



**CARTA DEI SERVIZI**

**CASA CATERINA**

## **PARTE 1**

LA COMUNITA' EDUCATIVA MAMMA-BAMBINO "CASA CATERINA"

SEDE E FUNZIONAMENTO

ANALISI DEL PROBLEMA

IL PROGETTO

PIANO D'ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO PER LE MAMME

Obiettivi

Strumenti

Attività

pag. 4

PIANO D'ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO PER I BAMBINI

Obiettivi

Strumenti

Attività

FINALITÀ DEL PROGETTO

## **PARTE 2**

LA GESTIONE DELLA COMUNITA' EDUCATIVA MAMMA-BAMBINO "CASA CATERINA"

NORME PER L'AMMISSIONE

L'INSERIMENTO

DIMISSIONI

CONVENZIONAMENTO CON L'ENTE INVIANTE E METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DEL NUCLEO FAMILIARE

CRITERI E MODALITA' DI STESURA DEL PROGETTO

EDUCATIVO INDIVIDUALE

pag. 12





### **PARTE 3**

#### LA RETE DELLA COMUNITA' EDUCATIVA

RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI

LA RETE DI FAMIGLIE E VOLONTARI DELLA COMUNITA' EDUCATIVA

pag. 16

MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI ALLA

COMUNITA' EDUCATIVA E CRITERI PER LE VISITE

MODALITA' DI ACCESSO DEI VOLONTARI E ESTERNI

ALLA COMUNITA' EDUCATIVA

### **PARTE 4**

LA GESTIONE ECONOMICA E LA VALUTAZIONE DELLO STANDARD DI QUALITÀ

RETTE E CONTRIBUTI ECONOMICI

pag. 18

VALUTAZIONE DELLO STANDARD DI QUALITA' E

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

# PARTE I

## LA COMUNITA' EDUCATIVA MAMMA-BAMBINO "CASA CATERINA"

### SEDE E FUNZIONAMENTO

La struttura è situata in una piccola frazione di un comune sito nella zona sud est della provincia di Milano. E' situata al terzo piano di una palazzina ed è composta dai seguenti spazi: cucina e soggiorno ad uso comune, 5 camere da letto con ciascuna il proprio bagno all'interno, una camera educatore con una piccola zona ufficio e il proprio bagno; due dispense e una zona lavanderia.

La Comunità Educativa rispetta i requisiti strutturali previsti per gli alloggi destinati a civile abitazione in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, le scale e le strutture interne sono di facile accesso anche per persone disabili, in quanto l'immobile è dotato di ascensore e la comunità si sviluppa su un unico piano. La Comunità Educativa è dotata di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la privacy e la fruibilità. La Comunità Educativa si trova in un luogo raggiungibile con i mezzi pubblici e tale da permettere la partecipazione alle mamme e ai minori alla vita sociale del territorio. La struttura è aperta tutto l'anno anche durante le festività. I ritmi, al di là dei momenti di incontro, sono quelli della quotidianità di una famiglia: nella quale suona la sveglia, i minori frequentano la loro scuola, le mamme si recano a lavoro, si aiuta la diade mamma-bambino nello svolgimento dei compiti dei minori, si partecipa alle attività sportive, ludiche e ricreative che i ragazzi scelgono con il supporto degli educatori presenti e della rete di volontari e famiglie.

### ANALISI DEL PROBLEMA

Il pensiero che sottostà il progetto nasce dall'esigenza di accudire il bambino nella sua infanzia a partire dalla famiglia o dal residuo familiare presente.

Il desiderio di felicità e di completezza sono esperienze fondamentali e irrinunciabili di ogni essere umano e l'immediato riflesso di questa esigenza è il bisogno di essere amato, di essere accolto e voluto. Ciò è vero per chiunque, ma diventa urgenza imprescindibile per il bambino che inizia ad affrontare la vita.

Ogni bambino per crescere ha bisogno di una figura di adulto che gli dia sicurezza e che lo accompagni ad inserirsi nella realtà sociale, che lo accompagni lungo tutte le tappe della sua crescita, aiutandolo nella ricerca e scoperta di senso. Il tutto si rende possibile a nostro avviso se è custodito, scoperto e valorizzato il legame affettivo che sussiste tra mamma e figlio.

Elemento cardine del nostro progetto è sicuramente l'accoglienza, vissuta nell'assenza di giudizio e di gratuità al servizio, mediante il quale si auspica un percorso che porti la mamma e il suo bambino verso una crescente affettività e all'inserimento nell'ambiente sociale e una consapevole autonomia.

In questo percorso, sicuramente non facile, la diade sarà aiutata e sostenuta attraverso la messa a punto di un progetto individualizzato che tenga conto delle peculiarità sia della mamma sia del bambino, in modo da poterli orientare verso una crescente autonomia.



