



**L'abbraccio**  
Cooperativa Sociale

## CARTA DEI SERVIZI

*Comunità di tipo familiare*

# Il Ponte

COMUNITA' DI TIPO FAMILIARE MAMMA BIMBO - AULLA



---

**L'abbraccio** Cooperativa Sociale

---

Data redazione 13/05/2022

Revisione: 03

## 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; essendo la nostra Cooperativa neo costituita, riportiamo di seguito l'ultima versione del documento.

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, di recente formazione, con sede a Montignoso, in provincia di Massa (MS). 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 e in collaborazione con sempre più numerose città anche fuori Regione, sempre più spesso emergono casi di maltrattamenti, psicologici o fisici, verso donne e bambini, 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, a quello psicologico, dell'educazione e della solidarietà.

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 a Dimensione 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, all'Operatore e allo Psicologo e/o Psicoterapeuta 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 casa e i volontari che la frequentano.

### **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 ed 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. È 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 a Dimensione 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 sé 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 ricono-

scimento 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 una struttura di recente costituzione 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/a dimensione familiare;
- rete di relazioni con il volontariato e l'associazionismo del territorio;
- rete di partnership che costituiscano una risorsa per lo scopo e i nuclei ospitati all'interno delle strutture
- 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., Provincia, Istituzioni scolastiche, agenzie formative, associazioni) si impegna a partecipare alle attività promosse e/o coordinate dalle amministrazioni locali:

- iniziative di promozione dell'affido;
- organizza iniziative che hanno un risvolto all'interno della comunità
- reti di coordinamento provinciale delle comunità di accoglienza/dimensione familiare.

#### *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 Cooperativa L'Abbraccio ha attualmente un "Centro Accoglienza Cinacchi-Picchiotti" comprendente due unità immobiliari con una Casa Accoglienza ubicata in Via Aldo Salvetti, 6 - 54100 Massa (MS) denominata "La Magnolia" e una Comunità a Dimensione Familiare ubicata in Via Aldo Salvetti, 4 - 54100 Massa (MS) denominata "Casa Pierina"; un "Centro Polifunzionale Mariagiovanna Nani" con attive 2 Comunità a Dimensione Familiare ubicate in Via delle Carre, 24 - 54100 Massa denominate "Aranci" e "Mercurio" ed una Comunità a Dimensione Familiare ubicata in Via del Popolo, 64 - 54011 Aulla (MS) denominata "Il Ponte" caratterizzate dalla presenza contemporanea ed integrata di ambiti relazionali e spaziali tipicamente familiari. Tali livelli sono fra loro interconnessi e al tempo stesso chiaramente distinti e distinguibili, sia a livello organizzativo strutturale che a livello educativo e progettuale.

### 2.1 Organizzazione spazi interni

La Cooperativa L'Abbraccio, come si può osservare dalla piantina allegata al presente documento (Allegato 1), mette a disposizione una Comunità a Dimensione Familiare "Il Ponte" suddivisa in un piano terra, primo piano e piano seminterrato con 4 camere da letto, tre bagni, due cucine, uno studio per gli Operatori e una stanza giochi dedicati all'accoglienza e può ospitare fino a 4 nuclei monogenitoriali.

La preparazione dei pasti può essere effettuata da parte di una cuoca o direttamente dalle persone ospitate nella Comunità, nella cucina della casa.

I pasti sono abitualmente consumati nella cucina abitabile.

### 2.2 Organizzazione Spazi esterni

L'ampio giardino che circonda la casa consente, soprattutto nella bella stagione, attività libere di gioco e momenti di svago per tutti. Il giardino che circonda la casa è di circa 500 mq, con alberi ad alto fusto, e può essere attrezzato per il gioco dei bambini e per la realizzazione di un orto didattico. Tutta la proprietà è recintata. L'ingresso è accessibile da un cancello pedonale. Un ampio portico arredato, a fianco dell'appartamento, consente momenti di socializzazione diurni e serali, perfino in caso di brutto tempo, anche nei mesi primaverili ed autunnali.

Essendo parte di un Centro Accoglienza, tutti gli spazi esterni possono essere utilizzati compresi quelli di accesso alle strutture e l'ampio giardino comune.

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

In qualità di Comunità a Dimensione Familiare per gestanti e per madri con bambini, possiamo accogliere gestanti e madri con bambini minori. 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 a Dimensione Familiare della Cooperativa L'Abbraccio può ospitare fino a 4 nuclei monogenitoriali. Nel caso in cui, in accordo con i Servizi Sociali invianti, 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 con adeguamento della retta.

