



CARTA DEI SERVIZI

Comunità di tipo familiare Maria Giovanna Nani - "Mercurio"

Data redazione 01/02/2021

Revisione: 00



CARTA DEI SERVIZI

**Comunità di tipo familiare Maria Giovanna Nani -
"Mercurio"
Via delle Carre, 20 Massa (MS)**

Data redazione 01/02/2021
Revisione: 00

*“Percorrere insieme un percorso
per attraversare e superare
le avversità
e raggiungere una nuova meta”*

INDICE

Premessa

1 CHI SIAMO

- 1.1 Le nostre radici
- 1.2 Valori e principi ispiratori di riferimento
- 1.3 Radicamento e relazioni sul territorio

2 L'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

- 2.1 L'organizzazione degli spazi interni
- 2.2 Organizzazione spazi esterni

3 L'UTENZA A CUI SONO RIVOLTI I NOSTRI SERVIZI

- 3.1 Rispetto delle esigenze culturali e religiose
- 3.2 Modalità di ammissione e dimissione
- 3.3 Servizi alberghieri
- 3.4 Convenzione con studi medici DICRA

4 LA GESTIONE ORGANIZZATIVA

- 4.1 Presenza, numero di operatori e rapporto con gli ospiti
- 4.2 Equipe: profili professionali
- 4.3 Responsabile di struttura: funzioni e deleghe
- 4.4 Figure di supporto
- 4.5 Supervisione
- 4.6 Formazione e aggiornamento del personale

5 IL MODELLO EDUCATIVO ATTUATO

- 5.1 Azioni progettuali

6 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

- 6.1 Il sistema di autovalutazione e verifica: miglioramento continuo
- 6.2 Dettagli dei servizi garantita dalla comunità
- 6.3 Servizi aggiuntivi a carico del Servizio inviante
- 6.4 Modalità di documentazione e conservazione dei dati
- 6.5 Reclami / Elementi migliorativi

7 RIFERIMENTI E CONTATTI

8 RESPONSABILE DELLA SICUREZZA

9 Documenti allegati

- Piantina e spazi interni
- Modalità di computo e riscossione del contributo economico
- Profili professionali

Premessa

La **Società Cooperativa Sociale L'Abbraccio** ha progettato il proprio servizio avendo come base fondante i seguenti indirizzi:

- la normativa vigente nazionale e regionale;
- le linee guida e gli obiettivi condivisi nel progetto quadro redatto dai servizi territoriali e le differenti programmazioni: regionale, provinciale e comunale, relative alla tutela e promozione dei diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.

Riteniamo che "la carta dei servizi" è il principale strumento della Cooperativa per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di intervento, è stata pensata inoltre per essere uno strumento che permetta di effettuare un controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Detto documento che definisce gli standard di qualità dei servizi erogati sarà aggiornato periodicamente dalla nostra Cooperativa, dopo aver "vissuto" le esperienze di accoglienza.

1. Chi siamo

1.1 Le nostre radici

L'Abbraccio è una Cooperativa Sociale, con sede a Montignoso, in provincia di Massa (MS), iscritta all'Albo Società Cooperativa con il numero C125520. Il campo in cui opera è il disagio psichico e sociale, affettivo e relazionale di donne e bambini, con particolare riguardo alle situazioni madre-figlio. Nel territorio in cui opera la Cooperativa, la zona compresa fra la provincia di Massa Carrara e le provincie limitrofe La Spezia e Lucca, sempre più spesso emergono casi di maltrattamenti, psicologici o fisici, verso donne e bambini, violenza assistita come pure situazioni di degrado socio-economico che deprimono la persona umana. L'Abbraccio si propone di offrire, attraverso il proprio aiuto, a tutte queste persone, una nuova opportunità di riscatto, attraverso un percorso di recupero, affiancando le persone ad operatori qualificati e sensibili.

I soci fondatori provengono da esperienze legate al mondo del sociale, dell'educazione, della solidarietà e psicologico.

La Cooperativa è orientata prevalentemente all'aiuto di donne sole con disagi o difficoltà, gestanti e nuclei monogenitoriali e vuole sviluppare ed offrire strumenti e servizi con particolare attenzione e sensibilità verso: l'accoglienza di mamme (gestanti e/o con figli piccoli) con difficoltà a percepire la propria identità genitoriale e con il bisogno di essere sostenute in un percorso di crescita individuale e relazionale con i propri figli.

Le persone accolte potranno contare su relazioni familiari e comunitarie oltre che su un intreccio di professionalità che supportano le personali carenze e le aree di crescita nell'ambito della genitorialità. Così facendo, durante la permanenza nella comunità di tipo familiare, oltre e al di là degli obiettivi previsti dal progetto di vita, si traccia un cammino di crescita, fatto da tanti piccoli passi quotidiani, in un contesto ricco di relazioni e intrecci di livello differenti che vuole valorizzare le peculiarità, le ricchezze di ogni persona. Oltre all'Educatore e allo Psicologo di riferimento - *punto di stabilità indispensabile su cui fare leva per un cambiamento e crescita significativi* -, le persone accolte possono relazionarsi con tutti gli abitanti della comunità, che nel nostro caso saranno ospitati in altri appartamenti della stessa struttura.

La nostra Cooperativa ha ottenuto l'accreditamento dal Comune di Massa in data 23/01/2019 per l'apertura della sua prima **Casa Accoglienza** per gestanti e/o madri con minori denominata "**La Magnolia**", situata in Via Aldo Salvetti, 6 - 54100 Massa (MS).

Ha aperto la seconda struttura **Comunità a dimensione familiare** per gestanti e/o madri con minori denominata "**Il Ponte**", situata in Via del Popolo, 64 - 54011 Massa (MS) - SCIA Protocollo N.0007031/2020 del 29/10/2020 inviata Unione di Comuni montana Lunigiana.

1.2 Valori e Principi ispiratori di riferimento

I soci fondatori che compongono la Cooperativa Sociale L'Abbraccio hanno scelto di vivere la loro vita cercando di seguire i valori di fratellanza, altruismo, umiltà, attenzione all'altro, rispetto delle persone nelle loro specificità, comunione, spirito di sacrificio, generosità.

Questi valori, che animano i componenti della Cooperativa, rimangono fondamentali anche per le nuove professionalità che entreranno a far parte della nostra struttura. Proprio sulla base di questi valori vengono accolte le persone in difficoltà e viene condiviso ciò che c'è di più prezioso: l'amore che nutre ogni relazione e che riesce a dare sostegno e stabilità a bambini piccoli, adolescenti e giovani madri spaventate, traumatizzate o confuse.

Questi stessi valori e principi sono un'importante caratteristica considerata anche per le selezioni e gli inserimenti delle persone che operano nella Cooperativa (soci lavoratori e volontari).

Il confronto e la comunione favoriscono ed educano la condivisione, l'accoglienza e l'apertura all'ascolto dell'altro, l'abolizione del giudizio distruttivo sostituendolo con la correzione fraterna ed educativa. Garantiamo un'attenzione privilegiata e uno spazio riservato ad ogni persona che desidera portare sé e la propria cultura alla Cooperativa per condividere i differenti valori e costumi, al fine di arricchirsi ed uscire da una logica di assolutismo e verità immobile. Offrire un esempio di vita e di relazione su dimensione familiare, permette alla persona accolta, attraverso differenti livelli di relazione e referenti, di essere contenuta, accompagnata, educata e sostenuta, nel rispetto della propria sensibilità e tolleranza emotiva.

Responsabilizzare la persona adulta accolta ad una percezione di identità personale adeguata. Ecco perché l'attenzione si sofferma in primis sul lavoro di sostegno della "persona" che è tale prima di essere, ad esempio, genitore, per poi parallelamente, sensibilizzarla al ruolo materno e al suo significato. Responsabilità anche verso il proprio corpo, la cura e l'igiene personale; l'attenzione e lo sviluppo di una sensibilità che deve portare ad un sereno reinserimento nel tessuto sociale. I passaggi di crescita sono favoriti a volte con il linguaggio verbale, a volte con l'esempio e con il coinvolgimento esperienziale.

