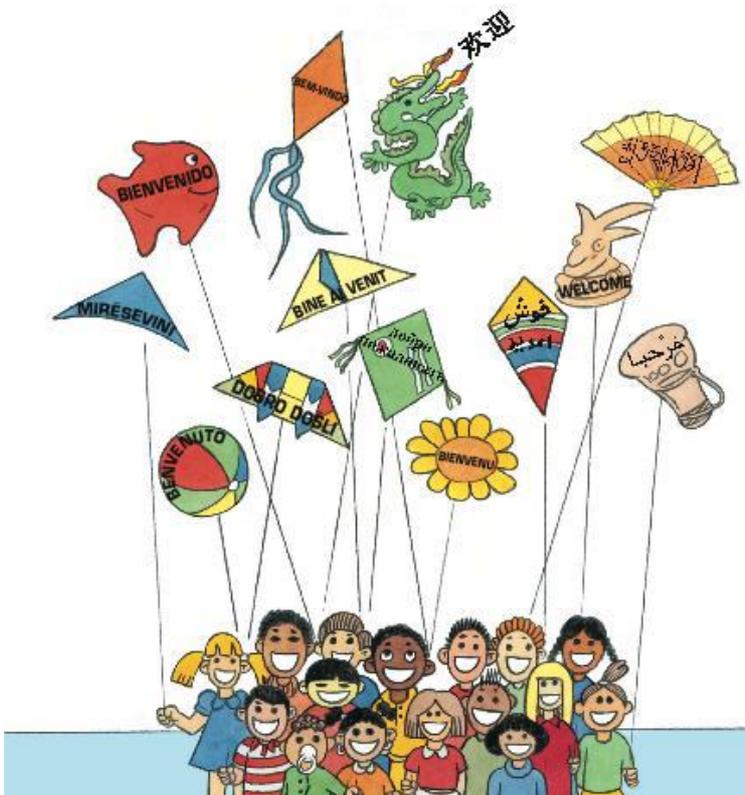




# Carta dei Servizi

**Casa LE DUNE**  
**Mamma – bambino**



# INDICE

<b>Premessa e principi fondamentali</b>	<b>– pag. 3</b>
<b>Caratteristica del Servizio</b>	<b>-pag.3</b>
<b>Target</b>	<b>-pag.3</b>
<b>L’inserimento del nucleo</b>	<b>-pag.5</b>
<b>Progetti del servizio</b>	<b>-pag.6</b>
<b>Attività</b>	<b>-pag.10</b>
<b>Organigramma</b>	<b>-pag.12</b>
<b>PEI</b>	<b>-pag.15</b>
<b>La retta</b>	<b>-pag.17</b>

### Premessa

La Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dell'operatività e dei servizi che **Casa LE DUNE mamma-bambino** offre. Essa definisce i diritti e i doveri sia per gli operatori sia per gli utenti.

### Principi fondamentali

Educare significa promuovere la persona nella sua integralità, unicità e libertà, con la sua umanità, le differenze, i pregi e le resistenze.

I principi fondamentali riguardanti l'impegno educativo della nostra struttura hanno la loro origine nella Carta Costituzionale Dei Diritti dell'Uomo.

Ci si riferisce in particolare al valore e ai diritti inalienabili della persona e ai conseguenti criteri di uguaglianza, accoglienza, integrazione, partecipazione dell'intera educazione.

- ✓ **UGUAGLIANZA:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a ciascun utente senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione.
- ✓ **ACCOGLIENZA:** nel pieno rispetto della dignità dell'utente, si favorisce la crescita armonica della sua personalità, l'acquisizione dell'autocoscienza, della consapevolezza per un positivo rapporto con l'ambiente.
- ✓ **INTEGRAZIONE:** si vuol creare "quel luogo di vita" in cui matura l'io individuale e l'io sociale attraverso la realizzazione di una dinamica affettivo - familiare.
- ✓ **FORMAZIONE:** affinché l'operatore si misuri sempre in una ricerca continua di approfondimenti e strategie di applicazione della propria professionalità.
- ✓ **QUALITA':** una continua condivisione della **mission** da parte di tutto il personale è garanzia di lavoro di qualità. Supervisione e confronto costante, percepiti come diritto e dovere dell'operatore e occasioni di maturazione professionale, contribuiscono oggettivamente al raggiungimento di uno standard di qualità che soddisfi l'intera rete coinvolta (ospiti, Servizi).

## Caratteristiche del servizio

Il servizio accoglie un massimo di 10 utenti, madri e minori, inviati dai Servizi Sociali dei comuni che ne fanno richiesta.

La struttura possiede tutti i requisiti tecnici e strutturali relativi alle norme vigenti in materia di civile abitazione ed adempie a tutte le leggi e i regolamenti della Regione Lazio.

