario competente;
- l'accompagnamento a scuola e presso le strutture territoriali del S.S.N.;
- servizio di lavanderia e stireria;
- adeguata copertura assicurativa;
- eventuale accompagnamento con pulmino in dotazione presso I vari centri di aggregazione (cinema, teatro, campi da gioco etc.), I servizi specialistici sanitari vari, le strutture scolastiche e riabilitative, presso le sedi istituzionali (T.M., ASL, USSM, ecc.), scuole pubbliche o private e dopo scuola e attività comprese
- prestazioni educative che si articolano in:
 - **Guida**(alle attività personali e collettive)
 - **Supporto** (correlato a momenti di difficoltà e disagio)
 - **Intervento** (momento topico di natura pedagogica per il trattamento educativo)
 - **Progetto** (del piano educativo, lo strumento per il trattamento)

Le attività previste dal progetto educativo (P.E.I.) consistono:

- Nell'impegno e responsabilità nelle attività primarie (igiene personale, autonomie, scuola e attività educative);
- Nella cura del proprio ambiente di vita (pulizia della camera, riordino materiale scolastico, effetti personali, giochi ecc.);
- Cura e partecipazione delle attività organizzate ad hoc;
- Nella partecipazione ad attività esterne(momenti di aggregazione quali feste, manifestazioni teatrali, sportive, attività coordinate con I servizi territoriali)
- Per le madri inserite con i loro figli è previsto un progetto condiviso con gli operatori del Servizio Sociale invitante.

Struttura organizzativa

Direttore Responsabile

L'organizzazione comprende, inoltre:

n.01 coordinatore

n.05 educatori professionali

n.01 psicoterapeuta

n. 01 psicologa

n. 01 ausiliario addetto alle pulizie

n. 01 psicoterapeuta formatore supervisione équipe

La Struttura

La Comunità Alloggio di circa 250 mq. è composta da:

° un corpo principale comprendente, la cucina, il soggiorno sala tv, camera studio computer, n. 3 bagni e bagno con ausili per disabili

° un corpo comprendente le camere dei minori e il bagno;

Uno spazio esterno, locale dispensa, un ufficio

Regolamento

Si intende per regolamento un piano di impegni e di responsabilità rivolte a:

° Minori ospiti della Comunità Alloggio

Per le modalità di inserimento e dimissione degli ospiti ci si attiene a quanto disposto dagli organi competenti tenuto conto della Convenzione in atto con ciascuno dei Comuni fruitori del servizio erogato. E' considerate dimesso dal servizio il minore inserito definitivamente in famiglia affidataria, adottiva o di origine dopo la comunicazione di dimissione scritta del servizio inviante oppure dimesso con la propria madre a conclusione del progetto.

° Famiglie e nuclei parentali dei minori ospiti

Per quanto riguarda i rapporti e contatti tra comunità e familiari nonostante si operi con massima disponibilità ci si attiene a disposizioni che per singolo minore viene concordata e descritta nel progetto educativo individualizzato e decreto del T.M.

° Ente gestore

Associazione Le Margherite Onlus, operatori e personale che a qualunque titolo intervengono in Comunità

L'Ente si attiene a quanto sottoscritto in Convenzione.

Il personale presente a qualunque titolo è tenuto al rispetto del regolamento di disciplina previsto dall'Ente di cui tutti sono a conoscenza in quanto divulgato e affisso in bacheca.

° Enti, Servizi, Istituzioni varie

Per quanto riguarda I rapporti e I contatti tra comunità e Enti e Servizi che a qualunque titolo interagiscono con la C.A., la stessa offre massima disponibilità e fattiva collaborazione, soprattutto per integrazione di

strategie, metodologie, strumenti e risorse utili al recupero sociale ed educativo di ogni singolo ospite. Insieme alle istituzioni preposte al controllo e garanzia dei minori ospiti si organizzano appositi incontri (équipe integrate) con scadenze prefissate.

Modalità di accesso alla struttura

Gli organi competenti (Servizi Sociali Territoriali, Tribunale per I minorenni etc.) possono rivolgersi in prima battuta direttamente alla Responsabile della struttura anche per via telefonica al fine di verificare la disponibilità di posti.

Se vi è la disponibilità, il Servizio competente trasmette il provvedimento di inserimento presso la C.A.