Attenzione e importanza alla persona, perché ogni essere umano ha un valore in sé che è solo in parte visibile e, quindi, nella consapevolezza che non è possibile conoscerlo a pieno; ci si pone inizialmente in un'ottica di osservazione per poter valorizzare le risorse che ha e sostenerla nel superare i propri disagi/limiti. E' consentito ad ognuno di professare la propria fede, nel rispetto degli altri e di vivere secondo i propri riti/valori e, se lo desidera, è invitato a rendere partecipe e a condividere con il resto dei componenti della comunità di tipo familiare, la propria ricchezza culturale.

Ascolto attivo che è più che udire con le orecchie. Significa per noi porci in un'ottica di umiltà e ascolto dell'altro, cercando di entrare in empatia, nella sospensione del giudizio, per conoscere il mondo emotivo della persona e poterla accogliere a pieno, instaurando una relazione significativa e di sostegno che ci permetta di "guidarla" verso soluzioni di vita differenti e una presa di coscienza/consapevolezza maggiore di se stessa e della situazione che sta vivendo.

Contenimento, offrire quella base sicura che è mancata o è stata insufficiente nell'esperienza di vita della persona, cercando attraverso le cosiddette "esperienze emozionali correttive", di instaurare un rapporto di fiducia con l'altro permettendo una relazione significativa che nutre riconoscimento e contenimento degli stati emotivi anche nei loro apici, per consentire la possibilità di una reale elaborazione del trauma o del disagio progredendo verso un'esperienza più fluida di relazione e di approccio al mondo esterno.

Valorizzazione delle risorse di ogni persona: nella convinzione che ognuno di noi abbia delle ricchezze e dei valori che possono germogliare se adeguatamente coltivati, ci proponiamo non solo di accogliere, ma di favorire tale crescita personale con la scoperta giornaliera delle proprie risorse interne. Più la persona inizia a conoscersi e a riconoscersi, più "si radica" e può iniziare a riscoprire il proprio Io, la propria identità e quindi la forza per proseguire la propria strada in autonomia.

Far prendere **coscienza alla persona dei propri limiti** e supportarla ricercando strategie di contenimento e/o riduzione adeguate: sapere riconoscere i propri limiti è il primo e importante passo per "mettersi in sicurezza". Averne consapevolezza e accettarli pone le basi per poter lavorare sulla crescita personale. La consapevolezza di ciò che non sappiamo fare o di ciò che ci spaventa è la premessa indispensabile per darci un'opportunità, a volte risolutiva, che consiste nel permettere a qualcuno di aiutarci.

1.3 Radicamento e relazioni sul territorio

Le relazioni di rete

La Cooperativa l'Abbraccio essendo si pone l'obiettivo di instaurare una rete di relazioni e di scambio di esperienze, in grado di diventare un'autentica risorsa anche per l'accoglienza, ci proponiamo di attivare:

- rete di relazioni con comunità affini;
- rete di relazioni con comunità di accoglienza;
- rete di relazioni con il volontariato e l'associazionismo del territorio;
- rete di relazione con i volontari e le persone del territorio che frequentano la Cooperativa.

Le relazioni istituzionali

La Cooperativa sta consolidando significative e solide relazioni con i servizi territoriali (Comune, U.S.L., Società della Salute, Provincia, Istituzioni scolastiche, agenzie formative, associazioni) si impegna a partecipare alle attività promosse e/o coordinate dalle amministrazioni locali:

- iniziative di promozione dell'affido;
- reti di coordinamento provinciale delle comunità di accoglienza.

Le relazioni territoriali

La Cooperativa si sta inserendo nel contesto territoriale e beneficia della rete di relazioni (scuola, parrocchia, amicizie personali, ecc.). Tale contesto di relazioni risulta particolarmente facilitante nelle accoglienze di ospiti adulti e nuclei monogenitoriali, che risultano generalmente poveri di relazioni amicali o parentali sul territorio e scontano una forte difficoltà connessa a possibili pregiudizi culturali o razziali.

2. L'organizzazione degli spazi

La **comunità di tipo familiare Maria Giovanna Nani "Mercurio"** ubicata in Via delle Carre, 20 - 54100 Massa (MS) denominata "**Mercurio**" è un appartamento ubicato in una palazzina che sarà interamente adibita ad accogliere mamme con i propri figli. Questo appartamento è pensato per poter accogliere un solo nucleo monogenitoriale, avente una buona autonomia.

2.1 Organizzazione spazi interni

La Cooperativa L'Abbraccio ha come progetto quello di utilizzare tutta la palazzina ubicata in via delle Carre come comunità di tipo familiare, suddividendo gli appartamenti in base alle necessità, ovvero appartamenti che possano ospitare un solo nucleo familiare, come ad esempio l'appartamento "**Mercurio**" ed altri appartamenti, in fase di ristrutturazione/definizione dove si prevede l'inserimento di massimo numero tre nuclei familiari.

La Comunità di tipo familiare "**Mercurio**" è così composto: una camera da letto, un bagno, una cucina, un salottino addicente la cucina dedicato per il consumo dei pasti.

La Comunità di tipo familiare "**Mercurio**" può ospitare fino a 1 nucleo monogenitoriale.

La preparazione dei pasti può essere effettuata da parte di una cuoca o direttamente dalle persone ospitate nella comunità di tipo familiare, nella cucina della casa anche se, visto il progetto di semiautonomia, si indirizza come primo passaggio la cucina autonoma mantenendo aperta la possibilità di una cuoca laddove se ne ravvisi la necessità.

I pasti sono abitualmente consumati nella salottino adiacente alla cucina. Il salottino ha anche funzione di soggiorno/spazio di relazione.

L'Appartamento è ubicato al secondo piano della palazzina, e si accede tramite scale interne.

Nell'appartamento è installato un sistema di allarme, che copre ingresso appartamento, fotocamere e un rilevatore di fumo ubicato in cucina al secondo piano della palazzina, e si accede tramite scale interne.

2.2 Organizzazione Spazi esterni

Il palazzo, è delimitato con un muretto ed ha degli spazi verdi circa 300 mq. ed un cortile di circa 600 mq., questi spazi possono essere attrezzati per il gioco dei bambini e per la realizzazione di un orto didattico. Tutta la proprietà è recintata. L'ingresso al momento non prevede un cancello, ma si prevede entro la fine dell'anno 2021 l'installazione di un cancello per delimitare l'accesso.

3. L'utenza a cui sono rivolti i nostri servizi

In qualità di comunità di tipo familiare per gestanti e/o per madre con bambino, possiamo accogliere gestanti e/o madri con bambini. Tali nuclei, al momento dell'ammissione, si trovano in situazione di fragilità, di disagio o di difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali, eventualmente sancita da un provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

La Cooperativa L'Abbraccio ha la finalità primaria di assicurare la tutela dei bambini che stanno per nascere o dei minori, investendo, a tale scopo, soprattutto sul sostegno e sullo sviluppo delle capacità genitoriali. Offriamo a gestanti, madri e ai minori, una situazione protetta dove potere realizzare, con il sostegno degli Operatori della Comunità e dei Servizi, una rilettura della propria situazione personale e familiare, un'integrazione o reintegrazione della propria dimensione sociale e genitoriale e la possibilità di concretizzare un progetto di vita autonomo e adeguatamente tutelante per i figli. La comunità di tipo familiare "**Mercurio**" della Cooperativa L'Abbraccio può ospitare fino a 1 nucleo monogenitoriale. Nel caso in cui, in accordo con i Servizi Sociali inviati, si valuti la necessità di attivare una copertura educativa ad hoc, calibrata sulle specifiche esigenze del nucleo

(per esigenze sanitarie e/o per peculiarità del progetto di vita), la Cooperativa si rende disponibile ad attivare un supporto educativo extra, in aggiunta a quanto espressamente previsto dalla normativa in vigore. Viene garantita una copertura assicurativa per i minori e gli adulti accolti in struttura, contro i danni provocati a terzi nonché per eventuali danni derivati agli stessi.