Il servizio è aperto 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

## Target

La comunità accoglie donne con figli che si trovano sole ad affrontare una situazione gravemente problematica senza un valido sostegno da parte della famiglia allargata.

L'età delle mamme non è pre-condizione necessaria per l'inserimento in comunità, né tanto meno la provenienza, la cultura, la religione. Per una corrispondenza sempre più soddisfacente ai bisogni del tessuto sociale, l'equipe di Casa Le Dune si è specificatamente concentrata sull'accoglienza, l'approfondimento clinico ed educativo e più in generale sul lavoro con mamme per lo più giovani. Ciò ha conseguentemente rappresentato una formazione dell'equipe marcatamente orientata a

saper accogliere giovani donne da supportare ed indirizzare anche nelle ultime tappe del proprio sviluppo psico-fisico.

Lavorare con questo target di utenza si traduce nel permettere e agevolare la convivenza fra donne e ragazze che hanno alle spalle modelli familiari diversi, che hanno sedimentato impostazioni della quotidianità e menage familiare, anche e specialmente nel ruolo filiale, molto diversificati. Le attività diurne sono dunque pensate per rispondere a bisogni di cura e di crescita per una fascia ampia di età dei minori inseriti, per garantire la frequenza scolastica e un'attenzione agli apprendimenti e alle esperienze sociali possibili. Ulteriore lavoro educativo pensato per tale tipologia di utenza è orientato a valutare e rafforzare i punti di forza della relazione fra fratelli, oltre che sostenere, come fulcro centrale dei progetti, la relazione madri figli.



### ***Il Progetto “ Mamma con Bambino”***

La finalità primaria della struttura, è quella di assicurare la tutela dei bambini, investendo prioritariamente sul sostegno e sullo sviluppo delle capacità genitoriali.

- **accoglienza a progetto tramite il servizio sociale di mamme con bambini che necessitano di protezione o tutela;**
- **accoglienza per donne con bambini minori in stato di disagio psicosociale**

L'organizzazione del GA Casa Le Dune e l'equipe si modificano e crescono per rispondere alle esigenze delle ospiti, attraverso un continuo approfondimento formativo specifico che consente risposte di carattere educativo, sociale, psicologico e di sostegno individualizzate. L'esperienza maturata dall'equipe in questi anni di attività del servizio si specifica nella gestione dell'emergenza, nell'accoglienza e nel lavoro di sostegno alle ragazze ed alle mamme, attraverso un approccio educativo che mette al centro la persona, la sua specificità, le risorse individuali e genitoriali.

#### ***Obiettivi generali***

Obiettivo generale della casa è fornire una risposta di sostegno educativo qualificata, specifica e

individualizzata anche nella pronta accoglienza. Questo si declina nell'essere in grado di cogliere elementi che possano aiutare a definire il contesto del caso, e nel sostenere la persona e lavorare con lei e il servizio sociale all'individuazione del percorso di aiuto e crescita più efficace.

E' obiettivo fondamentale anche la creazione di un clima di cura e di attivazione delle risorse relazionali delle ospiti, nell'ottica educativa e di promozione all'attenzione nei confronti dei bambini e delle donne stesse.

### *Obiettivi specifici*

Obiettivi specifici gli inserimenti nuclei mamma-bambino:

- Accoglienza, osservazione, sostegno della relazione madre-bambino;
- Instaurazione relazione con la mamma e il bambino, ascolto;
- Predisposizione e realizzazione degli obiettivi Progetto di vita e Piano Educativo;
- Tutela del minore;
- promozione dell'attenzione educativa e del rispetto dell'infanzia;
- sostegno alla mamma, laddove necessario rispetto la relazione con il bambino;
- sostegno nel superamento del disagio psicologico legato all'emergenza, ricomposizione del trauma e preparazione all'eventuale commissione
- sostegno nella maturazione dell'autonomia personale.

### *Obiettivi specifici per gli inserimenti di donne incinte:*

- accoglienza e risposta ai bisogni primari della donna;
- instaurazione di una relazione di fiducia con la stessa;
- cura, accompagnamento e sostegno (anche materiale) della donna nel periodo della gravidanza e del puerperio;
- promozione dell'attenzione educativa e del rispetto dell'infanzia;
- sostegno nel superamento del disagio psicologico legato all'emergenza.

## **L'inserimento del nucleo**

L'inserimento del nucleo avviene su segnalazione dei Servizi Sociali territoriali, i quali presentano la situazione attraverso un primo incontro con i responsabili della struttura. Con l'Assistente Sociale referente e l'eventuale rete degli operatori sociali esterni coinvolti sul caso, partendo dalla definizione di un comune **"Progetto Quadro"**, cornice e riferimento fondamentale per il procedere lavorativo, si cerca insieme di valutare il materiale osservativo, analizzare i bisogni emersi, al fine di stendere un progetto educativo individualizzato (P.E.I.), più possibile condiviso con il genitore.

