



Carta dei Servizi COMUNITA' ALLOGGIO «IL GIRASOLE»

Ultimo aggiornamento Gennaio 2022

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Barbara Teani

335 452 8554

[barbara.teani@consorzio
fa.it](mailto:barbara.teani@consorziofa.it)

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Vanda Sangalli

[Vanda.sangalli@consorzio
iofa.it](mailto:Vanda.sangalli@consorziofa.it)

Partita Iva 03856400167

Modalità di accesso

Le richieste di accoglienza devono pervenire alla Responsabile del Servizio mediante telefonata e/o richiesta scritta a cura dell'Ente inviante, con allegata relazione da cui si evincano la situazione complessiva del nucleo familiare, i motivi dell'inserimento, i primi obiettivi e una stima dei tempi di permanenza.

La richiesta deve essere corredata da opportuna documentazione legale e psicologica, con particolare riferimento a:

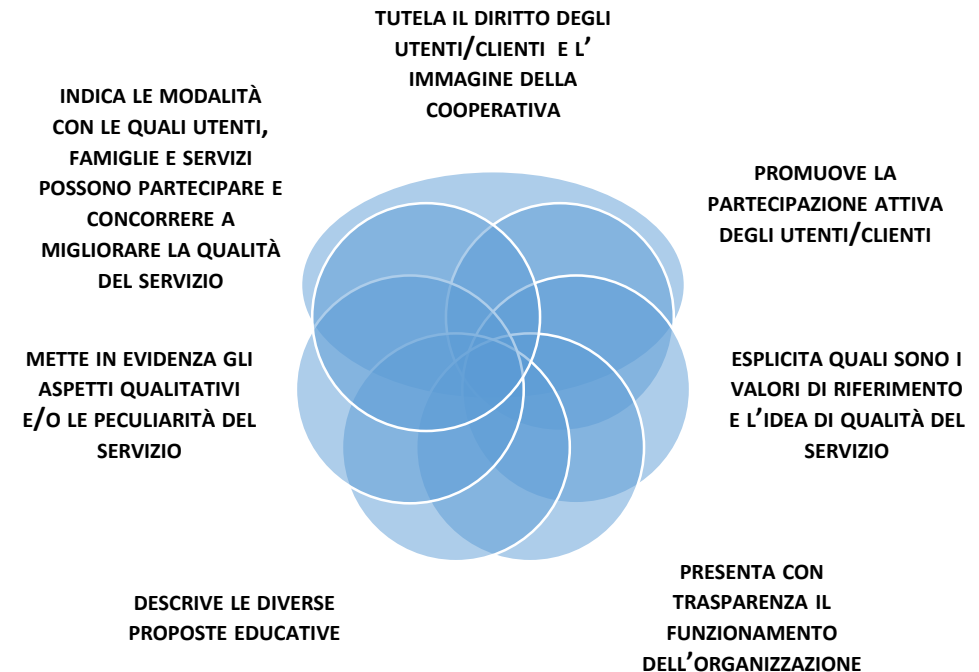
- copia o stralcio del decreto del Tribunale per i Minorenni che dispone il collocamento comunitario,
- relazione psicosociale
- valutazione psicodiagnostica di adulto/minore laddove esistente.

Le richieste di inserimento che risultano pertinenti alle finalità ed obiettivi del Servizio e compatibili con il gruppo degli ospiti in quel momento presenti in comunità, vengono discusse e vagliate in ambito di équipe.

La disponibilità all'accoglienza viene comunicata per iscritto e corredata da relativo preventivo economico.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di dialogo tra la Cooperativa che eroga il servizio e gli utenti dei servizi.

La **Carta** illustra in dettaglio quali caratteristiche e standard di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati. In questo modo si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la **Carta** diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole della Cooperativa, del personale, dei clienti, della committenza pubblica, degli utenti e delle loro famiglie.



La Cooperativa Sociale **Cascina Paradiso FA** si propone “di promuovere con ogni mezzo, ispirandosi ai principi cristiani, l’educazione globale dei minori a rischio, di prevenire il disadattamento e la devianza, di sensibilizzare persone e le strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari”, riaffermando a fondamento delle proprie attività la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l’accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.

Cascina Paradiso FA è una Cooperativa Sociale di tipo misto. La parte A della Cooperativa si occupa di bambini, adolescenti e famiglie, con particolare attenzione a quei soggetti che si trovano in situazione di fragilità.