3.1 Rispetto delle esigenze culturali e religiose

La Cooperativa, anche nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, si adopera, in collaborazione con i Servizi Sociali, per attivare, al bisogno, e soprattutto per i bambini e ragazzi stranieri, una figura professionale con competenze linguistiche e culturali. Tale figura collabora con gli educatori per facilitare la comunicazione con il minore e il suo nucleo familiare, nonché per l'eventuale espletamento delle pratiche relative alla permanenza sul territorio Nazionale, per la conoscenza ed utilizzo delle risorse del territorio, per l'accompagnamento nei percorsi di accesso al lavoro, alle opportunità formative, ai servizi sanitari e scolastici.

3.2 Modalità di ammissione e dimissione

Inserimento: fasi operative

Le richieste di inserimento possono essere fatte in uno dei seguenti modi:

- telefonando al numero di cell. 327.8281750 - 335.1217569
- inviando una mail a: info@labbracciocoopsoc.org

Alla richiesta telefonica da parte dei Servizi, qualora vi sia disponibilità di accoglienza segue l'invio di una relazione scritta in cui si delineano le problematiche della madre e del/i bambino/i. Tale richiesta è esaminata dal Responsabile di struttura e dal Coordinatore tecnico (Responsabile del servizio Accoglienza).

Esaminata la relazione, gli obiettivi e i tempi del progetto proposto, viene concordato un incontro tra i Servizi inviati e la Cooperativa, per confrontarsi su di una prima stesura del progetto di vita e/o del progetto educativo proposto dagli stessi (ove ritenuto possibile, anche con gli ospiti entranti) organizzando una giornata di conoscenza della comunità di tipo familiare, sia con gli Operatori sia con gli ambienti stessi della struttura e, laddove presenti, anche con gli altri nuclei ospitati negli appartamenti.

Viene poi trasmessa via fax, PEC o via mail, la conferma dell'ammissione in struttura (Determina/Impegno di spesa).

All'effettivo ingresso, viene aggiornato il registro degli ospiti e la Cooperativa ne dà comunicazione sia al Servizio inviante che al Servizio sul cui territorio è situata la struttura.

Il Responsabile di struttura ed il Coordinatore tecnico nonché il Responsabile del Servizio di Accoglienza sulla base delle informazioni sommarie del caso decidono l'assegnazione del caso in équipe.

Si richiede dopo l'accettazione da ambo le parti, relazioni scritte circa la situazione del nucleo nonché provvedimenti giudiziari ed altre relazioni di servizi coinvolti (in es. SERD, UFSMA, UFSMIA, Psichiatria ecc.) al fine di avere un quadro quanto più globale del nucleo sebbene questo sia sempre in evoluzione.

Entro i termini previsti dalla normativa in vigore, viene redatto una prima stesura del PEI (Progetto Educativo Integrato) - Progetto di vita, con il confronto dei Servizi. Dopo un'osservazione iniziale e in coerenza con quanto previsto dal progetto quadro redatto dai Servizi inviati, viene redatto il Progetto di vita/PEI definitivo. Se le capacità genitoriali sono fortemente compromesse verrà re-

datto un PEI per il/i minore/i che verrà integrato all'interno del Progetto di vita della madre.

La Cooperativa redige ogni due mesi una relazione di aggiornamento sul caso, ovvero almeno semestralmente come previsto dalla normativa. In ogni caso, al bisogno e su richiesta dei Servizi inviati, sarà redatta la relazione di verifica rispetto all'andamento del progetto e al raggiungimento degli obiettivi di vita.

Al momento dell'ingresso nella comunità di tipo familiare, si condivide:

- la visita agli spazi di accoglienza della struttura a tutti i componenti del nucleo, il giardino, la propria camera;
- il regolamento interno della Cooperativa (viene firmato per accettazione);
- si prende visione e viene consegnata alla madre copia della Carta dei servizi della Cooperativa;
- viene richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e alle riprese video/foto.

In un secondo momento, dopo l'inserimento nella casa, ed in ogni caso rispettando le esigenze e i tempi della madre, il Coordinatore tecnico e/o l'Educatore incontrano l'ospite: vengono condivisi nuovamente gli obiettivi del progetto di vita concordato in base alle direttive dei servizi inviati.

Di norma, una volta ogni due settimane il Coordinatore tecnico effettua un colloquio individuale con l'utente, al fine di analizzare l'andamento del progetto (obiettivi raggiunti, difficoltà) e si raccolgono eventuali richieste dall'ospite.

Di norma, una volta al mese, gli Operatori della Cooperativa incontrano gli Operatori dei Servizi inviati per la verifica dell'adeguatezza del progetto educativo riguardante l'ospite e per l'aggiornamento opportuno sul caso.

Gli Operatori si attivano per l'inserimento dei bambini presso le scuole del territorio (asilo nido, scuola materna, elementare e media), per le pratiche socio-sanitarie (pediatra, diario sanitario) e l'iscrizione ai servizi scolastici (trasporto, mensa, pre e post scuola se necessario). Inoltre predispongono, ove possibile, l'attivazione di percorsi formativi e/o di tirocini formativi, borse lavoro, in accordo coi Servizi Sociali inviati, per gli ospiti adulti che forniscano un attestato di competenze o qualifica professionale per un futuro inserimento lavorativo, garantendo, nel periodo di non frequenza scolastica, l'accudimento dei bambini.

Per garantire al bambino una vita sociale più serena possibile, la Cooperativa si attiva anche per le attività extra-scolastiche quali attività sportive, culturali e ludiche, previo accordo coi servizi sociali inviati.

Dimissione: fasi operative

Rispetto alle fasi conclusive del progetto di vita, quando cioè la madre e i bambini raggiungono le autonomie adeguate per poter affrontare una vita all'esterno della comunità di tipo familiare in effettiva autonomia e indipendenza, i Servizi inviati e il Coordinatore tecnico iniziano a programmare le azioni necessarie per rendere graduale l'uscita del nucleo e non creare un brusco distacco. Sempre in tale ottica, la Cooperativa si rende disponibile a favorire il proseguimento del progetto in una situazione di semi-autonomia in locali sul territorio, nelle strette vicinanze della struttura. Tale opportunità viene offerta per rendere graduale e non traumatico il distacco.

Si può inoltre monitorare la reale autonomia della madre all'interno di una situazione in ogni caso protetta.

Durante queste fasi che precedono la dimissione, l'équipe sostiene la madre e i bambini, anche contenendo paure o dubbi. L'obiettivo è quello di sostenere ed accompagnare nel rispetto dei tempi personali.

- Dopo la dimissione, la Cooperativa aggiornerà il registro degli ospiti.
- La Cooperativa ne darà comunicazione al Servizio sul cui territorio è situata la comunità di tipo familiare.
- Viene inoltre redatta e consegnata ai Servizi invianti una relazione di aggiornamento e di termine del progetto e viene consegnata l'eventuale documentazione prevista specifica.

3.3 Servizi alberghieri

La comunità di tipo familiare mette a disposizione delle ospiti e dei loro bambini il corredo necessario alla camera; in particolare vengono fornite: due paia di lenzuola con federe, per permettere almeno un ricambio una volta alla settimana; coperte (o piumoni nel periodo invernale); un adeguato numero di asciugamani personali, tale da consentirne il cambio tre volte la settimana; un accappatoio per la doccia sia per la mamma che per il bambino; il necessario per l'igiene personale (bagnoschiuma, shampoo, sapone per le mani e sapone per parti intime) anche con prodotti specifici e ipoallergenici, in caso di bambini piccoli.

La camera messa a disposizione è arredata con mobili e letti ma le ospiti possono personalizzarla con propri oggetti di arredamento (previo accordo con il Responsabile della struttura) ed eventualmente anche indicare la colorazione delle pareti che maggiormente desiderano.

Nel locale bagno si trova una lavatrice e nel ripostiglio, oltre a fungere come eventuale dispensa viene collocato l'asse da stiro. Le ospiti possono usufruirne per lavare i propri indumenti e il corredo personale che la comunità di tipo familiare, mette loro a disposizione. In casi particolari le operazioni di lavatura e stiratura possono essere eseguite da personale specializzato, anche esternamente alla Casa, ma, in generale questi sono compiti che le ospiti devono compiere da sole o con il supporto del personale interno, come parte integrante del percorso formativo.