**Pertanto le fasi di lavoro educativo con il nucleo possono essere così scandite:**

1. **Fase di accoglienza:** nelle prime settimane di inserimento in comunità del nucleo, gli operatori osservano le dinamiche relazionali e comportamentali tra e dei vari componenti. Ciò consente di individuare bisogni e potenzialità dei soggetti e una conoscenza reciproca più approfondita. L'accoglienza e il tutoring forniscono ulteriori condizioni protettive nel nuovo ambiente di vita e consentono a chi ha vissuto esperienze drammatiche di riprendere a costruire nuove relazioni e maturare possibilità di vita. Al termine di questa fase si effettua una valutazione con i servizi di riferimento per gestire meglio la seconda fase. La casa Le Dune attraverso i suoi professionisti si è dotata di strumenti metodologici a supporto di una corretta conoscenza e valutazione iniziale, sia in sede di colloquio formale che in sede di osservazione delle dinamiche familiari.

2. **Fase di inserimento:** durante la fase dell'inserimento, generalmente della durata compresa fra i 6 mesi e 2 anni, si mettono in atto tutte quelle azioni educative necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto educativo personalizzato, quali la gestione educativa della quotidianità in comunità, l'affiancamento e supporto alle relazioni con i figli ed altre figure esterne al nucleo familiare risiedente (parenti, conviventi, mariti, ecc.), l'ottemperanza alle indicazioni prescritte dal decreto del Tribunale dei Minori /Ordinario, nonché l'affiancamento del genitore all'inserimento in percorsi lavorativi e/o formativi. La vita quotidiana in comunità è organizzata secondo modalità e tempi necessari a regolare sane abitudini di vita, opportune durante la crescita dei figli. Le regole non sono espressione di un potere normativo degli educatori, bensì assumono la forma di comportamenti idonei a risolvere i problemi di tutti i giorni all'interno di gruppi numerosi. Le mamme sono rese partecipi continuamente del proprio progetto individuale attraverso incontri periodici con il personale educativo di riferimento. Il periodo di permanenza in comunità come non è fisso, tendenzialmente non dovrebbe superare i 24 mesi salvo particolari situazioni concordate con i servizi sociali.

3. **Fase di dimissione:** è la fase durante la quale, la mamma e i figli vengono accompagnati verso la nuova situazione di autonomia abitativa, lavorativa /formativa e relazionale oppure verso altre soluzioni stabilite dai servizi sociali e/o il Tribunale dei minori.

### ***PROGETTI DEL SERVIZIO-obiettivi dell'attività***

#### ***1. La progettazione integrata***

la Casa Le Dune ha una stretta e articolata collaborazione con gli Enti inviati; la progettazione congiunta si caratterizza per l'unità di intervento sul contesto del nucleo mamma-bambino. I Servizi territoriali e l'Ente sono perciò impegnati, ognuno con le proprie competenze, nell'attivazione di un circuito virtuoso di rapporti tesi a favorire il dipanarsi della soluzione migliore per il nucleo accolto. Ai minori, i cui bisogni afferiscono a competenze socio-sanitarie, **è garantita la progettazione integrata**, intendendo tale terminologia, in questo caso, come la risultante del lavoro positivo dei due comparti dell'intervento alla persona (socio-assistenziale e sanitario).

#### ***2. Progetti Del Servizio:***

### 2.1 MAMMA-BAMBINO: Obiettivi dell'attività

- La tutela sociale della maternità attraverso l'attività di accoglienza residenziale di donne in difficoltà, maggiorenni o prossime alla maggiore età, con o senza bambini, con particolare attenzione per le donne in gravidanza, anche minorenni, senza alcuna distinzione di nazionalità, nel rispetto delle convinzioni etiche, morali, religiose delle stesse.
- La protezione della madre e del minore in caso di maltrattamenti, trascuratezza, privazione socio- culturale (povertà relativa) e assenza di risorse (povertà estrema).
- Residenzialità in pronto intervento in caso di grave urgenza.
- La verifica e il supporto delle capacità genitoriali con invio di relazioni a scadenza concordata con gli Enti inviati.
- L'acquisizione di autonomia personale della donna e della coppia madre-bambino attraverso il raggiungimento della consapevolezza del ruolo materno e l'educazione sul piano sociale e psico-affettivo. Questo presuppone che la donna in situazione di disagio sia subito considerata come soggetto competente e non come semplice inviato. Favorire lo sviluppo di capacità critica per una corretta ri-socializzazione in vista di una progettazione futura e del definitivo reinserimento sociale.

