



**Fondazione Maria Regina**

**CARTA DEI SERVIZI OFFERTI**  
*della*

**Comunità educativa per minori**

**“Casa Madre Ester”**

**Via Oberdan, n. 26**

**64020 SCERNE DI PINETO**



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### Sezione 1

1. PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' "CASA MADRE ESTER"
2. PRINCIPI FONDAMENTALI

01	12/06/07	Approvazione	12/06/2007	12/06/2007
<b>Edizione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>(Ass. Qualità) Verificato</b>	<b>(Direzione) Approvato</b>



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### 1. PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' "CASA MADRE ESTER"

#### a) Missione

La Comunità per Minori "Casa Madre Ester" opera nell'ambito della missione statutaria della Fondazione di Religione Istituto Maria Regina, Ente no-profit il cui obiettivo prioritario è la tutela della vita umana e dell'istituto della famiglia, con particolare attenzione al mondo dell'infanzia e della gioventù emarginata, ispirandosi ai principi della Dottrina Sociale della Chiesa, senza preclusioni di razza, religione, ideologia.

In tale contesto, la Comunità "Casa Madre Ester" si presenta come una struttura comunitaria di tipo familiare per minori in grado di rispondere ai bisogni dei bambini e degli adolescenti per i quali si sia reso necessario l'allontanamento dalla famiglia di origine o che siano costretti, per altre ragioni, a vivere temporaneamente al di fuori del nucleo familiare di appartenenza.

#### b) Storia e struttura giuridica

La Fondazione Maria Regina, ente titolare della Comunità "Casa Madre Ester", è un ente di protezione dell'infanzia, riconosciuto in personalità giuridica con D.P.R. 10.01.1985, n.39, pubblicato sulla G.U. del 28.02.1985.

Dal 1985 svolge attività di tutela del bambino abusato e maltrattato, attraverso comunità educative, attività di presa in carico psicologica, terapeutica e riabilitativa di bambini in situazione di abbandono, attività di sostegno alla famiglia e corsi di formazione per operatori sociali, giudiziari, scolastici.

Dal 1994 la Fondazione Maria Regina organizza annualmente un **Corso di Perfezionamento sulla violenza ai bambini e alle donne**, in collaborazione con la Pontificia Facoltà di Scienze dell'Educazione "Auxilium" di Roma e la Fondazione Cassa di Risparmio della Provincia di Teramo. Il Corso si propone di fornire strumenti culturali ed operativi ad operatori, professionisti e docenti, che già posseggono una propria formazione specifica in un ambito disciplinare e svolgono un'attività che li pone a contatto con donne e bambini o sono nelle condizioni di riconoscere precocemente i segnali di un disagio.

A tal fine organizza dal 1991 Convegni nazionali annuali, workshop e seminari specialistici ai quali intervengono, in qualità di relatori, i maggiori esperti a livello nazionale ed internazionale.

La Comunità "Casa Madre Ester" nasce per realizzare gli obiettivi statuari della Fondazione Maria Regina. La missione della Comunità nasce da decenni di esperienze nell'assistenza a minori disagiati sia all'interno del Centro "Casa Madre Ester" di Scerne di Pineto che del "Nido del Focolare" di Cerchiara di Isola del Gran Sasso.

#### c) Personale , impianti e attrezzature



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

**FONDAZIONE MARIA REGINA**

La Comunità "Casa Madre Ester" è situata in uno stabile autonomo di due piani circondato da un ampio giardino attrezzato in località Scerne di Pineto, in prossimità del mare Adriatico.

**La Comunità dista appena 20 chilometri dal Comune di Pescara, al quale è collegata sia dal treno (tempo di percorrenza 10') sia dall'autobus (tempo di percorrenza 30'). La struttura è a 300 metri dalla stazione e dalla fermata autobus, con una frequenza di collegamenti di uno ogni mezz'ora circa.**

La Comunità dispone di una superficie coperta di circa 1200 mq<sup>1</sup>, all'interno della al piano terra sono situati: una cucina, una sala mensa, una sala soggiorno, una sala giochi, tre sale per lo studio, una sala computer, una cappella, uffici e servizi igienici. Al primo piano sono situate le stanze per i ragazzi (6 camere doppie), del coordinatore e del personale assistente, con servizi igienici.