Lo stesso concetto vale per quanto riguarda la cucina: i pasti verranno cucinati direttamente dalla mamma, per se stessa e per i bambini. Nel caso si presentasse la necessità, tuttavia, le pietanze potranno essere preparate da una cuoca, anche esternamente alla comunità di tipo familiare. Il necessario per cucinare le pietanze viene fornito dalla Cooperativa, tenendo conto delle esigenze particolari delle mamme e dei loro figli. Al momento della spesa da parte del personale della Cooperativa, può partecipare la mamma, in accordo con il personale e il responsabile della struttura. Le ospiti possono anche comperare alimenti personali, ma in questo caso è necessario che rispettino le indicazioni contenute nel Regolamento interno della comunità di tipo familiare.

Sempre nell'ambito di un percorso di crescita, la pulizia della propria camera deve essere effettuato dalla mamma, in alcuni casi coinvolgendo anche il proprio figlio/a, per trasmettere il senso di responsabilità sull'ordine e la pulizia personale e dell'ambiente in cui si vive. L'igiene personale e dell'ambiente è un momento fondamentale per la convivenza con gli altri, quindi la raccomandazione a tutte le ospiti e ai loro figli è quello di rispettare gli altri e lasciare sempre in ordine e puliti gli ambienti comuni, con particolare riferimento al bagno e alla cucina.

Due volte all'anno viene comunque garantita la pulizia e sanificazione della casa.

La Cooperativa intende mantenere uno standard di qualità alto dei servizi offerti alle ospiti e ai loro bambini.

3.4 Convenzione con studi medici DICRA

Per poter garantire una maggiore sicurezza e copertura medica la nostra Cooperativa ha siglato

una convenzione con il centro poliambulatoriale Dicra di Massa (MS) - Viale Eugenio Chiesa 2, www.centropoliambulatorialedicra.it.

La convenzione punta a garantire a mamme e bambini una serie servizi medici in caso di necessità che spaziano dalla diagnostica alle visite specialistiche, dalla cardiologia alla dermatologia con un tempo di risposta di 24 ore.

3.4 Centro Polifunzionale Maria Giovanna Nani

Progetto della Cooperativa è quello di realizzare un **"Centro polifunzionale Maria Giovanna Nani"** ubicato al piano terra dello stabile, sfruttando l'ampio spazio a disposizione, circa 200 mq.

Grazie alla collaborazione con agenzie di formazioni del territorio si andranno ad attivare corsi di formazione, ai quali le ospiti della Comunità a dimensione familiare, potranno partecipare, così da poter acquisire delle competenze da spendere successivamente nel mondo del lavoro.

Abbiamo inoltre da poco terminato la realizzazione di una cucina professionale, ubicata in Via delle Carre, 16, immobile ubicato nelle vicinanze della Comunità; anche per questa struttura, dove saranno coinvolte agenzie di formazione del territorio, abbiamo pensato di attivare corsi di formazione dove potranno partecipare le ospiti della comunità con lo scopo di poter acquisire le competenze necessaria sia per la corretta cottura dei cibi, sia per acquisire competenze che saranno certificate spendibili nel mondo del lavoro.

4. La gestione organizzativa

4.1 Presenza, numero di operatori e rapporto con gli ospiti

Il dettaglio dei profili professionali presenti all'interno della Cooperativa L'Abbraccio è descritto nell'**Allegato 3 Profili professionali**.

Come previsto dalla normativa vigente viene garantito, nell'ambito del gruppo di lavoro, la presenza del Responsabile in possesso dei requisiti previsti dalla normativa stessa. Viene garantita la presenza di un Operatore dell'équipe ogni 6 bambini sulle ventiquattro ore.

In caso di necessità, ovvero su richiesta è garantita la vigilanza notturna con implementazione della retta.

Gli operatori che fanno parte dell'équipe sono tutti assunti con CCNL delle Cooperative Sociali per garantire una continuità educativa ai minori e un'alta qualità del servizio.

La Cooperativa garantisce in accordo con i Servizi una presenza costante di almeno un Operatore dell'équipe nella fascia oraria 09.00 - 19.00, in caso di necessità dalle ore 8:00 alle ore 20:00 con implementazione della retta per i giorni dal lunedì al venerdì, sabato e domenica si prevede una verifica la mattina, pranzo e cena.

Si effettua reperibilità telefonica h 24 7 giorni su 7.

Il supporto ai bambini nelle attività socio-educative, il sostegno nello svolgimento dei compiti e l'osservazione strutturata e non, sono garantiti dagli Operatori dell'équipe. Viene inoltre garantita la possibilità di fare incontri individuali o interventi di maternage con le mamme, al fine di osservare e sostenere le competenze genitoriali.

Viene garantito il supporto psicologico a tutte le mamme che vorranno intraprendere tale percorso dalla Psicologa interna della Cooperativa.

4.2 Equipe: profili professionali

Anche in riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente, l'équipe della Cooperativa L'Abbraccio si incontra con cadenza settimanale ed ha come obiettivo quello di condividere le informazioni relative ai casi presenti in struttura fra tutte le figure professionali che lavorano sul ca-

SO.

La Cooperativa al momento è composta dalle seguenti figure professionali che opereranno all'interno della Comunità di tipo familiare **Mercurio**:

- nr. 1 Responsabile della struttura e che funge anche da Coordinatore dell'equipe (Laurea in Scienze dell'Educazione - Esperto nei processi di formazione) - Delegato come referente organizzativo interno e di sostegno per gli Educatori/Operatori e le figure di supporto - figura ricoperta da un Socio;
- nr. 1 Responsabile del servizio di Accoglienza (Psicologa) - Delegato come referente per le relazioni coi Servizi territoriali e sociali invianti - figura ricoperta da un Socio, laureata in Psicologia Clinica e di Comunità, iscritta all'Ordine degli Psicologi della Toscana, attualmente specializzanda in Psicoterapia CESIPc (indirizzo Costruttivista Intersoggettivo) e dirigente per le riunioni interne di équipe;
- nr. 2 operatori di supporto aventi le figure professionali in linea alle ospiti della comunità, che siano in grado di garantire la copertura orario indicata nella carta dei servizi.

In caso di necessità, si attiveranno le seguenti figure professionali esterne:

- nr. 1 Supervisore (psicologo clinico).

Ci si avvarrà, inoltre, del personale volontario della Cooperativa e di eventuali tirocinanti e figure provenienti dal servizio civile, sempre a supporto del personale qualificato.

4.3 Responsabile di struttura: funzioni e deleghe

Di seguito riportiamo le funzioni ricoperte nella Cooperativa con relative deleghe:

- il Responsabile di struttura svolge la propria attività per minimo 8 ore settimanali.
- Il Presidente della Cooperativa, che in questa fase corrisponde al Responsabile di struttura, si occupa di tutta la parte finanziaria e della gestione della Cooperativa. In quanto Responsabile, rappresenta la Cooperativa verso l'esterno. Inoltre coordina le attività con attenzione ai progetti educativi individualizzati; è punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli Educatori e le figure di supporto; essendo comunità di tipo familiare, per gestanti e madri con figli, la responsabilità è esercitata dagli adulti accoglienti, nei modi e nei limiti stabiliti dal PEI o Progetto di vita concordato coi Servizi invianti. Garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli ospiti; si avvale del supporto degli altri Soci per lo svolgimento delle proprie funzioni.

4.4 Figure di supporto

La rete delle figure di supporto costituisce una risorsa in grado di moltiplicare le potenzialità di supporto e cura che può garantire la Cooperativa. La cura delle persone ed il supporto sono agiti nel quotidiano dai Soci e dai volontari che con costanza e amore dedicano il loro tempo agli altri.

Per tutti gli adulti e in generale per le persone che si occupano dei minori a qualunque titolo: Operatori, Educatori, volontari, adulti accoglienti o residenti in struttura, sono rispettati gli adempimenti rispetto alle qualità morali richieste anche dalla normativa vigente.

Le figure di supporto sono coperte da apposita assicurazione.

L'eventuale attivazione o impiego di volontari, anche in servizio civile e/o tirocinanti viene previsto in maniera continuativa e per un tempo preventivamente concordato con il Responsabile dell'Accoglienza.

