CARTA DEI SERVIZI DELL'ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA DI MALONNO

Responsabile: Nadia Mariotti

Approvata dal Resp. Servizi Socio Sanitari della Cooperativa di Bessimo

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI E' SCARICABILE DAL SITO INTERNET www.bessimo.it NELLA PAGINA RELATIVA ALLA COMUNITA' EDUCATIVA "CASA MIKA"

Sono vietate la riproduzione e la distribuzione non autorizzate

INDICE

Mission, adesioni e Codice Etico 3

Dove siamo 3

Tipologia e modalità di accesso 4

Autorizzazione e capacità ricettiva 5

Personale 5

Certificazione di Qualità 5

L'alloggio per l'autonomia di Casa Mika 6

L'inserimento presso l'Alloggio per l'Autonomia 6
Spese individuali 7
Relazioni con la famiglia e con l'esterno 7
Il Progetto Educativo Individuale 8
Le parole chiave dell'intervento educativo dell'Alloggio per l'autonomia di Casa Mika 9
Le prestazioni offerte 10
Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio 11
MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI 12
FAC SIMILE QUESTIONARIO GRADIMENTO RAGAZZI COMUNITA' 13

Mission, adesioni e Codice Etico

La Mission dell'Alloggio per l'autonomia di Malonno è quella della Cooperativa di Bessimo, di cui è parte.

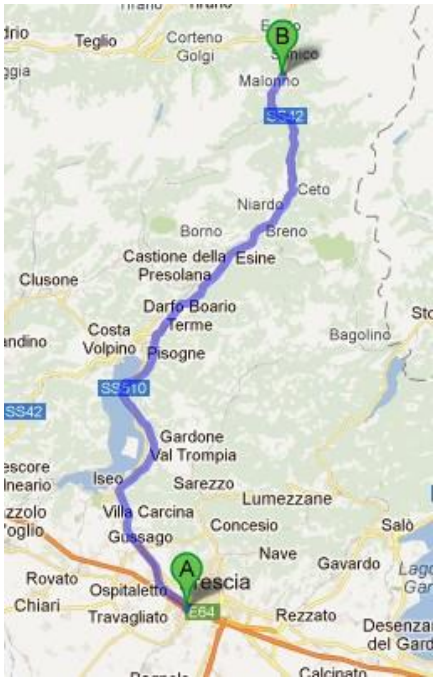
"LA COOPERATIVA SOCIALE DI BESSIMO, FONDATA SULLA PARTECIPAZIONE DEMOCRATICA DEI SOCI, OFFRE SERVIZI SOCIO SANITARI, SOCIALI E PERCORSI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI ACCOGLIENDO PERSONE CON PROBLEMI DI DIPENDENZA E MINORI IN DIFFICOLTA', AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA, NEL RISPETTO DELL'INDIVIDUO E DELLA COLLETTIVITA'". [1]

Riconosciuta Ente Ausiliario della Regione Lombardia dal 1980, la Cooperativa di Bessimo aderisce al settore Federsolidarietà dell'Unione Italiana Cooperative (Confcooperative), al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (C.N.C.A.), sezione IAF Infanzia Adolescenza e Famiglia, e al Coordinamento degli Enti Ausiliari della Lombardia (C.E.A.L.).

Per realizzare la propria Mission la Cooperativa collabora con gli Enti territorialmente preposti: Servizi Sociali, Tutele Minori, Tribunali per i Minorenni, ATS, NPI, Servizi Specialistici per adulti e minori, Comuni, Aziende territoriali di servizi alla persona.

Il Consiglio di Amministrazione del 20.12.10 ha approvato il testo del Codice Etico[2] che è scaricabile dal sito internet www.bessimo.it alla sezione DOCUMENTI ed in data 17.11.14 ha adottato il Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati ex D. Lgs 231/2001.

Dove siamo



L'Alloggio per l'autonomia si trova a Malonno (BS), in via Frossena n.2, adiacente ed annesso alla Comunità Educativa "Casa Mika".

Tel e Fax: 0364.635010.

E-mail: malonno@bessimo.it

L'alloggio e la Comunità distano 89 km dal casello di Brescia Ovest o 85 km dal casello di Ospitaletto dell'autostrada A4 (Torino – Milano – Venezia), percorrendo le SS 510 e SS 42 in direzione Lago d'Iseo – Valcamonica.

Sono facilmente raggiungibili anche con i mezzi pubblici: la Ferrovia Nord Linea Brescia-Iseo-Edolo (stazione ferroviaria di Brescia) e le Ferrovie Nord Milano Autoservizi (autostazione vicino alla stazione ferroviaria di Brescia) effettuano corse di treni regionali ed autobus nei giorni feriali e festivi a cadenza di circa 90 minuti (dalle ore 6.00 alle ore 22.00), collegando Brescia a Malonno in due ore.

[1] Mission stabilita dai soci della Cooperativa di Bessimo il 13.05.11, in sostituzione della precedente.

[2] L'art.4 dell'allegato A del D.G.R. Lombardia n° VIII/8496 del 26.11.08 prevede come obbligo dell'ente di *"dotarsi di un codice etico, dandone atto nella carta dei servizi, la cui violazione contestata per iscritto ed in assenza di giustificazioni ritenute valide, ad insindacabile e motivato giudizio dell'ASL, costituirà causa di risoluzione di diritto del presente contratto"*

Tipologia e modalità di accesso

L'Alloggio per l'autonomia di Malonno prevede l'accoglienza di madri in difficoltà e di donne vittime di violenza e maltrattamento con figli minori, oppure in stato di gravidanza. I minori accolti con le madri (la cui età è compresa preferibilmente tra 0 e 12 anni, di entrambi i sessi), sono per lo più sottoposti a Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria che li colloca in situazione protetta.

Per le donne in stato di difficoltà, accolte con i propri figli presso l'appartamento adiacente alla Comunità educativa, portatrici di patologia di dipendenza da sostanze o da alcol e/o con terapia sostitutiva agonista o antagonista è prevista una valutazione del caso necessaria a verificarne la compatibilità con il Servizio stesso prima dell'ingresso.