**Dispone inoltre di una superficie scoperta di circa 1300 mq consistente in un ampio giardino con parco giochi attrezzato, campo sportivo polivalente e piscina.**

La Comunità si avvale inoltre, nei mesi estivi, di una struttura balneare denominata "Lido del focolare" ubicata sul litorale di Pineto.

Le modalità di accesso alla Comunità sono tali da garantire la protezione del minore 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.

La Comunità opera tutto l'anno con l'ausilio di collaboratori specializzati. Le figure presenti sono:

*Personale Amministrativo:*

- 1 Coordinatore / Responsabile Legale
- 1 Ragioniere

*Personale Educativo:*

- 1 Educatore

*Personale Paramedico:*

- 1 Psicologo

*Personale Ausiliario:*

- 3 Assistenti per minori
- 1 Addetto Cucina
- 1 Addetto Servizi

Tutto il personale, indipendentemente dal tipo di contratto, è assunto attraverso una cooperativa di gestione (la Cooperativa Nascere<sup>2</sup>) tenendo in considerazione i requisiti professionali richiesti per ciascuna figura, ed è invitato a partecipare a master, corsi e seminari ai fini di una formazione di tipo permanente.

<sup>1</sup> A titolo di confronto le "Linee guida per le comunità residenziali per minori" redatte dal Coordinamento Nazionale delle Comunità per Minori richiedono tra i requisiti strutturali una superficie di 160 mq per una comunità di 8 minori.



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

**FONDAZIONE MARIA REGINA**

La Comunità "Casa Madre Ester" possiede i requisiti minimi strutturali e organizzativi fissati dal D.M. 21 Maggio 2001 n. 308 ed opera in conformità a quanto previsto dalla legge, e in particolare dai Decreti Legislativi 626/96 (sicurezza) e 155/97 (HACCP).

La Comunità è stata autorizzata dal Comune di Pineto ai sensi del D.M. 398/2001.

### d) **Capacità di servizio**

In ottemperanza a quanto prescritto dall'articolo 7 e dall'allegato A del D.M. 21 Maggio 2001 n. 308 e dalle "Direttive generali provvisorie" emanate dalla Regione Abruzzo con delibera n. 1230 del 12 dicembre 2001, la capacità ricettiva della struttura a carattere comunitario "Casa Madre Ester" è fissata in:

- a) **n. 10 ospiti a degenza piena**
- b) **n. 2 posti letto per emergenze.**

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della Comunità "Casa Madre Ester" si ispira agli insegnamenti del Vangelo. I principi fondamentali su cui si basa sono i seguenti:

### 2.1 **Eguaglianza**

Nell'erogazione dei servizi non viene compiuta alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### 2.2 **Imparzialità**

La Comunità offre i propri servizi a tutti i minori ad essa affidati, sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno.

### 2.3 **Continuità**

La Comunità si impegna a svolgere la propria attività con continuità e regolarità e adotta tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi dei minori.

### 2.4 **Diritto di scelta**

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

### 2.5 **Partecipazione**



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

*FONDAZIONE MARIA REGINA*

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.

### **2.6 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.



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### Sezione 2

1. TIPOLOGIE DI OSPITI DELLA COMUNITA'
2. SERVIZIO FORNITO DALLA COMUNITA'
3. ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNITA'
  - 3.1 Organigramma
  - 3.2 Funzioni e Responsabilità

01	12/06/07	Approvazione	12/06/2007	12/06/2007
<b>Edizione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>(Ass. Qualità) Verificato</b>	<b>(Direzione) Approvato</b>



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### 1. TIPOLOGIE DI OSPITI DELLA COMUNITA'

La Comunità "Casa Madre Ester" accoglie e prende in carico minori che vivono temporaneamente, per cause diverse, fuori della famiglia di origine o per i quali si sia reso necessario l'allontanamento temporaneo dal proprio nucleo familiare.

### 2. SERVIZIO FORNITO DALLA COMUNITA'

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

Il minore viene accolto 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 del minore rispetto ai rischi di ulteriore vittimizzazione;
- osservazione del minore rispetto ai danni fisici e psichici subiti;
- supporto educativo e offerta di esperienze relazionali correttive adeguate ai bisogni evolutivi del minore;
- fornitura di assistenza socio-sanitaria e sostegno psicologico adeguato del minore nei momenti critici e nelle fasi più delicate del percorso;
- osservazione e sostegno delle relazioni tra il minore e i familiari (se non sospese dall'autorità giudiziaria) e della loro evoluzione nel tempo;
- presenza degli educatori accanto al minore 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 del minore seguente alla valutazione (rientro in famiglia, affidò, adozione, raggiungimento dell'autonomia).

