



Carta dei servizi - CASA TUA MAMMA-BAMBINO *casa accoglienza per madri con bambini*

via Garibaldi, 50 - San Giovanni Valdarno (AR)

(riferimento normativo art.21, comma 1. lett. F L.R. 41/05

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento primo con cui “Casa TUA” vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con il cliente e l’utente finale, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche: la carta infatti descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi offerti, indica le modalità per accedervi e definisce gli standard di qualità che la casa famiglia s’impegna a garantire.

I principi fondamentali che sono alla base dell’attività della struttura sono di seguito descritti:

- **Eguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Imparzialità:** tutti gli operatori/volontari sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Partecipazione:** i servizi devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l’osservanza delle norme di legge. Essere partecipi alla stesura del progetto di percorso di vita e di autonomia delle madri e dei bambini
- **Efficacia ed efficienza:** le risorse disponibili vengono impegnate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Tipo di struttura:

CASA ACCOGLIENZA e GRUPPO APPARTAMENTO

Normativa di riferimento

Il servizio di CASA TUA Mamma-Bambino trova i suoi riferimenti normativi nell'art. 21 comma 2 lett. F della L.R. 41/2005, nonché dal dettato della Legge 184/1983.

UTENTI ACCOLTI

Donne in difficoltà, gestanti e/o madri con figli minori, che necessitano di tutela e di appoggio nel periodo della gravidanza e/o durante i primi anni di vita del figlio.

LA STRUTTURA PUÒ ACCOGLIERE 3 nuclei madre bambino

La **Casa Mamma-Bambino** accoglie gestanti e mamme con bambini fino a 3 anni che si trovano in particolari condizioni di disagio al fine di supportare la madre nel proprio percorso individuale e genitoriale, e tutelare il rapporto madre-figlio.

L'appartamento è **un luogo fisico residenziale** in cui abitano **nuclei mamma-bambino** supportati da un'equipe educativa e da professionisti specialisti, nello sviluppo di un percorso di genitorialità responsabile.

Il Servizio è rivolto a donne, italiane e straniere, che hanno raggiunto la maggiore età, con bambino in situazione di bisogno o disagio su segnalazione e invio dei Servizi Sociali Territoriali con i quali verrà definito il progetto individuale e gli obiettivi per la madre e per il bambino.

La Casa offrirà un ambiente protetto in cui, attraverso un'attenzione costante alla comunicazione e al confronto, le madri possano rafforzare e sviluppare risorse personali e relazionali indispensabili per la realizzazione di un progetto di vita (come donne e come madri) autonomo. Fondamentale sarà in tal senso il ruolo svolto dagli educatori di riferimento che svolgeranno un ruolo di natural helper e care givers: figure che, solitamente, mancano all'interno del contesto di vita delle ospiti.

La figura e il ruolo di care givers permetterà alle donne di avere dei modelli con cui confrontarsi e dei punti di riferimento cui fare affidamento per sviluppare le proprie competenze genitoriali. **Per i bambini la Casa è uno spazio di vita e di crescita e per le madri un luogo in cui costruire e ricostruire la propria storia di vita come donne e come madri. Per questo la donna in situazione di disagio sarà subito considerata come soggetto competente e non come semplice inviato.**

In sintesi il nostro macro obiettivo finale sarà:

Favorire lo sviluppo di capacità critica per una corretta ri-socializzazione in vista di una progettazione futura e del definitivo reinserimento sociale. 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 morale e psico-affettivo.

AMMISSIONE IN TRUTTURA

La modalità di ammissione alla Casa Accoglienza **avviene tramite presentazione del caso da parte del Servizio Sociale del Comune** che richiede la disponibilità alla Responsabile della Comunità attraverso contatto telefonico e si impegna a presentare documentazione scritta della situazione della madre che si intende inserire.