La capienza massima di accoglienza di madri e minori presso l'alloggio per l'autonomia autorizzato al funzionamento è di 4 persone.

Il Progetto Educativo proposto viene modulato sulle situazioni individuali e del nucleo, concordate con il Servizio Tutela Minori: la durata della permanenza è quindi variabile a seconda del Progetto Educativo Individualizzato costruito con il Servizio Inviante.

L'inserimento presso l'Alloggio per l'autonomia di Malonno avviene per accesso diretto: il Servizio Sociale inviante può contattare la Comunità educativa "Casa Mika" telefonicamente, mezzo e-mail o fax, presentando un quadro della situazione e delle persone (madre e minori) che necessitano di inserimento, seguito da una richiesta scritta formale da parte dell'Ente Affidatario del minore/i.

La Struttura, in seguito alla raccolta di informazioni e alla richiesta di inserimento, richiede una serie di documenti e riferimenti indispensabili per la gestione del caso, fornendo di conseguenza una risposta scritta in tempi rapidi (scritta e motivata in casi di diniego). In caso di accettazione, il Responsabile o un suo delegato, concorda con il Servizio inviante tempi e modalità d'ingresso e lo predispone, verificando che all'atto dell'inserimento del minore ci sia Verbale di Collocamento da parte di chi detiene la responsabilità genitoriale.

Entro i primi trenta giorni di permanenza presso l'Alloggio viene definito il Progetto Educativo Individualizzato del o dei minori insieme al Servizio di competenza, che viene firmato e sottoscritto per condivisione da tutti i soggetti coinvolti, ovvero legalmente tenuti ed autorizzati, tra i quali la madre con il minore collocata.

Viene inoltre definito il Progetto Educativo Individualizzato della donna / madre stessa, con obiettivi generali e specifici tarati sui bisogni emersi, verificati e ridefiniti nel tempo e dalla stessa sottoscritti per condivisione.

La retta per la permanenza residenziale dei minori e delle madri è a carico dei Servizi Sociali del territorio di provenienza/residenza. L'importo della retta è pubblicato sul sito internet della Cooperativa di Bessimo, alla pagina www.bessimo.it/utenza.html ed è a tutti visibile in un qualunque momento.

Per l'anno 2023 le *rette*[3] per *l'Alloggio per l'autonomia* sono state così determinate:

- **Minori inseriti con la madre: 74,28 Euro IVA esc. / 78,00 Euro IVA inc.**
- **Donne adulte e madri: 64,28 Euro IVA esc. / 67,50 Euro IVA inc.**

L'Alloggio per l'autonomia vuole essere un luogo d'incontro e di vita nel quale vengono individuati i bisogni e vengono sviluppati Percorsi Educativi attraverso un accompagnamento da parte dell'equipe. L'alloggio per l'autonomia vuole configurarsi come un'esperienza educativa rivolta a donne in stato di gravidanza o a madri con i loro figli provenienti da nuclei famigliari che presentano disagio grave e che, per i motivi più vari, non possono continuare a vivere nell'ambito di provenienza.

La Cooperativa di Bessimo è responsabile per la corretta applicazione delle indicazioni contenute all'interno della Legge sulla Privacy; a tale riguardo garantisce ed assicura il trattamento e l'utilizzo della documentazione personale dei singoli utenti esclusivamente per gli scopi relativi alle attività di assistenza prestate, e la non divulgazione a terzi delle informazioni contenute all'interno dei documenti sopra specificati, se non preventivamente autorizzato dall'utente stesso.

[3] E' possibile stipulare specifiche convenzioni tra Aziende Consortili o Servizi Sociali Invianti e la Cooperativa di Bessimo (come quella già attualmente in vigore con ATSP di Breno) in merito alle rette, dietro richiesta dei Servizi Sociali e valutazione poi della Cooperativa di Bessimo.

Autorizzazione e capacità ricettiva

L'Alloggio per l'autonomia di Malonno si configura come "alloggio per l'autonomia", con gli standard stabiliti dalla D.G.R. Lombardia n°6317 del 11.07.11 "INDICAZIONI IN ORDINE ALLA SPERIMENTAZIONE DEI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO PER LE UNITÀ DI OFFERTA SOCIALI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER MINORI", pubblicata in B.U.R.L. n°28 del 13.07.11.

L'unità di offerta è autorizzata al funzionamento a seguito della comunicazione preventiva di esercizio presentata dalla Cooperativa di Bessimo in data 23.12.2008 per n°4 posti.

Codice Struttura per l'Alloggio per l'autonomia: 31500SC0062.

Personale

Tutti i Servizi Residenziali della Cooperativa di Bessimo, tra i quali l'alloggio per l'autonomia di Malonno, rispondono alla classificazione ATECO: Codice 87.9 – Assistenza Sociale residenziale Macro Settore 7 – Sanità e Servizi Sociali.

Il personale dell'equipe educativa rispetta i requisiti previsti dall'autorizzazione al funzionamento, secondo normativa vigente in materia. Viene effettuata una supervisione quindicinale da uno psicologo. E' presente un Responsabile di servizio ed un operatore, entrambi part-time come previsto da normativa vigente.

Quando ritenuto necessario e valutato in collaborazione con i Servizi Invianti è possibile attivare la collaborazione con figure specialistiche, come la Psicologa dell'età evolutiva che collabora con la Comunità Casa Mika, previa valutazione ed integrazione della retta prevista.

L'equipe è supportata nel proprio lavoro educativo da alcuni volontari del territorio, regolarmente iscritti all'Associazione di volontariato "Casello 11", convenzionata con la Cooperativa di Bessimo.

Certificazione di Qualità

La Cooperativa di Bessimo ha ottenuto la Certificazione di Qualità da parte di SGS ITALIA[4], in base alla norma UNI EN ISO 9001 settore EA 38F (assistenza sociale).