#### a) Termini e definizioni

**Minore:** persona in età compresa tra gli 0 e i 13 anni verso la quale si esplica il servizio psico-socio-educativo, ovvero il destinatario del servizio. Il destinatario finale del servizio può comprendere anche la famiglia.

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

**Coordinatore Responsabile:** è il responsabile legale della comunità ed ha una responsabilità diretta sull'equipe pluriprofessionale e sui minori. Garantisce la supervisione e la coerenza degli interventi educativi ed il collegamento con la rete esterna (servizi sociali, tribunali, associazioni, istituzioni).

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



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

**Equipe Pluriprofessionale:** Equipe concretamente formata dal Coordinatore Responsabile, dallo Psicologo e dall'Educatore.

**Progetto Generale del Servizio:** documento prodotto dalla Fondazione Maria Regina che definisce il servizio offerto nel campo della tutela dei minori 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 Pluriprofessionale sulla base delle caratteristiche del minore e dei risultati che si vogliono ottenere. E' 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 (psicologo, educatore, ecc.). Ogni Progetto contiene una indicazione dei tempi e delle modalità di verifica.

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

### b) 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 uno o più minori al fine di disporre l'affidamento con decreto. La Direzione, dopo la verifica di compatibilità fra Progetto Generale del Servizio e bisogni del 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.

Il minore viene accolto nella struttura a seguito di un decreto del Tribunale per i Minorenni, o, per casi di emergenza, su richiesta degli organi competenti. L'ammissione è altresì subordinata ad una impegnativa di spesa dell'Ente Pubblico inviante<sup>2</sup>.

Al momento dell'arrivo del minore si provvede all'iscrizione delle generalità dell'ospite nel Registro Utenti e alla redazione di un "Verbale di Ammissione" e di un Progetto Educativo Individuale che prevede una fase iniziale di osservazione del minore, nella quale sono coinvolte tutte le figure professionali della Comunità coordinate dallo psicologo. 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 o 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

<sup>2</sup> Le rette del servizio di accoglienza e presa in carico psico-socio-educativa per l'anno 2008 sono così ripartite per fasce di età:

	Importo giornaliero in euro
Fascia 1 (da 0 a 5 anni)	€ 95.00
Fascia 2 (da 6 anni compiuti a 11 anni)	€ 85.00



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

**FONDAZIONE MARIA REGINA**

interventi di cui il minore necessita in ambito socio-sanitario, psicologico ed educativo e la definizione delle azioni e dei tempi necessari.

### c) Soggiorno

I minori sono ospitati in camere doppie attrezzate con un bagno ogni 4 ospiti. La Comunità dispone inoltre di una sala mensa, di una cucina, di una sala soggiorno, di una sala giochi e di una piccola cappella.

La Comunità assicura al minore l'accudimento fisico di cui necessita, 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. La suddivisione degli spazi abitativi e la loro destinazione d'uso consentono al bambino e al ragazzo di usufruire di spazi individuali e comuni certi e definiti. Tali spazi consentono inoltre ai minori la possibilità di personalizzazione, in maniera tale da incrementare il senso di appartenenza.

### d) Supporto Educativo

La Comunità "Casa Madre Ester" assicura al bambino o ragazzo un ambiente accogliente e familiare. In un contesto relazionale caratterizzato dalla temporaneità della permanenza del minore all'interno della comunità, lo psicologo, gli educatori e le altre figure professionali, lavorando in equipe, si interfacciano costantemente con il minore 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
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 "Casa Madre Ester" 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 Pluriprofessionale e tiene in considerazione l'obiettivo finale da



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

**FONDAZIONE MARIA REGINA**

raggiungere con il minore (reinserimento nel nucleo familiare di origine, adozione, o raggiungimento dell'autonomia).

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 (in particolare con la scuola), l'Autorità giudiziaria e i servizi socio-sanitari locali.

### e) Assistenza Socio-Sanitaria

La Comunità "Casa Madre Ester" assicura al minore l'eventuale assistenza socio-sanitaria di cui lo stesso necessita durante il periodo di permanenza. A tal fine:

- si avvale della collaborazione stabile di un medico pediatra e di un dentista;
- cura la redazione di una cartella clinica per ogni minore;
- fornisce ai minori le protesi e gli ausili che si rendano eventualmente necessari.