Viene concordato insieme ai Servizi Sociali e la madre un progetto per linee generali prima dell'ingresso in Casa Accoglienza; dopo un mese di permanenza, in base alle osservazioni e alle valutazioni del caso fatte, viene sottoscritto un Progetto di Vita che di norma non deve superare i 18 mesi di accoglienza nella struttura, nel quale vengono stabiliti i passaggi che la mamma deve affrontare nel processo di autonomizzazione quali:

- **la ricerca di soluzioni abitative;**
- **la ricerca di soluzioni lavorative o di opportunità di qualifica professionale;**
- **il potenziamento delle capacità di utilizzare i servizi del territorio;**

L'inserimento di madri con problematiche di tipo sanitario collegate a uso/abuso di sostanze stupefacenti e/o con problematiche di tipo psicologico grave **sarà valutato caso per caso** al fine di evitare conflitti all'interno della struttura che potrebbero compromettere l'equilibrio della Comunità stessa e i progetti delle altre ospiti inserite.

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.

MODELLO D'INTERVENTO

Il modello di intervento è di tipo interazionale-strategico centrato sulla relazione mamma-bambino, sostenuta dall'intervento educativo, tenendo presente e rispettando l'unicità degli individui coinvolti, con le loro caratteristiche, le loro culture e i loro bisogni. Dal punto di vista metodologico il progetto utilizzerà gli strumenti del mentoring e dell'empowerment in quanto focalizzati sia sul creare legami relazionali di fiducia indispensabili per lo sviluppo di abilità e competenze di caring, sia sulla individuazione e promozione delle risorse personali utili alla creazione di un percorso di autonomia in cui la persona riprende il controllo della propria vita.

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 e i volontari, 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.

PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO

Il Gruppo Appartamento costruito sul modello familiare è il contesto privilegiato per far affiorare la dimensione della quotidianità, aspetto fondamentale per un servizio di aiuto alla persona. Nell'Ente 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: trasmettere le norme rispettandole in prima persona
- Cura dei bambini sia dal punto di vista fisico che emotivo-relazionale
- Attività pratiche come laboratori linguistici, artistici, di puericultura, cucito, cucina, ecc...
- 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
- In caso di visite vigilate (per es. con il nucleo di origine), l'offerta di un supporto per le relazioni e per superare eventuali conflitti che insorgono durante questi incontri "protetti"
- La possibilità di prendersi cura 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 agli arresti domiciliari il progetto educativo avrà caratteristiche peculiari da concordarsi.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA PER IL BAMBINO (0-3 ANNI)

Le principali fasi della programmazione

L'osservazione del bambino: permette di raccogliere informazioni utili sul bambino e di determinare quali sono i suoi bisogni, le sue aspettative, le sue ansie, il suo modo di relazionarsi al mondo ed alle persone.

Tutto ciò permette di individuare percorsi di attività centrati sul singolo e sul gruppo.

Definizioni degli obiettivi:

- conquista autonomia personale
- conoscenza del proprio corpo
- favorire la coordinazione senso-motoria
- conoscenza dell'ambiente intorno a sé
- affinamento delle capacità grafiche, costruttive e manipolative
- socializzazione

Verifica dei risultati:

Accertamento del raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati, verificando la validità e la pertinenza dei tempi, degli spazi e delle procedure utilizzate, oppure ricercare le cause del loro mancato conseguimento.

Attività e formazione:

➤ 1° anno di vita

-Il PIANTO può essere generato da diverse motivazioni: fame, dolore, scomodità, senso di solitudine, malessere.

-L'ALIMENTAZIONE

Il cibo è l'esperienza fondamentale; non significa solo ingerire cibo, ma si tratta di un **interazione** con l'adulto.

-LA MOBILITA'

Oltre a 5 sensi, il senso del movimento (cinestetico), è un elemento **vitale** per lo sviluppo dell'immagine di noi stessi.

-I GIOCATTOLE Il materiale da gioco deve essere vario; **manipolazione, ripetizione, esercizio** (esplora con la bocca e con le mani).

