



**SAN VINCENZO COOPERATIVA SOCIALE**  
Via Vittorio Alfieri, 8 (20831) SEREGNO (MB)  
Tel. (0362) 231217 - 340-1979039  
e mail: [coordinatrice@istitutopozzi.it](mailto:coordinatrice@istitutopozzi.it)  
[istitutopozzi@email.it](mailto:istitutopozzi@email.it)  
<http://www.sanvincenzocooperativasociale.com>

Carta dei Servizi della

COMUNITA' EDUCATIVA



"POZZI"

---

## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
1.2 A COSA SERVE .....	4
1.3 A CHI SI RIVOLGE.....	4
1.4 CHE COSA CONTIENE .....	4
1.5 COME UTILIZZARLA .....	4
<b>2. PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
2.1 MISSION .....	5
2.2 VISION .....	5
2.3 STORIA E STRUTTURA GIURIDICA .....	6
2.4 LOCALI, IMPIANTI E ATTREZZATURE .....	6
2.5 CAPACITÀ DI SERVIZIO: AUTORIZZAZIONI e ACCREDITAMENTO .....	7
2.6 POLITICA DELLA QUALITÀ .....	7
2.7 GALLERIA FOTOGRAFICA.....	7
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>11</b>
3.1 UGUAGLIANZA .....	11
3.2 IMPARZIALITÀ .....	11
3.3 CONTINUITÀ.....	11
3.4 DIRITTO DI SCELTA .....	11
3.5 PARTECIPAZIONE .....	11
3.6 SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE.....	12
3.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	12
3.8 DIRITTI UMANI .....	12
<b>4. TIPOLOGIE DI OSPITI E SERVIZI EROGATI .....</b>	<b>13</b>
4.1 SERVIZIO FORNITO DALLA COMUNITÀ EDUCANTE.....	13
4.2 TERMINI E DEFINIZIONI.....	14
4.3 ACCESSO AL SERVIZIO .....	15
4.4 SOGGIORNO.....	15
4.5 SUPPORTO EDUCATIVO .....	16
4.6 ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA .....	16
4.7 FASE DI DIMISSIONE .....	17
4.8 RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI E L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA .....	17

---

<b>5. FUNZIONI E RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>18</b>
5.1 ORGANIGRAMMA .....	18
5.2 LEGALE RAPPRESENTANTE.....	18
5.3 COORDINATRICE DI PIANO .....	18
5.4 EDUCATORE .....	19
5.5 SUPERVISORE PEDAGOGICO .....	20
5.6 I TIROCINANTI .....	20
5.7 IL VOLONTARIO .....	20
<b>6. STANDARD DI QUALITÀ – MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA.....</b>	<b>21</b>
6.1 PREMESSA.....	21
6.2 DEFINIZIONI .....	21
6.3 GLI ALBERI DELLA QUALITÀ.....	22
6.4 INDICATORI E STANDAR DI QUALITÀ .....	24
6.5 FORMAZIONE .....	25
6.6 HACCP .....	25
6.7 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008 .....	25
6.8 I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE .....	25
6.9 RECLAMI.....	28
<b>7. ALLEGATI .....</b>	<b>29</b>
7.1 TARIFFE .....	29

## 1. PREMESSA

### 1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi costituisce un patto scritto con gli ospiti sulla fruizione dei servizi forniti dalla Comunità Educativa "Pozzi".

Con la carta dei servizi la Direzione della San Vincenzo Cooperativa Sociale, sa si impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali e ai diritti degli Ospiti, a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.

Con la carta dei servizi, gli ospiti ed i loro familiari verificano che la Comunità Educativa "Pozzi" rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

### 1.2 A COSA SERVE

Garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana degli ospiti, favorendone e valorizzandone l'iniziativa nel contesto delle risorse disponibili

Tutelare gli ospiti nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni

### 1.3 A CHI SI RIVOLGE

- ♦ Agli ospiti dei servizi residenziali e/o diurni ed ai loro familiari
- ♦ Ai possibili ospiti
- ♦ Agli operatori dei Servizi Sociali invianti
- ♦ Agli Amministratori dei Servizi stessi

### 1.4 CHE COSA CONTIENE

La Carta dei servizi descrive la struttura ospitante, il personale presente, la qualifica degli operatori e i servizi che vengono resi.

La Carta dei servizi contiene gli standard di qualità dei servizi offerti, descrive i percorsi di miglioramento della qualità dei servizi e individua gli strumenti di tutela dell'ospite

### 1.5 COME UTILIZZARLA

Se gli Ospiti della Struttura, o i loro familiari, riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono tutelare i loro diritti con un reclamo da presentare alla Direzione, secondo il modello riportato in chiusura della Carta dei Servizi.

Ogni contributo finalizzato al miglioramento della qualità dei Servizi, sarà oggetto di attenta valutazione da parte della Direzione della Cooperativa cui è possibile inviare ogni comunicazione o suggerimento.

## 2. PRESENTAZIONE

### 2.1 MISSION

La **Comunità Educativa "Pozzi"**, gestita dalla San Vincenzo Cooperativa Sociale vuole ripercorrere in azioni ciò che San Vincenzo de' Paoli indica nei suoi insegnamenti: ***"la natura e il fine delle iniziative proposte è il servizio delle persone più fragili, là dove si è"***. Con tale mandato la San Vincenzo Cooperativa Sociale si prefigge di realizzare, ogni giorno, un lavoro di promozione umana e sociale con le persone che vivono una situazione di "limitatezza", ovvero di disagio esistenziale o di difficoltà a raggiungere condizioni di vita soddisfacenti.

La Comunità Educativa risponde alla Mission Vincenziana accogliendo **NUCLEI MAMMA/BAMBINO** e accompagnandoli verso ***l'autonomia e la realizzazione di sé***, verso il ***desiderio di far parte della società umana in modo propositivo e costruttivo***

### 2.2 VISION

Nel perseguimento dei propri fini istituzionali la Comunità Educativa si ispira ai principi etico-religiosi della San Vincenzo Cooperativa che ne affermano e confermano l'identità culturale. In particolare la VISION della San Vincenzo Cooperativa Sociale comprende una modalità di erogazione di servizi che tendono:

- a) alla promozione e al sostegno della vita umana in tutte le sue forme e stadi, nel rispetto della dignità dell'uomo;
- b) alla difesa dei diritti umani e in particolar modo dei più deboli (mamme in difficoltà, bambini, adolescenti, ecc.), senza distinzione di razza, sesso e religione;
- c) alla disponibilità a collaborare con tutti gli Enti impegnati nel miglioramento delle condizioni di vita degli Ospiti della Struttura.