È importante ricreare un ambiente familiare, dove la diade possa sperimentare tutte quelle dinamiche relazionali che rafforzino il legame mamma-bambino.

Dove possibile, per favorire un sereno e graduale inserimento, la mamma viene invitata a visitare la casa che accoglierà lei ed il proprio bambino qualche giorno prima dell'accoglienza. In questo modo si permette alla madre di conoscere parte dell'equipe educativa che la affiancherà durante il percorso e visitare gli spazi che ospiteranno la quotidianità del nucleo, in particolare la loro stanza.

La comunità educativa si propone tra i suoi obiettivi, quelli di orientare all'autonomia e al rafforzamento dei legami personali, ma si vuole configurare innanzitutto come luogo per prevenire l'abbandono, il quale può manifestarsi secondo diversi aspetti: dall'inserimento del minore in comunità, all'abbandono presso altre persone come parenti o servizi sociali.

L'abbandono però presenta altre sfaccettature più difficili da indagare, spesso si manifesta quando la famiglia non si mostra adeguata al bisogno del minore di essere assistito e accudito moralmente e affettivamente; condizioni necessarie per farlo crescere in maniera sana, serena e armonica.

## **IL PROGETTO**

La comunità "Casa Caterina", è un servizio residenziale per mamme e bambini che accoglie un massimo di 10 persone, sia italiane sia straniere, che versano in situazioni di fragilità, legate ad abusi, violenze, precarietà economica, manifestanti rischi di esclusione e marginalità.

Le ospiti sono affiancate nella risoluzione dei problemi, non solo attraverso aiuti di tipo materiale, ma soprattutto attraverso un percorso educativo finalizzato all'autonomia e al corretto reinserimento sociale.

Gli ambienti che costituiscono il servizio hanno il fine di accogliere più nuclei familiari seguiti da educatori professionali impegnati ad operare secondo le rispettive professionalità, generando uno stile di condivisione e un clima familiare.

Strumento principale è dunque, la relazione educativa, buona prassi per ciò che attiene quello che sarà lo spazio di intervento, dove giovani e inesperte madri, apprendano come costruire il percorso di crescita e di progressiva autonomia, specie nella relazione genitoriale.

Per questo sono fondamentali i colloqui quotidiani con le educatrici della comunità, durante i quali la mamma viene accolta, ascoltata e sostenuta, sia nelle difficoltà che nelle fasi positive del percorso. La donna viene inizialmente affiancata in tutti gli aspetti quotidiani, la cura del bambino, della casa e del tempo libero. Viene sostenuta in tutto ciò che riguarda gli aspetti pratici della sua vita e del bambino, da quelli sanitari a quelli educativi. La madre viene così accompagnata fino ad una graduale autonomia, momento finale in cui la mamma è in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni, a quelli del bambino e del nucleo.

La cooperativa Sociale AIBC normalmente intesse una stretta e articolata collaborazione con gli Enti invianti; la progettazione congiunta si caratterizza per l'unità d'intervento sulla situazione del nucleo mamma bambino.

I Servizi territoriali e l'Ente gestore sono perciò impegnati, ognuno con le competenze che gli sono attribuite, all'attivazione di rapporti tesi a favorire la soluzione migliore per il nucleo accolto.

Ai minori, i cui bisogni afferiscono a competenze socio-sanitarie, è garantita la progettazione integrata.


Il progetto è dunque teso alla tutela sociale della maternità attraverso l'attività di accoglienza residenziale di donne in difficoltà, maggiorenni o prossime alla maggiore età, con o senza bambini, con particolare attenzione per le donne in gravidanza, anche minorenni, senza alcuna distinzione di razza, nazionalità e religione nel totale rispetto delle convinzioni etiche, morali, religiose delle stesse.

Stessa attenzione è rivolta alla protezione della madre e del minore in caso di maltrattamenti, trascuratezza, deprivazione socio-culturale (povertà relativa) e assenza di risorse (povertà estrema); dal punto di vista pedagogico, osservando, valutando, verificando e supportando le capacità genitoriali: elementi tecnici che saranno messi a disposizione dei Servizi invianti, al fine di produrre progetti individualizzati, pertinenti e condivisi.

Come già evidenziato, i percorsi mirano all'autonomia personale della donna e della coppia madre-bambino attraverso l'acquisizione della consapevolezza del ruolo materno e l'educazione sul piano morale e psico - affettivo delle persone accolte, in collaborazione con i Servizi invianti.

Questo presuppone che la donna in situazione di disagio, sia subito considerata come soggetto competente e non come semplice oggetto dell'azione





educativa per favorire lo sviluppo di capacità critica per una progettazione futura e orientata al reinserimento sociale.