Alcune informazioni generali sul Sistema Qualità della Cooperativa di Bessimo sono disponibili sul sito internet della Cooperativa alla pagina **www.bessimo.it/qualita**.

Le attività previste dal Sistema Qualità mirano essenzialmente ad ottenere:

- la costante soddisfazione dell'utente, del servizio inviante e degli operatori[5]
- l'ottimizzazione e miglioramento del servizio offerto
- la ricerca continua dell'efficienza ed efficacia della propria struttura organizzati

In tutti i servizi residenziali viene realizzata ogni anno una **rilevazione in merito alla soddisfazione dei propri ospiti**[6], al fine di ottenere le necessarie informazioni da analizzare e valutare, per attuare costanti azioni di miglioramento.

Per Casa Mika è previsto un apposito questionario di gradimento (allegato alla presente carta dei Servizi), pensato per gli ospiti minori "più grandicelli" e per le madri.

[4] SGS Italia è accreditata da ACCREDIA (il Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione)
[5] Utenti, Servizi Invianti e Operatori delle comunità terapeutiche sono gli Stakeholder (portatori di interesse) individuati dalla Cooperativa di Bessimo
[6] In allegato alla presente Carta dei Servizi è presente il Questionario Soddisfazione Utenti

L'alloggio per l'autonomia di Casa Mika

L'Alloggio per l'Autonomia di Casa Mika è una struttura domestica che si propone, attraverso l'accoglienza in un ambiente protetto e non giudicante, di stimolare e accompagnare le donne, in situazione di necessità, verso l'acquisizione di una maggiore autosufficienza e verso il riconoscimento dei bisogni dei propri figli per farsene carico ed acquisire così migliori e più adeguate capacità di gestione autonoma della genitorialità e quotidianità.

In particolare si propone di favorire la valorizzazione della dignità, il riconoscimento e la valorizzazione delle proprie risorse individuali, la fiducia in sé (realizzata anche attraverso la cura del proprio aspetto fisico, della propria salute, del proprio sé interiore), la gestione adeguata della quotidianità, del rapporto con la famiglia d'origine e con i parenti, la conoscenza e l'uso delle risorse esterne, la costruzione di rapporti e relazioni positive con gli altri (ospiti, personale, Servizi Sociali di riferimento, etc…), il rispetto dell'appartenenza culturale.

Offre inoltre un servizio aperto al territorio e in collaborazione continua con esso, favorendo la conoscenza e l'utilizzo della rete dei servizi territoriali, la ricerca e l'inserimento lavorativo per la madre e quello scolastico per il minore (ove anagraficamente idoneo).

L'Alloggio si pone prevalentemente come servizio di secondo livello per persone che siano minimamente in grado di accedere e gestire spazi e momenti di autonomia, ma si rende anche disponibile ad accogliere donne con figli, inviate dai Servizi Sociali, valutando situazioni di urgenza.

Le azioni educative e di sostegno si basano sulle caratteristiche e le disposizioni specifiche del singolo, e sono volte alla promozione della persona nella sua interezza affinché acquisisca gli strumenti necessari per divenire autonoma protagonista del proprio agire e possa così raggiungere la realizzazione più completa della propria identità favorendo al contempo il reinserimento nel tessuto sociale.

Per quanto riguarda l'aspetto sanitario, Casa Mika usufruisce per i suoi ospiti dei Servizi territoriali (Medico di Medicina Generale, Pediatra, Ospedale di Esine dell'ATS della Montagna per le visite specialistiche) a seconda delle necessità che caratterizzano la madre e i minori.

Inoltre Casa Mika collabora con le scuole dell'infanzia, la scuola primaria e media inferiore del comune di Malonno, dove i minori in carico sono regolarmente iscritti e frequentanti. Sono mantenuti inoltre i rapporti con la questura di Brescia in caso di necessità relative ai permessi di soggiorno.

L'inserimento presso l'Alloggio per l'Autonomia

L'inserimento di una nuova ospite con i propri figli (se presenti) avviene, dopo aver ottenuto la richiesta formale di inserimento e la descrizione del caso da parte del Servizio Inviante (nonché tutta la documentazione richiesta in fase di inserimento), preferibilmente nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, ma in alcune situazioni urgenti o particolari l'inserimento può avvenire nelle giornate di sabato o domenica. La Responsabile di Servizio o chi ne fa le funzioni concorda con i Servizi Invianti il giorno e la modalità d'ingresso, richiedendo per lo stesso il Verbale di Collocamento debitamente sottoscritto dall'Ente affidatario riguardante i minori (eventualmente inseriti con la madre).

Ogni educatore (case manager) si assume, in modo più mirato, l'osservazione e la presa in carico di ogni singola donna e bambino ed è delegato alla gestione e compilazione / aggiornamento della Cartella Informatizzata, in particolar modo del Progetto Individualizzato PI e del PEI, debitamente sottoscritto dalla Responsabile del Servizio e condiviso / sottoscritto dalla mamma stessa

Spese individuali

Casa Mika provvede a fornire vitto e alloggio, prodotti di base per l'igiene personale, spese per uscite di gruppo e/o ricreative. Sono a carico dell'utente adulto e/o della famiglia tutte le spese personali di qualsiasi altra natura (tabacco, spese per corrispondenza, farmaci, vestiti, accessori per l'igiene e l'estetica personale non fornite dal Servizio, spese per uscite personali, ecc.), eventuali spese straordinarie, pagamenti arretrati e/o multe, cure mediche ed odontoiatriche specialistiche, spese legali.

Casa Mika resta disponibile, per le persone indigenti e con accordo scritto tra le parti, a comprendere e sostenere spese per l'acquisto di tabacco e farmaci previa verifica dello stato di indigenza e successiva autorizzazione da parte del Responsabile della struttura.

Poiché il denaro inviato da parte di familiari o amici all'utente è personale, non è possibile intestare vaglia o assegni alla comunità o alla Cooperativa di Bessimo. Il vaglia postale intestato all'utente sarà incassato dalla stessa ed il denaro verrà registrato su un apposito modulo. All'atto della dimissione tutto il denaro verrà riconsegnato all'utente, in quanto di sua proprietà.