La VISION della Comunità Educativa fa riferimento, inoltre, a quell'insieme di valori umani e professionali che qualificano ogni impiego implicante la relazione d'aiuto e che si esprimono nella volontà di:

- garantire qualità dei servizi, competenza professionale, rispetto e dedizione verso gli Ospiti della Casa,
- usare modi assertivi nei confronti di quanti frequentano la struttura,
- adottare atteggiamenti di fattiva e responsabile collaborazione con tutti coloro che concorrono al perseguimento delle finalità istituzionali.

## 2.3 STORIA E STRUTTURA GIURIDICA

La Comunità Educativa pone le sue radici storiche nel lontano 1930 come semplice "accoglienza" quando, insieme alle prime Figlie della Carità, vennero accolte dal signor Pasquale Pozzi una cinquantina di ragazze e collocate in una struttura adiacente allo stabilimento in cui vennero assunte come operaie.

Dal 1930 ad oggi la situazione socio-economica del paese, le leggi e i bisogni del territorio sono radicalmente cambiati.

A partire dal 1983 si è realizzata una progressiva riduzione del numero di persone accolte, al fine di rispondere ai loro bisogni in modo sempre più consono ed efficace. Si è così passati da un grande istituto tipo casa famiglia, a un Centro di Pronto Intervento e a una Comunità Alloggio per mamme con bambini in difficoltà, fino a giungere alla **COMUNITÀ EDUCATIVA MAMMA/BAMBINO**.

Dal 1 gennaio 2012 tutti i servizi educativi sono gestiti dalla San Vincenzo Cooperativa Sociale, costituita da soci fondatori, soci lavoratori e soci volontari, che mettono a disposizione il loro tempo, le loro competenze e la loro professionalità.

## 2.4 LOCALI, IMPIANTI E ATTREZZATURE

La Comunità "Pozzi" si sviluppa su quattro piani fuori terra in un edificio completamente ristrutturato, reso privo di barriere architettoniche e adeguato alle normative antincendio.

La Comunità dista appena 20 Km dalla città di Milano e a 10 Km dalla Città di Monza, alle quali è collegata sia dal treno sia dall'autobus.

La Comunità dispone di una superficie coperta di oltre 900 mq<sup>2</sup>, all'interno della quale sono situate:

- ✓ al secondo piano CINQUE CAMERE PER I NUCLEI MAMMA/BAMBINO e quella per l'Educatore; la sala cucina e pranzo, la sala soggiorno, la stanza guardaroba e i servizi igienici. Il piano è dotato anche di un ampio terrazzo.
- ✓ al terzo piano la SALA GIOCHI
- ✓ IN CORTILE, ampia area giochi esterna

La Comunità si avvale inoltre, nei mesi estivi, di un accesso agevolato presso la struttura balneare "Colonia Pozzi" situata a 5 minuti, a piedi, dalla spiaggia privata nella baia di Riva Trigoso - Sestri Levante (GE)

Le modalità di accesso alla Comunità sono tali da garantire la protezione degli Ospiti da eventuali comportamenti intrusivi o violenti. Gli ambienti (spazi, arredi, ecc.) sono organizzati in modo da limitare il più possibile i rischi derivanti da condotte pericolose messe in atto dai soggetti ospitati.

## 2.5 CAPACITÀ DI SERVIZIO: AUTORIZZAZIONI e ACCREDITAMENTO

La Comunità Educativa è aperta 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e può accogliere Nuclei COMUNITÀ MAMMA/BAMBINO fino a un massimo di dieci posti, in conformità a quanto stabilito dal Servizio Autorizzazione Accreditamento e Controllo - U.O. Vigilanza e Controllo Socio Sanitario con Provvedimento n. 25896/2012 del 28/03/2012

La Comunità Educativa Mamma/Bambino ha ottenuto **l'accreditamento** con il seguente provvedimento: *Comune di Seregno, D.D. n. 498 del 12/09/2014.*

## 2.6 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Comunità Educativa "Pozzi" si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente ai bisogni delle persone Ospitate.

Nel perseguimento della qualità, la Comunità sviluppa l'approccio della "qualità sociale", che pone al centro del processo di erogazione l'Ospite diretto, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholder.

La politica della qualità della Comunità Educativa "Pozzi" si basa su tre principi cardine, da cui si ricavano poi gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

- l'Ospite è al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;
- tutti gli stakeholder partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio, e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- la qualità del servizio va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

## 2.7 GALLERIA FOTOGRAFICA



Ingresso alla Struttura





Area giochi esterna





*sale giochi interne*



*Zona cucina e pranzo*



*Zona notte*

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Comunità Educativa "Pozzi" eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

#### 3.1 UGUAGLIANZA

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione tra le persone e non come generica uniformità dei Progetti Educativi. L'erogazione dei Servizi è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

In particolare il principio di uguaglianza fa sì che venga evitata ogni differenza *«salvo a dimostrare che le differenze introdotte siano rilevanti per il Progetto Educativo o siano richieste e giustificate per "discriminare" positivamente i soggetti più deboli.»* (C. Viafora).

#### 3.2 IMPARZIALITÀ

La Comunità Educativa assicura a tutti gli Ospiti ad essa affidati, sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di tipo educativo. Le regole relative ai rapporti tra gli Ospiti e i servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

#### 3.3 CONTINUITÀ

La Comunità si impegna a svolgere la propria attività con continuità e regolarità e adotta tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre eventuali disagi agli Ospiti. La Direzione si impegna a garantire ai nuclei mamma/bambino ospitati, la possibilità di essere seguiti secondo le necessità indicate nei P.E.I.

#### 3.4 DIRITTO DI SCELTA

La Comunità garantisce il diritto di libera scelta agli Enti ed Istituzioni che dispongano la tutela e l'affidamento di nuclei mamma/bambini. Nel contempo si impegna a migliorare la qualità del proprio servizio, in modo da diventare oggetto preferenziale di scelta.