I processi di verifica e valutazione dell'attività si attuano su tutte le fasi del progetto concordato con i Servizi invianti e prevedono:

- Equipe settimanali (riunioni periodiche, con tutti gli operatori, sulla gestione globale degli ospiti);
- Supervisione psicologica sui casi con cadenza mensile;
- Supervisione pedagogica e di coordinamento delle attività della Comunità educativa;
- Reti e colloqui di valutazione del progetto con i Servizi invianti e l'ospite secondo i tempi concordati;
- Valutazione del progetto di ogni singolo ospite, da parte dell'educatore di riferimento.

## **PIANO D'ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO PER LE MAMME**

### Obiettivi

- Ospitalità, protezione, cura dei bisogni – primari e materiali - del nucleo ospitato
- Sostegno temporaneo a livello abitativo
- Creare un ambiente accogliente, sereno e di riferimento
- Osservazione della relazione mamma – bambino
- Creazione di una relazione atta ad incrementare la fiducia in sé stessi e negli altri
- Stimolare la socializzazione



- Acquisizione delle regole della comunità
- Strutturare esperienze ludico ricreative ed educative
- Orientamento al lavoro

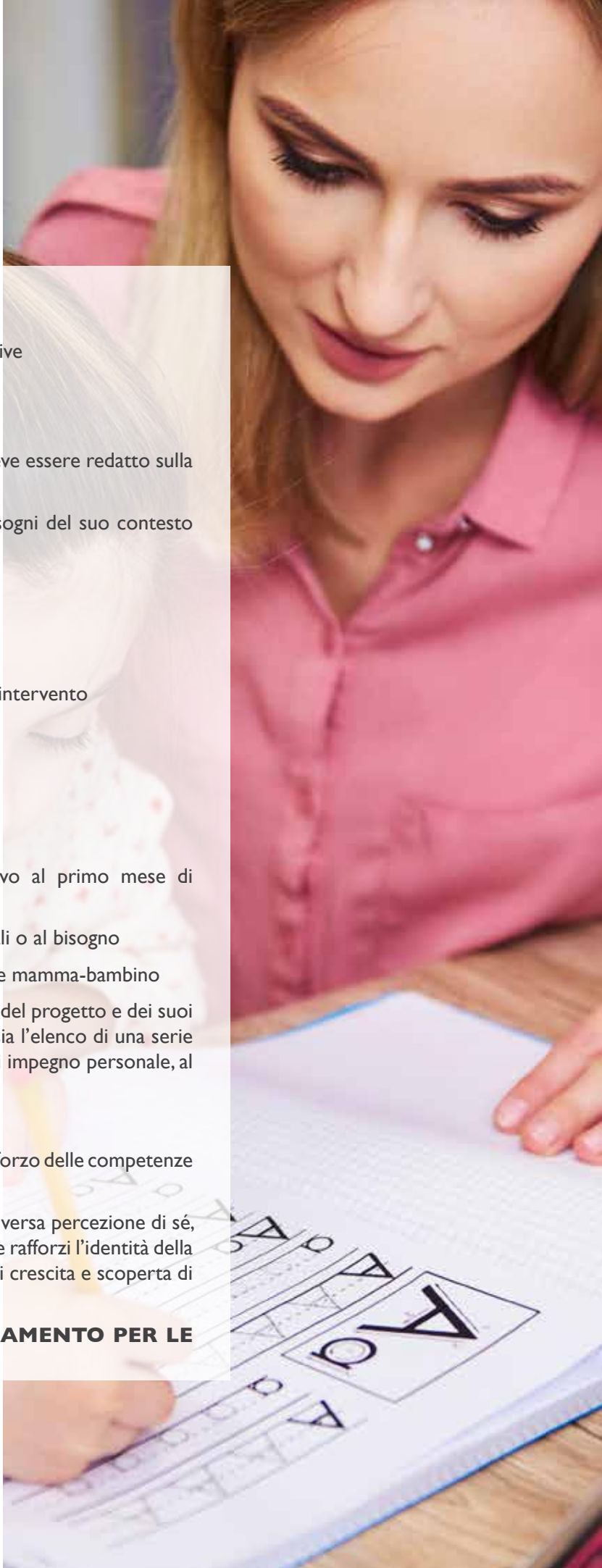
#### **STRUMENTI**

- P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) che deve essere redatto sulla base:
  - delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni del suo contesto familiare e sociale
  - dei risultati che si vogliono ottenere
- P.E.I. si struttura su 5 aree:
  1. osservazione
  2. individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
  3. modalità di attuazione delle verifiche
  4. itinerari di lavoro
  5. tecniche e metodologie
- Cartella personale
- Relazione di aggiornamento sul nucleo relativo al primo mese di inserimento
- Relazioni di aggiornamento sul nucleo trimestrali o al bisogno
- Scheda di osservazione specifica per la relazione mamma-bambino
- Contratto educativo: ad ogni mamma, sulla base del progetto e dei suoi obiettivi, verrà sottoposto un contratto educativo, ossia l'elenco di una serie di offerte d'aiuto educativo ed una serie di richieste di impegno personale, al fine di conseguire gli obiettivi del P.E.I.