L'utente può quindi utilizzare il proprio conto personale:

- per acquistare sigarette o tabacco (l'eventuale limiti di spesa viene concordato dallo staff) ;
- per tutte le altre spese personali, senza un limite di spesa settimanale (sarà lo staff a supervisionare tali spese);

Casa Mika provvede a tutte le spese legate al vitto e all'alloggio, nonché alla presa in carico, dei minori ospitati. Nello specifico la comunità si fa carico delle spese legate all'alimentazione e all'igiene personale dei minori di qualsiasi età, delle spese legate all'attività scolastica (compresi la cancelleria ed i trasporti), dei costi legati agli aspetti sanitari (accompagnamenti e farmaci compresi) nonché delle spese per attività educative e ricreative. Si intende però precisare che per quanto riguarda le rette scolastiche sono da intendersi comprese tutte quelle legate alla Scuola dell'Obbligo, compresa la retta per la Scuola dell'Infanzia esterna (3-6 anni) e buoni pasto relativi; non sono invece erogate e comprese le rette per l'eventuale Asilo Nido esterno, offerto come servizio all'interno della Struttura stessa.
Per i dettagli legati a quanto incluso nella retta giornaliera di permanenza dei piccoli ospiti della comunità si rimanda alla specifica tabella "Le prestazioni offerte" a pagina 10.

Relazioni con la famiglia e con l'esterno

Casa Mika include nel proprio Progetto Educativo la valorizzazione della relazione degli ospiti (mamme e bambini) con la propria famiglia d'origine e si impegna a tenere conto ed a rispettare, per quanto possibile, lo stile educativo e la cultura di provenienza del minore.

I famigliari hanno diritto di avere contatti con i propri cari, secondo tempi e modalità definite però nei Progetti Educativi, sottoscritti e concordati in itinere con i Servizi Sociali invianti e rispettosi delle Prescrizioni dettate dal Tribunale dei Minorenni di competenza.

Ogni Progetto Educativo (che sia della mamma o del minore) è infatti individualizzato ed unico nel suo espletamento. Pertanto, considerando i minori e le madri ospitati soggetti di una reta famigliare che va oltre il singolo, Casa Mika si impegna a promuovere dialogo e collaborazione con le famiglie d'origine. Il tutto però secondo tempi e modalità definiti dai Progetti stessi ed in particolare dal Servizio Sociale e/o dall'Autorità Giudiziaria di competenza.

Nella consapevolezza che il ruolo dell'equipe educativa di riferimento consiste anche nel facilitare il processo di riappropriazione delle competenze genitoriali, si cerca di individuare, a partire dalle specificità di ogni caso, le modalità più efficaci per avviare una collaborazione tra la madre e la rete parentale del minore esterna (ad esempio padre e nonni).

Il Progetto Educativo Individuale

Ogni donna e minore accolti nell'Alloggio per l'autonomia divengono dal momento del loro ingresso utenti del Servizio. Viene particolarmente curata da parte della Struttura la fase di accoglienza per agevolarne il processo di familiarizzazione con l'ambiente e con le persone al suo interno ospitate, nonché con gli educatori.

Ogni madre e minore inserito nell'Alloggio per l'autonomia ha una propria Cartella Personale Informatizzata (Cartella SocialAid della piattaforma Infopoint di Ciditech, conforme a tutte le normative vigenti in materia), all'interno della quale è contenuto il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con la raccolta dei bisogni, la documentazione associata e la traccia di tutti gli interventi attuati. Tale Progetto viene definito e co-costruito dall'equipe educativa, dalla madre e dai Servizi Sociali territorialmente competenti, a cui per lo più il minore è affidato da provvedimento del Tribunale per i Minorenni, tenendo conto della storia e dei bisogni del minore stesso. Il PEI è gestito dall'educatrice all'infanzia case-manager della madre e del minore, assegnata dal Responsabile della Struttura al momento dell'ingresso dello stesso, e prevede la definizione di obiettivi personalizzati, individuati sui singoli bisogni dell'adulto e del bambino, regolarmente verificati.

Il Progetto Individualizzato prevede un intervento educativo da parte dell'equipe di riferimento; ma la stessa equipe educativa può decidere di integrare il proprio operato con quello di una psicologa dell'età evolutiva ad orientamento psicodinamico relazionale (con la quale ha un rapporto di collaborazione) che, dietro valutazione degli educatori e del Responsabile in accordo con i Servizi Invianti, può intervenire nel Progetto ed osservare da un punto di vista psicologico la relazione parentale e lo stesso minore, offrendo indicazioni utili alla madre ed agli educatori. L'intervento e l'integrazione del lavoro educativo da parte della psicologa dell'età evolutiva sono soggetti ad integrazioni di retta da parte del Servizio Inviante.

Il Progetto Individualizzato parte dall'ipotesi di un percorso di crescita dall'inserimento nell'Alloggio (tempi, scadenze, curriculum scolastico, rientri e rapporti con la famiglia), senza trascurare di raccogliere notizie circa le esperienze precedenti.

Tre sono quindi gli elementi che sono sempre presenti nella realtà di ogni madre e minore e che l'educatore tiene in considerazione: il passato, il presente e il futuro. Il passato è ciò che è stato vissuto, con risvolti positivi e negativi. Il presente offre gli elementi del "qui ed ora" sul quale progettare e costruire, ponendo le basi per un futuro che spera e vuole essere espressione di crescita.

L'alloggio per l'autonomia di Casa Mika, pone le proprie basi metodologiche su:

- relazione educativa, affettiva ed autorevole con l'educatore;
- ambiente con una logica familiare (corresponsabilità e compartecipazione);
- valorizzazione della quotidianità;
- ambiente stimolante e propositivo;
- metodologia educativa attiva, dinamica, esperienziale (attività ludiche, ricreative, di servizio);
- valorizzazione del gruppo come risorsa;
- percorso scolastico esterno alla struttura;
- rispetto delle regole definite dal servizio con il coinvolgimento dei minori;
- attività mirate ed idonee ai bisogni di ciascun bambino;
- recupero delle risorse e funzioni genitoriali della madre e della famiglia del minore.