#### 3.5 PARTECIPAZIONE

La Comunità promuove e favorisce la collaborazione dei familiari, dei cittadini, delle scuole, delle associazioni, degli enti locali o di quanti hanno interesse e desiderano contribuire alle diverse attività ed al loro miglioramento.

### 3.6 SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE

La Comunità Educativa si pone come elemento della più generale *"rete dei servizi"*, definita dai piani di zona, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare gli interventi educativi degli Ospiti e a promuovere la solidarietà sociale.

### 3.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Comunità persegue nella propria attività il massimo di efficienza ed efficacia. A tal fine si impegna nella formazione ed aggiornamento del personale, nella predisposizione di strutture e attrezzature adeguate e nella semplificazione delle procedure.

### 3.8 DIRITTI UMANI

L'attenzione centrale degli Operatori della Comunità Educativa è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali. A tal fine essi sono impegnati a garantire il rispetto dei diritti umani sanciti a livello internazionale e iscritti:

- Nella *"Dichiarazione Universale dei Diritti Umani"* adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1948,
- Nella *"Convenzione sui diritti del fanciullo"*, approvata a New York nel Novembre 1989, riconoscendo l'inalienabilità di tali diritti e la necessità che vengano messi in atto i comportamenti educativi adeguati alla protezione degli ospiti, minori e nuclei mamma/bambino, e alla soddisfazioni dei loro bisogni evolutivi.

## 4. TIPOLOGIE DI OSPITI E SERVIZI EROGATI

La Comunità Educativa rivolge il proprio intervento educativo **a nuclei mamma/bambini**

Il progetto del servizio è socio-educativo ed è finalizzato a permettere e facilitare la crescita armonica di tutte le dimensioni: fisica, umana, relazionale spirituale e sociale, di bambini, adolescenti e adulti che nel proprio nucleo familiare non hanno sperimentato pienamente le condizioni necessarie allo sviluppo della loro persona.

### 4.1 SERVIZIO FORNITO DALLA COMUNITÀ EDUCANTE

Il servizio di *“accoglienza e presa in carico psico-socio-educativa”* è rivolto esclusivamente a nuclei mamma/bambino con disagi più o meno gravi per i quali si sia reso necessario l'allontanamento dal nucleo familiare di appartenenza.

Gli Ospiti vengono accolti nella struttura a seguito di un decreto del Tribunale per i minorenni o, per i casi di emergenza, su richiesta degli organi competenti.

Sono comprese all'interno del servizio le seguenti prestazioni:

- ☞ offerta di un luogo di soggiorno adeguato e di accudimento fisico;
- ☞ protezione efficace ed immediata dell'Ospite rispetto ai rischi di ulteriore vittimizzazione;
- ☞ osservazione della persona presa in carico rispetto ai danni fisici e psichici subiti;
- ☞ supporto educativo e offerta di esperienze relazionali correttive adeguate ai bisogni evolutivi;
- ☞ fornitura di assistenza socio-sanitaria e sostegno psicologico adeguato nei momenti critici e nelle fasi più delicate del percorso;
- ☞ osservazione e sostegno delle relazioni tra l'Ospite e i familiari (se non sospese dall'autorità giudiziaria) e della loro evoluzione nel tempo;
- ☞ presenza degli educatori accanto alla persona presa in carico nei vari momenti del percorso giudiziario (perizie, audizione protetta, visite mediche) in accordo con le decisioni della magistratura e del servizio sociale affidatario;
- ☞ facilitazione alla rielaborazione delle esperienze traumatiche vissute;
- ☞ accompagnamento degli Ospiti successivo alla valutazione con le seguenti possibilità: rientro in famiglia, affido/adozione del minore, raggiungimento dell'autonomia.

## 4.2 TERMINI E DEFINIZIONI

**Nucleo mamma/bambino:** donna con esperienza di maternità e il proprio figlio (o figli) verso cui si esplica il servizio psico-socio-educativo, ovvero le persone destinatarie del servizio.

**Committente:** chi acquista il servizio. Nel caso specifico si tratta dell'Ente locale (Comune di residenza del nucleo mamma/bambino) su decisione dei Servizi sociali e sanitari ed in coordinamento con il Tribunale per i minorenni.

**Coordinatrice di piano:** persona che ha una responsabilità diretta, di tipo educativo, sull'equipe pluriprofessionale e sugli Ospiti. Garantisce la supervisione e la coerenza degli interventi educativi ed il collegamento con la rete esterna (Servizi Sociali, Tribunali, Associazioni, Istituzioni, ecc).

**Risultato:** cambiamento prodotto in riferimento alle persone prese in carico e/o al loro sistema di relazioni (contesto familiare di riferimento) a fronte di obiettivi specifici definiti nel Progetto Educativo Individuale.

**Equipe Pluriprofessionale:** Equipe concretamente formata dal Coordinatore, dal supervisore Pedagogico e dagli Educatori.

**Progetto Generale del Servizio:** documento prodotto dalla San Vincenzo Coop. Sociale che definisce il servizio offerto nel campo della tutela delle persone prese in carico e dell'intervento educativo, precisando la tipologia dell'utenza (fascia d'età, problematiche, servizi invianti), gli obiettivi educativi generali, la metodologia di lavoro e le professionalità coinvolte, le prestazioni offerte e le modalità di rapporto con la comunità locale, i suoi servizi e le sue istituzioni.

**Progetto Educativo Individuale:** documento prodotto dall'Equipe multidisciplinare sulla base delle caratteristiche dell'Ospite e dei risultati che si vogliono ottenere. È strutturato in tre parti fondamentali:

- a) analisi dei bisogni e valutazione multidimensionale;
- b) definizione degli obiettivi;
- c) piano di lavoro, articolato in programmi il cui svolgimento è a cura delle figure professionali.

Ogni Progetto definisce una indicazione dei tempi e delle modalità di verifica.

**Valutazione Multidimensionale:** procedura alla quale partecipa l'Equipe Pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione della persona presa in carico nelle diverse dimensioni (fisiche, psichiche, sociali), allo scopo di definire criteri valutazione, modalità di intervento e obiettivi educativi.



### 4.3 ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio sociale competente e/o il Tribunale per i minorenni richiedono preliminarmente alla Direzione della Comunità la disponibilità all'accoglienza di nuclei mamma/bambino al fine di disporre l'affidamento con decreto.