#### **Attività**

- Attività ludico educative mamma bambino, per il rafforzamento delle competenze genitoriali
- Attività mirate al raggiungimento di una nuova e diversa percezione di sé, cercando di agevolare un benessere psico-fisico che rafforzi l'identità della mamma al fine di accompagnarla ad un percorso di crescita e scoperta di sé e del bambino

#### **PIANO D'ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO PER LE**





## **MAMME**

### Obiettivi

- Ospitalità, protezione, cura dei bisogni – primari e materiali - del nucleo ospitato
- Sostegno temporaneo a livello abitativo
- Creare un ambiente accogliente, sereno e di riferimento
- Osservazione della relazione mamma – bambino
- • Creazione di una relazione atta ad incrementare la fiducia in sé stessi e negli altri
- Stimolare la socializzazione
- Acquisizione delle regole della comunità
- Strutturare esperienze ludico ricreative ed educative
- Orientamento al lavoro

### **STRUMENTI**

- P. E. I. (Progetto Educativo Individualizzato) che deve essere redatto sulla base:
  - delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni del suo contesto familiare e sociale
  - dei risultati che si vogliono ottenere
- P. E. I. si struttura su 5 aree:
  1. osservazione
  2. individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
  3. modalità di attuazione delle verifiche
  4. itinerari di lavoro
  5. tecniche e metodologie
- Cartella personale
- Relazione di aggiornamento sul nucleo relativo al primo mese di inserimento
- Relazioni di aggiornamento sul nucleo trimestrali o al bisogno
- Scheda di osservazione specifica per la relazione mamma-bambino
- Contratto educativo: ad ogni mamma, sulla base del progetto e dei suoi



obiettivi, verrà sottoposto un contratto educativo, ossia l'elenco di una serie di offerte d'aiuto educativo ed una serie di richieste di impegno personale, al fine di conseguire gli obiettivi del P.E.I.

#### **ATTIVITÀ**

- Attività ludico educative mamma bambino, per il rafforzamento delle competenze genitoriali
- Attività mirate al raggiungimento di una nuova e diversa percezione di sé, cercando di agevolare un benessere psico-fisico che rafforzi l'identità della mamma al fine di accompagnarla ad un percorso di crescita e scoperta di sé e del bambino

#### **PIANO D'ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO PER I BAMBINI**

##### **OBIETTIVI**

- Esperienze emotive e relazionali a sostegno della crescita dei bambini, talvolta lontani da un ambiente familiare idoneo
- Ospitalità, protezione, cura dei bisogni - primari e materiali - del nucleo ospitato
- Contribuire al controllo emotivo e affettivo
- Strutturare esperienze ludico ricreative ed educative
- Osservazione finalizzata all'individuazione delle risorse/limiti/capacità resiliente del nucleo

##### **STRUMENTI**

- P. E. I. (Progetto Educativo Individualizzato) che deve essere redatto sulla base:
  - delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni del suo contesto familiare e sociale
  - dei risultati che si vogliono ottenere
- P. E. I. si struttura su 5 aree:
  1. osservazione
  2. individuazione degli obiettivi specifici d'intervento
  3. modalità di attuazione delle verifiche
  4. itinerari di lavoro
  5. tecniche e metodologie
- Cartella personale



## ATTIVITÀ

- Formative scolastiche
- Sportive e ludico-ricreative: il gioco rappresenta un esercizio fondamentale nella strutturazione della personalità, specialmente di quella in età evolutiva.
- Laboratoriali: i bambini attraverso tecniche di manipolazione, stimolazione visiva e racconto di fiabe e filastrocche, potranno dare avvio ad un vissuto legato alla sperimentazione del mondo circostante e di sé stesso; o ancora attraverso la stimolazione psico-motoria e l'espressività grafica si arricchiscono il bagaglio conoscitivo del bambino in relazione al proprio corpo, ai suoi movimenti, alla sua ubicazione spaziale e al rapporto con gli altri bambini, rispondendo al bisogno innato di stabilire le relazioni sociali.