Strumenti fondamentali di lavoro per gli educatori all'infanzia con i minori sono quindi: l'osservazione, la relazione, l'organizzazione della quotidianità, i colloqui individuali a cadenza settimanale con le mamme, l'eventuale partecipazione di gruppi a tema, la gestione delle diverse responsabilità e la gestione delle diverse responsabilità.

Le parole chiave dell'intervento educativo dell'Alloggio per l'autonomia di Casa Mika

Casa Mika riconosce i minori quali portatori di diritti, il primo fra tutti quello di essere bambino. Riconosce le madri quali portatrici di diritti e di doveri, in primis quello di essere o diventare una madre sufficientemente adeguata e donne capaci di gestire la propria autonomia di vita.

Casa Mika può sintetizzare l'impegno e l'accoglienza nei confronti dei propri ospiti in quattro concetti chiave:

- RISPETTO richiesto e ricevuto nei confronti di ospiti, personale in servizio, ambienti e regole interne. Il rispetto è coltivato e ricercato, è al centro di ogni semplice interazione quotidiana e di tutte le relazioni significative costruite nello spazio e nel tempo. E' condizione sine qua non all'interno di ogni Progetto, anche rivolto ai più piccoli.

- TUTELA DEI DIRITTI ovvero il diritto all'educazione, alla salute e alla cultura, il diritto alla protezione da ogni abuso, il diritto di vedere rispettata la propria personalità e dignità. Diritto alla crescita e alla serenità.

- LIBERTA' DI ESPRESSIONE, ovvero il diritto ad avere un'opinione e a poterla esprimere liberamente, il diritto a scegliere responsabilmente per il proprio presente e futuro ed esprimere le proprie idee a riguardo.

- ASSERTIVITA' ED EDUCAZIONE, nei confronti degli altri e di sé stessi, degli spazi e dei momenti comuni e di tutto ciò che di intimo e privato la Comunità garantisce ad ognuno, grande e piccolo.

L'Alloggio per l'autonomia di Casa Mika ha un proprio regolamento interno, che governa la civile convivenza tra ospiti grandi e piccoli e che viene regolarmente rivisto e condiviso con gli stessi all'interno del Progetto Educativo. Lo stesso è disponibile per i suoi ospiti direttamente all'interno del Servizio.

Le prestazioni offerte

L'Alloggio per l'autonomia a fronte della corresponsione della retta giornaliera, offre in dettaglio i seguenti servizi:

PRESTAZIONE	COMPRESO	NON COMPRESO	FORNITO CON MAGGIORAZIONE
VESTIARIO		X[7]	
SPESE SCOLASTICHE	X[8]		
SPESE RELATIVE AI TRASPORTI ORDINARI	X		
SPESE ODONTOIATRICHE PER CURE RIGUARDANTI LA CONSERVATIVA, L'ENDODONZIA E LE AVULSIONI DENTARIE		X	
SPESE ODONTOIATRICHE PER TERAPIE ORTODONTICHE E PER RIABILITAZIONI DI TIPO PROTESICO		X	
SPESE RELATIVE ALL'ACQUISTO DI OCCHIALI E LENTI PER LA CORREZIONE VISIVA		X	
SPESE PER ATTIVITA' RICREATIVE E VACANZE	X[9]		
TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO SCOLASTICO	X		
IN CASO DI RICOVERO OSPEDALIERO VIENE GARANTITA LA PRESENZA DI UN OPERATORE IN OSPEDALE			X[10]
VIENE PRATICATO SCONTO PER FRATELLI		X	
IN CASO DI RIENTRI PERIODICI PRESSO LA FAMIGLIA E' PREVISTA UNA RIDUZIONE DELLA RETTA		X	
IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA SUPERIORE ALLA SETTIMANA E' PREVISTA UNA RIDUZIONE DELLA RETTA		X	
PSICOLOGO / PSICOTERAPEUTA			X[11]
SPESE PER PANNOLINI	X		
SPESE PER LATTE ARTIFICIALE	X		

[7] Le spese relative alla biancheria intima personale ed al vestiario sono a carico della famiglia dell'utente oppure del Servizio Inviante. Solo in caso di effettiva necessità ed impossibilità economica, verificata dalla Responsabile del Servizio, la stessa può decidere di farsene carico.

[8] Comprese le rette per la Scuola dell'Infanzia (3-6 anni) e relativi buoni pasto. Non sono invece comprese le rette di Asili Nido esterni (0-3 anni) o Asili Sezione Primavera (2-3 anni), la cui frequentazione è facoltativa e non obbligatoria e di cui la Cooperativa di Bessimo non si fa carico.

[9] Si fa riferimento ai Grest estivi, attività sportive/ricreative parascolastiche all'interno di un apposito budget annuale della comunità.

[10] Se accompagnato dalla madre sarà questa a rimanere in ospedale; se il bimbo è inserito autonomamente ed il ricovero supera i 4 gg è prevista una richiesta di integrazione della retta giornaliera al Servizio Inviante.

[11] Su valutazione dell'equipe educativa e/con il Servizio Inviante ed in relazione al PEI del minore, con integrazione della retta giornaliera.

