

CARTA DEI SERVIZI

Gruppo Appartamento per gestanti e madri con figli a carico

Legge Reg. n. 19 del 2006 art. 75

In Ugento (LE) via T. Tasso n. 37

Autorizzazione con determina n.1637 del 29/11/2013 (C.I. n. 1692 del 14/11/2013)

Indice

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'

1.1. INTRODUZIONE

1.2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

1.3. UTENZA

1.4. AMMISSIONI E DIMISSIONI

2. I SERVIZI

2.1. DESCRIZIONE DELLA COMUNITA'

2.2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.3. MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

2.4. PERSONALE

3. TARIFFE E REGOLE AMMINISTRATIVE

3.1. TARIFFE

3.2. CONTROLLO QUALITA'

3.3. RECLAMI

4. INDIRIZZI E RIFERIMENTI

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'

1.1. INTRODUZIONE.

La Carta dei Servizi è finalizzata ad offrire agli ospiti ed ai loro familiari di riferimento, agli enti pubblici e privati, un quadro preciso di conoscenze e di informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento del " Gruppo Appartamento per Gestanti e madri con figli a carico" sita in Ugento (LE) via Tasso.

La conoscenza delle attività e del funzionamento della Gruppo Appartamento, oltre ad informare e tutelare l'ospite, permette il miglioramento della qualità del servizio.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Legge 8 novembre 2000, n. 328, art. 13 e della Legge Regionale 25 agosto 2003, n. 17, art. 37.

1.2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.

Il G. A. è una civile abitazione che accoglie madri con figli momentaneamente allontanati al fine di supportare le competenze genitoriali materne è previsto inoltre, uno spazio di accoglienza per quei padri che volessero esercitare la loro "paternità" anche in questa fase esistenziale, mantenere i minori in un luogo sicuro, dare la possibilità alla coppia genitoriale (qualora fosse possibile) di riprendere quel dialogo ed elaborare quella conflittualità o degrado socio-economico e psicologico che ne hanno determinato l'allontanamento.

Gli ospiti sono seguiti da operatori e/o educatori che li accompagnano nell'intero arco delle 24 ore, secondo le esigenze personali di ciascuno, in un percorso di crescita.

L'intervento socio-educativo è supportato da un'équipe specialistica multidisciplinare che si occupa di maltrattamento in tutte le possibili fasi dell'intervento di aiuto alla persona (assesment, sostegno/accompagnamento, terapia/cura) e si avvale dei servizi territoriali specialistici qualora fosse necessario.

1.3. UTENZA

La capacità ricettiva del Gruppo Appartamento è limitata ad un massimo di 6 madri con prole accolti in spazi separati.

In casi particolari, in accordo con i servizi socio-assistenziali competenti, la comunità è disponibile a prolungare l'ospitalità oltre la maggiore età esclusivamente allo scopo di permettere il raggiungimento o la conclusione degli obiettivi definiti nel Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).

L'inserimento di minori portatori di handicap (problemi motori e intellettivi derivati da danni cerebrali, sindromi genetiche o ereditarie, ecc..) o di minori i cui bisogni afferiscano in modo consistente all'area sanitaria sarà sottoposto ad opportuna valutazione da parte dell'équipe.

Oneri aggiuntivi alla retta, derivanti dalla particolarità dell'inserimento, saranno concordati con i proponenti.

1.4. AMMISSIONI E DIMISSIONI.

Gli ingressi in Casa sono subordinati alla disponibilità di posti e di servizio ed all'accettazione del Coordinatore responsabile.

I casi sono di norma segnalati dai servizi sociali del territorio, che formulano una richiesta d'inserimento direttamente e/o congiuntamente ad un provvedimento del Tribunale per i Minorenni. La richiesta è corredata da una relazione personalizzata che consente all'équipe professionale la valutazione preliminare di ogni singolo caso.

L'ammissione della madre avviene in seguito a richiesta dei servizi sociali territoriali, della Autorità Giudiziaria, delle Forze dell'Ordine.

L'ingresso viene registrato su apposito Registro degli ospiti, dove vengono inseriti gli estremi identificativi del minore.

Di norma, nelle prime settimane di permanenza viene effettuata l'osservazione delle dinamiche relazionali madre-figli e successivamente viene redatto il Progetto Educativo Individuale il quale indica in particolare gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità di

intervento, il piano delle verifiche semestrali in collaborazione con i soggetti che hanno richiesto e/o disposto l'invio.

E' assicurata, in ogni caso, la collaborazione con tutti i servizi del territorio e, dove possibile, coinvolgimento della famiglia allargata.

Le dimissioni della madre con prole dal Gruppo Appartamento vengono valutate tra il Coordinatore Responsabile ed i Servizi Territoriali. Ciò avviene in funzione dell'avvenuto raggiungimento degli

obbiettivi delineati dal Progetto Educativo Individuale e, per quanto concerne la madre, l'acquisizione delle capacità genitoriali inizialmente deficitarie.

Nell'eventualità che la permanenza della madre in casa famiglia arrechi pregiudizio al minore medesimo e/o agli altri ospiti, il Coordinatore responsabile può esigerne l'immediato allontanamento da parte dei servizi sociali competenti.