La Direzione, dopo la verifica di compatibilità fra Progetto Generale del Servizio e bisogni dell'Utente minore, nonché della disponibilità effettiva di posti, dichiara la disponibilità o la indisponibilità. La Comunità, in caso di carenza di posti, può segnalare al richiedente la possibilità di inserimento nella lista d'attesa.

L'Ospite viene accolto nella struttura a seguito di un decreto del Tribunale per i Minori o, per casi di emergenza, su richiesta degli organi competenti. L'ammissione è altresì subordinata ad una impegnativa di spesa dell'Ente Pubblico inviante.

Al momento dell'arrivo del nucleo mamma/bambino si provvede all'iscrizione delle generalità dell'ospite nel Registro Ospiti e alla redazione di un "Verbale di Ammissione" e di un Progetto Educativo Individuale che prevede una fase iniziale di osservazione dell'Ospite, nella quale sono coinvolte tutte le figure professionali della Comunità coordinate dalla Coordinatrice.

Alla definizione del Progetto partecipano i Servizi Sociali e, laddove possibile, la famiglia di origine. In particolare ai Servizi Sociali territoriali è richiesta una relazione sociale aggiornata e scritta, la scheda sanitaria e l'eventuale valutazione psicologica. Il minore adolescente facente parte del nucleo Mamma/Bambino, che dimostri comunque un sufficiente grado di maturità, potrà essere coinvolto nella definizione dei suoi obiettivi educativi.

Terminata la fase di osservazione e completata l'analisi dei bisogni, l'Equipe Pluriprofessionale della Comunità provvede ad una Valutazione Pluridimensionale e al completamento del Progetto Educativo Individuale attraverso la definizione degli obiettivi, l'individuazione dei principali interventi di cui l'Ospite necessita in ambito socio-sanitario, psicologico ed educativo e la definizione delle azioni e dei tempi necessari.

### 4.4 SOGGIORNO

Sin dal loro ingresso in Comunità ***i nuclei mamma/bambino*** sono alloggiati in camere singole arredate per ospitare la mamma e i suoi bambini; un bagno ogni due nuclei.

Ogni servizio dispone, inoltre, di tutti i locali comuni necessari ad una fattiva e soddisfacente vita quotidiana.

La Comunità assicura agli Ospiti l'accudimento fisico di cui necessitano, dall'abbigliamento, all'alimentazione adeguata allo stadio di sviluppo, ai giocattoli, agli strumenti didattici e scolastici.

La struttura della Comunità è situata ed attrezzata in modo da garantire la facilità di collegamento con le sedi scolastiche e l'accessibilità ai servizi pubblici di trasporto.

La Comunità è dotata di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione al coperto e all'aperto. La suddivisione degli spazi abitativi e la loro destinazione d'uso consentono alle persone ospitate di usufruire di spazi individuali e comuni certi e definiti. Negli spazi individuali è consentita la possibilità di personalizzazione, in maniera tale da incrementare il senso di appartenenza.

#### 4.5 SUPPORTO EDUCATIVO

La Comunità Educativa " Pozzi " assicura agli Ospiti un ambiente accogliente e familiare. In un contesto relazionale caratterizzato dalla temporaneità della permanenza delle persone prese in carico, gli Educatori e le altre figure professionali, lavorando in equipe, si interfacciano costantemente con l'Ospite con un atteggiamento di ascolto, stimolandolo al raggiungimento di obiettivi che consentano una sua crescita sui seguenti "binari":

1. Rapporti con la famiglia
2. Capacità relazionali
3. Socializzazione all'esterno della comunità
4. Cura di sé e del proprio bambino
5. Valorizzazione di sé e delle proprie capacità
6. Rispetto delle regole
7. Capacità di autocontrollo
8. Acquisizione di abilità cognitive
9. Miglioramento del rendimento scolastico

A tal fine la Comunità "Pozzi" progetta, promuove e realizza attività di supporto educativo quali:

- ✓ Incoraggiamento di legami di amicizia;
- ✓ Incoraggiamento all'indipendenza;
- ✓ Coinvolgimento nella gestione della Comunità;
- ✓ Partecipazione alla vita della comunità sociale;
- ✓ Partecipazione ad attività ludiche e sportive;
- ✓ Partecipazione ad attività ricreative, espressive, culturali e religiose;
- ✓ Partecipazione ad attività di supporto allo studio e/o di orientamento ed eventuale inserimento al lavoro.

Ogni attività nasce da una precisa intenzionalità educativa, è formalizzata nel Progetto Educativo Individuale redatto dall'Equipe multidisciplinare e tiene in considerazione l'obiettivo finale da raggiungere con l'Ospite (raggiungimento dell'autonomia, reinserimento nel nucleo familiare di origine, adozione o affido).

Nell'espletamento delle attività di supporto educativo la Comunità si avvale della collaborazione di volontari esterni e si interfaccia costantemente con le Associazioni, le Istituzioni (con la Scuola in particolare), l'Autorità giudiziaria e i Servizi Socio-Sanitari locali.

#### 4.6 ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

La Comunità "Pozzi" assicura ai nuclei Mamma/Bambino Ospiti, assistenza socio-sanitaria di cui gli stessi necessitano durante il periodo di permanenza. A tal fine:

- ☞ si avvale della collaborazione stabile di un medico pediatra;
- ☞ fruisce di un percorso agevolato per prestazioni dentistiche;
- ☞ cura la redazione di una cartella clinica per ogni ospite;
- ☞ fornisce agli ospiti le protesi e gli ausili che si rendano eventualmente necessari;
- ☞ facilita la partecipazione a corsi di "massaggio infantile"

La Comunità può infine avvalersi di specialisti esterni per le consulenze specialistiche (visite ORL, oculistiche, ecc.).

#### 4.7 FASE DI DIMISSIONE

La dimissione può avvenire per uno dei seguenti casi:

- a) Raggiungimento dell'autonomia;
- b) Continuazione del percorso in semi autonomia
- c) Reinserimento del nucleo nella famiglia di origine;
- d) Affidamento familiare;
- e) Adozione;
- f) Trasferimento presso altra comunità.

L'avvio della fase di dimissione è subordinato alle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o comunque dell'Ente inviante<sup>1</sup>.

In ogni caso (raggiungimento dell'autonomia, inserimento adottivo o riunificazione familiare, ecc...) si elabora e si attua un processo di dimissione graduale che tenga conto della sfera affettiva ed emozionale della persona interessata.