Gli Strumenti di assistenza e monitoraggio

Nel corso del trattamento residenziale gli utenti sono accompagnati, stimolati e sostenuti da alcuni strumenti fondamentali *La diversità di questi strumenti consente ad ogni utente di avere la possibilità di trovare il modo più congeniale per il proprio progetto di cura. L'utilizzo degli strumenti a disposizione è discrezionale e può variare in relazione al Progetto Individualizzato (PEI) di ogni ospite, sottoscritto e validato dal Servizio Sociale Inviante, nonché alla relativa retta quotidiana corrisposta.*

Gli strumenti che seguono sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

- *Strumenti educativi che caratterizzano l'alloggio*

La relazione educativa
La gestione dell'autonomia personale
La gestione del tempo libero
La gestione domestica dell'alloggio e dei pasti
La collaborazione con i Servizi Sociali
Il Fascicolo Personale Informatizzato

- *Strumenti individuali*

Colloquio della madre con l'educatore
Colloquio della madre con la Responsabile
Colloquio con lo psicologo (se concordato con servizio sociale inviante e dietro integrazione di retta)
Partecipazione a gruppi educativi
Gestione di responsabilità
Obiettivi individuali
Rientri in famiglia

Reclami ed osservazioni

Sia i servizi invianti che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al Progetto Educativo dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Cooperativa.

Il reclamo va segnalato tramite l'apposito modulo, che è scaricabile dal sito internet della Cooperativa www.bessimo.it, è disponibile presso ogni Comunità ed è allegato alla presente carta dei servizi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Reclami e osservazioni possono essere inviati, tramite l'apposito modulo:

- Scansionato via mail: qualita@bessimo.it
- Via fax: 030-2751681
- Per posta scrivendo a
  Responsabile Assicurazione Qualità
  Cooperativa di Bessimo ONLUS
  via Casello, 11
  25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI

(Allegato n.1)

Come previsto dal Sistema Qualità e come deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 7 giugno 2010 sia i servizi invianti che le utenti stesse ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile della Comunità terapeutica o del servizio competente. In ogni caso reclami e osservazioni possono essere inviati in forma scritta utilizzando il presente modulo al Responsabile Assicurazione Qualità, che provvederà ad aprire una Non Conformità ed a inoltrare il reclamo direttamente al Presidente o all'organismo che il Consiglio di Amministrazione avrà indicato per questo scopo.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni può essere inviato:

- scansionato via mail a qualita@bessimo.it
- via fax a 030-2751681
- per posta a Responsabile Assicurazione Qualità
  Cooperativa di Bessimo ONLUS
  Via Casello, 11
  25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

Il/La sottoscritto/a _____[12]

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- ☐ utente / ex utente
- ☐ familiare di utente / di ex utente _____[13]
- ☐ servizio inviante dell'utente _____[14]
- ☐ altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____[15]

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella Comunità terapeutica di _____[16]

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

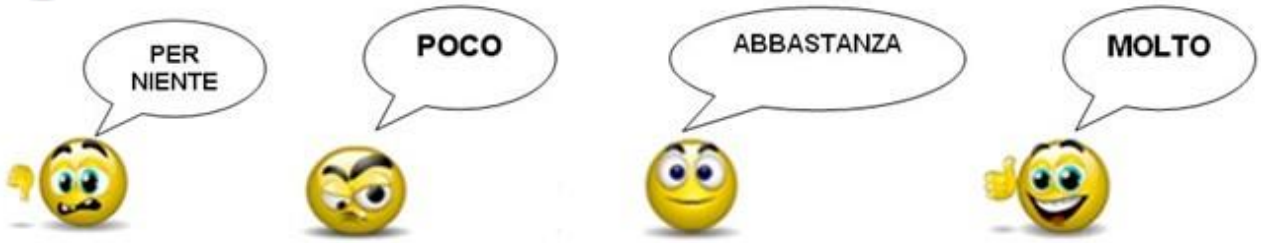
[12] Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio
[13] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[14] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[15] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[16] Indicare il nome / località della comunità terapeutica

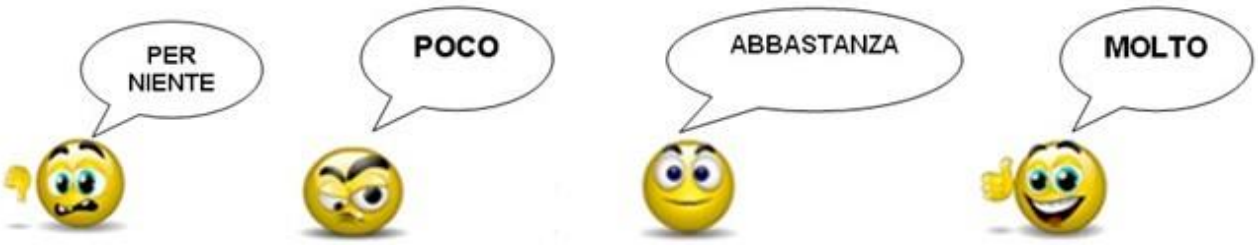
FAC SIMILE QUESTIONARIO GRADIMENTO RAGAZZI COMUNITA'

(Allegato n.2)

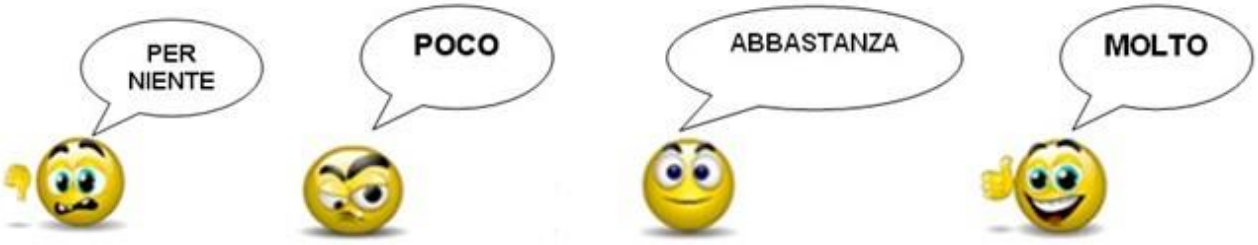
Quanto ti piace Casa Mika?
(stanze, colori, mobili, materiali e giochi a disposizione)

Quanto ti piace la pappa di Casa Mika?





Quanto ti sembra pulita Casa Mika?