La Comunità può inoltre avvalersi delle strutture e del personale del "Centro Riabilitativo Polivalente Primavera". Gli interventi erogabili sono i seguenti:

- Sostegno psicologico e Psicoterapia;
- Terapie riabilitative;
- Consulenze specialistiche (pediatra, ortopedico, neurologo, neuropsichiatria infantile, ecc.).

Gli interventi sono richiesti dal coordinatore d'intesa con lo psicologo attraverso procedure documentate del Centro Primavera.

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

### f) Fase di dimissione

La dimissione può avvenire per uno dei seguenti casi:

- Reinserimento del minore nella famiglia di origine;
- Affidamento familiare;
- Adozione;
- Raggiungimento dell'autonomia;
- Trasferimento presso altra comunità.

L'avvio della fase di dimissione è subordinato alle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o comunque dell'ente inviante<sup>3</sup>.

In ogni caso (inserimento adottivo o riunificazione familiare) si elabora e si attua un processo di dimissione graduale che tenga conto della sfera affettiva ed emozionale del minore.

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

Il Coordinatore Responsabile e lo psicologo, provvedono alla redazione di una "Relazione di Esito" per il Tribunale e di un "Verbale di Dimissione" recante la propria firma e quella del nuovo affidatario. Si provvede contestualmente alla redazione conclusiva della scheda nel Registro Utenti.

<sup>3</sup> In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del minore provochi grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori e/o agli operatori, esperiti tutti i tentativi di supporto attivabili, il Coordinatore Responsabile può pretendere che i servizi dispongano l'immediato trasferimento del minore.



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### g) Rapporti con la famiglia d'origine

La valenza sostitutiva della funzione genitoriale assunta dagli operatori della comunità è caratterizzata dalla temporaneità, ed è finalizzata a creare le condizioni per un miglioramento delle condizioni sociali e/o economiche del nucleo familiare originario che consentano, nei tempi più brevi possibili, il rientro del minore nella propria famiglia.

Conscia della propria funzione la Comunità "Casa Madre Ester" mantiene rapporti con i genitori del minore che, a seconda dei casi, possono consistere in:

- attivazione di alleanze educative con genitori valutati recuperabili ed aiuto al minore nel riconoscimento del cambiamento avvenuto;
- consenso dei familiari al progetto (ad eccezione dei casi di allontanamento)
- incontri periodici degli operatori con i familiari per informarli sul percorso terapeutico ed educativo.

Nell'interesse del minore altri compiti della Comunità sono:

- esercizio attivo della vigilanza rispetto a possibili intromissioni o interferenze di adulti pregiudizievoli in accordo con il servizio affidatario;
- monitoraggio dei contatti e delle visite tra genitori e bambino e loro registrazione.

### h) Rapporti con i Servizi Sociali e l'Autorità Giudiziaria

La Comunità "Casa Madre Ester", 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:

- Produce una scheda semestrale da inviare alla procura 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".

## 3. ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNITA'



## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

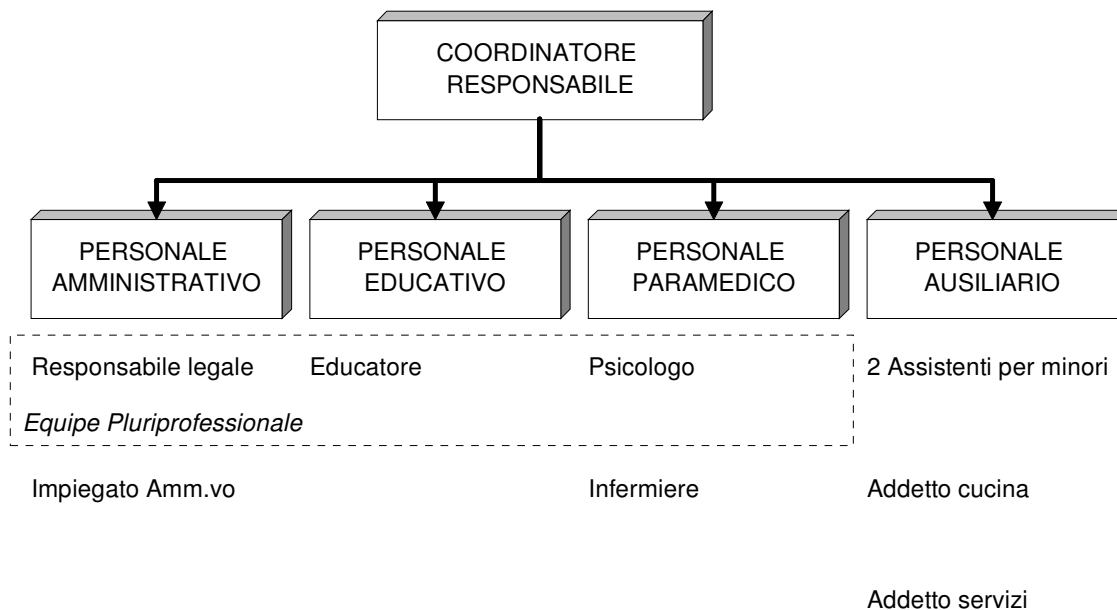
Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerme di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### 3.1 ORGANIGRAMMA AL 30 GIUGNO 2007