## FINALITÀ DEL PROGETTO

- **Accompagnamento e sostegno all'attuazione del progetto**
- Il personale educativo lavora con gli accolti per raggiungere gli obiettivi indicati nel progetto di struttura.
- **Progettualità educativa del servizio**
- Il metodo di lavoro dell'èquipe educativa prevede, da una parte, la co-costruzione con il nucleo accolto e con il Servizio Sociale di progetti e percorsi personalizzati, dall'altra, la valorizzazione delle risorse personali attraverso la facilitazione del processo di auto consapevolezza della mamma, rispetto ai propri limiti e risorse e, infine, il sostegno e lo sviluppo di una maggiore autonomia personale e familiare.
- **L'approccio è centrato sulla persona**, infatti, l'ospite è considerato il principale riferimento per la determinazione di scelte e percorsi che si riferiscono alla propria esistenza.
- **Gli obiettivi** riguarderanno la ricerca del lavoro, la costruzione di percorsi di formazione professionale, la conoscenza del territorio e la capacità di accedere ai suoi servizi quindi lavorare sugli aspetti che aiutano la mamma a muoversi autonomamente sul territorio.
- **Progetto educativo**

Il progetto è elaborato insieme al Servizio Sociale e condiviso con l'ospite. I contenuti del progetto tengono in considerazione capacità e risorse personali dell'ospite oltre che gli obiettivi preposti riferiti al raggiungimento di un'autonomia economica, abitativa e di gestione di sé.



## PARTE 2

### LA GESTIONE DELLA COMUNITA' EDUCATIVA

#### NORME PER L'AMMISSIONE

L'ingresso in Comunità avviene in seguito a segnalazione dei Servizi Sociali o provvedimento giudiziario del Tribunale per i Minorenni, che fanno richiesta di inserimento, la quale viene valutata dal responsabile pedagogico e dall'equipe educativa. Tale valutazione è necessaria per pianificare e concordare il percorso educativo del nucleo mamma-bambino che verrà ospitato: in base a questa valutazione viene stabilita la permanenza, che varia a seconda del progetto educativo e delle problematiche che lo hanno definito. Durante la permanenza si cerca di far vivere agli ospiti un clima familiare, fatto di momenti quotidiani simili a quelli vissuti in ambito casalingo.

È prevista anche l'accettazione di inserimenti in regime di pronta accoglienza, i quali saranno poi oggetto di approfondimento e verifica con la possibilità di passaggio a regime di accoglienza ordinaria.

#### L'INSERIMENTO

È un momento molto delicato, che deve tener conto delle esigenze della donna come madre e come persona da accompagnare all'autonomia. L'ingresso in Comunità, salvo in caso di pronto intervento, avviene in modo graduale, così da favorire la conoscenza e l'accettazione reciproca tra le ospiti e gli educatori. A seguire saranno effettuati alcuni incontri preliminari, durante i quali le future ospiti esplorano insieme alcuni momenti della vita in Comunità, agli educatori spetta il compito di spiegare l'organizzazione della casa, le sue regole.

Sarà questo il momento per sollecitare una riflessione in modo destrutturato delle attese e dei timori di ogni donna.

#### DIMISSIONI

I tempi e la modalità di dimissione vengono concordati con il Servizio Sociale attraverso un incontro conclusivo rispetto al percorso intrapreso. Il nucleo mamma bambino viene preparato alla dimissione e informato del suo futuro. La dimissione può avvenire:

- al raggiungimento degli obiettivi vi programmati ;
- al superamento delle problematiche che hanno portato all'allontanamento con conseguente rientro in famiglia;
- a fronte di altra soluzione più idonea, quale l'affido o l'adozione;
- per cambio di comunità;
- per gravi e giustificate motivazioni concordate con i Servizi Sociali anche indipendenti dal progetto individuale, quali comportamenti inaccettabili e gravemente turbativi messi in atto dalla mamma stessa. La comunità educativa provvede a redigere una relazione finale che verrà inviata al Servizio di riferimento.

## **CONVENZIONAMENTO CON L'ENTE INVIANTE E METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DEL NUCLEO FAMILIARE**

La richiesta di inserimento in Comunità educativa può essere presentata esclusivamente dall'Ente inviante con il quale verrà successivamente stipulato un accordo scritto che regola i reciproci rapporti. Eventuali domande di inserimento da parte di privati verranno dirottate agli enti pubblici di residenza preposti alla presa in carico del nucleo familiare. L'iter di ammissione viene attivato solo nel caso siano disponibili posti per nuovi inserimenti.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione scritta, volta a inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti per un buon adattamento al gruppo già residente in Comunità educativa.

La documentazione che deve essere fornita obbligatoriamente dall'ente inviante è la seguente:

- una relazione completa sulla mamma e il minore/i che ne contenga il profilo psico-sociale, la storia personale e familiare copia del decreto del TM (se prevista) e l'eventuale valutazione psicologica;
- documentazione anagrafica: documento di identità o suo sostituto, permesso di soggiorno in originale (se extra-comunitari), copia del codice fiscale, tessera sanitaria o suoi estremi;
- documentazione sanitaria;
- progetto quadro sul nucleo in oggetto con indicazione di massima degli obiettivi vi assegnati al progetto di inserimento nella Comunità Casa Caterina;
- documentazione scolastica relativa all'ultimo periodo.

Al fine di una valutazione complessiva è consigliabile un colloquio di confronto sul caso tra i responsabili dell'ente inviante e l'èquipe psicosociale della Comunità educativa.