Il regolamento interno prevede le norme di comportamento che disciplinano le modalità della convivenza e la condivisione degli spazi comuni a cui ad ogni madre sarà richiesto di aderire all'atto dell'ingresso in G.A..

2. I SERVIZI.

2.1. DESCRIZIONE DEL GRUPPO APPARTAMENTO

La comunità è situata in Ugento (LE) via Tasso n. 37

Al suo interno ci sono 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 fruibilità e la privacy degli ospiti.

Il G.A. è disposto su un unico piano.

La struttura si avvale di un ampio cortile protetto per le attività ludico-sportive e di socializzazione.

2.2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.

Il G.A. "Jonathan" si qualifica come un contesto capace di fornire ai suoi ospiti la protezione dalle forme di disagio psico-sociale subite e il sostegno funzionale al superamento delle condizioni di disagio vissute, attraverso l'intervento educativo/terapeutico.

Ciò richiede l'attivazione di specifiche azioni di:

- Osservazione/valutazione/validazione:
- psicodiagnosi individuale e familiare;*

- Sostegno/accompagnamento:
- accoglienza e "cura" degli ospiti;
- interventi socio - educativi, mirati all'integrazione nei luoghi di vita quotidiana;
- assistenza psicologica e di segretariato sociale ai minori e madri negli eventuali percorsi giudiziari.
- interventi di rete, per l'integrazione tra istituzioni
- discipline;
- sostegno scolastico.
- sostegno per l'acquisizione dell'indipendenza-autonomia economica con inserimento lavorativo attraverso una rete di rapporti con le diverse attività commerciali e non presenti sul territorio.*

- Terapia/Cura:
- psicoterapia individuale, familiare, di gruppo;
· Riunioni Equipe:*

Confronti periodici tra operatori e l'equipe per la definizione dei P.E.I.

Tali azioni possono avvalersi, inoltre, del supporto offerto dagli ulteriori servizi attivati sul territorio.

2.3. MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI.

Le informazioni sui servizi offerti dal G.A. sono consultabili sulla carta dei servizi

2.4. PERSONALE

La cooperativa Jonathan di Gagliano del Capo, nel configurare e realizzare i servizi sopra elencati si avvale dell'organica collaborazione di figure professionali e sanitarie in possesso di idoneo titolo legalmente riconosciuto e qualificate in relazione alle caratteristiche e ai bisogni dell'utenza ospitata.

Equipe specialistica:

- n. 01 Psicologo psicoterapeuta;
- n. 02 Psicologa
- n. 01 Pedagogista ;
- n. 01 Assistente sociale;
- n. 01 Neuro psichiatra infantile su consulenza;
- n. 01 Psichiatra su consulenza

Equipe comunità:

- n. 03 operatori
- n. 02 Amministratore/contabile;
- n. 01 Educatore Professionale
- n. 01 Educatore senza titolo

Sono altresì previste le figure di volontari in servizio civile, di tirocinanti e di volontari, che a seconda delle necessità ed in seguito a specifico percorso formativo si affiancheranno agli educatori, senza però mai sostituirli.

3. TARIFFE E REGOLE AMMINISTRATIVE

3.1 TARIFFE.

La retta prevista per l'ospitalità dei minori è giornaliera e comprende tutte le attività educative e di accoglienza.

Qualora la situazione di un minore sia di gestione talmente complessa da richiedere, per un determinato periodo, l'attivazione straordinaria di un educatore di sostegno, i relativi costi saranno predisposti separatamente in aggiunta alla normale retta.

Si fa presente, inoltre, in talune circostanze la struttura si attiva con servizi integrativi specialistici in collaborazione anche con enti pubblici (C.A.V., Equipe Multidisciplinare contro la violenza e il maltrattamento etc.)

La retta decorre dalla data di ingresso al momento della dimissione.

Allo stato non sono previste modalità di partecipazione/compartecipazione alla spesa da parte degli utenti.

La cessazione dell'ospitalità e quindi dell'impegno al pagamento di norma deve avvenire formalmente con almeno quindici giorni di preavviso.

3.2 CONTROLLO QUALITÀ'

Gli strumenti utilizzati dalla comunità per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività;*
- somministrazione di questionari strutturati*

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con gli utenti.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;*
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche pre-definite finalizzati al miglioramento della qualità.*

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso.

La possibilità di misurare la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte dalla comunità consegue dal corretto processo di valutazione incrociata degli elementi di verifica forniti dai diversi attori sopra indicati.

3.3. RECLAMI.

Le procedure e le modalità per la presentazione di eventuali reclami da parte degli utenti prevedono, un' apposita modulistica.

La Cooperativa si impegna a rispondere all'eventuale reclamo entro trenta giorni dal ricevimento e a trasmettere mensilmente, al Comune di competenza., l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito dei medesimi.

4. RIFERIMENTI

Orario d'apertura: 24h - 24h

*Sede Legale della Cooperativa:
via Archimede, 40 - 73034 Gagliano del Capo (LE)*

Sede operativa: via Tasso n. 37 Ugento (LE)

*Telefono e fax 0833/547602;
0833/556007*

E-mail: casafamigliajonathan@libero.it

Amministratore Unico: Sig.ra Francesca De Nuccio cell. 329/53999315

Coordinatore Responsabile: Dott.ssa Adriana De Giorgi cell. 329/ 5399314

Gagliano del Capo (LE), 20 dicembre 2020.