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 Operatori 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. 333.7342981 - 335.1217569
- inviando una mail a: [info@labbracciocoopsoc.org](mailto: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.

Esaminata la relazione, gli obiettivi e i tempi del progetto proposto, viene concordato un incontro tra i Servizi invianti 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).

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.

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

Dopo un'osservazione iniziale e in coerenza con quanto previsto dal progetto quadro redatto dai Servizi invianti vengono svolti dei colloqui alla presenza della madre con l'équipe a cui è assegnato il nucleo per discutere sui punti di forza e debolezza e sulle aspettative della madre stessa rispetto al percorso in struttura.

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

Al momento dell'ingresso (laddove ce ne sia la possibilità anche in un momento precedente al tra-

sferimento) nella Comunità a Dimensione Familiare, si condivide:

- la visita agli spazi di accoglienza della struttura a tutti i componenti del nucleo, gli spazi comuni, 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'Operatore incontrano l'ospite: vengono condivisi nuovamente gli obiettivi del progetto di vita concordato in base alle direttive dei Servizi invianti.

Di norma, una volta ogni due settimane/mensilmente o per l'intervallo ritenuto congruo, 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 invianti 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 invianti, 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 invianti.

### *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 a Dimensione Familiare in effettiva autonomia e indipendenza, i Servizi invianti 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 o all'interno delle strutture della Cooperativa stessa pensate per questo scopo. 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.
- Viene inoltre redatta e consegnata ai Servizi invianti una relazione di aggiornamento e di termi-

ne del progetto e viene consegnata l'eventuale documentazione prevista specifica.

### 3.3 Servizi alberghieri

La Comunità a Dimensione 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 due volte la settimana; un accappatoio per la doccia sia per la mamma che per il bambino; il necessario per l'igiene personale (bagnoschiama, 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.

Nella casa c'è una lavanderia corredata di lavatrice e asse da stiro. Le ospiti possono usufruirne per lavare i propri indumenti e il corredo personale che la Comunità a Dimensione Familiare, mette loro a disposizione. In casi particolari le operazioni di lavatura e stiratura possono essere eseguite da personale specializzato, anche esternamente alla comunità, 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 dalle mamme, anche collettivamente, per loro stesse e per i bambini. Nel caso si presentasse la necessità, tuttavia, le pietanze potranno essere preparate da una cuoca, anche esternamente alla Comunità a Dimensione Familiare. Il necessario per cucinare le pietanze viene fornito dalla Cooperativa, tenendo conto delle esigenze particolari delle mamme e dei loro figli e dei gusti. Al momento della spesa da parte del personale della Cooperativa, possono partecipare le mamme, singolarmente o in gruppo, 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 a Dimensione Familiare.

Sempre nell'ambito di un percorso di crescita, la pulizia della propria camera deve essere effettuata 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.

Viene richiesta la pulizia e sanificazione della casa da parte di personale specializzato laddove se ne reputi la necessità.

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](http://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.

### **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.

In caso di necessità, ovvero su richiesta è garantita la vigilanza notturna.

**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 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 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; in alcuni casi specifici concordati con gli Assistenti Sociali si prevede la vigilanza notturna solo per brevi periodi.

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.

#### **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 presenti: Psicologo e/o Psicoterapeuta, Coordinatore tecnico, Educatori, Musicoterapeuta, Arte terapeuta, Pedagogista, Operatori, volontari (eventuali) ecc.

La Cooperativa al momento è composta dalle seguenti figure professionali che opereranno all'interno della Comunità a Dimensione Familiare:

- nr. 1 Responsabile della struttura e che funge anche da Coordinatore dell'équipe (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-Psicoterapeuta) - Delegato come referente per le relazioni coi Servizi territoriali e sociali invianti facente funzione anche di Coordinatore Tecnico e Supervisore delle équipe, laureata in Psicologia Clinica e di Comunità, iscritta all'Ordine degli Psicologi della Toscana - figura ricoperta da un Socio;
- nr. 1 Tecnico dell'Animazione;
- nr. 1 operatori di supporto - figura ricoperta da un Socio fondatore della Cooperativa.

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

- nr. 1 Supervisore (psicologo clinico);
- nr. 1 Musicoterapeuta.

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 21 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. È punto di riferimento organizzativo e di sostegno per gli Operatori e le figure di supporto; essendo Comunità a Dimensione Familiare per gestanti e madri con figli, la responsabilità è esercitata dagli adulti accoglienti, nei modi e nei limiti stabiliti dai progetti di vita concordato coi Servizi inviati. 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, 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.