#### 2.1.2 Fonti valoriali e riferimenti educativi

I riferimenti teorici del nostro progetto attingono al costruttivismo socio-culturale e alla pedagogia dell'oppresso. L'idea di un'educazione intesa come umanizzazione e resilienza, superamento dell'oppressione e co-costruzione condivisa dei processi. Nella Struttura, orientata alla condivisione della vita quotidiana, si segue un modello di tipo familiare sottolineando, in questo modo, la matrice strutturale dell'agire educativo nel duplice significato di e-ducere ovvero tirare fuori dal soggetto le proprie potenzialità (che fa riferimento ad un codice paterno) ed il suo educare ovvero allevare, accudire (che fa riferimento ad un codice materno) nell'ottica generale che comunque non è il singolo operatore ma l'ambiente che fa terapia.

#### 2.1.3 Processi di ammissione e di dimissione

Si accede all'ospitalità su richiesta scritta che può essere inoltrata da Servizi Sociali, Consorzi e Associazioni impegnate nel settore materno-infantile; essa deve contenere una relazione sulla situazione della persona o nucleo e sulle motivazioni che sono alla base dell'invio. Il Consiglio Esecutivo dell'Ente valuta con tempestività le domande pervenute e comunica l'eventuale disponibilità all'accoglienza, subordinata all'accettazione delle norme interne da parte dell'ospite e di un progetto concordato con l'Ente inviante. Le dimissioni possono avvenire nelle seguenti modalità:

- Concordate: con ospiti ed Ente inviante.

- **Concordate:** nel caso in cui si verifichi una situazione non gestibile sia per forti regressioni del soggetto sia in caso di valutazione di non idoneità al progetto. In tal caso i responsabili della struttura gestiscono la dimissione.
- **Non concordate (abbandono);** nel caso di abbandono del progetto e decisione di lasciare i figli (sia volontariamente che per decreto del Tribunale dei minori). L'Ente garantisce un supporto per il periodo di tempo necessario (di alcuni giorni) per trovare la collocazione più idonea al minore.
- **L'espulsione dalla Struttura** avviene solo in casi molto gravi e dopo aver avvisato l'Ente inviante.

### 2.1.4 Processi di verifica e valutazione dell'attività

I processi di verifica e valutazione dell'attività si attuano su tutte le fasi del progetto concordato con l'Ente inviante e prevedono una riunione settimanale di confronto con tutti gli operatori sulla gestione globale degli ospiti, più riunioni settimanali di supervisione della Coordinatrice con le educatrici, riunioni e valutazioni del progetto con l'Ente inviante e l'ospite secondo i tempi concordati e infine la valutazione dell'educatore di riferimento con il singolo ospite circa il raggiungimento degli obiettivi individuati nel progetto.

### 2.1.5. Progetto Educativo Personalizzato

La comunità costruita sul modello familiare è il contesto privilegiato per far affiorare la dimensione della quotidianità, aspetto fondamentale per un servizio di aiuto alla persona. Nella *casa* si parte proprio dalla quotidianità, come metodologia e strumento imprescindibile per ogni agire educativo. L'esperienza educativa del "qui ed ora" della quotidianità è valorizzata attraverso:

- La convivenza e condivisione.
- La collaborazione e il fare empatico.
- Abitudini e norme: condividere le norme rispettandole in prima persona.
- Accudimento dei bambini.
- Ove opportuno, lo stimolo alla persona a mantenere i rapporti con l'ambiente di provenienza e a cercare di utilizzare al meglio le risorse sociali e le reti relazionali in vista della dimissione e ri-socializzazione.
- L'offerta di colloqui individuali con il personale specializzato per la rielaborazione del vissuto.
- L'offerta di un supporto per le relazioni interpersonali e per superare eventuali conflitti che potrebbero insorgere con il nucleo d'origine.

. Attività pratiche come laboratori linguistici, artistici, di puericultura, cucito, cucina, ricostruzione unghie e livello base cura-estetica unghie.

- La possibilità della custodia dei bimbi consente, quando opportuno, lo svolgimento di attività lavorative esterne. Inoltre la realtà locale è ritenuta uno strumento valido in una logica di interscambio con il territorio. Per ospiti provenienti dal circuito penale, agli arresti domiciliari o con limitazioni di messa alla prova, il progetto educativo avrà caratteristiche peculiari da concordarsi.