Nel caso di genitori valutati inadeguati, la Comunità Educativa "Pozzi" fornisce tutta l'assistenza e la collaborazione necessarie alla famiglia affidataria o adottiva nel percorso di accoglienza del minore.

Il Coordinatore e l'Equipe educativa, supportate dal supervisore pedagogico, provvedono alla redazione di una "Relazione di Esito" per il Tribunale. Si provvede contestualmente alla redazione conclusiva della scheda nel Registro Utenti.

#### 4.8 RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI E L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

La Comunità Educativa "Pozzi", conscia dell'importanza del concetto di "rete" nell'espletamento del proprio servizio, si impegna a creare e mantenere rapporti con i Servizi Sociali, le Agenzie educative territoriali e L'autorità giudiziaria. A tal fine:

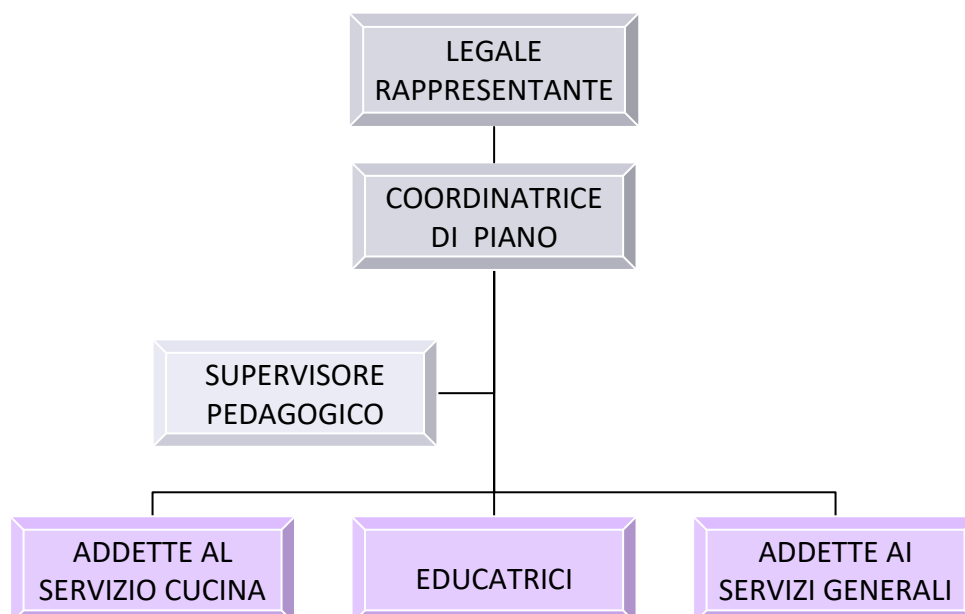
- Elabora le schede relative ad ogni nuovo inserimento ed anche le schede semestrali da inviare alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minori
- Produce relazioni periodiche (sia di propria iniziativa che su richiesta) da inviare al Tribunale per i Minori e/o ai Servizi Sociali;
- Mantiene costantemente contatti informali con i Servizi Sociali;
- Effettua un monitoraggio del percorso compiuto insieme agli altri nodi della "rete"

---

<sup>1</sup> In casi del tutto eccezionali, quando la presenza di un Ospite provoca grave e comprovato pregiudizio all'Ospite stesso e/o agli altri Ospiti e/o agli Operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, il Coordinatore può richiedere l'immediato trasferimento dell'Ospite.

## 5. FUNZIONI E RESPONSABILITÀ

### 5.1 ORGANIGRAMMA



### 5.2 LEGALE RAPPRESENTANTE

È un socio nominato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa. Ha funzioni organizzative gestionali ed amministrative di tutti i servizi gestiti dalla Cooperativa stessa.

### 5.3 COORDINATRICE DI PIANO

La coordinatrice è designata dal Consiglio di Amministrazione della cooperativa ed ha il compito di coordinare la Comunità Educativa per nuclei mamma/bambino:

- È responsabile del buono andamento dei servizi in generale ed educativi in particolare.
- Opera nell'ottica della promozione integrale delle persone ospitate e del continuo sviluppo delle competenze professionali e umane dei suoi collaboratori.
- Coordina il lavoro educativo del Servizio ed è figura di mediazione fra gli educatori in ordine ai problemi che possono emergere fra il servizio e tutte le figure esterne ad esso che cooperano a vario titolo.

- d) Cura i rapporti con l'Autorità Giudiziaria, i Servizi Sociali, i Comuni, le famiglie e le agenzie educative territoriali.
- e) Esercita la supervisione su tutte le attività che impattano direttamente o indirettamente sulla salute delle persone ospitate.
- f) Gestisce le procedure di accesso e dimissione.
- g) Convoca l'equipe pluriprofessionale e la coordina insieme al supervisore pedagogico.
- h) È responsabile della tenuta e aggiornamento delle cartelle cliniche,
- i) Provvede agli obblighi derivanti dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n° 81 –in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro– avvalendosi anche di consulenti esterni.
- j) Gestisce i reclami dei clienti e definisce le azioni di miglioramento.
- k) Pianifica la formazione e l'aggiornamento professionale di tutto il personale.

La Coordinatrice è un punto di riferimento per chiunque lavori e viva all'interno dei servizi che coordina. Punto di partenza e di arrivo delle attività che si realizzano, mette insieme i capi dei fili che si intrecciano e che concorrono a formare la trama della vita di un servizio di accoglienza con finalità educative.

## 5.4 EDUCATORE

L'educatore è il perno attorno al quale ruota la vita della comunità. Organizza il tempo e gli eventi che si susseguono nella cura dei nuclei mamma/bambino nell'attenzione allo sviluppo di capacità genitoriali fidate e curate.