Quanto ti sono piaciute le attività al di fuori della Comunità proposte quest'anno? (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)

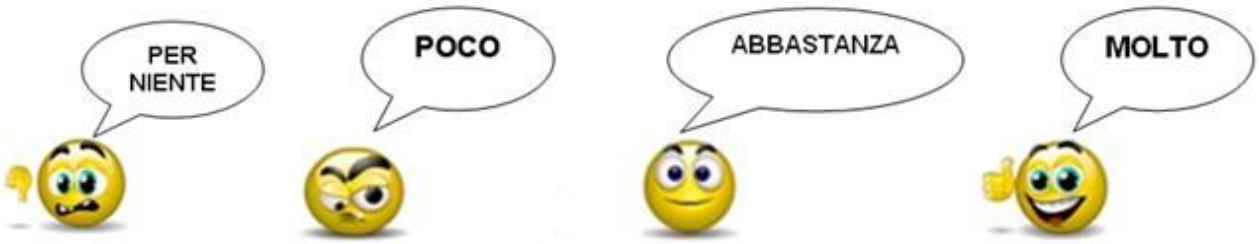
C'è qualcosa che ti è piaciuto in particolare?

_____

C'è qualcosa che non ti è piaciuto per niente?

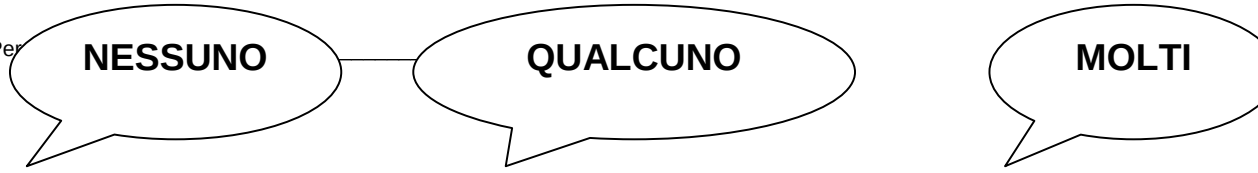
_____

Quanto ti trovi bene con gli altri ragazzi?

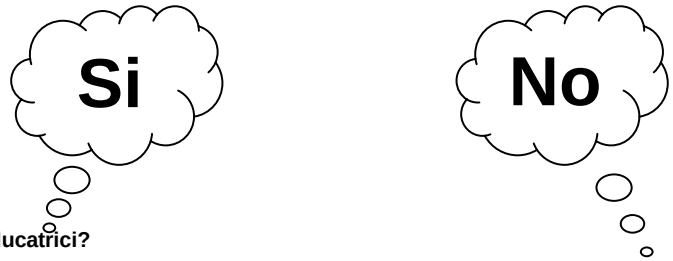


Da quando sei in comunità hai conosciuto nuovi amici e nuove amiche?

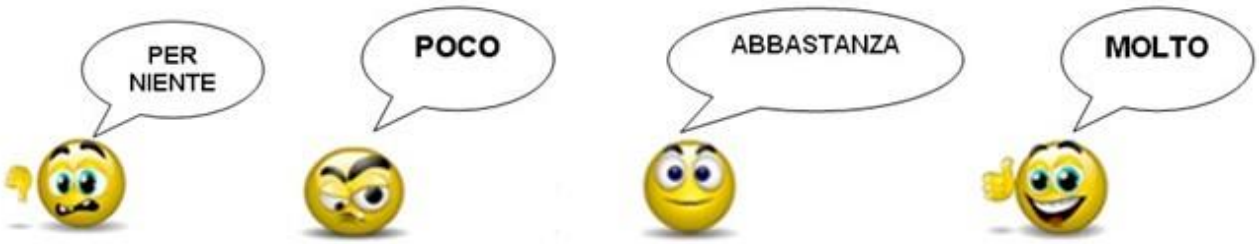
Per



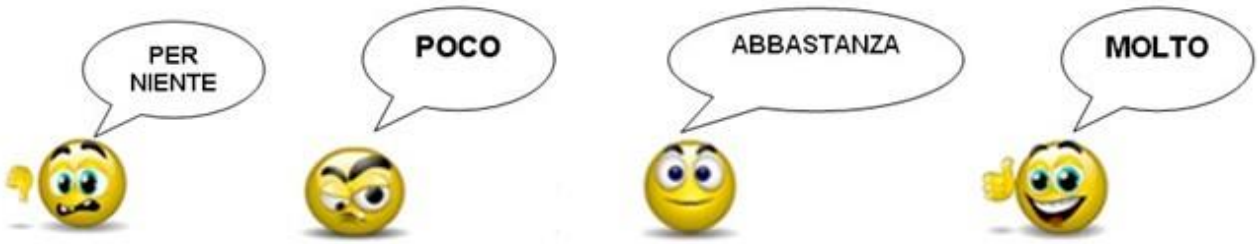
Hai mai invitato in Comunità un tuo amico o amica?



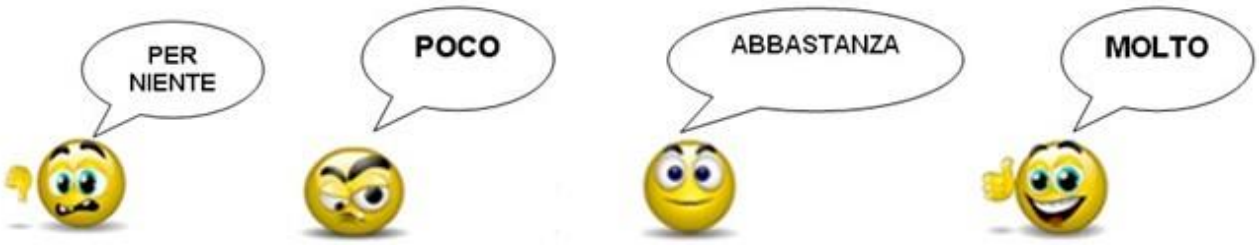
Quanto ti trovi bene con le educatrici?



Quanto pensi che le educatrici ti siano di aiuto nel rapporto con i Servizi Sociali?
Per esempio se hai qualche richiesta da fare all'assistente sociale.