### 2.1.6 Tipologia di utenza e bisogni

Le accoglienze, in questo Ente, vanno distinte essenzialmente in tre tipologie:

- Accoglienza di nuclei allontanati a causa di violenze o per ragioni collegate a problematiche socio-ambientali.
- Accoglienza di nuclei per ragioni di protezione del minore e di sostegno alla madre (di tipo pedagogico e psicologico) oltre che di aiuto e valutazione della relazione madre-figlio.
- Accoglienza di donne in gravidanza (con particolare attenzione alle minori )

**La struttura risponde quindi, in relazione alla specifica tipologia e ai bisogni dell'utenza, alle seguenti aree di bisogno:**

- Assistenza. È il caso di una madre che non è in grado, da sola, di provvedere alla cura della propria prole.
- Supporto educativo. Si garantisce un aiuto e un sostegno allo sviluppo affettivo, cognitivo, emotivo e relazionale.
- Tutela. Non ci si limita, infatti, ad una protezione di tipo esclusivamente assistenziale, ma ci si pone in una visione progettuale, che incorpora il passato, agisce sulla realtà educativa presente nell'ottica di una prospettiva futura.
- Servizio di psicodiagnosi. È disponibile un professionista iscritto all'ordine degli psicologi per colloqui e somministrazione di test psicodiagnostici e in caso di msna, etnopsicologi, con frequenza (in entrambi i casi) settimanale.
- Servizio di diagnosi pedagogica. È disponibile un professionista per colloqui con valutazione del bambino circa le funzioni motorie, percettive, attentive, intellettive, linguistiche, sociali, operative.

**ATTIVITA'**

Per i ragazzi minori in età scolare è prevista una didattica (anche a distanza D.A.D.) individualizzate e facilitante a seconda delle necessità, dell'età e delle difficoltà di apprendimento. Per ogni ambito di competenza è prevista una strategia di compensazione-supporto adeguatamente calibrata, co-progettata in équipe multidisciplinare e resa operativa dall'educatrice specializzata.

Garantendo sempre lo spazio doposcuola e D.A.D. , sia per le mamme che per i figli minori, si affiancano le seguenti attività:

lunedì: laboratorio teatrale e musicale	progetto ArteMigrante; teatro sociale e musicale basato sulle metodologie del teatro dell'oppresso di Boal e sulla pedagogia dell'oppresso di Freire. Il laboratorio nasce nel 2011 e vanta una progettualità consolidata e dell'eccellenza.
martedì: laboratorio di cucito	Infilare l'ago, annodare il cotone nel punto opposto all'ago, cucire a grossi punti su cartoncini o stoffa, eseguire vari e semplici punti di ricamo su stoffa, attaccare un bottone, eseguire un orlo per pantaloni, infilare perle e ganci per formare collane.
mercoledì: laboratorio di giardinaggio	Grazie agli ampi spazi a disposizione, è possibile fare attività di: rastrellatura, zappettatura e setacciatura del terreno, messa a dimora di piantine e fiori, concimazione, semina e irrigazione del terreno. Coltivazione di ortaggi di stagione e coltivazione di lavanda.
giovedì: laboratorio di informatica	Veicolare attraverso il computer ,le informazioni sensoriali percettive e simboliche. Conoscere i vari componenti del computer, avvio del computer, avviamento dei programmi di videoscrittura e le basi generali dell'utilizzo etico e responsabile dei social media.
venerdì: lavorazione di materiali poveri	Lavorazione di materiali semplici di uso comune (carta, cartone, cartoncini, carta crespata) per la realizzazione di semplici

	manufatti.
sabato: attività sportiva	calcio, pallavolo, cricket. Utilizzo della pratica motoria, in una dimensione educativa, quale strumento necessario a migliorare l'efficienza organica e funzionale a beneficio dello stato di salute.
domenica: visite guidate	Visite guidate sul territorio: si ritiene opportuno promuovere nel corso dell'anno visite guidate sul territorio per consentire ai convittori di conoscere il paese, la provincia e la regione che li ospita, il tutto finalizzato all'acquisizione di conoscenze, di informazione e di comportamenti responsabili

### 3. Monitoraggio, Verifica, Valutazione

Rappresenta una fase fondamentale perché l'offerta formativa proposta sia corrispondente alle effettive esigenze dell'utenza (famiglie e alunni convittori). Consente, infatti, di determinare:

1. i reali bisogni formativi: valutazione iniziale con il servizio inviante
2. gli effetti degli interventi educativo-didattici in itinere: valutazione *in itinere*;
3. se gli obiettivi raggiunti sono rispondenti alle aspettative: valutazione sommativa.

#### Valutazione iniziale

All'ingresso in convitto sono effettuate delle verifiche iniziali per valutare i bisogni formativi. Questi dati vengono elaborati dagli educatori di ogni gruppo di studio e sono importanti per orientare la programmazione educativa.

#### Valutazione in itinere

Comprende la raccolta di dati rilevati quotidianamente dagli educatori di turno sul comportamento, il profitto scolastico e le eventuali esigenze degli alunni. Tali dati vengono inseriti nel registro degli educatori.