### 4.6 Formazione e aggiornamento del personale

Rispetto al tema della formazione permanente, esplicitiamo che lo Psicologo e/o Psicoterapeuta, gli Operatori 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 con un formatore e/o si appoggia ad enti esterni.

## 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 vi-

genti.

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, 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'équipe e quindi il Coordinatore Tecnico, 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 Operatori in turno e consapevolezza rispetto 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'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, 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 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. È utile anche a definire gli obiettivi del Progetto di vita (in accordo con i 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 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 equipe o di gruppo. Tali documenti vengono poi condivisi con i Servizi.
- **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 anche 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 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 psico-pedagogico alla genitorialità, psicoterapia;
- giornate 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.

È 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 invianti.

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 terapeuta 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 a Dimensione 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 Operatore, un’osservazione ed un accompagnamento alla sperimentazione di qualcosa di nuovo, all’interno della relazione madre-bambino.

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

Il primo passaggio importante dell’Operatore 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 Operatore;
- osservazione degli stili educativi della madre;
- obiettivi e progettazione educativa;
- interventi e strategie educative riportati nella quotidianità;
- colloqui tra madre ed Operatore per verifica stato del percorso;

- condivisione delle trasformazioni osservate.

In un primo momento d'osservazione l'Operatore 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 espliciti 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 dispiegano 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, psicoterapia.***

Le ospiti hanno la possibilità di attivare un percorso di ascolto psicologico, psicoterapeutico 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-Psicoterapeuta della Cooperativa.

Gli elementi osservati ed emersi come rilevanti all'interno dei colloqui, verranno portati all'interno dell'équipe settimanale solo sotto esplicito consenso della persona.

### ***Giornate 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 organizza 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 a Dimensione Familiare, si crea una sorta di sperimentazione e improvvisazione che permette agli Operatori di osservare le reazioni e le reali risorse a disposizione delle mamme. Le 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.

### ***Incontri tra Operatori e madri all'interno della struttura***

Si prevedono incontri almeno con cadenza bisettimanale laddove previsto tra gli Operatori (o comunque in tempi ritenuti congrui e quindi anche più lunghi) della Comunità a Dimensione Familiare e le madri al fine di poter parlare di eventuali problematiche riscontrate nei tempi di vita e di eventuali azioni da adottare atte a migliorare la vivibilità all'interno della struttura.

In dette riunioni si potranno anche programmare attività che possono essere svolte nelle settimane successive, così da mettere in condizione le mamme di organizzarsi i propri tempi di vita all'interno della Comunità a Dimensione Familiare.

## **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 in caso di uscita dalla struttura (se autorizzata) e/o accompagnamento nei posti con una distanza entro i 10 km;
- copertura assicurativa per i minori e gli adulti accolti nella Comunità a Dimensione 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.

### 6.3 Servizi aggiuntivi a carico del Servizio inviante

#### *Spese scolastiche:*

- quota iscrizione, retta frequenza, mensa, 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 a Dimensione 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'Operatore);
- percorsi di formazione e alfabetizzazione;
- colloqui in strutture esterne alla Comunità a Dimensione Familiare (con la presenza dell'Operatore);
- visite mediche o colloqui specialistici (con la presenza dell'Operatore);
- Incontri Protetti oltre (alla presenza di almeno un Operatore) un incontro al mese (da concordare rispetto al numero delle persone coinvolte). Un incontro al mese è incluso nella retta.

Si effettua reperibilità telefonica h 24; in alcuni casi specifici concordati con gli Assistenti Sociali si prevede la vigilanza notturna solo per brevi periodi con aggiunta alla retta.

È inoltre possibile attivare i seguenti interventi:

### **Supporto psicologico, psicoterapia**

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, percorso psicoterapeutico con la nostra Psicologa-Psicoterapeuta.

Il numero di incontri sarà definito dalla Psicologa-Psicoterapeuta in base alle problematiche emerse 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 a Dimensione Familiare:

- sostegno ed accompagnamento alla persona accolta, durante il percorso di crescita trascorso in Comunità a Dimensione 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 che sia mirato ad un cambiamento del proprio essere;
- elaborazione di aspetti traumatici rispetto alla propria storia di vita personale.

### **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 sé 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 sé 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 del Responsabile della struttura.

### **6.5 Reclami / Elementi migliorativi**

Le ospiti della Comunità a Dimensione 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: ufficio-qualita@labbracciocoopsoc.org).