Le segnalazioni devono essere effettuate in ogni caso fornendo ad AIBC società cooperativa sociale ogni informazione utile ad un consapevole e corretto inserimento.

La comunicazione dell'esito positivo o negativo alla domanda d'inserimento viene comunicata ufficialmente all'ente inviante da parte del responsabile pedagogico.

La rinuncia all'inserimento, sia da parte dell'ente inviante sia da parte della Comunità educativa, deve essere fatta formalmente in un documento scritto, indirizzato ai rispettivi responsabili della procedura, nel quale siano brevemente descritti i motivi della rinuncia. Questa modalità di azione è



finalizzata a garantire una maggiore trasparenza e serietà anche nella fase di presa in carico del nucleo familiare a sua tutela e a tutela di tutti i soggetti coinvolti nella sua cura.

L'inserimento del nucleo familiare nella Comunità educativa è subordinato alla stipula di un accordo scritto tra la Cooperativa e l'Ente inviante che definisce la durata dell'inserimento, le modalità di ammissione e dimissione, la natura dei servizi offerti, l'impegno di spesa e la nomina dell'assistente sociale, le modalità di valutazione e la determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti.

L'accoglienza del nucleo familiare in Comunità prevede un periodo di osservazione della durata di 30 giorni, scandito dalle seguenti fasi:

- presentazione della struttura ospitante;
- osservazione da parte dell'equipe;
- restituzione del periodo di osservazione attraverso compilazione di apposita modulistica (relazione relativa al primo mese di Osservazione).

L'iter di osservazione si conclude o con la proposta di dimissione, o con la definizione della ammissibilità al percorso comunitario attraverso la definizione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato sul nucleo familiare) il quale viene steso dal responsabile della Comunità educativa che si avvale dell'apporto dell'equipe della struttura; tale progetto prevede l'indicazione dei livelli di criticità, i bisogni emersi, le finalità e gli obiettivi dell'intervento, i tempi, le risorse e la metodologia adottate e tutto quanto riguarda il progetto generale.

Il progetto educativo individualizzato dovrà essere approvato dai responsabili dell'ente inviante. L'approvazione dei contenuti del progetto da parte dell'ente inviante e del nucleo familiare, è condizione imprescindibile perché il nucleo stesso possa essere inserito in Comunità educativa.

E' parimenti ritenuto fondamentale il mantenimento di periodici incontri di confronto sull'andamento del progetto tra l'ente inviante e il responsabile della Comunità educativa.

Il responsabile della Comunità educativa si riserva il diritto di valutare la possibilità di avviare l'iter di dimissione laddove non vengano rispettati questi principi da parte dell'ente inviante.

In caso di Pronto Intervento tutta la documentazione relativa al caso verrà comunque fornita ad AIBC nel più breve tempo possibile.

Tutta la documentazione ricevuta in originale verrà riconsegnata al momento delle dimissioni del minore dalla Comunità.





## CRITERI E MODALITA' DI STESURA DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

Il progetto educativo individualizzato è steso dall'équipe psico-sociale della Comunità educativa in accordo con l'ente inviante sulla base di un inquadramento fisico, psicologico e sociale ed è alla base dell'inserimento in Comunità educativa.

I contenuti del progetto educativo individualizzato sono stabiliti in accordo con il nucleo familiare attraverso incontri di condivisione. Il PEI contiene gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità di intervento, la durata temporale dell'inserimento del nucleo familiare in Comunità educativa e gli obiettivi perseguiti. Il progetto educativo individualizzato contribuisce alla definizione delle finalità e degli obiettivi dei servizi e delle attività generali erogate dalla Comunità educativa.

Il progetto educativo individuale è parte integrante di una cartella personale per ogni nucleo familiare accolto nella quale sono costantemente annotati tutti i dati e le notizie riguardanti il minore e la figura materna, in particolare: i dati anagrafici, il nominativo e il recapito telefonico dell'ente inviante che ha effettuato l'inserimento, il nominativo del medico di base, le eventuali visite ricevute e ogni altra informazione significativa.

Tutti i dati e le informazioni in possesso di AIBC saranno trattati nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, in particolare del diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali, in ottemperanza di quanto enunciato nel decreto legislativo n.196 del 30 giugno 2003 e nel Regolamento dell'UE n.2016/679 (Regolamento dell'Unione Europea relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, di seguito "GDPR"). AIBC avrà cura che vengano rispettate le indicazioni impartite dalla legge e dal Garante della privacy in materia di autorizzazioni generali e particolari nonché di trattamento dei dati personali. I dati saranno in ogni caso esclusivamente utilizzati per il benessere del minore e per le finalità e attività descritte in questa carta dei servizi.