Il Blocco dei cilindri

- Il Barattolo con il buco
- Paletto e Anelli
- Dentro – Fuori ad un barattolo o cestino
- L'Oggetto Transizionale
- Cestino dei Tesori (ideale quando inizia a stare seduto)

➤ **Dai 12 -24 mesi**

-MOTORIO

- Seduto senza aiuto si trascina e si muove gattonando
- Riesce a mettersi in piedi; cammina tenendosi al mobile; può compiere 3-4 passi senza supporto

-RELAZIONALE

- Si mostra timido con chi non conosce
- Piange quando la madre si allontana
- Si diverte ad imitare le persone quando gioca
- Mostra preferenze verso i giochi e le persone
- Ripete suoni e gesti
- Allunga mani o gambe mentre lo si veste

-COGNIZIONE/LINGUAGGIO

- Usa gli oggetti in modo diverso (**agitare, tirare, sbattere, far cadere**)
- Guarda verso un'immagine quando viene nominata
- Imita i gesti
- Inizia a usare gli oggetti correttamente (bere al bicchiere, pettinarsi)
- Risponde ai "NO"
- Risponde a semplici richieste
- Dice "MAMMA" o "PAPA" e usa esclamazioni
- Prova a imitare le parole

-CAPACITA' MANUALI

- Sbatte due oggetti insieme
- Mette oggetti dentro e fuori
- Esplora con il dito indice.

-IL GIOCO

- Dai 12 ai 20 mesi inizia il GIOCO EURISTICO.

Bisogna di **esplorare** e **scoprire** da soli il modo in cui gli oggetti si comportano nello spazio, a seconda di come vengono maneggiati. Il gioco Euristico è un approccio e non una ricetta. Non esiste un unico modo di attuarlo.

I bambini selezionano spontaneamente una vasta gamma di materiali. Lavorano con uno scopo e sono concentrati.

Nel processo di esplorazione non esiste giusto o sbagliato.

I bambini non entrano in conflitto tra loro, perché c'è molto materiale e verso i 2 anni iniziano a fare scambi di cooperazione tra loro.

Il gioco Euristico è un gioco spontaneo ed è l'evoluzione del gioco Cestino dei Tesori.

Il ruolo dell'adulto è quello di individuare spazi, predisporre materiali, è un facilitatore del gioco.

L'educatore rimarrà seduto **osservando** il gruppo, annotando ciò che fa ogni bambino con il suo materiale. Non incoraggia, non dà suggerimenti, non loda. Coinvolge i bambini nel riordino degli oggetti.

➤ 2° anno di vita

-INDIPENDENZA

Il bambino vuole esercitare le nuove capacità di movimento, manipolazione, parola.

-NEGOZIAZIONE

Provano la loro indipendenza, mettono a dura prova la pazienza degli adulti, è necessario trovare un onesto **compromesso**.

-PERCEZIONE DEL TEMPO

Hanno un percezione del tempo diverso dalla nostra, riescono a passare da una situazione all'altra più lentamente; **rispettano i loro tempi**.

-INDIPENDENZA/SICUREZZA

I bambini per esercitare la loro indipendenza hanno bisogno di una “**base sicura**”o in altre parole della vicinanza dell'adulto, così che gradualmente possano interiorizzare la **fiducia** e essere sicuri di tollerare l'incertezza di affrontare i rischi.

-L'ALIMENTAZIONE

Acquisisce la capacità di mangiare da solo.

-COMUNICAZIONE/LINGUAGGIO

Dal balbettio ad un vocabolario di oltre 300 parole.

Alla fine del 2° anno molti riescono a formulare fra di 3 o 4 parole e cominciano le prime forme grammaticali.

Favorire l'apprendimento del linguaggio, comunicando con loro (adulto-bambino). Parlare con il bambino, esercitare il linguaggio, ascoltarlo.

Un altro aspetto importante dello sviluppo del linguaggio è quello di collegare le parole agli oggetti, ESPERIENZA DIRETTA.

-MUSICA/FILASTROCCHIE

Si divertono ad ascoltare filastrocche e canzoncine anche ripetute mille volte:

- Le Manine
- Il Cowboy Piero
- I tre porcellini
- Ninna nanna, ninna oh
- L'arca di Noè

-LIBRI/ RACCONTI

Amano ascoltare i racconti anche per un periodo abbastanza lungo.

-LA CURA DEL CORPO

L'accudimento fisico costituisce una grande opportunità in cui mamma-bambino possono avere una comunicazione 1 a 1.