### 3.2 FUNZIONI E RESPONSABILITA'

Le principali **responsabilità**, associate alle diverse funzioni, sono le seguenti:

#### a) **Coordinatore Responsabile**

Il **Coordinatore Responsabile** è responsabile globalmente di tutte le attività della Comunità e ne risponde all'Ente inviante.

Ha, in particolare, le seguenti responsabilità:

- gestisce la Comunità per gli aspetti amministrativi, contabili, economici, finanziari ed organizzativi;
- gestisce il personale aziendale e cura i rapporti con gli Enti istituzionali in materia di lavoro;
- cura i rapporti con l'Autorità Giudiziaria, i Servizi Sociali, i Comuni, le famiglie e le agenzie educative territoriali;
- cura gli aspetti finanziari e i rapporti con le banche;
- redige il Progetto Generale del Servizio;
- esercita la supervisione su tutte le attività che impattano direttamente o indirettamente sulla salute dei minori ospitati;
- gestisce le procedure di accesso e dimissione;
- provvede all'invio del minore presso il Centro Primavera;



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

**FONDAZIONE MARIA REGINA**

- convoca l'equipe pluriprofessionale e la coordina insieme allo psicologo;
- controlla le cartelle cliniche;
- provvede agli obblighi derivanti dal D. Lgs. n° 626/94 (sicurezza) avvalendosi anche di consulenti esterni;
- gestisce i reclami dei clienti e definisce le azioni di miglioramento;
- pianifica la formazione e l'aggiornamento professionale di tutto il personale.

### b) **Impiegato Amministrativo**

L'**Impiegato Amministrativo** ha le seguenti responsabilità:

- provvede agli adempimenti amministrativi e contabili della Comunità;
- svolge le funzioni di segreteria amministrativa;
- prepara, gestisce ed archivia tutti i moduli di registrazione degli utenti;
- collabora con il coordinatore responsabile nella gestione del personale;
- si preoccupa della comunicazione delle rette e della loro riscossione.

### c) **Educatore**

L'**Educatore** le seguenti responsabilità:

- osserva, conosce e valuta, con gli specifici strumenti della professione, il minore nella sua realtà oggettiva, nella sua storia e nelle sue istanze evolutive, analizza i bisogni e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale.
- progetta, gestisce, realizza e verifica, insieme allo psicologo, gli interventi educativi finalizzati al raggiungimento di obiettivi di riabilitazione psico-sociale;
- contribuisce a promuovere e ad organizzare la presa in carico clinica, sociale e riabilitativa del minore;
- opera nel contesto delle relazioni di rete per favorire l'accoglienza e la gestione dei ragazzi accolti in comunità.

### d) **Psicologo**

Lo **Psicologo** ha le seguenti responsabilità:

- redige il verbale di ammissione e di dimissione;
- redige il Progetto Educativo e la Relazione di Esito;
- provvede a periodici colloqui con gli ospiti della comunità;
- segue il percorso di socializzazione dei minori attraverso l'osservazione degli stessi e delle dinamiche comportamentali che si instaurano;
- cura i rapporti con le famiglie insieme al coordinatore responsabile;
- coordina l'equipe pluriprofessionale insieme al coordinatore responsabile;
- collabora con il coordinatore responsabile per i rapporti con l'Autorità Giudiziaria;



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

*FONDAZIONE MARIA REGINA*

- provvede all'invio del minore presso il Centro Primavera per interventi di sostegno psicologico o psicoterapia.