La policy completa in materia di trattamento dati e i contatti per eventuali informazioni in merito o per l'esercizio dei relativi diritti è visionabile e scaricabile al seguente link <http://www.coopaibc.it/informativa/>



## **PARTE 3**

### **LA RETE DELLA COMUNITA' EDUCATIVA**

#### **RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI**

Il coordinatore della Comunità educativa “Casa Caterina” intrattiene rapporti stabili con i Servizi Sociali attraverso telefonate di confronto rapido sull'andamento del progetto e incontri periodici di verifica a cadenza almeno mensile. L'èquipe della Comunità educativa aggiorna puntualmente l'ente inviante sull'andamento del progetto del nucleo accolto e sull'attivazione di eventuali attività o/e percorsi non compresi nel contratto stipulato in fase di accoglienza.

#### **LA RETE DI FAMIGLIE E VOLONTARI DELLA COMUNITA' EDUCATIVA**

Intorno alla comunità ruotano diverse figure volontarie, che mettono a disposizione il loro tempo per supportare le attività. I volontari, famiglie già legate e conosciute da AIBC – Società Cooperati va Sociale, e dall'Associazione Ai.Bi. – Amici dei Bambini, prestano servizio nell'aiuto della sistemazione degli spazi, oppure sono coinvolti nelle attività ludiche con i bambini o attività laboratoriali con le mamme (es. corso cucito, ginnastica, decoupage).

Durante l'anno abbiamo diverse richieste di persone che si rendono disponibili e che desiderano mettere il loro tempo a servizio dei nuclei accolti. Le richieste vengono accettate, ma viene proposto loro la disponibilità a partecipare ad un breve percorso formativo in cui vengono conosciuti, e vengono fornite loro le prime informazioni circa il servizio e le funzioni che i volontari possono svolgere. Prima di essere inseriti vengono spiegate le regole fondamentali sul rispetto delle storie degli accolti e della privacy. Nella loro attività sono sempre in affiancamento con un'educatrice.

#### **MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI ALLA COMUNITA' EDUCATIVA E CRITERI PER LE VISITE**

Le visite di familiari e conoscenti dei minori ospiti sono consentite solo nei casi nei quali sia consentito dal progetto e previo espresso consenso scritto da parte dell'ente inviante. E' comunque necessario prendere accordi con il responsabile della Comunità educativa per quanto riguarda gli orari di incontro, anche se solo telefonico. Gli incontri non devono in alcun modo intralciare il normale andamento delle attività della Comunità educativa e pertanto devono avvenire preferibilmente nei momenti di tempo libero.



Le visite protette, se previste, non sono consentite in nessun caso all'interno della Comunità educativa a tutela del nucleo familiare e degli altri residenti in Comunità educativa.

Le visite protette avranno luogo presso lo spazio neutro messo a disposizione dai servizi sociali territoriali. E' possibile richiedere il supporto di AIBC per la gestione degli incontri protetti dei nuclei accolti con i propri familiari presso la nostra struttura "Spazio Neutro Beniamino", previo accordo scritto tra le parti con relativo impegno di spesa autorizzato.

### **MODALITA' DI ACCESSO DEI VOLONTARI E ESTERNI ALLA COMUNITA' EDUCATIVA**

I volontari possono accedere alla Comunità educativa secondo quanto concordato con il coordinatore delle attività e solo a seguito di una formazione specifica messa a punto dall'équipe psico-sociale di AIBC.

Persone esterne alla Comunità educativa possono entrare solo previo consenso del responsabile che ha il compito di verificare che estranei non autorizzati interferiscano nella vita quotidiana della Comunità educativa. I servizi sociali e il responsabile della Comunità educativa devono in ogni caso essere avvisati di visite straordinarie che esulano dal normale andamento tipico della rete di rapporti della Comunità educativa. Non sono permesse in nessun caso visite di giornalisti senza previa autorizzazione del coordinatore responsabile di AIBC ed è fatto espresso divieto di diffusione all'esterno di materiale che permetta a chiunque di risalire ai minori a tutela degli stessi, delle loro famiglie d'origine, della famiglia accogliente e degli operatori che li hanno in carico.

L'équipe educativa provvede a contattare i Servizi Sociali e, in casi particolari di emergenza, gli operanti di ordine pubblico laddove si presentino familiari o conoscenti dei minori ospiti la cui visita non è stata preavvisata e autorizzata.