Periodici incontri con i coordinatori di classe permettono di conoscere il rendimento scolastico dei ragazzi. La consultazione del registro degli educatori fornisce informazioni costanti sul processo

educativo e formativo degli alunni. Ciò consente: la valutazione immediata dell'opportunità di concedere o rifiutare un permesso o la partecipazione ad attività formative aggiuntive e di apportare eventuali correttivi alle attività proposte.

#### **Valutazione finale**

Essa tiene conto dei dati raccolti nelle valutazioni in itinere e, oltre, a consentire la valutazione del lavoro svolto nel corso dell'anno scolastico, rappresenta il naturale punto di partenza per la predisposizione della programmazione per il prossimo anno.

#### **4. Interventi Disciplinari E Sanzionatori**

L'èquipe educativa interviene nei casi di evidente e conclamata:

aggressività;

violazione delle regole di condotta;

atteggiamenti pericolosi per se stessi e per il gruppo;

introduzione in casa di droghe e-o alcool.

In questi casi una relazione verrà recapitata all'Ente inviante e si valuterà se intervenire con azioni di responsabilizzazione del minore (pulire, prendersi cura di ...) o privazioni (per n... giorni non potrà partecipare ai laboratori) oppure ipotizzarne l'allontanamento (in caso di azioni gravi).

#### **5. Organigramma Dell'ente**

L'organigramma della Casa Le Dune è così composto:

- **Il legale rapp.te e amministratore p.t dell'Euromed Srl** :si occupa di definire le finalità (vision) e lo scenario valoriale (mission) della struttura, nonché di stabilire quali sono gli obiettivi sociali, societari, amministrativi/finanziari.
- **Il responsabile amministrativo** opera a stretto contatto con il legale rapp.te della Euromed Srl, gestisce nella quotidianità di tutti gli aspetti economici, amministrativi-finanziari, del personale della Comunità mamma-bambino e gestisce tutti gli aspetti logistici della struttura.
- **I responsabili/ coordinatori** si occupano di tutta la progettazione del servizio e della progettazione educativa come strumento per vivere nella complessità. Si occupano della gestione del personale educativo, selezionandolo e stabilendo i turni lavorativi; indicano e coordinano le equipe degli educatori; disciplinano gli inserimenti e le dimissioni dei nuclei familiari, curano l'archiviazione di tutta la documentazione relativa ai diversi casi. I responsabili mantengono inoltre un dialogo continuo con i referenti istituzionali. Incontrano

regolarmente le mamme per aggiornarsi su eventuali novità oppure intervengono nei momenti di emergenza; organizzano e predispongono, in collaborazione con gli educatori attività ludico-ricreative per mamme e/o bambini. Programmano e seguono la formazione di tutti gli operatori coinvolti.

- **La psicologa** lavora a stretto contatto con tutto il personale in particolare con i coordinatori. Partecipa alle équipes educative e organizzative, collabora con i coordinatori alla formulazione dei progetti educativi per le mamme e i bambini, e partecipa agli incontri con i referenti istituzionali. Collabora inoltre alla stesura di relazioni di aggiornamento richieste dal Tribunale, offre, ove richiesto, sostegno psicologico attraverso percorsi individuali/di gruppo a supporto dei minori e delle loro madri. Si occupa anche di gestire gli incontri fra i minori e i familiari, che ne fanno richiesta con modalità osservate e/o protette, su espressa indicazione del Servizio Sociale.
- **Gli educatori.** L'educatore è l'insieme di una serie di qualità dell'essere e di competenze professionali. Essere educatori nella comunità significa *avere consapevolezza*, ossia coscienza dei ruoli e dei contesti, delle strutture e delle fisionomie di tutti gli attori coinvolti nella relazione. Nello specifico gli educatori gestiscono la relazione educativa con le mamme e i bambini nella quotidianità, monitorando l'aspetto sanitario e facendo rispettare le regole della comunità, strutturano percorsi educativi per le mamme finalizzati all'acquisizione dell'autonomia, della cura di sé e dei propri figli, organizzano per loro attività ricreative nel tempo libero. Si occupano inoltre di compilare le schede personali di osservazione per ogni nucleo, nonché di comunicare considerazioni ed aggiornamenti rispetto al progetto educativo formulato per le mamme. In alcune situazioni si reputa opportuno che un educatore in particolare sia riferimento privilegiato (anche se non esclusivo) per un nucleo familiare. La dimensione caratteristica di questo ruolo è quella dell'ascolto che anticipa la comprensione e necessita di un accurato addestramento all'osservazione dei significati veicolati dalle parole e dai gesti espressi nella comunicazione con le mamme e i loro bambini. Gli educatori sono presenti 24 ore su 24, ruotando secondo lo schema dei turni esposto in bacheca presso la camera degli educatori.
- **Ausiliari.** L'ausiliario è una figura professionale che svolge mansioni correlate alla vita quotidiana e al sostegno delle attività di pulizia e cucina di cui già si occupano gli educatori e gli utenti. I responsabili hanno predisposto un piano settimanale e mensile delle attività di pulizia e riordino dei locali, esposto nella bacheca degli uffici.
- **Tirocinanti:** è previsto il tirocinio con allievi con alcune Università ed enti formativi del Centro Italia al fine di permettere agli studenti di percorrere un periodo di conoscenza ed esperienza formativa presso la nostra struttura. Ciascuno fra gli stagisti è selezionato al momento della richiesta mediante un colloquio preliminare con il proprio *tutor*, finalizzato a verificare la compatibilità fra bisogni formativi e offerta di situazioni esperienziali; ciascuno è poi seguito individualmente sul campo, osservando l'attività degli operatori e partecipando alle attività pensate per i minori, e in sede di colloquio. In alcune situazioni è prevista la partecipazione alle équipes educative, alle équipes di supervisione e in più rare situazioni a colloqui con enti esterni in qualità di osservatore. Durante i colloqui formali con il tutor (non meno di cinque