-GIOCHI E GIOCATTOLI

- Lo scivolo
- Casse
- Cassetta dentro l'altra
- Carrello per camminare
- Incastri
- Una grande scatola infila oggetti
- I travasi (con liquidi e solidi) con l'uso del cucchiaio e contenitori vari per il trasferimento del materiale

➤ **Dai 2 -3 anni**

-CAPACITA' MANUALI

- Scarabocchia
- Rovescia i contenitori per svuotare il contenuto
- Costruisce torri con più di 4 blocchi
- Può presentare un uso della mano rispetto all'altra.

-RELAZIONALI

- Imita il comportamento degli adulti
- E' più consapevole della propria individualità
- Dimostra una maggiore indipendenza
- Inizia a mostrare un comportamento insolente
- Presenta ansia da separazione alla sera.

-MOTORIO

- Cammina senza aiuto
- Tira giochi dietro di sé mentre cammina
- Inizia a correre
- Sta in piedi sulle punte
- Calcia la palla
- Sale e scende dai mobili tenendosi ad un supporto.

-COGNIZIONE/LINGUAGGIO

- Trova oggetti nascosti
- Inizia a discriminare per forma e colore
- Inizia a fare **giochi "far finta di..."**
- Riconosce nome di persone, oggetti familiari e parti del corpo
- Conosce diverse parole (verso i 18 mesi)
- Usa frasi semplici, composte da 2 o 4 parole (verso i 20 mesi)
- Ripete parole ascoltate durante una conversazione

➤ **3° anno di vita**

Il bambino si muove con un certo grado di **autonomia**.

-LA PADRONANZA DEL CORPO E L'ABILITA' DI MANIPOLAZIONE

Verso i 3 anni sarà capace di superare ostacoli. Mano a mano che si esercita nell'arrampicarsi, la sua destrezza e capacità di valutare il rischio aumenta.

-L'ALIMENTAZIONE

- A 3 anni sa versarsi da bere da una piccola garrafa e sa usare forchetta e coltello
- Mastica bene e sa servirsi da solo
- Apprezza stare a tavola con i compagni.

-LA CURA DEL CORPO

- Acquista sempre più autonomia
- Sa lavarsi da solo
- Sa tirarsi su e giù i pantaloni.

-IL LINGUAGGIO

I bambini di 3 anni oltre a richiedere spesso :”cosa è questo?”parlano da soli mentre giocano, anche senza interlocutore. Li sentiremo spesso provare a recitare conversazioni per loro significative.

-FILASTROCCHIE/MUSICHE

Amano canticchiare e danzare con la musica. Favorire l’uso di strumenti musicali per abituarli a produrre e ascoltare varietà di suoni diversi. **La musica è il naturale ampliamento del gioco.**

-IL GIOCO

- Il gioco di finzione
- La pittura e il disegno
- Giochi con sabbia, acqua e altri materiali
- Giochi di movimento
- Usare le forbici
- Impastare, fare collage, selezionare e infilare perline

E ALLA FINE DEL GIOCO RIMETTERE A POSTO.

Lavoro di rete

Per la buona riuscita del progetto è fondamentale il rapporto con i Servizi Sociali ed altri Servizi coinvolti. In particolare fondamentale è la condivisione del progetto educativo formulato in accordo con la madre ed i Servizi Sociali, per il pieno coinvolgimento della donna nel percorso che intraprende e per una effettiva costante responsabilizzazione.

Ambiente

I nuclei familiari vivranno insieme in un appartamento adeguatamente fornito di servizi e spazi individuali e comuni. In questo ambiente le mamme possono incontrarsi, socializzare e creare delle relazioni significative anche di supporto reciproco. A tale riguardo il progetto intende attivare dei percorsi di gruppo di auto e mutuo aiuto risultati di estrema importanza nel processo di autonomia delle mamme.

Apertura, caratteristiche e prestazioni erogate

CASA TUA ha una apertura continuativa di 365 giorni l'anno,

La struttura corrisponde a tutti i requisiti di qualità richiesti dalla Regione Toscana, sia per l'autorizzazione al funzionamento che per l'accreditamento regionale. Si tratta di un appartamento dotato di spazi e servizi che sono ben al di là degli standard minimi previsti.

Nel dettaglio è costituito da:

- 3 grandi camere con letto singolo e lettino con sponde
- 2 bagni dotati di servizio igienico
- sala-TV
- cucina e sala da pranzo
- lavanderia
- spogliatoio del personale

Gli ospiti potranno usufruire di altri spazi presso la struttura di Montevarchi .