Ai fini del collocamento dell'ospite presso la C.A. e per la tutela degli ospiti è necessario produrre i referti relative a visite e analisi mediche unitamente ad altra eventuale documentazione clinica in suo possesso (attestante eventuali allergie/ intolleranze alimentari o altre patologie in atto). Relazioni psico-sociali, decreti ecc.

Rispetto della privacy (D. Lgs 196/2003)

La Comunità Alloggio garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni ospite attraverso l'adozione di un documento programmatico sottoposto a revisione periodica.

Costi del servizio

Il costo del servizio è determinate dalle Convenzioni in atto e varia a seconda dei servizi richiesti. La retta base è di 95 euro al giorno.

Tipologia e caratteristiche dei minori inseriti

Benché non sia ascrivibile una tipologia prettamente diagnostica per disabilità/ handicap ai soggetti proposti al collocamento in C.A., si prospetta per questa Comunità Alloggio una specificità – specializzazione, denotata dall'esperienza dell'Ente, nel versante del trattamento per problematiche familiari e sociali e vittime di abuso e maltrattamento.

Le caratteristiche primarie per la valutazione opportuna di inserimento di ciascun ospite, associata a tale definizione tipologica, si rilevano in:

- Autonomia personale concreta nei settori alimentazione, cura di sè, adattamento intra ed extra struttura;
- Capacità cognitive con quadro di lieve immaturità nei vari parametri associate (grado lieve) all'iter progressivamente positive nei vari settori di recupero, evidenziando un superamento riscontrabile nella capacità e potenzialità di ciascun soggetto.
- Ambito socio – familiare e provenienza dell'ospite, connotato da un habitat potenzialmente o endemicamente a rischio di devianza o con sollecitazioni pedagogiche – culturali altamente contraddittorie e negativizzanti, non facilmente modificabili con interventi parziali, settorializzati e saltuari, o con limitazione e vincoli per provvedimenti vari.

Cos'è il periodo di osservazione?

I primi 60 giorni di erogazione del servizio sono di osservazione: al termine di tale periodo, a seguito di una valutazione specifica da parte dell'équipe, si può concordare con i servizi competenti la tipologia di intervento da programmare, criteri per questo a valutazione si basano su

- Compatibilità relazionale dell'ospite con gli altri ospiti della C.A.;
- Quadro di eventuale disabilità psichica e mentale dell'ospite;
- Grado di adattamento al Progetto Educativo (valutato congiuntamente con i Servizi Territoriali Competenti).

PROGETTO EDUCATIVO

Il Progetto educativo della Comunità – Alloggio “diventa la vera presentazione di sé, del Gruppo che si impegna nella gestione della struttura e dell’educazione, fornisce la base su cui confrontarsi con altri per migliorare; come elemento portante di un’esperienza comunitaria, non è, ne può diventare, un elemento statico ed immutabile, ma fermi restando i presupposti del Servizio, deve modificarsi sia per rinnovarsi, sia per assumere dimensioni individualizzate in rapporto al bisogno dell’ospite” sia minore che adulto.

Finalità

- Favorire, sostenere, programmare una positiva evoluzione delle diverse problematiche, bisogni, potenzialità degli ospiti inseriti nella Comunità. Ambiti di peculiarità/impegno che investono sia il versante sociale (nucleo familiare, contesto socio – culturale parentale, prospettiva di integrazione sociale), sia il versante cognitivo (guida e sostegno delle specifiche disabilità, sostegno nell’apprendimento / integrazione scolastica e sociale), sia nel versante formativo – educativo (sviluppo dell’autonomia personale e di relazione sociali, dell’equilibrio personale nella maturazione del sé, coerenza e responsabilizzazione nel rapporto con i pari, gli adulti). Tutto ciò nel rispetto pieno delle individuali caratteristiche di ciascun ospite, in un clima di reale condivisione e consapevolezza delle problematiche e risorse.
- Progettare e costruire, in continua e positiva evoluzione, un’articolazione di interventi globale e significativa: per una prospettiva reale di trasformazione delle peculiari difficoltà poste dai contesti sociali di provenienza, spesso con disagio esplicito, devianza associata e problematiche personologiche affettive – dismaturative disturbanti l’armonica crescita psicofisica del singolo soggetto.
- Individualizzare il progetto educativo e di inserimento per ciascun ospite della Comunità con obiettivi non solo “calibrati sul caso”, ma per

quanto possibile “concordati con l’ospite”, e qualificati nelle relazioni Comunità/Contesto/Famiglia, in funzione di un’integrazione del Servizio e con dimensione territoriale di rete sociale, quale risorsa per un intervento educativo programmato ed efficacemente rimodulato in itinere.