4.5 Supervisione

La Cooperativa si può avvalere di un supervisore esterno con cui ha attivato un incarico professionale. Lo Psicologo clinico svolge almeno una volta al mese una supervisione di equipe in cui partecipano tutti gli Operatori che fanno parte dell'equipe. In caso di necessità, e se necessario, i volontari e gli adulti accoglienti. Al bisogno la supervisione può essere richiesta con frequenza differenti.

Le supervisioni del personale interno vengono svolte dalla Responsabile del Servizio di Accoglienza.

4.6 Formazione e aggiornamento del personale

Rispetto al tema della formazione permanente, esplicitiamo che lo Psicologo, gli Educatori ed il Responsabile della struttura si impegnano ad assolvere agli obblighi di formazione permanente in misura non inferiore a quanto prescritto in tale materia dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati.

La Cooperativa redige e approva un **piano di formazione annuale** inerente temi psicologici, educativi e di relazioni comunitarie, aggiornamenti e specializzazioni rispetto a tecniche e metodologie socio-educative e di aiuto. Tale piano coinvolge individualmente o per gruppi, tutti gli operatori/educatori.

È prevista una formazione interna del personale entrante volontario e dipendente circa i temi di cui la comunità di tipo familiare, si occupa.

5. Il modello educativo attuato

Dal punto di vista metodologico socioeducativo, la Cooperativa attua interventi che come presupposto si basano sugli obiettivi dichiarati e previsti per le comunità residenziali nelle normative vigenti.

Le metodologie utilizzate all'interno della Cooperativa, si intrecciano e si arricchiscono unitamente ai nostri principi ispiratori e ai valori su cui si fonda la nostra Cooperativa. Lo stile di vita e quindi educativo che propone la Cooperativa, è basato sull'applicazione quotidiana e concreta del modo di vivere incentrato sull'amore, la fratellanza, la correzione fraterna, il rispetto e l'attenzione all'altro.

Naturalmente, vista la delicatezza dell'attività che svolgiamo e nel rispetto di quanto sancito dalla normativa, ci avvaliamo di figure professionali competenti e di un sistema organizzativo interno che favorisce il lavoro di équipe e il confronto costante multi-professionale. Le figure professionali che lavorano nella Cooperativa uniscono la condivisione per i valori etici alla preparazione formale e sostanziale necessaria e prevista dalla normativa.

A nostro avviso, tale connubio, risulta particolarmente vantaggioso per raggiungere l'obiettivo di fondo che ci siamo dati: offrire un'esperienza di vita positiva concreta, anche se limitata nel tempo, a tutte le persone accolte (mamme e bambini).

In particolare, la metodologia utilizzata per svolgere al meglio il servizio di accoglienza è la seguente:

- **discussione dei singoli casi all'interno di un'équipe multidisciplinare:** vengono svolte riunioni settimanali all'interno delle quali il Coordinatore dell'equipe condivide l'andamento dei progetti e monitora il perseguimento degli obiettivi previsti per il nucleo. Si apre quindi un confronto e una discussione in merito allo stato di avanzamento del progetto di vita, agli eventuali progressi, o alle difficoltà, alle soluzioni possibili da adottare. In caso di necessità è possibile avviare un processo di osservazione strutturata condotta da figure preparate. Tali incontri sono fondamentali per garantire coerenza negli interventi dei vari educatori in turno e consapevolezza ri-

spetto all'andamento del progetto, alle risorse effettive da valorizzare, alle fragilità da monitorare e supportare.

Sulla base di quanto emerge dall'équipe si può procedere ad adeguare alla realtà in essere, le azioni e gli obiettivi previsti all'interno del progetto di vita.

- **Supervisione:** tale opportunità è offerta a tutti i componenti dell'équipe. Viene effettuata al bisogno ovvero almeno una volta al mese. Particolare attenzione viene posta nei confronti di eventuali conflitti e delle dinamiche intracomunitarie che potrebbero, se non adeguatamente riconosciute ed esplorate, ostacolare i processi relazionali e di trasformazione.

La supervisione ha l'obiettivo di permettere una condivisione ad un livello emozionale e relazionale, rispetto ad ogni caso con cui gli operatori si trovano a relazionarsi e quindi su cui è possibile si attivano dinamiche proiettive che hanno a che fare coi vissuti personali. Gli incontri di supervisione possono essere di gruppo e anche, se necessario, individuali. Al bisogno possono coinvolgere anche volontari o adulti accoglienti.

Gli obiettivi che ci proponiamo sono:

- aiutare l'Educatore/l'Operatore/l'adulto accogliente/vigilante nell'esplorazione della propria esperienza emotiva e proiettiva, legata ad un episodio specifico o alla relazione con il nucleo;
- condividere punti di vista;
- confrontarsi su differenti e possibili interventi più o meno efficaci;
- ampliare, con il tempo, la "finestra di tolleranza" di ogni Operatore/Educatore, rispetto alla gamma di emozioni e di situazioni possibili;
- considerare l'aspetto più propriamente legato ad un'area clinica e che riguarda la struttura di personalità.

- **Osservazione strutturata e destrutturata:** gli Operatori/Educatori utilizzano una griglia per l'osservazione che è stata progettata all'interno della Cooperativa, al fine di favorire l'emergere dello stile relazionale della madre, sia nella relazione diadica, sia con gli adulti.

La griglia viene compilata durante il primo mese di accoglienza e successivamente viene riproposta al fine di valutare eventuali scostamenti. E' utile anche a definire gli obiettivi del Progetto di vita (in accordo coi servizi) oppure ad integrarli e arricchirli. Nei mesi successivi, si vanno a verificare gli scostamenti al modello iniziale: miglioramenti e punti di fragilità.

Attraverso poi, l'osservazione in totale sospensione del giudizio, svolta durante l'arco della giornata da parte di tutti gli Educatori/Operatori, (ma anche volontari e adulti residenti), si arricchiscono e potenziano le informazioni su ogni persona accolta, al fine di rinforzare quanto già ipotizzato. L'integrazione dei momenti di osservazione strutturata e di quelli informali, si è dimostrata vantaggiosa per calibrare la progettazione individuale costantemente, sulle reali esigenze della persona. Gli output delle osservazioni svolte vengono portati come elementi su cui confrontarsi, all'interno delle riunioni di équipe o di gruppo. Tali documenti vengono poi condivisi coi servizi.

A seconda delle necessità concordate con il Servizio Sociale si svolgeranno incontri protetti in struttura o al di fuori di essa con la presenza di un Operatore con costo da integrare alla retta.

- **Costante aggiornamento e formazione** che, anche nel rispetto della normativa vigente, può essere individuale, coinvolgere il gruppo di lavoro della Cooperativa oppure può essere di rete, ovvero coinvolgere varie Cooperative che si confrontano sulla gestione di casi specifici e su

buone prassi. Gli obiettivi che ci proponiamo sono molteplici e toccano differenti livelli: quello di crescita professionale e personale da parte dell'Operatore e quello che ha una ricaduta immediata e diretta sulla gestione delle persone accolte attraverso la condivisione di casi o situazioni e il confronto dei diversi strumenti possibili (équipe multi disciplinare).

In specifico ci proponiamo i seguenti scopi:

- acquisire e aggiornare strumenti di lavoro interdisciplinare, di riflessione comune e di rinforzo dei valori guida (livello teorico di gruppo);
- affinare la capacità di osservazione e ascolto attivo. Per ampliare la finestra di tolleranza che permette il contenimento delle emozioni altrui e proprie e migliorare la capacità di sintonizzazione ed empatia (livello pratico-esperienziale individuale e/o di gruppo);
- elaborare stati emotivi dell'Operatore connessi a dinamiche comunitarie, amplificate da situazioni di relazione interne alla comunità e agli accolti. Sostenere l'Operatore nella gestione di situazioni o episodi particolarmente intensi o che hanno "risuonato" all'Operatore per i propri vissuti (livello introspettivo e pratico individuale).

Alla formazione organizzata può partecipare sia il personale dipendente, sia i volontari e gli adulti accoglienti. La Cooperativa Sociale si avvale di enti di formazione accreditati dalla regione (agenzie formative), per l'erogazione della formazione.