Ristorazione

La piccola cucina interna alla Casa Accoglienza potrà essere gestita direttamente dalle madri che prepareranno autonomamente i pasti, sotto supervisione dell'équipe .

Cura personale, abbigliamento, lavanderia e stireria

Al suo ingresso in Appartamento viene fornito un kit per la pulizia personale.

Per quanto riguarda l'abbigliamento, gli ospiti devono essere provvisti di un numero sufficiente di cambi. Nei casi di ingresso di pronta accoglienza l'abbigliamento è fornito dalla Onlus.

A disposizione degli ospiti c'è uno spazio interno dedicato alla lavanderia che gli ospiti impareranno a gestire guidati dalle operatrice.

Servizi vari

La possibilità di usufruire del servizio telefonico (ed eventualmente del proprio cellulare) è garantita, ma deve seguire il regolamento interno e deve essere gestita dall'équipe educativa.

Il servizio televisivo è offerto dalla Casa Accoglienza con un unico apparecchio posto nella sala comune.

L'ospite può utilizzare nella sua camera radio o riproduttori CD nel rispetto delle regole e del regolamento.

Nella sala comune presso la struttura di Montevarchi saranno a disposizione degli utenti alcuni computer, che verranno utilizzati secondo le regole e il regolamento comune.

Trasporti

La Casa Accoglienza usufruisce dei propri mezzi di trasporto per accompagnare madri con minori alle visite mediche, incontri con i Servizi Sociali, uscite ricreative di gruppo. Per altre esigenze specifiche la Struttura collabora nell'organizzazione degli spostamenti ma l'onere economico rimane a carico del servizio inviante.

Assistenza medica generica

L'assistenza medica generica viene garantita da un medico di medicina generale convenzionato con il SSN.

Scuola, formazione e lavoro

Per chi volesse avviarsi verso il mondo del lavoro si potranno individuare sedi in cui frequentare corsi di formazione e avviamento al lavoro concordati con i Servizi Sociali e le associazioni di categoria. Inoltre si potranno organizzare esperienze di inserimento lavorativo attraverso contatti con aziende e realtà produttive del territorio.

Visite e soggiorni

CASA TUA organizza visite e uscite di gruppo presso luoghi culturali o di divertimento. Inoltre, in specifici periodi dell'anno possono essere previsti soggiorni presso strutture protette e adeguate, in altri contesti territoriali.

ORGANIGRAMMA DELL'ENTE Nardone Watzlawick Onlus

L'attività dell'Ente viene svolta da personale regolarmente assunto, da 2 Educatrici professionali, 1 animatrice socio-educativa, 1 ADB e da personale volontario con le seguenti competenze professionali: assistenza sociale, educazione professionale, animazione, psicoterapia breve strategica, pedagogia, medicina, insegnamento nelle scuole dell'obbligo e superiori.

La Coordinatrice, svolgendo mansioni relative alla programmazione ed al coordinamento delle varie attività in collaborazione con tutti gli operatori coinvolti nei progetti individuali delle ospiti e minori accolti, rappresenta un punto di riferimento per tutti gli altri operatori.

Per quanto riguarda la gestione dell'Associazione gli organi, come da statuto, sono:

l'Assemblea; il Consiglio Direttivo; il Presidente; il Vice Presidente; il Segretario; il Tesoriere;

La Retta

La retta comprende: vitto e alloggio; prodotti per l'igiene personale, abbigliamento, visite, cure mediche e farmaci dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale.

Accompagnamenti in auto o mezzi pubblici.

Assicurazione idonea a coprire la responsabilità civile ed eventuali infortuni sia all'interno che all'esterno delle strutture.

"Pocket money" settimanale per le esigenze personali delle madri che non svolgono attività lavorativa, utile anche per la verifica della capacità di gestione delle risorse economiche.

Incontri vigilati in luogo neutro con i parenti dei minori presso locali della Struttura di Montevarchi (4 ore a settimana).

La retta comprende anche il sostegno psicologico costante.

La Retta giornaliera dell'anno 2017 è di

1 gestante 130 Euro al giorno

1 madre con bambino 170 Euro al giorno