Opera tutela attraverso l’accoglienza dei minori in piccole comunità residenziali. Opera prevenzione gestendo servizi territoriali rivolti ai minori ed alle loro famiglie. Gli interventi sono strutturati in progetti individualizzati e/o territoriali.

Le nostre equipe sono formate da psicologi, assistenti sociali, pedagogisti ed educatori professionali che hanno l’obiettivo di lavorare a sostegno dei minori e delle loro famiglie. La Cooperativa intende la famiglia come primo luogo dell’umanizzazione della persona e come luogo privilegiato per la costruzione dell’identità.

La parte B della Cooperativa si occupa invece di inserimento lavorativo e realizzazione di percorsi di propedeutica al lavoro per persone in situazione di difficoltà.

Cascina Paradiso FA è parte del gruppo FA Famiglie e Accoglienza, costituito dal Consorzio FA e da altre due Cooperative Sociali (Fili FA e Generazioni FA). Attualmente Il Consorzio e le Cooperative associate impiegano più di 200 operatori suddivisi su circa 25 unità operative.

La Comunità educativa **Il Girasole** si colloca nell'ambito dei servizi orientati alla **tutela minori** e si configura come luogo ed occasione di **osservazione, promozione e crescita di nuclei familiari monoparentali** in condizioni di **forte fragilità genitoriale**.

E' uno spazio/tempo in cui genitore e figlio/i, opportunamente sostenuti, possono:

RIELABORARE IL PROPRIO RUOLO DI CURA E TUTELA

ACQUISIRE **MAGGIOR CONSAPEVOLEZZA DI SE'**, DEI PROPRI LIMITI E DELLE PROPRIE POTENZIALITÀ

APPRENDERE ED INTERIORIZZARE **STRUMENTI E MODALITÀ OPERATIVE UTILI A SOSTENERE LA RELAZIONE GENITORIALE**

RITROVARE **SERENITÀ E BENESSERE**

GETTARE LE BASI PER UNA **FUTURA AUTONOMIA EDUCATIVA, RELAZIONALE E GESTIONALE**.

La comunità Il Girasole si pone i seguenti **obiettivi**:

- **Salvaguardare legami essenziali** per il benessere del minore (madre ed eventuali fratelli)
- **Favorire la tutela del minore** attraverso la promozione del genitore.
- **Sostenere la relazione genitoriale** aiutando madre e figlio a riappropriarsi dei rispettivi ruoli di adulto e bambino, favorendone la giusta distanza, la corretta comunicazione e l'interazione ludica.



- **Potenziare le risorse personali dell'adulto** favorendo in prima battuta l'assunzione di abilità e di responsabilità domestiche e poi, compatibilmente con l'età e le esigenze di cura del minore, promuovendo la partecipazione a corsi professionalizzanti o la ricerca/mantenimento di un'attività lavorativa.
- **Implementare una corretta educazione alimentare del nucleo:** dalla preparazione dei pasti a cura della figura genitoriale ad una proposta alimentare varia, equilibrata e con corretto apporto nutrizionale; dal rispetto degli orari dei pasti al contenimento/superamento degli eccessi e della modalità del consumo/abuso.



- **Educare alla corretta gestione del tempo**, favorendo la distinzione dei tempi dell'adulto da quelli del bambino ed accompagnando l'adulto nella ricerca ed individuazione di attività del tempo libero.

Proprio perché orientato alle situazioni di forte fragilità genitoriale il **nostro progetto** prevede un'impostazione basata **sull'offerta di un modello imitativo** che possa essere più facilmente appreso, interiorizzato e replicato nel tempo.



A CHI SI RIVOLGE

La comunità si rivolge a **nuclei monoparentali** (madri con figli), **italiani e stranieri**, per i quali sia ritenuta opportuna l'attivazione di una o più delle seguenti azioni:

- **Osservazione e valutazione educativa** delle competenze genitoriali in regime di alta protezione del minore
- **Accompagnamento, promozione e sostegno della relazione genitoriale** per il superamento delle condizioni di inadeguatezza/fragilità
- **Tutela immediata del minore** pur con salvaguardia di alcuni legami essenziali (madre ed eventuali fratelli)

RICETTIVITA'

- La struttura ha una **capacità ricettiva di n° 10 posti**, con garanzia di rapporto operatore/utenti compreso tra 1:5 e 1:3 nelle ore diurne, la presenza serale/notturna di un operatore e la garanzia di reperibilità di un secondo operatore