### e) **Assistenti**

Gli **Assistenti** hanno le seguenti responsabilità:

- assistono il minore nelle sue attività quotidiane preoccupandosi dell'accudimento personale e delle attività (gioco, studio, ecc.);
- osservano il minore e le sue relazioni comunicando le proprie impressioni allo psicologo e all'educatore;
- assistono lo psicologo e l'educatore nel perseguimento degli obiettivi educativi definiti nel Progetto Educativo Individuale.

### f) **Servizi ausiliari**

Gli addetti alla cucina e ai servizi operano a supporto delle unità psico-socio-educative, facendosi carico dei servizi "interni" della Comunità, quali:

- pulizie e igienizzazione di locali e attrezzature;
- preparazione dei pasti;
- servizi tecnici.



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### Sezione 3

- 1 Premessa**
- 2 Definizioni**
- 3 Alberi della Qualità**
- 4 Indicatori e Standard di Qualità**
- 5 Impegni e Programmi**

01	12/06/07	Approvazione	12/06/2007	12/06/2007
<b>Edizione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>(Ass. Qualità) Verificato</b>	<b>(Direzione) Approvato</b>

#### **1. PREMESSA**



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

La Comunità "Casa Madre Ester" è fortemente impegnata nel misurare, controllare e migliorare la qualità del proprio servizio.

A tal fine, ha analizzato il servizio di presa in carico psico-socio-educativa identificando gli aspetti importanti per la qualità percepita dall'utente (minore e 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 "Casa Madre Ester" stipula con i propri utenti.

## 2. DEFINIZIONI

### 2.1 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:

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

### 2.2 Albero della Qualità

L'Albero della Qualità è la rappresentazione strutturata dei Fattori di Qualità, collegati alle fasi dell'esperienza dell'utente.

### 2.3 Indicatori di qualità:

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

### 2.4 Standard di qualità:

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori. Si suddividono in:



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

*FONDAZIONE MARIA REGINA*

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.

### 2.5 Impegni e Programmi

Gli Impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che la Comunità adotta da subito (o nel breve periodo) al fine di garantire alcuni fattori di Qualità del servizio o il loro miglioramento;

I Programmi rappresentano impegni di tipo strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare da subito, ma che la Comunità intende garantire nel medio periodo.