L'Educatore, in quanto riveste un ruolo pregnante nello sviluppo del percorso educativo e formativo, deve saper coniugare la dimensione affettiva con quella normativa. Per questo:

- ☞ osserva, conosce e valuta, con gli specifici strumenti della professione, le persone prese in carico dal Servizio nella loro realtà oggettiva, nella loro storia e nelle loro istanze evolutive,
- ☞ analizza i bisogni e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale
- ☞ progetta, gestisce, realizza e verifica, insieme alla Coordinatrice e al supervisore pedagogico, gli interventi educativi finalizzati al raggiungimento di obiettivi di riabilitazione psico-sociale;
- ☞ opera nel contesto delle relazioni di rete per favorire l'accoglienza e la gestione dei nuclei mamma/bambino accolti in comunità,
- ☞ compila la documentazione relativa ai singoli utenti;
- ☞ redige gli aggiornamenti delle relazioni inerenti le persone Ospitate;
- ☞ collabora con la Coordinatrice nella predisposizione e nella modifica degli strumenti di lavoro;
- ☞ affianca le persone Ospitate, stimolandole –anche con interventi mirati– alla consapevolezza del loro agire;
- ☞ procede all'ascolto e alla rielaborazione delle situazioni vissute all'interno dei colloqui formali, al loro approfondimento e alla conseguente restituzione alla Persona presa in carico, perché le consideri nel loro significato di espressione di bisogni, timori e desideri.

## 5.5 SUPERVISORE PEDAGOGICO

È una figura professionale che:

- partecipa alle riunioni di équipe con finalità di supporto nei percorsi pedagogico/educativi messi in atto dagli Educatori;
- suscita e guida la rielaborazione dell'esperienza del lavoro educativo ed i carichi emotivi connessi;
- facilita lo studio delle componenti psicopedagogiche nelle concrete situazioni educazionali;
- suggerisce indicazioni utili alla stesura dei Progetti Educativi Personalizzati
- conduce momenti di formazione in rapporto ai bisogni emersi in sede di équipe;

## 5.6 I TIROCINANTI

Affiancano l'educatore nello svolgimento di tutte le sue funzioni e partecipano alle équipe di discussione dei casi e/o di formazione.

In accordo con l'Educatore.

- possono organizzare attività di gruppo;
- possono prendere iniziative legate all'organizzazione della quotidianità;

## 5.7 IL VOLONTARIO

I volontari sono accolti e seguiti dall'Associazione di Volontari "Solidarité" e dalla Coordinatrice. Ai volontari è richiesto la condivisione del Progetto educativo e partecipazione alla formazione proposta in coerenza con gli obblighi educativi del servizio.

In accordo con l'Educatore:

- svolgono attività ludiche con i bambini
- possono organizzare attività di gruppo anche per gli adulti;
- possono prendere iniziative legate all'organizzazione della quotidianità.



## 6. STANDARD DI QUALITÀ – MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

### 6.1 PREMESSA

La Comunità Educativa "Pozzi" fornisce Servizi educativi in un contesto che valorizza i rapporti umani puntando a perseguire l'obiettivo prioritario che è quello di accompagnare il nucleo mamma/bambino verso ***l'autonomia e la realizzazione di sé e l'inserimento positivo nella società umana.***

L'impegno è sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto e all'adeguamento della struttura per poter meglio soddisfare le finalità educative cui hanno diritto le persone inserite in Comunità.

A tal fine, ha analizzato il servizio di presa in carico psico-socio-educativa identificando gli aspetti importanti per la qualità percepita dagli utenti (Persona presa in carico ed Ente inviante) e definendo degli opportuni Indicatori, quantitativi e qualitativi, che ne consentano il monitoraggio, la misura e il controllo.

Per i principali indicatori quantitativi, inoltre, sono stati definiti i valori obiettivo che l'Ambito si impegna a rispettare (**Standard di Qualità**), mentre, per i principali Indicatori qualitativi, sono stati definiti **Impegni e Programmi**.

Standard di Qualità, Impegni e Programmi: rappresentano il "contratto" informale che la Comunità "Pozzi" stipula con i propri utenti

### 6.2 DEFINIZIONI

**FATTORI DI QUALITÀ:** I Fattori di qualità di un determinato servizio sociale sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità di quel servizio, da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta. Nel settore sociale, i Fattori di Qualità sono raggruppabili in 6 classi di aspetti legati:

- a) alle strutture fisiche,
- b) al tempo,
- c) alla semplicità delle procedure,
- d) alla trasparenza,
- e) all'orientamento e all'accoglienza,
- f) alle relazioni sociali e umane.

**ALBERO DELLA QUALITÀ:** è la rappresentazione strutturata dei Fattori di Qualità, collegati alle fasi dell'esperienza dell'utente.

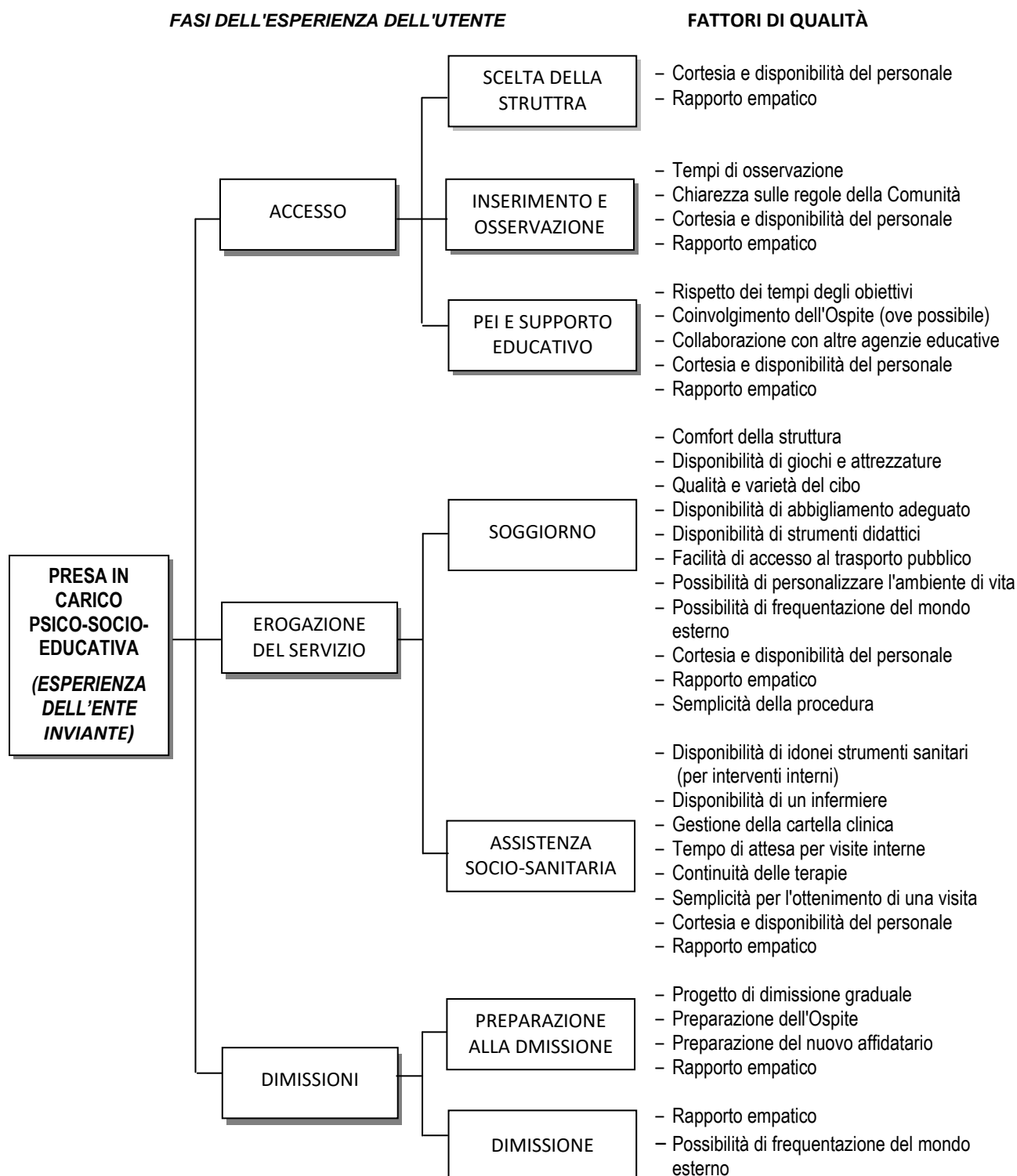
**INDICATORI DI QUALITÀ:** sono variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