TEMPI DI APERTURA

- 365 giorni l'anno, 7 giorni su 7, h 24.
- Nel periodo estivo è generalmente previsto un periodo di soggiorno vacanza

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE, I SERVIZI, IL TERRITORIO :

- Si prevedono **incontri periodici di raccordo** con l'Ente Inviante e tutti gli attori a vario titolo coinvolti nel Progetto (terapeuta; scuola/lavoro, NPI/CPS..)
- Il progetto prevede la **possibilità**, in accordo con l'Ente Inviante, di **effettuare visite protette** sia tra i minori accolti e la figura paterna che tra il nucleo monoparentale accolto ed eventuali parenti/amici dello stesso. In particolare si garantisce la possibilità di organizzare le suddette visite in **spazio neutro** e, se necessario, alla **presenza di un operatore qualificato**.
- **Le famiglie d'origine possono venire a visitare la comunità**, previa autorizzazione del Servizio Sociale inviante, su appuntamento con il Responsabile del servizio.



I COSTI

La **retta giornaliera pro-capite**, comprendente vitto, alloggio, abbigliamento, presenza educativa, copertura delle spese ordinarie e realizzazione di incontri protetti quindicinali tra minori e figura genitoriale paterna è determinata in **€ 95,00 (novantacinqueeuro) + IVA al 5%**.

Nel caso tuttavia di **mamme minorenni e/o di mamme maggiorenne in particolari situazioni personali** (es donne in regime di detenzione domiciliare e/o affette da disturbi di tipo psichico) **la retta indicata sarà soggetta ad un incremento** in base alle caratteristiche specifiche della situazione per la quale viene richiesta l'accoglienza. **Verrà in tal caso fornito a stretto giro specifico preventivo economico.**

Dalla retta base sono invece **escluse spese straordinarie** per eventuali:

-Prestazioni specialistiche eccezionali (psicoterapie, spese scolastiche e/o inserimento al nido, interventi dentistici, oculistici, visite mediche specialistiche...)

-Trasporti di adulti e minori presso i servizi sociali, lo psicoterapeuta o il Tribunale

-Incontri protetti in spazio neutro con altre persone (parenti, amici, altri significativi) per i quali è previsto un costo di **€ 50,00** (cinquanta) per visite della **durata di un'ora** (inclusivi dei costi dello spazio neutro, trasporto del minore e personale educativo) oppure **€ 80,00** (ottanta) per le visite protette di **durata superiore ad un'ora**

MISURA 6

La Comunità è disponibile ad accogliere minori vittime di abuso, violenza e grave maltrattamento secondo quanto previsto dal DGR 7626/2017.

Si specifica a tal fine:

La disponibilità della struttura di risorse umane esterne alla stessa, per interventi di accompagnamento psicologico o di psicoterapia rivolti al minore, di età non inferiore ad anni 6, e di accompagnamento nelle varie fasi dell'iter giudiziario.

L'Attività dei professionisti esterni è definita all'interno di protocolli e specifici incarichi.

L'attività descritta viene costantemente verificata ed annualmente vengono verificati gli esiti dei percorsi.

OGNI ATTIVITÀ VIENE PROPOSTA, CONDIVISA E COSTRUITA INSIEME AL SERVIZIO INVIANTE, AI SERVIZI SPECIALISTICI E, SE POSSIBILE, COINVOLGENDO IL MINORE IN MANIERA ATTIVA.

I MOMENTI DI VERIFICA E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO ALL' INTERNO DELLA RETE SONO FONDAMENTALI ED INDIRIZZANO E RIORIENTANO LUNGO TUTTO IL PERCORSO DI PERMANENZA GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO.

Siamo consapevoli che la **competenza e l'affidabilità degli operatori** rappresenta un **fattore di qualità** fondamentale per i nostri portatori di interesse. Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, equipe...) che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali e educative, la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

Ogni educatore ha a disposizione 4 ore settimanali di lavoro per gli **incontri d'equipe**, la progettazione educativa e le relazioni con i diversi servizi. È inoltre garantita all'equipe una **supervisione pedagogica e/o psicologica**.

Le **sostituzioni** del personale assente sono garantite in giornata.