5.1 Azioni progettuali

Per concretizzare la filosofia che di fondo dà impulso al nostro stile educativo, descriviamo di seguito le attività o azioni progettuali, attraverso le quali perseguiremo il raggiungimento degli obiettivi previsti dai singoli Progetti di vita e/o PEI, in accordo con i servizi.

Tali azioni si suddividono in:

- laboratori a tema;
- attivazione di Borse lavoro e tirocini formativi;
- laboratori musicali;
- laboratori di arteterapia;
- maternage;
- sostegno psicologico alla genitorialità;
- settimane estive e/o invernali in località turistiche per attività ludico/educative mamma-bambino, ovvero giornate di dedicate al rafforzamento del rapporto mamma-bambino.

Laboratori

I laboratori sono stati pensati per dare la possibilità alle persone accolte (bambini e mamme) di sperimentarsi e cimentarsi nelle varie attività e per offrire degli elementi conoscitivi su ciò che li circonda. Attirando la loro attenzione e impegnandoli in un obiettivo micro e concreto, hanno la possibilità di sperimentare lo stare in relazione sia fra adulti, sia fra mamma e bambino (per i laboratori pensati per entrambi). Possono inoltre mettere in pratica le abilità maturate e l'espressione delle emozioni del qui e ora (laboratori per bambini).

I laboratori sono stati suddivisi in: attività ricreative per bambini e ragazzi; laboratori creativi per le mamme; attività creative per mamme e bambino; attività sportive; percorsi esterni. Sono stati pensati percorsi d'arte, ecologici, naturali, sportivi, musicali, di sensibilizzazione verso il rispetto dell'ambiente, di riciclaggio, di raccolta differenziata, ecc. Viene svolta una programmazione stagionale e una micro progettazione settimanale con il calendario delle attività previste.

Di seguito presentiamo brevemente le tematiche che durante l'anno e a seconda anche delle caratteristiche delle persone (mamme o bambini) verranno pianificate e realizzate da parte dell'équipe all'interno della programmazione stagionale delle attività.

Vogliamo sottolineare che gli elementi e le informazioni scaturite dalle osservazioni fatte durante queste attività, verranno riportate all'interno di relazioni o "diari" e concorrono a creare un quadro della persona accolta e del suo percorso di crescita durante l'accoglienza nella casa della nostra Cooperativa.

I singoli laboratori si suddividono in:

- percorsi esterni;
- attività ricreative per bambini e ragazzi;
- attività creative per mamma e bambino;
- laboratori emotivi ed esperienziali;
- attività sportive.

Attivazione di Borse Lavoro o Tirocini Formativi

All'interno della Cooperativa Sociale i singoli Operatori si attivano inoltre, per favorire l'inserimento lavorativo e percorsi in cui è possibile avviare esperienze di borsa lavoro o tirocini formativi, dedicati alle mamme accolte e/o ad altre persone svantaggiate.

Il Coordinatore organizza le diverse attività da svolgere, anche sulla base delle caratteristiche di ogni mamma. E' così possibile favorire un apprendimento graduale e in un contesto protetto, nell'ottica di un progetto finalizzato ad una graduale autonomia anche socio-economica.

Ogni intervento viene progettato in accordo con i Servizi Sociali inviati.

I principali obiettivi che ci proponiamo sono:

- "lavorare insieme" in un contesto di collaborazione e partecipazione ad un progetto, con una finalità ben precisa e condivisa;
- evitare l'isolamento personale e la tendenza a chiudersi nei propri spazi;
- prendere l'abitudine alla gestione del denaro per le spese correnti ed imparare l'importanza del risparmio (anche ai fini della loro autogestione futura);
- offrire un'esperienza positiva in un contesto protetto, al fine di poter lavorare sull'autostima e la dignità personale.

Laboratori di arte terapia

Per favorire l'espressione delle proprie emozioni in un contesto ludico e ricreativo, vengono utilizzate tecniche pittoriche, di manipolazione di materiali, espressive e grafiche che permettono di esprimere il proprio mondo interno, senza la necessità di verbalizzare o attivare coscientemente processi mnemonici che potrebbero essere svantaggiosi, rispetto al progetto percorso dal minore. Le creazioni di ogni minore, sono poi utili all'arte terapia per avere informazioni sullo stato emotivo del bambino e sul suo mondo interno. Tali indizi, vengono condivisi in équipe e sono utili per calibrare gli interventi educativi quotidiani. In una fase successiva e solo se opportuno, le creazioni grafiche possono essere utilizzate per esplorare l'emozione che emerge e favorire la rielaborazione di vissuti o ricordi, all'interno di un setting individuale e protetto. Nella nostra convinzione infatti c'è ben presente che l'arte rende possibile "vedere" ed esprimere molto più di quello che le parole possono fare, poiché si tratta di una comunicazione densa di significato intrinseco, che viene percepita emotivamente.

Maternage

Sempre pensando che il tempo trascorso in comunità di tipo familiare, non può essere un tempo perso, vuoto e privo di significati, e che questo momento di vita, debba rappresentare una sorta di "banco di prova" e di contesto protetto all'interno del quale potersi scoprire e sperimentare, come persone e come mamme, abbiamo organizzato un progetto interno chiamato appunto "maternage", che prevede un affiancamento da parte di un Educatore, un'osservazione ed un accompagnamento alla sperimentazione di qualcosa di nuovo, all'interno della relazione madre-bambino.

E' un intervento delicato, che comporta un coinvolgimento quotidiano tra madre - bambino – Educatore e prevede dunque, un rapporto di fiducia tra Educatore e madre.

Il primo passaggio importante dell'Educatore è quello di entrare in relazione con la madre avendo *rispetto* delle abitudini familiari e culturali utilizzate fino a quel momento, mettendosi quindi in posizione d'ascolto, non di giudizio o di critica.

L'obiettivo è creare un rapporto di *fiducia*, di *confronto* e sostegno, riconoscendo e valorizzando le sue capacità fino al raggiungimento della piena autonomia, in prospettiva di un distacco futuro.

Fasi del processo di maternage:

- rapporto di fiducia tra madre ed Educatore;
- osservazione degli stili educativi della madre;
- obiettivi e progettazione educativa;
- interventi e strategie educative riportati nella quotidianità;
- colloqui tra madre ed Educatore per verifica stato del percorso;
- condivisione delle trasformazioni osservate.

In un primo momento d'osservazione l'Educatore deve identificare quale tipo di attaccamento e stile educativo esiste tra madre e bambino, per poi creare un percorso di crescita personalizzato.

Le osservazioni vengono raccolte in un diario giornaliero in cui vengono annotate l'evolversi delle relazioni, le competenze acquisite e gli obiettivi ancora da raggiungere, per poi discuterne con la madre all'interno di colloqui individuali, allo scopo di favorire una consapevolezza e presa di coscienza del proprio percorso e delle competenze rinforzate o acquisite.

Il maternage non è inteso come sostituto della figura materna, ma come un accompagnamento e un riconoscimento della madre nel prendersi cura di sé e del suo bambino.

Questo lavoro educativo progettuale viene svolto attraverso interventi quotidiani attivi, con l'esempio, tramite gesti significativi esplicitati con estrema naturalezza e semplicità, carichi di significato, che portino alla riflessione della madre e all'elaborazione del nuovo modello educativo proposto. La quotidianità che coincide con la condivisione della vita reale, è dunque l'orizzonte della relazione. Rappresenta uno spazio-tempo concreto in cui si sperimentano e si costruiscono (confrontando, ripensando, valutando, ecc.) le "rappresentazioni", riconducibili ad atti concreti, che la persona elabora del rapporto tra sé e l'altro. La quotidianità conserva tutta la sua dimensione di "naturalità" pur potendo essere chiaramente progettata ed "intenzionata". La quotidianità è così la radice stessa della progettualità nella misura in cui diviene il tessuto nel quale e col quale costruire legami e vissuti.