- Valorizzare e sostenere i rapporti e le forme di partecipazione / intesa tra Servizi-Agenzie ed Operatori (sia della Comunità che del contesto in cui opera la struttura);
- Per valutare e migliorare i processi di integrazione posti dalle molteplici necessità organizzative del Servizio di Comunità-Alloggio e per quegli ospiti che possono presentare anche disabilità psichica lieve; per l’importanza di programmare congiuntamente, ove possibile, risorse – potenzialità – sviluppo idoneo del singolo ospite e dei suoi riferimenti.

Obiettivi

A) Singolo ospite:

- Nel piano personologico/maturativo, per il sostegno, recupero su specifiche disabilità e carenze a vari livelli, ove riscontrate ed accertate e per la idonea guida educative e psicologica nell’elaborazione del sé e degli Altri;
- Nel piano educativo-formativo, per lo sviluppo dell’autonomia, sicurezza di sé, coscienza delle potenzialità e consapevolezza realistica delle difficoltà, comprensione dei diritti e doveri, comportamento sintonico nella relazione comunicazione per l’adattamento concreto all’evoluzione del sé nei rapporti Gruppo/Comunità/ contesti di riferimento interni ed esterni.

B) Famiglia e contest dell’ospite:

- Potenziare la collaborazione e ridurre la delega, per una comprensione fattiva delle scelte e per adeguare positive risposte sui periodi di permanenza in Comunità, sui progetti condivisi e proponibili verso il futuro dell’ospite anche in vista di un progetto di affidamento o adozione o rientro in famiglia di origine o prospettiva di vita in autonomia solo con la propria madre.

C) Servizi territoriali/ vari. Agenzie varie:

- Collaborazione, convalidazione nel merito del progetto educativo e delle strategie utili alla progressione dello stesso. Ciò per realizzare un

piano integrato di Servizio, che riduca la semplice fruizione di controllo sulla Comunità, e promuova il coinvolgimento necessario alla significatività del piano di intervento globale della Comunità (quale realtà di Servizio al territorio).

Tempi e modi di permanenza in Comunità

Ciascun ospite inserito a peculiari tempi cui rispondere dei bisogni e delle difficoltà. Le funzioni a breve-medio-lungo sono inserite nello specifico del progetto educativo personalizzato e riproducono I dati dell'inserimento integrazione scolastica – sociale, dell'inserimento in nuclei familiari affidatari o adottivi, della valutazione e progressione dell'intervento-sostegno educativo associato. Vi è una continua rimodulazione e riprogettazione del modo di stare e vivere in Comunità, collegate espressamente alle finalità globali della struttura, alla qualità e tipo di prestazione che ogni utente necessita, alla configurazione e validazione degli obiettivi formativi da perseguire per un recupero ottimale della propria autonomia lavorativa delle utenti adulte se previsto. Obiettivo primario della comunità è la de istituzionalizzazione del minore nel tempo più breve possibile con l'incentivazione di concreti progetti di affidamento, adozione o reinserimento in famiglia d'origine o con la propria madre dopo un percorso di autonomia della stessa.

Verifiche

Sono un nodo centrale del Programma educativo, non solo per valutare l'efficacia dell'intervento, ma soprattutto per adeguare e modificare le ipotesi ed il trattamento indicato in fase iniziale. Sono effettuate dall'équipe di Comunità, composta dallo staff degli Operatori in C., in modo intermedio finalizzato allo specifico del Piano Educativo Personalizzato (con scheda di intervento educativo personale) almeno ogni tre mesi, e nello specifico del Progetto Educativo almeno una volta l'anno. Devono, inoltre, consolidare il rapporto con diversi Operatori ed Enti che collaborano e controllano in modo istituzionale le diverse fasi di intervento con I minori inseriti nella comunità, realizzando così una sistematica osservazione/ validazione ed una obiettiva valutazione delle peculiari

difficoltà obblighi, potenzialità – risorse, sviluppo – crescita di ciascun minore inserito.