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

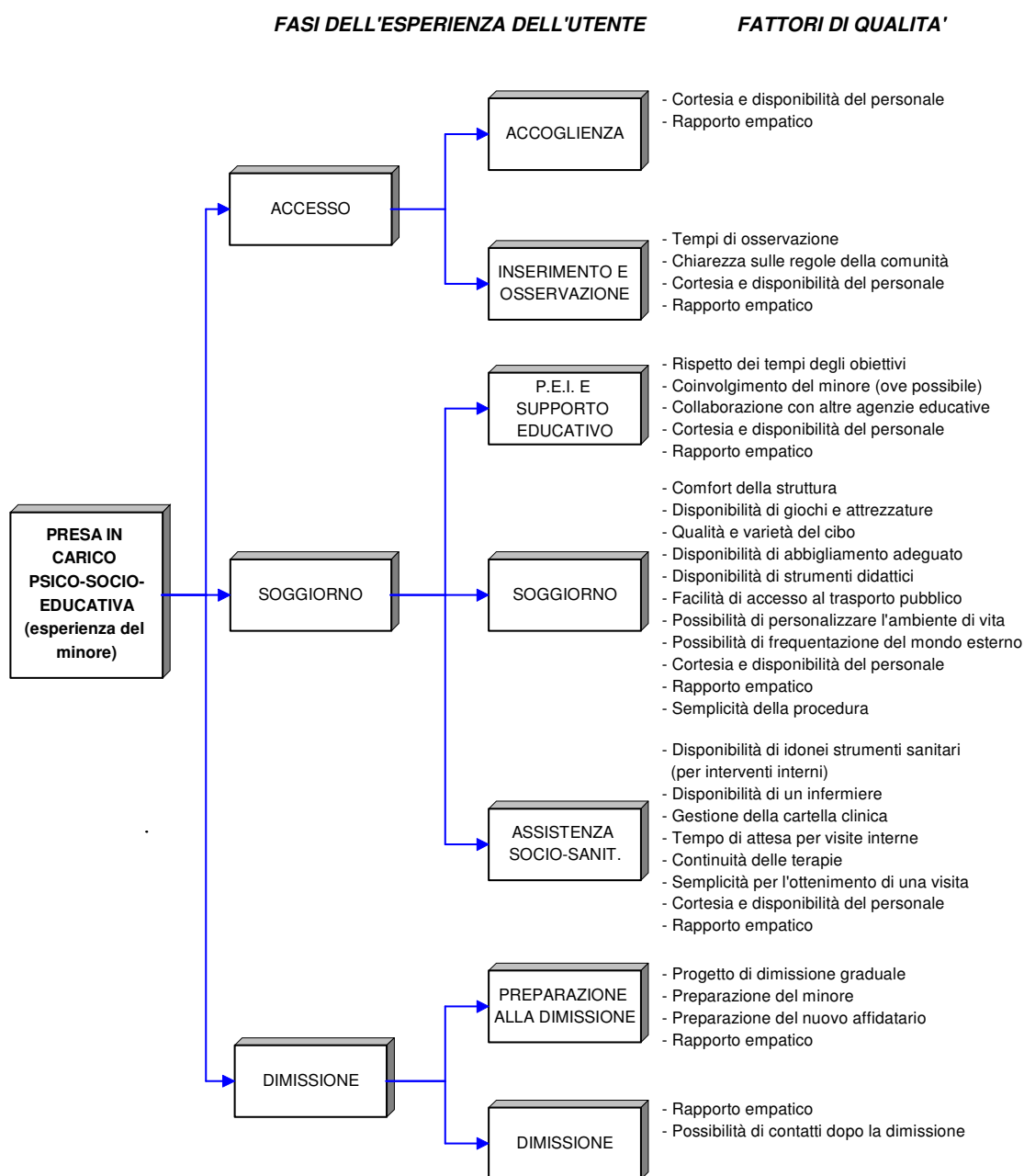
Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### 3. ALBERI DELLA QUALITA'

Si riportano gli Alberi della Qualità del principale servizio erogato dalla Comunità "Casa Madre Ester". Il primo individua l'esperienza del minore e i relativi fattori di qualità; il secondo prende in considerazione le fasi dell'esperienza dell'ente inviante.

#### 3.1 SERVIZIO DI PRESA IN CARICO PSICO-SOCIO-EDUCATIVA (esperienza del minore)





Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

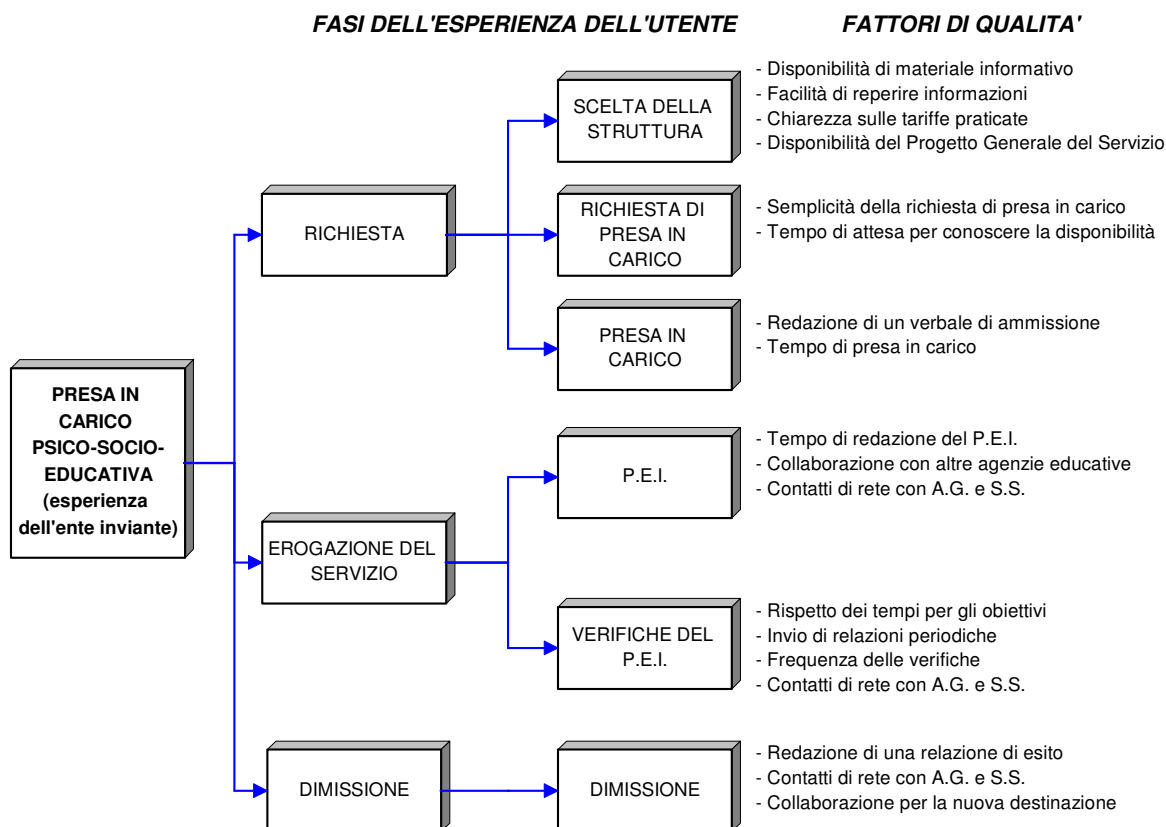
Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### 3.2 SERVIZIO DI PRESA IN CARICO PSICO-SOCIO-EDUCATIVA (esperienza dell'ente inviante)





Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### 4. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

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

INDICATORI	STANDARD
<p>a) <b>Tempo di attesa per la disponibilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>E' 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Max 7 giorni.</li></ul>
<p>b) <b>Tempo di redazione del P.E.I.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>E' 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Max 90 giorni.</li></ul>
<p>c) <b>Frequenza verifiche del P.E.I.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>E' definito come numero di verifiche formali del P.E.I. di ogni minore nell'arco di un anno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Almeno 12.</li></ul>
<p>d) <b>Frequenza colloqui con i genitori</b></p> <p>E' definito come numero di incontri con i genitori (giudicati recuperabili) di un minore al fine di un confronto sugli obiettivi del P.E.I.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Almeno uno ogni 3 mesi</li></ul>
<p>e) <b>Frequenza di visite pediatriche e dentistiche</b></p> <p>E' definito come numero di visite pediatriche e dentistiche erogate nell'unità di tempo dai medici che collaborano con la Comunità.</p> <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>Almeno una al mese</li><li>Almeno una ogni 3 mesi</li><li>Almeno una ogni 6 mesi</li><li>Almeno una ogni 6 mesi</li></ul>



Comunità  
"Casa Madre Ester"

## CARTA DEI SERVIZI DI CASA MADRE ESTER

Edizione : 01

Data : 12/06/2007

Scerne di Pineto

FONDAZIONE MARIA REGINA

### 5. IMPEGNI E PROGRAMMI

#### 5.1 IMPEGNI

La Comunità "Casa Madre Ester" di Scerne di Pineto si impegna a realizzare entro il 30 Settembre 2008 i seguenti **obiettivi di miglioramento**:

- Dotarsi di un **Progetto Generale del Servizio** da distribuire ai possibili enti invianti (tribunale, servizi sociali, ecc.)
- Rendere disponibile agli enti invianti e ai genitori il modulo per l'inoltro di eventuali **reclami**
- Rilevare in maniera sistematica, la soddisfazione degli enti invianti e dei minori, mediante apposito **questionario**
- Preparare una **relazione di esito**, al momento delle dimissioni di ciascun minore, sui risultati ottenuti
- Mantenere **contatti formali e informali** con gli enti invianti e con le agenzie educative territoriali
- Provvedere alla redazione e all'attuazione di un **progetto di dimissione graduale** nell'interesse del minore
- Tutto il personale dovrà partecipare al "**Master per operatori di contrasto alla violenza ai bambini e alle donne**"

#### 5.2 PROGRAMMI

La Comunità Casa Madre Ester di Scerne di Pineto si impegna a perseguire, nel medio periodo, i seguenti **programmi di miglioramento**:

- Dotarsi di una brochure esplicativa del servizio offerto
- Mediante l'adozione di un Progetto Educativo partecipato alle famiglie