1 RESPONSABILE CHE GARANTISCE IL PRESIDIO PEDAGOGICO E GESTIONALE DEL SERVIZIO, GESTISCE L'EQUIPE EDUCATIVA E PRESIDIA LA RETE CHE C'E' ATTORNO AL NUCLEO

1 ADDETTO ALLA GESTIONE OPERATIVA DELLE RISORSE UMANE DEL SERVIZIO

1 ADDETTO ALLA GESTIONE LOGISTICA DEL SERVIZIO E PREPOSTO ALLA SICUREZZA

7 EDUCATORI CHE GARANTISCONO IL LAVORO EDUCATIVO QUOTIDIANO CON I NUCLEI SULLA BASE DI PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI ELABORATI IN LORO FAVORE E SOGGETTI A VERIFICHE PERIODICHE.

AUSILIARIA SOCIO ASSISTENZIALE CHE SI OCCUPA
DELLA GESTIONE DOMESTICA DEL SERVIZIO

TIROCINANTI, LEVE CIVICHE,
VOLONTARI



La Cooperativa ha sempre reputato fondamentale il rispetto delle **norme di sicurezza** al fine di evitare, per quanto possibile, infortuni ai propri utenti, ai lavoratori o a terzi.

A tal fine, nell'ottica di una responsabilizzazione dell'intera organizzazione, sono state messe in atto una serie di azioni tese ad implementare il controllo ed il governo degli adempimenti previsti e delle **misure necessarie** per una **corretta gestione della sicurezza** all'interno dei Servizi:

ADEGUAMENTO DEI DISPOSITIVI DI SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

ADOZIONE DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE PER I LAVORATORI

IDONEE ASSICURAZIONI ANTINFORTUNISTICHE

PERIODICI CONTROLLI ALLA SALUTE DEI LAVORATORI

CORSI DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE

IL GIRASOLE ha sede in una cascina ristrutturata ubicata in contesto rurale ed organizzata su due livelli.

Al **piano terra** si trova la **zona giorno** che consta di: cucina, sala da pranzo, soggiorno, stanza gioco per i bambini, servizi igienici per gli ospiti, lavanderia con servizi igienici per gli operatori e ufficio.

Al **primo piano** si trova la **zona notte** che consta di 5 camere da letto e 2 servizi igienici per i nuclei ospiti ed 1 camera da letto per gli operatori.

Il servizio è arredato in modo da riprodurre il più fedelmente possibile i canoni di realtà di un normale luogo di vita di un nucleo familiare

Lo spazio per dare un preciso messaggio educativo e orientare l'agire educativo stesso deve essere:

- Riconoscibile
- Flessibile
- Coerente nell'organizzazione delle proposte
- Personalizzato
- Sicuro, protettivo ma con una spinta all'autonomia
- Accessibile

Per garantire il benessere di coloro che vi abitano, lo spazio, i **colori e gli arredi** sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole ed un clima di tipo familiare



Per noi **la qualità è:**

- la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti che accogliamo, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci, dei dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano
- la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono
- la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione ed alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone ed ai loro bisogni

L'orientamento alla Qualità coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

La **qualità organizzativa** è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La **professionalità del personale** è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa.

La **qualità del progetto pedagogico** è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. È orientata allo sviluppo dell'autonomia degli utenti, al rispetto dei loro bisogni individuali ed all'elaborazione del loro "progetto di vita".

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della
Cooperativa è certificato
secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

FATTORI DI QUALITÀ

FLESSIBILITA'

- PUR IN PRESENZA DI SERVIZI STRUTTURATI, OGNI PROGETTO È PERSONALIZZATO, STUDIATO E REALIZZATO SULLE SPECIFICHE ESIGENZE DEL SINGOLO UTENTE

MODALITA' DI AMMISSIONE

- È GARANTITA LA VALUTAZIONE INIZIALE E LA STESURA DI UN PROGETTO DI BASE ENTRO 30 GIORNI DALL'INGRESSO NEL SERVIZIO
- È GARANTITA L'APERTURA DI UNA CARTELLA UTENTE ENTRO 5 GIORNI DALL'ENTRATA NEL SERVIZIO

RAPPORTO NUMERICO OPERATORI/UTENTI

- È GARANTITA LA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE EDUCATIVO E DI SUPPORTO PER ASSENZE LUNGHE. PER ASSENZE BREVI O IMPROVVISE IL PERSONALE IN SERVIZIO SI RIORGANIZZA INTERNAMENTE
- GLI ADDETTI GARANTISCONO LA PULIZIA ED IL RIORDINO DEGLI AMBIENTI E COLLABORANO CON GLI EDUCATORI IN TUTTI I MOMENTI SIGNIFICATIVI DELLA GIORNATA (PRANZO, ACCOGLIENZA, ECC.)

PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO

- ORE ANNUALI PER ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA, DOCUMENTAZIONE, AGGIORNAMENTO: DA UN MINIMO DI 200 ORE/ANNO AD UN MASSIMO DI 300 ORE/ANNO
- CADENZA DELLE RIUNIONI D'ÉQUIPE: SETTIMANALE

TITOLO DI STUDIO

- IL TITOLO DI STUDIO DEL PERSONALE EDUCATIVO E DEL PERSONALE DI SUPPORTO È QUELLO PREVISTO DALLE NORMATIVE DI LEGGE VIGENTI
- È INCENTIVATA LA FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE ED È GARANTITO IL DIRITTO ALLO STUDIO

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- I COLLOQUI PER L'ASSUNZIONE DEL PERSONALE SONO GESTITI MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- ALL'INTERNO DEI GRUPPI È GARANTITA LA PRESENZA DI PERSONALE EDUCATIVO CON ESPERIENZA LAVORATIVA MATURATA NEI SERVIZI
- IL PERSONALE EDUCATIVO CON MAGGIORE ESPERIENZA AFFIANCA SEMPRE, CON FUNZIONI DI FORMAZIONE, IL PERSONALE NEOASSUNTO

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE

- È GARANTITO ANNUALMENTE L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE EDUCATIVO ALMENO PER 20 ORE PRO CAPITE. E' GARANTITO L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE AUSILIARIO
- ANNUALMENTE VIENE SVOLTA LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE E DEI RESPONSABILI, VALUTATI I BISOGNI FORMATIVI E PROGRAMMATO UN PIANO ANNUALE PER LA FORMAZIONE

AMBIENTAMENTO Ed
INSERIMENTO

- IL COORDINATORE DEL SERVIZIO SEGUE UNA PROCEDURA CODIFICATA PER LA FASE DI INSERIMENTO E DI VALUTAZIONE DEL BISOGNO
- VIENE EFFETTUATO UN PERIODO DI OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE

ATTIVITÀ EDUCATIVE

- LE ATTIVITÀ VENGONO PROGRAMMATE ALL'INTERNO DELLA PROGETTAZIONE ANNUALE INDIVIDUALE, CONSIDERANDO LA SPECIFICITÀ DI OGNI SINGOLO UTENTE
- LE ATTIVITÀ VENGONO MONITORATE DALL'ÉQUIPE EDUCATIVA E VENGONO VERIFICATE A CADENZA REGOLARE

MODALITÀ EDUCATIVE

- IL LAVORO EDUCATIVO È GOVERNATO E CONTROLLATO DA ISTRUZIONI OPERATIVE E PROCEDURE SPECIFICHE
- SONO FORMALIZZATI I PASSAGGI OPERATIVI E GLI STRUMENTI IN FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO
- LA PRESA IN CARICO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ AVVENGONO CON MODALITÀ STRUTTURATE E CONTROLLATE
- LE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE, PROGETTAZIONE E VERIFICA SONO STABILITE A CADENZA PROGRAMMATA, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI E MODALITÀ SPECIFICHE
- LA DOCUMENTAZIONE SOCIO-EDUCATIVA E GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA SONO RINTRACCIABILI E CONTROLLATI
- SONO PREVISTE E PROGRAMMATE SIA RIUNIONI D'EQUIPE CHE DI COORDINAMENTO, SIA MOMENTI DI SUPERVISIONE E DI FORMAZIONE ALL'EQUIPE
- SONO PROGRAMMATI E GOVERNATI GLI INCONTRI ED I COLLOQUI CON GLI ENTI ED I SERVIZI SOCIALI

DOCUMENTAZIONE

- TUTTA LA DOCUMENTAZIONE E LE REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SONO GESTITE MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- I DATI PERSONALI E LE INFORMAZIONI RISERVATE SONO GESTITI NEL RISPETTO E NELLA TUTELA DELLA PRIVACY, SECONDO I CRITERI DEL D. LGS 196/03 E DEL REGOLAMENTO UE 2016/679.

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. A questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso. La valutazione della soddisfazione degli utenti/clienti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative.

Annualmente la Responsabile della Comunità propone alla rete dei Servizi Sociali la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio.

In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Responsabile, al Coordinatore ed agli operatori.

Gli utenti ed i familiari degli utenti possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni ed i reclami, di cui si inserisce allegato.

Prima redazione documento : aprile 2018