## **PARTE 4**

### **LA GESTIONE ECONOMICA E LA VALUTAZIONE DELLO STANDARD DI QUALITA'**

#### **RETTA E CONTRIBUTI ECONOMICI**

Il Comune di residenza del minore o il Comune di residenza dei genitori nel momento del collocamento del minore è tenuto, come prescritto dall'art. 6 comma 4 della legge quadro 328/2000, al versamento di una retta a fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni contenute in questa carta dei servizi e attuate nella Comunità educativa. Questo contributo è stabilito all'atto della stipula dell'accordo scritto in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione dell'aumento del costo della vita. La retta giornaliera è da intendersi relativa a tutte le spese di mantenimento ordinarie e quotidiane, coerenti con la vita della Comunità educativa: vitto, alloggio, giocattoli e materiali didattico - educativi, abbigliamento, beni personali ed eventuali farmaci per patologie non croniche o particolari per i quali saranno presi accordi specifici. La retta comprende spese mediche coperte dal sistema sanitario nazionale. Per eventuali spese mediche extra verranno presi accordi preventivi con il servizio inviante. L'ammontare della retta è calcolato sulla base del progetto individuale di presa in carico concordato con l'ente inviante in termini di risorse impegnate per la sua attuazione, tenendo conto di eventuali interventi specialistici in esso previsti (ad esempio: psicoterapie), e viene aggiornato periodicamente, almeno annualmente, in relazione alle variazioni ISTAT e a cambiamenti correlati al progetto.

Qualora fossero necessarie spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non programmati né previsti, ad eventi extra rispetto alla vita quotidiana standard della Comunità educativa coerenti col progetto individuato per il nucleo familiare (gite scolastiche, iscrizione ad attività sportive, ecc.) oppure ad interventi, terapie e/o trattamenti specialistici, protesi, apparecchi dentali, attrezzi speciali, spese legali, ecc saranno presi accordi specifici ad hoc in riferimento ai limiti di spesa e alle modalità di rimborso. Le spese straordinarie possono essere anticipate in via eccezionale, soprattutto nei casi di emergenza, dalla Comunità educativa, previa autorizzazione dell'ente inviante e corrispettivo rimborso a fronte di note giustificative. L'ente gestore è in grado di offrire anche altri servizi specialistici quali gli incontri protetti, lo spazio neutro e interventi di supporto psicologico, di psicomotricità.

#### **VALUTAZIONE DELLO STANDARD DI QUALITA' E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

L'équipe della comunità incontra periodicamente i referenti dell'ente inviante attraverso incontri di rete. L'équipe si occupa inoltre di consultare la mamma e il minore nelle diverse forme possibili e in relazione alla sua età e di verificare, attraverso l'ente inviante, il grado di soddisfazione.

Fattori e standard di qualità di riferimento sono:

Fattore di qualità	Garantito da AIBC attraverso:
<p><b>Personalizzazione e adeguatezza dell'intervento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di un progetto di intervento personalizzato per ogni singolo minore e figura materna nel quale sono definiti i tempi (chiaramente delimitati) e le modalità di realizzazione dello stesso;</li> <li>- Presenza di accordi di collaborazione chiari e consolidati tra AIBC e i servizi sociali territoriali;</li> <li>- Presenza stabile in comunità di figure educative costantemente attente ai bisogni e alle necessità dei nuclei familiari;</li> <li>- Realizzazione di incontri periodici di verifica e rielaborazione dell'andamento dell'intervento e del progetto ai quali partecipano l'ente inviante, l'équipe della comunità e, a seconda dei casi, il nucleo familiare</li> <li>- Somministrazione del questionario di gradimento per gli utenti, una volta ogni sei mesi</li> <li>- Somministrazione del questionario di gradimento per gli enti invianti, una volta ogni sei mesi</li> </ul>
<p><b>Professionalità dell'équipe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza costante di un educatore professionale presso la comunità;</li> <li>- Presenza all'interno dell'équipe di professionisti di diversa formazione (educatore, pedagogo, psicologo, assistente sociale, legale) specializzati in materia di minori e famiglia;</li> <li>- Realizzazione di incontri periodici di formazione, aggiornamento e supervisione dei professionisti.</li> <li>- Somministrazione del questionario di soddisfazione degli operatori, una volta l'anno</li> </ul>
<p><b>Spazi accoglienti e apertura all'esterno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilità di spazi "a misura di famiglia";</li> <li>- Disponibilità di spazi a norma, ben arredati e puliti, idonei per lo svolgimento delle diverse attività (zona notte, cucina, salotto, spazio gioco, giardino, servizi igienici, ecc.);</li> <li>- Accesso facile ai principali luoghi educativi e di aggregazione locali (scuola, oratorio, centro sportivo, ecc.);</li> <li>- Presenza di iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento delle famiglie e della comunità locale promosse dalla rete di famiglie e da AIBC;</li> </ul>
<p><b>Sostegno alla figura materna e alla rete di famiglie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostegno individuale alla mamma e possibilità di partecipare ad incontri periodici nei quali sono coinvolte le famiglie della rete.</li> </ul>

**AIBC**  
cooperativa sociale

**AIBC SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Via Marignano 18  
20098 Mezzano di San Giuliano Milanese (MI)  
C.F. 09122330963 - P.IVA 09122330963  
Tel. 340 0088431 - email [info@coopaibc.it](mailto:info@coopaibc.it)

[www.coopaibc.it](http://www.coopaibc.it)