### **7. Riferimenti e contatti**

Mail: info@labbracciocoopsoc.org

PEC: labbracciocoopsoc@pecms.it

Cellulare Presidente: 335.1217569

Cellulare Vice-Presidente: 333.7342981

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

Sede Comunità a Dimensione Familiare: Via Del Popolo, 64 - 54011 Aulla (MS)

### **8. 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**

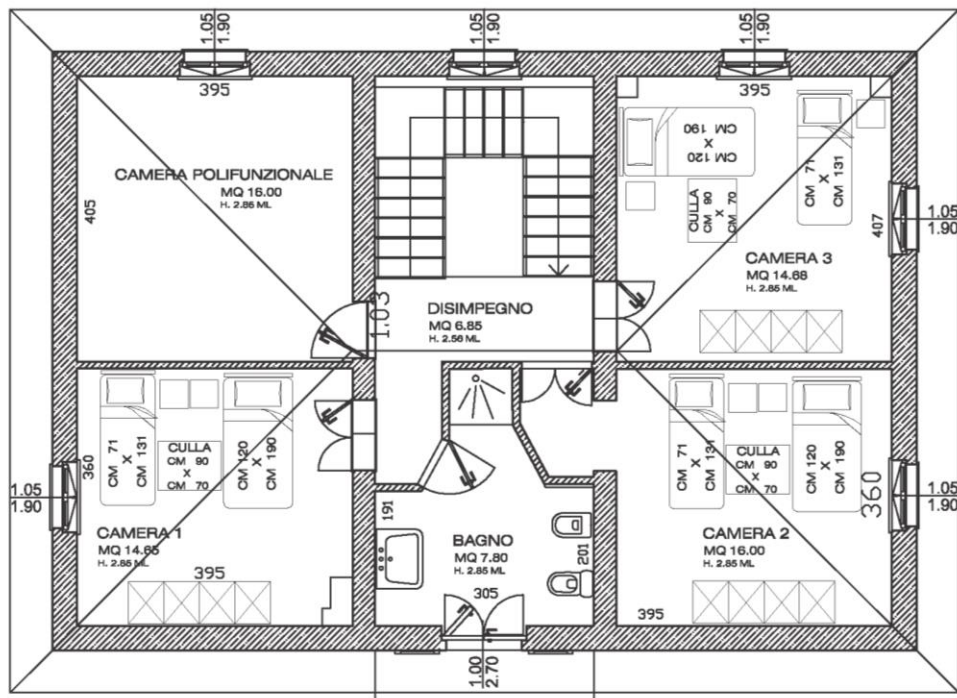
**9. Documenti allegati**  
**Piantina spazi interni**  
A titolo esemplificativo.