Quanto ti trovi bene con i volontari?



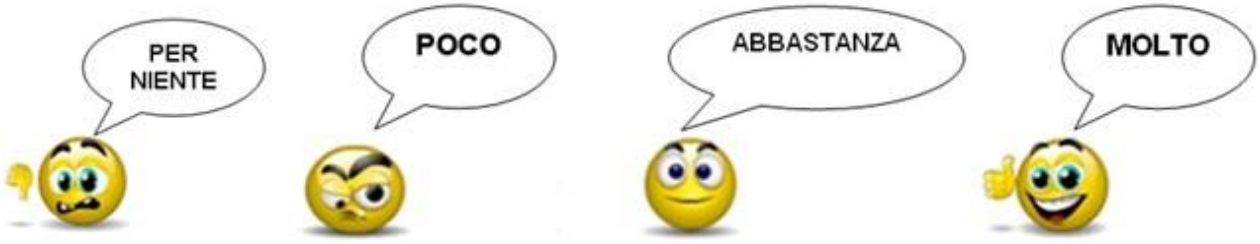
Prova a dirci 5 cose che in Comunità tutto sommato ti fanno stare bene o ti sono di aiuto:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

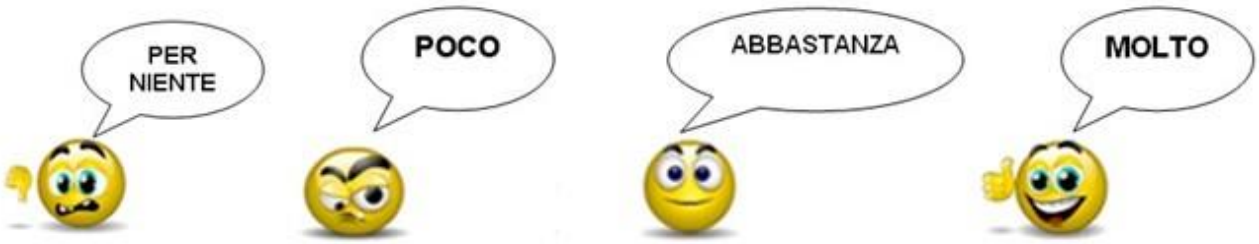
Prova a dirci 5 cose che in Comunità invece ti fanno stare male:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

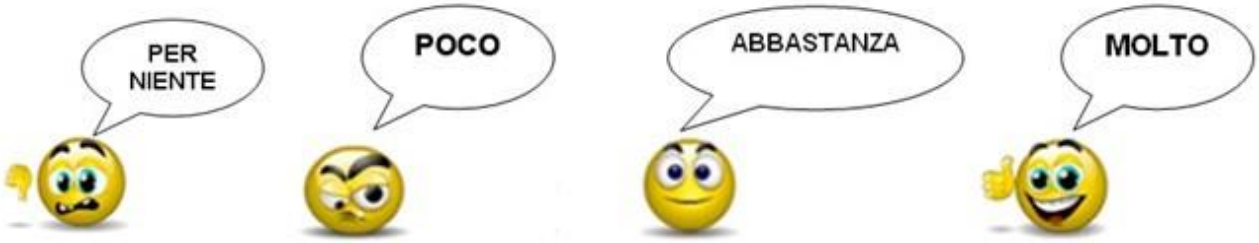
Quanto ti piacciono gli orari della Comunità?



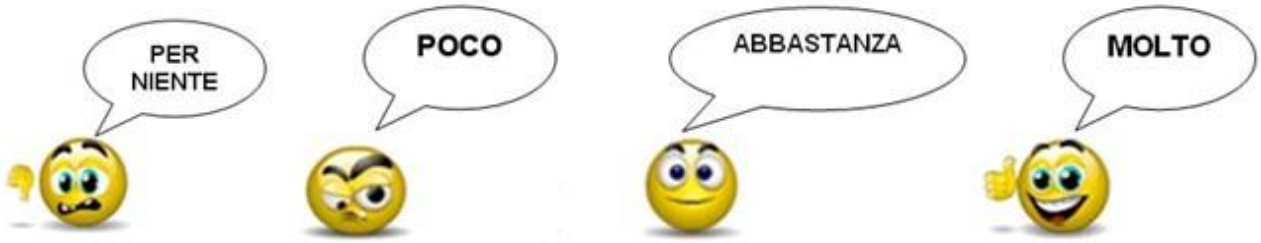
Quanto ti piacciono le cose che devi fare per te stesso/a? Per esempio la doccia serale, riordinare la tua stanza, i compiti di scuola, ecc.



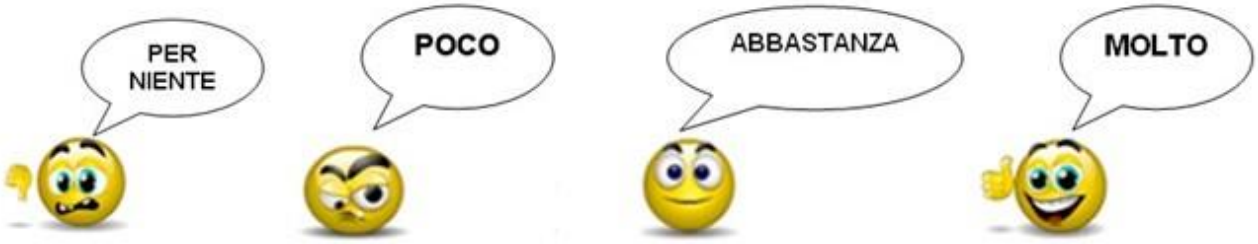
Quanto ti piacciono le cose che devi fare per gli altri?
Per esempio apparecchiare e sparecchiare, condividere le cose e le attività, ecc.



Quanto ti piacciono le disposizioni del servizio sociale?
Per esempio le telefonate, le visite, ecc.



Rispondere a queste domande ti è in qualche modo servito, anche solo a riordinare i pensieri?



DATA DI COMPILAZIONE _____