**STANDARD DI QUALITÀ:** sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:

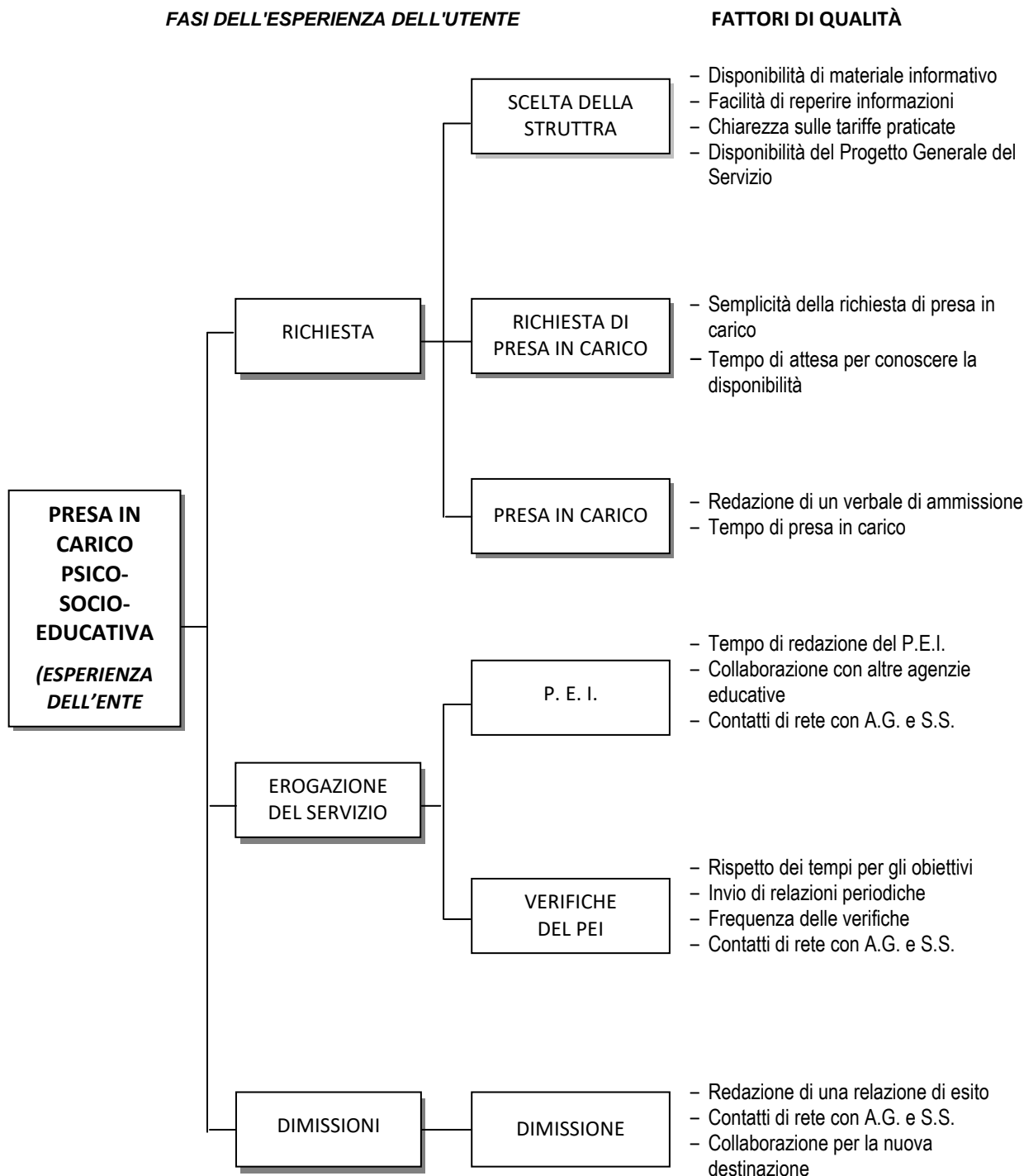
- **Standard generali**, che rappresentano obiettivi di qualità riferiti all'insieme delle prestazioni fornite e che sono in genere espressi da valori medi statistici;
- **Standard specifici**, che si riferiscono a ciascuna delle prestazioni fornite all'utente (il quale può verificarne il rispetto) e che quindi sono in genere espressi da una soglia massima (o minima) da non superare