**Comunità a Dimensione Familiare "Il Ponte" - Via Del Popolo, 64 – 54011 Aulla (MS)**

**PIANTA PIANO PRIMO**

**Planimetria con identificazione dei locali**

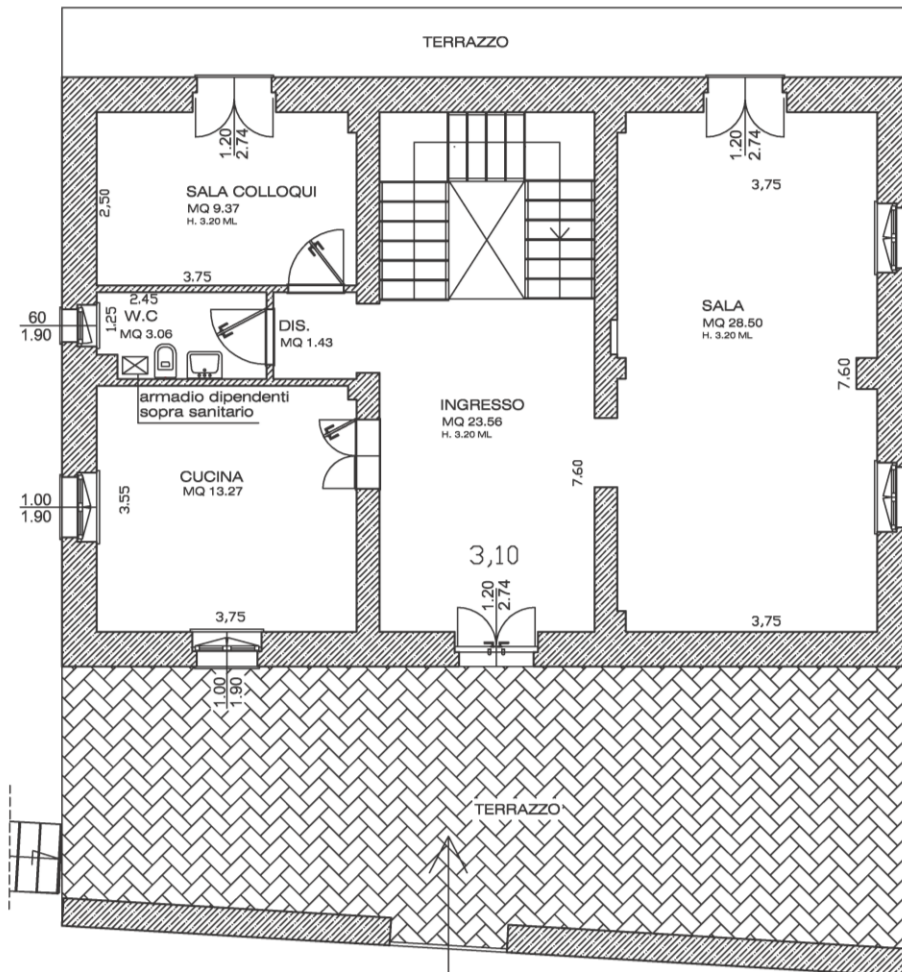
Orientamento piante



**PIANTA PIANO TERRA**

**Planimetria con identificazione dei locali**

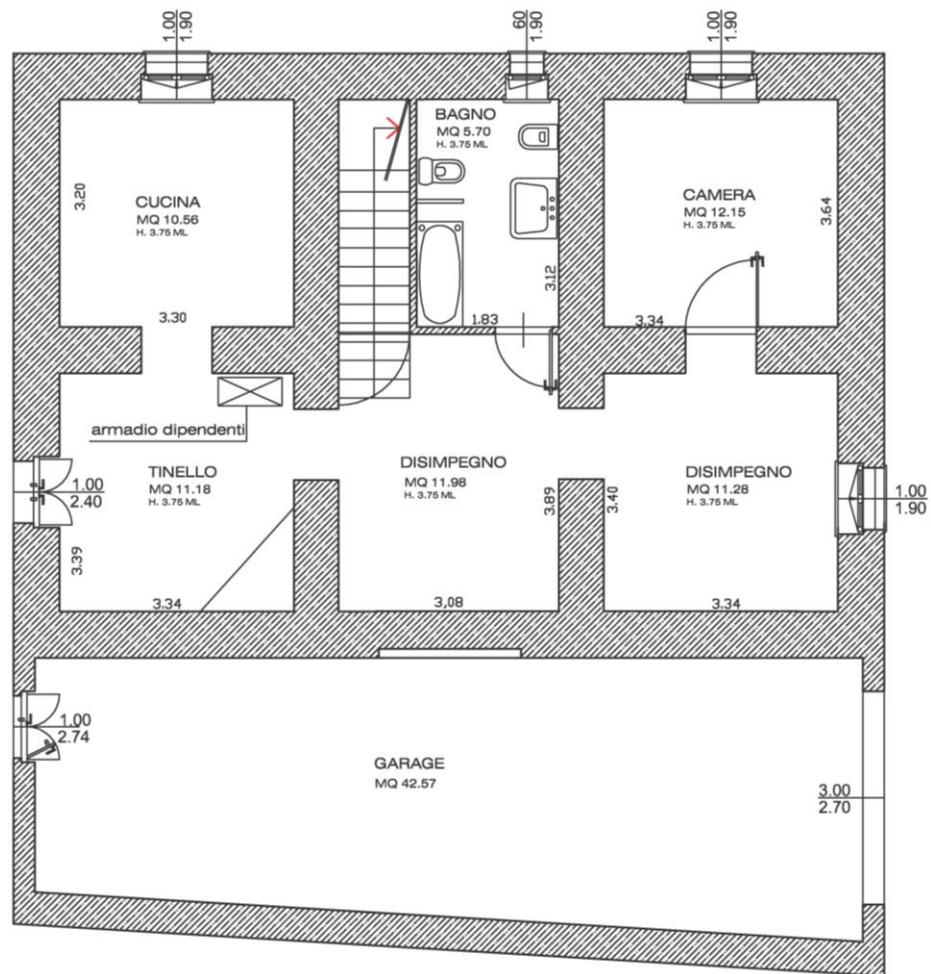
Orientamento piante



**PIANTA PIANO SOTTO STRADA**

**Planimetria con identificazione dei locali**

Orientamento piante



### **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.

### **Profili professionali/soci della Cooperativa**

- Dott. Massimiliano Buonocore (Presidente) - *Laurea magistrale in Scienze dell'Educazione - Esperto nei processi di formazione.*
- Dott.ssa Silvia Tofanelli (Vice-Presidente) - *Laurea Magistrale in Psicologia Clinica e di Comunità, Psicoterapeuta ad indirizzo Costruttivista Intersoggettivo.*