Parlare di "vita quotidiana" in questo contesto educativo ed organizzativo significa far riferimento in primo luogo a tutti quei momenti che rispondono ad alcuni bisogni materiali fondamentali delle persone: dormire, riposare, mangiare, lavarsi. E anche curare il proprio corredo, il denaro per le piccole spese, andare a scuola, fare i compiti, ecc. Si tratta di situazioni semplici, di gesti e riti, spesso ripetuti, magari senza apparente prestigio pedagogico, ma che hanno una grande influenza sull'equilibrio fisico e mentale degli individui.

Autonomia e indipendenza

Nel maternage è di fondamentale importanza il "tempo psicologico" della relazione.

Per instaurare un rapporto comunicativo vero è necessario rispettare i tempi dell'altro che si spiegano solo nella vita materiale, quella che concretamente dà un supporto evidente ad una relazione d'aiuto con l'utente che spesso rifiuta, più o meno consciamente. La vita quotidiana è davvero lo spazio del rispetto e della relazione empatica globale, per il raggiungimento dell'autonomia familiare e la ricostruzione di una relazione sana tra madre e bambino.

Supporto psicologico alla genitorialità

Le ospiti hanno la possibilità di attivare un percorso psicologico e approfondire i loro vissuti e il proprio stato emotivo rispetto alla genitorialità. Prima di essere genitori siamo persone e dunque è ovvio che le nostre storie di vita condizionano il nostro stile di accudimento. I colloqui possono essere individuali e/o di gruppo saranno condotti dalla Psicologa della Cooperativa.

Tali colloqui potranno essere svolti, a seconda del bisogno, anche alla presenza dell'Educatore di riferimento. In ogni caso, gli elementi osservati ed emersi come rilevanti all'interno dei colloqui, verranno portati all'interno dell'équipe settimanale.

Settimane estive e/o invernali in località turistiche per attività ludico/educative mamma-bambino, ovvero giornate di dedicate al rafforzamento del rapporto mamma-bambino.

Una volta all'anno, di norma o nel periodo estivo o nel periodo invernale, la Cooperativa può organizzare una vacanza in varie località climatiche, ovvero può organizzare anche gite di uno o più giorni, in accordo con i Servizi Sociali titolari dei progetti di accoglienza, in cui tutte le persone accolte (sia le mamme sia i bambini) possono partecipare.

I partecipanti sono accompagnati dagli stessi Operatori che li hanno sostenuti e accompagnati durante il resto dell'anno. In questo modo la Cooperativa garantisce la continuità nella relazione di fiducia e di sostegno, in situazioni più ludiche e spensierate. Per ciò che riguarda i minori è prevista la doppia opportunità di soggiorni condivisi anche con la propria madre oltre che con gli Operatori. Tale opportunità si rivela strategica per favorire la relazione diadica mamma-bambino. In un ambiente differente rispetto a quello della comunità di tipo familiare, si crea una sorta di sperimentazione e improvvisazione che permette agli Operatori/Educatori di osservare le reazioni e le reali risorse a disposizione delle mamme. Le settimane di vacanza, ovvero gite di uno o più giorni, sono preparate prima della partenza attraverso riunioni di équipe all'interno delle quali si programmano le attività e gli obiettivi specifici. Queste occasioni permettono di continuare l'accoglienza in spazi differenti da quelli soliti, in ambienti salutarci che permettono di far assaporare un clima di "vacanza", di recuperare energie psico-fisiche e di "alleggerire" dalle tensioni grandi e piccini.

6. Caratteristiche del servizio erogato

6.1 Il sistema di autovalutazione e verifica: miglioramento continuo

Il cosiddetto schema PDCA (Plan-Do-Check-Act in italiano Pianificazione-Fare-Verificare-Agire) è uno strumento organizzativo ideato per garantire il miglioramento continuo, in un'ottica di qualità del servizio erogato. L'adeguata e orientata gestione delle risorse interne (personale, e strumenti di lavoro), la progettazione dettagliata delle varie fasi del processo di accoglienza, i feed back da parte degli accolti, dei servizi inviati e del personale interno, permettono di riprogettare e migliorare.

6.2 Dettagli dei servizi garantiti dalla comunità

Nella retta giornaliera s'intende compreso:

- vitto e alloggio (eventuale latte in polvere e pannolini per i minori);
- prodotti per l'igiene personale;
- eventuali trasporti fino alla fermata del mezzo pubblico o alla destinazione in caso di uscita dalla struttura (se autorizzata);
- copertura assicurativa per i minori e gli adulti accolti nella comunità di tipo familiare, contro i danni provocati a terzi nonché per eventuali danni derivati agli stessi;
- copertura di un Operatore ogni 6 minori dalle nella fascia oraria 09.00 - 19.00, in caso di necessità dalle ore 8:00 alle ore 20:00 per i giorni dal lunedì al venerdì, sabato e domenica si prevede una verifica la mattina, pranzo e cena.

Si effettua reperibilità telefonica h 24 7 giorni su 7; in alcuni casi specifici concordati con gli Assistenti Sociali si prevede la vigilanza notturna degli Operatori solo per brevi periodi;

6.3 Servizi aggiuntivi a carico del Servizio inviante

Spese scolastiche:

- quota iscrizione, retta frequenza, materiale didattico e libri di testo espressamente richiesti dagli istituti scolastici;
- l'integrazione del trasporto pubblico.

Spese Mediche:

- i farmaci e le visite mediche non convenzionati (il cui importo sarà anticipato dalla Cooperativa e addebitato in aggiunta alle rette con allegate le debite ricevute).

Spese per trasferte:

- si prevede un rimborso per le trasferte che si renderanno necessarie per spostamenti superiori ai 10 km dalla comunità di tipo familiare. Dette attività saranno concordate con i servizi.

Spese personali:

- sigarette;
- ricariche telefoniche;
- indumenti o prodotti specifici su richiesta dell'ospite.

Gli accompagnamenti specifici per:

- consulenze legali (con la presenza dell'Educatore);
- percorsi di formazione e alfabetizzazione;
- colloqui in strutture esterne alla comunità di tipo familiare, (con la presenza

dell'Educatore);

- visite mediche o colloqui specialistici (con la presenza dell'Educatore);
- incontri protetti (con la presenza dell'Educatore).
- accessi pronto soccorso, ospedale, visite specialistiche, ecc.

E' inoltre possibile attivare i seguenti interventi:

Supporto psicologico

Su indicazione dei Servizi e sulla base dell'andamento del progetto e dei bisogni specifici della persona, è possibile attivare un percorso di supporto psicologico individuale con la nostra Psicologa clinica e di comunità. Gli incontri con cadenza di norma settimanale e della durata di 50 minuti ciascuno, potranno essere attivati per le persone accolte nella comunità di tipo familiare. Il numero di incontri sarà definito dalla Psicologa in base alle problematiche emerse e in accordo con i Servizi Sociali territoriali in modo da effettuare un intervento "tailored" sull'utenza che sia personalizzato e ritagliato in base alle necessità rilevate.

In generale possiamo descrivere gli obiettivi macro del possibile percorso, che si può svolgere negli spazi interni alla comunità di tipo familiare:

- sostegno ed accompagnamento alla persona accolta, durante il percorso di crescita trascorso in comunità di tipo familiare;
- sostegno all'elaborazione e alla comprensione di episodi critici, di disagi emotivi, di vissuti traumatici o di sofferenza, per favorire la crescita personale e il radicamento della propria identità;
- offerta di uno spazio di comunicazione individuale protetto (al bisogno di gruppo), all'interno del quale sia possibile esternare vissuti emotivi altrimenti taciuti, favorendo così una maggiore consapevolezza e presa di coscienza di sé e della situazione presente;
- accompagnamento della persona in un percorso di crescita personale al di là dell'esperienza comunitaria.
- sostegno alla genitorialità

Musicoterapia

La musicoterapia si può definire come un processo di intervento dove l'utilizzo della musica è volto a favorire e/o recuperare lo stato di salute e la qualità della vita di persone affette da disturbi fisici, mentali o disagi emotivi. Utilizzando la musica in maniera creativa, la musicoterapeuta entra in una relazione con la persona attraverso il canale non verbale attivando il canale corporeo-sonoro-musicale.