durante l'intero periodo di presenza presso le strutture), lo stagista ha l'occasione di confrontarsi sulle linee teoriche e metodologiche dell'operato educativo osservato e ha accesso al materiale cartaceo (sotto la supervisione del tutor e seguendo le procedure di tutela della privacy). In particolare, al termine del percorso di tirocinio/stage, il tutor provvede infine a stendere una relazione conclusiva e valutativa del percorso effettuato, discussa con lo stagista e consegnata all'ente formatore inviante.

### **Il lavoro d'équipe**

Uno degli elementi unificanti della Casa Le Dune è il lavoro di equipe perché rappresenta la garanzia di un lavoro unitario degli educatori nei confronti degli ospiti. Tale intervento è caratterizzato da:

- Obiettivi comuni: costruiti intorno alla discussione del progetto educativo complessivo, essi rappresentano un momento dinamico di crescita professionale e personale.
- Metodi condivisi: anche questi fanno parte dell'intervento unitario di cui l'utenza ha bisogno.
- Approcci compatibili: si riferiscono più direttamente all'area della relazione e delle risorse messe in gioco dall'utente e devono tendere a risultati soddisfacenti.

L'équipe è l'ambito della progettazione educativa, lo strumento di organizzazione del lavoro, il luogo di suddivisione e di gestione delle responsabilità individuali e collettive.

L'équipe, predisposta regolarmente nel programma di lavoro dal coordinatore, è l'ambito dove occorre capire quale sia la cosa migliore da fare tra quelle proposte e discusse, è un ambito progettuale e decisionale. Essa deve condividere il progetto istituzionale ma soprattutto il senso di appartenenza, la fiducia, la progettualità, le regole. L'équipe è un luogo per meditare ad alta voce anche sulla propria condizione di operatore. È garantita la presenza contemporanea di almeno due operatori nelle ore diurne e di uno o più operatori nelle ore notturne, in base al numero degli accolti. La Responsabile, svolgendo mansioni relative alla programmazione ed al coordinamento delle varie attività in collaborazione con gli operatori coinvolti nei progetti individuali delle ospiti e minori accolti, rappresenta un punto di riferimento per tutti gli altri operatori.

### **6. Modalità Di Rapporto Con Il Territorio**

L'Ente lavora in rete e collabora con i seguenti Servizi territoriali di riferimento e di supporto:

- Servizi Sociali.
- Consorzi dei servizi socio-assistenziali ed enti locali.
- Associazioni di volontariato a sostegno della maternità.

Inoltre collabora con:

- Associazioni di volontariato del territorio.

- Enti religiosi.
- Scuole ed asili.

## 7. Processi Di Formazione Continua E Di Selezione Del Personale

Il processo di formazione permanente si espletata attraverso riunioni settimanali dove si trattano temi ad indirizzo pedagogico, medico-sanitario, culturale. In tali riunioni si effettuano verifiche sull'attività sia del singolo che dell'intera comunità educante presente nella struttura. Il personale viene scelto tramite colloqui, un periodo di tirocinio affiancato dal personale operante, verifiche. L'associazione è sede di tirocinio per le facoltà di Scienze dell'Educazione delle Università di Roma "La Sapienza" e "RomaTre". La presenza dei tirocinanti è concordata con la Direzione e seguita dalla Coordinatrice.