## 6.3 GLI ALBERI DELLA QUALITÀ

### 1) SERVIZIO DI PRESA IN CARICO PSICO-SOCIO-EDUCATIVA – ESPERIENZA DELL'OSPITE



## 2) SERVIZIO DI PRESA IN CARICO PSICO-SOCIO-EDUCATIVA – ESPERIENZA DELL'ENTE INVIANTE



## 6.4 INDICATORI E STANDAR DI QUALITÀ

La Comunità "Pozzi" si impegna a rispettare i seguenti Standard di Qualità sul servizio di presa in carico psico-socio-educativa

INDICATORI	STANDARD
<b>a) Tempo di attesa per la disponibilità</b> È definito come intervallo temporale, espresso in giorni, tra la richiesta del servizio da parte dell'Ente Inviante e la risposta della Comunità circa la disponibilità all'accoglienza	Max 3 giorni
<b>b) Tempo di redazione del P.E.I.</b> È definito come intervallo temporale, espresso in giorni, tra la data di ingresso del minore in Comunità e la data di redazione del Progetto Educativo Individualizzato	Max 60 giorni
<b>c) Frequenza verifiche del P.E.I.</b> È definito come numero di verifiche formali del P.E.I. di ogni nucleo nell'arco di un anno	al bisogno e comunque almeno mensilmente
<b>d) Frequenza colloqui con il genitore</b> È definito come numero di incontri (se ritenuto opportuno) con il genitore del/dei minore/i al fine di un confronto sugli obiettivi del P.E.I.	Secondo indicazioni dei Servizi Sociali di riferimento
<b>e) Frequenza di visite pediatriche e dentistiche</b> È definito come numero di visite pediatriche e dentistiche erogate nell'unità di tempo dai medici che collaborano con la Comunità: <ul style="list-style-type: none"><li>– Visite pediatriche minori da 0 a 3 anni</li><li>– Visite pediatriche minori da 3 a 6 anni</li><li>– Visite pediatriche minori con più di 6 anni</li><li>– Visite dentistiche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– All'ingresso e a seguire settimanali e mensili</li><li>– All'ingresso e a seguire mensili</li><li>– All'ingresso e a seguire ogni trimestre</li><li>– Al bisogno</li></ul>

## **6.5 FORMAZIONE**

Tutto il personale della Comunità Educativa è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

La Comunità promuove la formazione obbligatoria per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze e le competenze, gli atteggiamenti e i comportamenti degli Operatori nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

## **6.6 HACCP**

La San Vincenzo Cooperativa Sociale ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene periodicamente rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni.

## **6.7 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008**

La San Vincenzo Cooperativa Sociale ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## **6.8 I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

Al termine del progetto educativo vengono distribuiti al servizio sociale e al minore i questionari di soddisfazione, nell'ottica di un miglioramento del servizio.

Qui di seguito ne riportiamo gli esempi:

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – SERVIZI INVIANI****Data compilazione** .....**Servizio di riferimento** .....

Nota alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da 1 = per niente a 5 = moltissimo

**1. Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?**

Commenti.....

.....

Giudizio: 1 2 3 4 5

**2. Disponibilità e cortesia degli operatori ed attenzione ricevuta**

Commenti.....

.....

Giudizio: 1 2 3 4 5

**3. La comunicazione con gli educatori e il coordinatore è facile e chiara?**

Commenti.....

.....

Giudizio: 1 2 3 4 5

**4. Si ritiene soddisfatto della congruità dell'intervento educativo rispetto al progetto educativo individuale stilato per il minore? (PEI)**

Commenti.....

.....

Giudizio 1 2 3 4 5

**5. Si ritiene soddisfatto della documentazione scritta (frequenza, puntualità, pertinenza)?**

Commenti.....

.....

Giudizio 1 2 3 4 5

**6. Quali suggerimenti può dare per migliorare il nostro servizio?**

.....

.....

.....



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA**

Data compilazione.....

Nome e Cognome (facoltativo).....

Nota alla compilazione: per ogni domanda segnare un giudizio da. 1= per niente a 5= moltissimo

**1. Ti ritieni soddisfatto delle attività svolte con l'educatore?**

Commenti.....

.....

Giudizio: 1 2 3 4 5

**2. La comunicazione con l'educatore è stata facile e chiara?**

Commenti.....

.....

Giudizio: 1 2 3 4 5

**3. Sono stati chiari gli obiettivi del tuo progetto educativo?**

Commenti.....

.....

Giudizio: 1 2 3 4 5

**4. I colloqui avuti con l'educatore sono stati per te utili?**

Commenti.....

.....

Giudizio 1 2 3 4 5

**5. Trovi che il lavoro svolto dall'intera équipe educativa sia stato per te utile?**

Commenti.....

.....

Giudizio 1 2 3 4 5

**6. Quali suggerimenti puoi darci per migliorare il lavoro degli educatori in particolare e del Servizio in generale?**

.....

.....

.....

## 6.9 RECLAMI

Qualora un Ospite o un suo legittimo rappresentante non sia soddisfatto delle prestazioni ricevute può sporgere un eventuale reclamo, sia in forma orale sia in forma scritta, tenendo presente i seguenti livelli di responsabilità:

- se il reclamo riguarda il funzionamento di un servizio deve essere indirizzato al Coordinatore responsabile del servizio
- se il reclamo riguarda l'azione del Coordinatore deve essere indirizzato alla Direzione della Cooperativa presso gli uffici della sede centrale e amministrativa
- se il reclamo riguarda l'operato generale della Cooperativa deve essere indirizzato all'Ente Pubblico committente.

La Cooperativa si impegna a fornire risposta entro una settimana per i reclami orali, entro due settimane per i reclami scritti.

### MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Alla SAN VINCENZO COOP. SOCIALE  
Via Alfieri, 8 - 20831 – SEREGNO (MB)

Il sottoscritto ..... Nato a ..... Il .....,  
residente in ..... CAP ....., Indirizzo .....

Telefono n. .... Cellulare n. ....

☐ **DESIDERA SEGNALARE** il seguente disservizio (indicare l'oggetto della segnalazione):

.....  
.....  
.....

☐ **DESIDERA SUGGERIRE** quanto segue (esprimere eventuali suggerimenti):

.....  
.....  
.....

**Ai sensi ai sensi degli artt. 13 e 23 del D.Lgs. n. 196/2003, autorizza la San Vincenzo Coop. Sociale al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data, .....

Firma .....

*La Direzione della Cooperativa si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di ricevimento.*

## 7. ALLEGATI

### 7.1 TARIFFE IN VIA DI AGGIORNAMENTO