L'obiettivo di fondo è quello di farle acquisire nuove modalità di comunicazione con se stessa e attivare canali sensoriali mai esplorati prima, che possono favorire l'espressione di risorse personali sopite o sconosciute. La musicoterapia è un processo attivo, un mezzo, uno strumento, una tecnica che può affiancarsi anche ad altre tecniche espressive o altri tipi di terapia. Nella musicoterapia, così come in tutte le tecniche espressive, il fulcro chiave dell'espressività è l'attivazione di quelli che si chiamano i processi creativi.

Molte malattie non trovano una risposta soddisfacente nella sola medicina ufficiale, ecco che anche in questi casi può essere utile affiancare anche altre modalità di tipo espressivo e non verbale che ci permettono di avviare sinergie positive e di attivare processi virtuosi di cambiamento e di

attivazione delle risorse personali. Tutti gli interventi mirano, da punti di vista differenti, a prendersi cura della persona e a non lasciarla abbandonata a se stessa.

L'intervento di musicoterapia può essere paragonato ad un viaggio interiore esplorativo che permette di:

- suscitare un senso di curiosità e stimolo verso una nuova modalità di comunicazione;
- far percepire sensazioni piacevoli indotte dall'ascolto di melodie scelte, dalla stimolazione, dal movimento corporeo e dall'uso di altri canali sensoriali, per sollecitare le capacità individuali di percezione del sé;
- favorire un atteggiamento di ascolto attento della propria interiorità, dando spazio alle funzioni intuitive, immaginative, spaziali e creative del nostro Io, al fine di esteriorizzare attraverso la produzione pittorica, il proprio vissuto emotivo;
- mettersi in gioco, ripercorrendo sensazioni ormai sopite o dimenticate, perché legate all'età infantile (pensiamo all'attività dello scarabocchiare liberamente, tipica del bambino);
- limitare l'eventuale inibizione del doversi esprimere davanti ad un foglio bianco, favorendo lo scioglimento dei canali espressivi.

Il numero di incontri sarà definito dalla specialista in base alle problematiche emerse nel progetto e concordato con i Servizi Sociali territoriali, di norma si effettuano almeno 10 sedute.

Arte terapia

Attraverso l'utilizzo di "atti creativi" viene favorita l'espressione di emozioni, la scoperta di nuove risposte emotive a situazioni ricorsuali. La creazione prende forma, colore, espressione, spessore: si può toccare, vedere, sentire e può entrare nel proprio intimo compenetrandolo e permettendo l'espressione di emozioni nascoste, dimenticate, inattese, di sviluppare capacità spesso inutilizzate e ignorate. Il percorso (individuale o di gruppo) di arte terapia è uno spazio ricco di stimoli, con vari materiali, fogli di carta di diverse dimensioni e genere, matite colorate, pennarelli, pani di creta, plastilina, stoffe, gomitoli di lana, forbici, vasi ciotole, ecc. con i quali ogni persona può privilegiare la creatività, ritrovare il gioco infantile, esprimersi, sperimentarsi.

Lo spazio di arte terapia è un luogo in cui le persone creano una loro storia che resta impressa nel materiale creativo prescelto e che può essere ripercorsa ogni volta, aprendo possibilità di trasformazione, dando vita a nuove narrazioni, fino a raggiungere un benessere psicofisico che ha origine dalla propria creatività. L'obiettivo del percorso è mettere in grado le persone di utilizzare il loro innato potenziale creativo ed espressivo per esprimere i propri conflitti per trovare nuove risposte emotive attraverso la trasformazione. L'arte terapia è una forma di comunicazione, che permette di esprimere le emozioni attraverso un atto creativo.

La creazione prende forma, colore, spessore, si può toccare, vedere, entrare nel proprio intimo, dando la possibilità di lasciare un'impronta della propria esistenza rappresentando il proprio essere interiore.

Il processo creativo, permette di prendere coscienza degli aspetti più intimi di sé, di esprimere le emozioni più nascoste e inaspettate e di sviluppare capacità spesso ignorate o inutilizzate.

L'arte terapia si afferma come trattamento terapeutico finalizzato al benessere della persona e al miglioramento della qualità della vita, nel trovare nuove risposte emotive.

Gli ambiti applicativi di arte terapia sono essenzialmente tre: educativo, riabilitativo e terapeutico.

6.4 Modalità di documentazione e conservazione dei dati

Tutta la documentazione viene conservata in appositi archivi cartacei o informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, ovvero alla Normativa GDPR 2016/679.

La Cooperativa L'Abbraccio è dotata di registro sulla privacy dove sono raccolte tutte le dichiarazioni di consenso al trattamento dei dati, sia del personale (dipendenti, collaboratori, volontari, tirocinanti), sia degli accolti.

La responsabilità di tale procedura è il Responsabile della struttura.

6.5 Reclami / Elementi migliorativi

Le ospiti della comunità di tipo familiare possono, in ogni momento, presentare dei reclami scritti da presentare al Consiglio Direttivo della Cooperativa Sociale L'Abbraccio, che ne discuterà durante le proprie riunioni. Tali reclami devono essere indirizzati anche, in copia, al Responsabile della Struttura.

I reclami possono essere inviati a mezzo di posta ordinaria (Via della Silcia, 53 - 54038 Montignoso MS) o posta elettronica (reclami@labbracciocoopsoc.org).

La Cooperativa, nell'ottica di un costante miglioramento dei propri indici di qualità, è aperta anche a suggerimenti di elementi migliorativi dei propri servizi e le ospiti possono segnalare tali aspetti, anche sulla base delle proprie esperienze personali, ai dirigenti della Cooperativa, sempre scrivendo via posta ordinaria (Via della Silcia, 53 - 54038 Montignoso MS) che all'indirizzo mail: ufficioqualita@labbracciocoopsoc.org).

7. Riferimenti e contatti

Mail: info@labbracciocoopsoc.org

PEC: labbracciocoopsoc@pecms.it

Cellulare Presidente: 335.1217569 - Cellulare Vice Presidente: 327.8281750

Sede legale: Via della Silcia, 53 - 54038 Montignoso (MS)

Sede comunità di tipo familiare: Via delle Carre, 20 Piano Secondo - 54100 Massa (MS)

8. Organigramma

Responsabile di Struttura: Dott. Massimiliano Buonocore - Educatore

Psicologa: Dott.ssa Silvia Tofanelli

Nr. 2 operatori di supporto aventi le figure professionali in linea alle ospiti della comunità, che siano in grado di garantire la copertura orario indicata nella carta dei servizi.

9. Responsabile della sicurezza

La Società Cooperativa sociale L'Abbraccio ha provveduto a redigere DVR, di seguito riportiamo i dati del Responsabile della Sicurezza

Studio Tecnico Castagna - Dott. Dario Castagna

Via Massa Avenza 85, 54100 Massa (MS)

Tel. 0585 281363 - Fax 0585 379938 - Cell. 349 5858722 - Mail: castagnadario@gmail.com

La Società Cooperativa Sociale L'Abbraccio è associata a **Confcooperative Toscana Nord** e **Confartigianato Impese Massa Carrara**

La Società Cooperativa Sociale L'Abbraccio è Iscritta all'Albo Società Cooperativa con il numero **C125520**

10. Documenti allegati

Nelle pagine seguenti viene riportata la planimetria spazi interni

Comunità di tipo familiare "Mercurio" - Via delle Carre, 20- 54100 Massa (MS)

Modalità di computo e riscossione del contributo economico

Le tariffe applicate saranno concordate al momento dell'inserimento e potranno essere adeguate in relazione al numero effettivo dei componenti il nucleo monogenitoriale e/o alle specificità dei servizi offerti e/o richiesti dai Servizi invianti.

Le tariffe sono soggette ad adeguamento ISTAT annuale.

Tale adeguamento sarà applicato ad inizio di ogni anno solare.

Pagamento con bonifico bancario a 30 gg.d.f.

Profili professionali/soci della Cooperativa

- Massimiliano Buonocore - *Laurea magistrale in Scienze dell'Educazione - Esperto nei processi di formazione*
- Silvia Tofanelli - *Laurea Magistrale in Psicologia Clinica e di Comunità, specializzanda in Psicoterapia CESIPc (indirizzo Costruttivista Intersoggettivo)*