Piano Educativo Personalizzato

E' l'articolazione mirata, sostanziata, qualificata, nelle evidenziate aree di bisogno dell'ospite, dei diversi gradi e tipi di interventi proposti all'interno della Comunità-Alloggio ed all'esterno nelle varie fasi e luoghi di integrazione (scuola, gruppi amicali, ect). E' uno strumento individualizzato, ad "uso e immagine" del singolo, e conferma in itinere la congruità degli obiettivi idoneamente selezionati per l'ospite, privilegiando l'analisi e la funzionalità dell'intervento educativo in quelle specifiche aree di emergenza del bisogno, di difficoltà manifeste, di potenzialità da sollecitare.

Va documentato con sistematiche osservazioni, aggiornamenti, verifiche, e con gli strumenti-protocolli-schede educative appositamente finalizzate, da parte degli Operatori della Comunità ed équipe della Comunità.

Intervento Integrato

La Comunità Alloggio è una risorsa del territorio, assolve una funzione primaria nell'associare fattivamente l'intervento educativo alla condizione di disagio sociale/ familiare, con il trattamento/ sostegno educativo definite da disabilità e difficoltà di vario genere.

Ciò soprattutto per l'evidente correlazione tra aumento del rischio di disadattamento sociale e scarsità di risorse per la loro efficace integrazione personale e sociale.

Necessitano pertanto metodi, contributi formativi-informativi e corresponsabilizzazione, promuovendo e sollecitando rapport con I vari Servizi Territoriali del contest della C.A. e del contest di provenienza degli ospiti, con le Istituzioni di tutela e controllo che a vario titolo intervengono sugli stessi, con il settore del Volontariato, con altre Associazioni e gruppi formali e non del contest, per creare interdipendenze e fattibilità sui tipi di intervento qualificator verso il singolo, verso la Comunità come struttura e Servizio, verso I riferimenti di provenienza/appartenenza dell'ospite, verso I progetti di integrazione personale e sociale.

Ciò al fine di creare una strada immediate, concretamente alternative, dando loro motivo e desiderio non solo di crescita personale positive, ma recupero realistico nel presente e sviluppo concreto nel futuro.

Cucina

La cucina è gestita da un Responsabile della mensa, che giornalmente si occupa della spesa, piano HACCP ma la preparazione dei pasti principali viene fatta con la partecipazione delle utenti adulte durante la giornata seguendo la tabella dietetica approvata dal Servizio competente per territorio e già in dotazione dall'ente gestore.

La gestione è di tipo "familiare" e la relativa gestione se rientra nelle attività del progetto educativo: talvolta saranno gli ospiti con l'affiancamento e la supervisione del personale della Comunità, a cucinare, apparecchiare, pulire, ecc. (in laboratori strutturati ad hoc).

La spesa alimentare viene acquistata giornalmente dal personale addetto alla mensa, non sono previste giacenze alimentari.

Il menu è conforme a quello previsto dalla A.S.L. e varia di giorno in giorno nell'arco della settimana. Gli utenti che hanno esigenze alimentari particolari (intolleranze, allergie, necessità varie) si comunica al momento dell'ingresso e avranno il menu personalizzato concordato con la pediatra di riferimento.

Guardaroba e lavanderia

Per garantire l'identificazione della biancheria, vengono consegnati I capi direttamente alla Direzione. La Direzione declina ogni responsabilità per I capi di biancheria che andassero smarriti perché non contrassegnati.

Dimissioni

L'utente è dimesso automaticamente con l'inserimento definitiva in famiglia affidataria o adottiva o di origine, previa lettera dimissione del Servizio Sociale preposto.

Fattori, indicatori e standard di qualità

Premessa

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualificative o quantitative), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitative che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicative" di un fattore di qualità.

Uno Standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitative, gli standard sono espresso o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, nel suo complesso, si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei Servizi sono obiettivi dichiarati dall'Associazione e costituiscono forme di garanzia all'ospite sul tema del servizio.

COME CONTATTARCI

Gli operatori dei Servizi Sociali contattano direttamente la responsabile o la coordinatrice ai seguenti recapiti: 329143129/3283128655