### La normativa: il diritto e la regola

la tutela dei diritti degli utenti e degli operatori coinvolti è garantita dal rispetto delle indicazioni e procedure emergenti da documenti imprescindibili:

- ✓ La Carta degli Utenti. Tale Carta, affissa nella bacheca della Comunità, è di facile consultazione Si ispira ai valori universali della persona umana e divengono presupposto non solo di una relazione d'aiuto, ma anche solo di una convivenza possibile.
- ✓ Altresì la Casa Le Dune ha un proprio Regolamento Interno che viene messo a conoscenza della mamma nella fase di inserimento presso la struttura ; una delle richieste esplicite della comunità è il rispetto di quelle regole ritenute funzionali alla convivenza di molti soggetti presenti nella casa (rispetto reciproco, assenza di violenza fisica o verbale, rispetto della privacy e degli orari del riposo, ecc.). Le regole hanno una propria biografia; poiché nascono in risposta ad esigenze specifiche, pur ispirate alla positiva convivenza, vengono decise in base ad un processo decisionale proprio dell'equipe di lavoro, e possono cambiare quando mutano le caratteristiche dell'utenza e dunque dei suoi bisogni .
- ✓ Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto d'ufficio e alle disposizioni prescritte dalla legge sulla privacy (L. 196 30/06/2003).

### IL FASCICOLO INDIVIDUALE ED IL P.E.I.

Per ogni nucleo familiare inserito presso la struttura viene predisposto un fascicolo individuale digitale contenente:

- Documentazione anagrafica;
- Scheda dei contatti con l'ente inviante e gli operatori specialisti;
- Eventuale copia del Decreto di Tribunale;
- Contratto di inserimento sottoscritto dall'utente e dal Servizio Sociale;

- Relazioni inviate dal Servizio Sociale;
- Sottoscrizione del Regolamento Interno alla Comunità;
- Consegna del materiale informativo/scheda soddisfazione dell'utenza;
- Colloqui d'inserimento e anamnesi;
- Osservazioni degli operatori e diario settimanale;

- Relazioni inviate al Servizio Sociale;
- P.E.I. ed eventuale Contratto Educativo;
- Attività educative specifiche;
- Documentazione sanitaria;
- Documentazione scolastica;
- Relazioni con l'esterno (incontri effettuati con i parenti);
- Altro

### **Il progetto educativo individuale (PEI)**

Lo strumento principale utilizzato dalla comunità nel rispondere al criterio di personalizzazione degli interventi è il Progetto educativo individuale; è un documento che esplicita gli obiettivi e gli interventi educativi riferiti al singolo utente, raccogliendone la storia personale e familiare, osservandone le problematiche e le potenzialità di base, precisando la divisione di ruoli tra operatori dei diversi servizi e pianificando le tappe della verifica del lavoro educativo.

In sede di colloquio con i Servizi Sociali, tale strumento viene condiviso e sottoscritto dalla Comunità, dall'utenza, dal Servizio Sociale e da eventuali specialisti nominati dal Servizio Sociale/Tribunale. Semestralmente il progetto viene rivisitato sulla base del raggiungimento degli obiettivi, delle difficoltà incontrate e dei risultati della "Valutazione dei risultati raggiunti".

### **RETTE**

La retta prevista per l'ospitalità dei minori e delle mamme, è giornaliera, comprende le forniture (vitto, alloggio, vestiario, normali cure mediche) e tutte le attività (scolastiche, ludiche, vacanze, ecc.) e spese per accompagnamenti in auto o mezzi pubblici. Nel caso in cui non sia prevista l'esenzione delle spese sanitarie sarà richiesto il rimborso dei tickets. Sono escluse le spese straordinarie relative a cure mediche odontoiatriche e/o specifici interventi a discrezione dei bisogni del nucleo. Per tali esclusioni, i relativi impegni di spesa sono concordati con l'A.S. competente ed è prevista una compartecipazione. E' altresì compresa l'assicurazione idonea a coprire la responsabilità civile ed eventuali infortuni sia all'interno che all'esterno della struttura., il "Pocket money" settimanale per le esigenze personali delle ospiti che non svolgono attività lavorativa, gli

incontri vigilati in luogo neutro con i parenti dei minori presso locali esterni di proprietà della Struttura (1 ora a settimana). A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale dell'Ente Inviante - in base al DGR Lazio, Det. dirigenziale G18163 21/12/2017 –

Se utente minore: € 100,00 pro-die pro-capite

Se maggiorenne (mamma) : la retta andrà concordata con l'ente inviante.

La retta giornaliera, è da intendersi forfettariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della Casa Famiglia.

Nell'eventualità si rendessero necessarie altre spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non coerenti con la vita della Casa Famiglia, non programmate nè previste, o interventi, terapie e/o trattamenti specialistici, protesi, attrezzi speciali, spese legali, ecc.; queste spese potranno essere anticipate dalla Casa Famiglia, previa autorizzazione del Servizio Sociale o Ente inviante e corrispettivo rimborso a fronte di note giustificative.