

CARTA DEI SERVIZI

“CENTRO BERETTA MOLLA (EX CENTRO MERLANI)”

Struttura per gestanti e madri con bambino

INDICE

- 1) Principi fondamentali**
- 2) Notizie generale sull'associazione che gestisce la struttura**
- 3) La struttura**
- 4) Destinatarie**
- 5) Come accedere al servizio**
- 6) Ingresso**
- 7) Personale e organizzazione**
- 8) Obiettivo**
- 9) Metodologia**
- 10) Servizi erogati**
- 11) Servizi integrativi**
- 12) Obblighi informativi**
- 13) Indicatori di standard di qualità**
- 14) Obblighi di riservatezza**
- 15) Referenti**
- 16) Misure a tutela dei cittadini utenti – gestione reclami**
- 17) Offerta economica**

CARTA DEI SERVIZI DI “CENTRO BERETTA MOLLA”

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E' pensata, inoltre, come strumento che permetta il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi del “Centro Beretta Molla” è un documento che riassume in sé tutti i principi ed i parametri relativi ai servizi offerti ai nostri utenti da parte dell'Associazione Mondo Donna ONLUS.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici” e la Legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione di sistema integrato di interventi e servizi pubblici”.

La Carta costituisce quindi un impegno formale che l'Associazione si assume nei confronti del committente (Coordinamento Servizi Sociali del Comune di Bologna) e dei fruitori del servizio.

Secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori del servizio
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, l'Associazione si è dotata di strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami.

Tale documento contiene tutte le informazioni sulle prestazioni erogate e può essere consegnata direttamente agli Enti, alle Associazioni, ai Clienti e a quanti risultano interessati al lavoro di progettazione educativa.

1. Principi fondamentali

I rapporti tra l'Associazione, quale erogatore di servizi, e l'utenza, sono essere improntati ai seguenti principi, che l'associazione s'impegna a rispettare:

Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio con le utenti.

Imparzialità

Il comportamento dell'associazione nei confronti degli utenti è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto stabilito nei documenti di affidamento del servizio (Convenzione Comune di Bologna). Nei casi di non regolarità

nell'erogazione delle prestazioni di servizio, l'Associazione informa tempestivamente il mandatario e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale dell'Associazione è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

Partecipazione ed informazione

L'associazione garantisce agli utenti che fruiscono del servizio la massima informazione sulla gestione del servizio e tutela dei diritti di partecipazione. Lo strumento utilizzato per assicurare tale accesso è la carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia

L'associazione assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatrice lavora con obiettivo di garantire il sostegno e la tutela dei suoi utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

2. Notizie generale sull'associazione che gestisce la struttura

L'Associazione Mondo Donna gestisce da oltre dieci anni strutture di accoglienza per donne con minori in situazioni di grave disagio socio-economico, con una specificità nel settore dell'immigrazione. Attualmente l'Associazione ha al suo attivo i seguenti servizi:

- il **Centro Beretta Molla (ex Centro Merlani)** in via del Vivaio 2, Quartiere Borgo Panigale, Bologna: struttura residenziale madre-bambino per donne con minori, in grado di ospitare 14 nuclei familiari (costituiti da 1 madre con da 1 a 3 minori). L'obiettivo è quello di operare una osservazione/valutazione delle competenze genitoriali e di agevolare un reale percorso di integrazione con il territorio attraverso una metodologia di lavoro che prevede dei progetti personalizzati, costruiti a partire dalla storia di vita delle singole utenti e in accordo con i servizi territoriali.
- il **Pensionato Sociale**: via Marconi 6, Bologna: struttura residenziale madre-bambino, gestito in A.t.i. con La Casa delle donne per non subire violenza, che ospita fino a 10 nuclei familiari (donne e minori), in grave situazione di disagio abitativo, economico e sociale. Aperta nel Gennaio 2004 è pensata come luogo sicuro dove donne e bambini possano trovare una prima ospitalità ed essere accolti da personale qualificato. Compito della struttura è realizzare un'osservazione del nucleo, in termini di capacità all'autonomia, capacità genitoriale, eventuali competenze professionali, al fine di offrire ai servizi sociali le informazioni necessarie all'elaborazione di un eventuale progetto di lunga durata.
- **La Casa dell'Agave**: via S. Leonardo 26, Bologna: struttura di accoglienza – inaugurata nel luglio 2009 – facente parte del progetto Sprar (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati) in collaborazione con l'Asp Poveri Vergognosi ed il Settore Immigrazione del Comune di Bologna. Il servizio è orientato a sostenere ed accogliere donne con minori richiedenti asilo e/o rifugio politico, con l'obiettivo di provvedere all'integrazione completa dei nuclei. L'attività delle operatrici si basa su un progetto educativo condiviso dalla ospite che prevede anche un sostegno psicologico rafforzato dalla presenza in struttura di un counsellor. La struttura accoglie fino a 10 ospiti.
- **La Casa Paleotto**: via Nazionale 10, Carteria di Sesto, (Pianoro): si tratta di una struttura di accoglienza madre-bambino destinata all'inserimento di 3 nuclei monogenitoriali in

situazione di disagio abitativo, economico, psicologico e sociale, per i quali è necessaria anche una osservazione/valutazione delle competenze genitoriali. I destinatari del progetto sono dunque soggetti fortemente minati nella propria autostima, senza il sostegno di una famiglia ed alle prese con problemi di integrazione, per i quali tuttavia il servizio ha individuato una possibilità di riuscita.

- **Alloggi di transizione dislocati sul territorio di Bologna:** Gli alloggi di transizione rappresentano una realtà consolidata dal 2003 per l'Associazione ed ospitano nuclei monogenitoriali che abbiano raggiunto un buon grado di autonomia, sono in attesa di una sistemazione abitativa definitiva e per i quali l'èquipe educativa, che ne ha seguito il percorso, ha individuato delle buone capacità di riuscita e realizzazione. Negli alloggi è presente un'operatrice che spesso svolge una funzione di monitoraggio e sostegno mirato rivolto a quei nuclei che necessitano di un ulteriore supporto per svolgere pratiche quotidiane o per gestire il tempo libero e le consegne scolastiche dei figli. Ogni alloggio può ospitare solo un nucleo monogenitoriale. Nel 2010 l'Associazione ha partecipato alla co-progettazione – in partnership con l'Associazione Xenia – di un progetto dal titolo: “PE.TRA. Percorsi di transizione verso l'autonomia” presentato al Ministero degli Interni per facilitare l'accesso all'inserimento abitativo delle donne straniere. Tale progetto ha portato all'individuazione di diversi alloggi di transizione, che l'associazione attualmente gestisce in collaborazione con Associazione Xenia fino al 2012.
- **“Servizio socio-educativo per minori 6-11 anni ‘Gli aquiloni’”,** via De Nicola 28, Bologna. Si tratta di un servizio volto ad accogliere minori segnalati dai servizi sociali del territorio per una situazione di disagio sociale e/o economico delle famiglie dei minori, o per alcune problematiche legate al rendimento scolastico. L'obiettivo è quello di favorire i processi di socializzazione tra coetanei, di promuovere la partecipazione, e la conoscenza, del territorio e della sua offerta ludico-ricreativa, sostenendo lo sviluppo psico-fisico dei minori anche attraverso colloqui con la scuola e la famiglia d'origine dei bambini. Nel servizio operano 2 educatori ed una referente tecnica. Tempo di permanenza: 2 anni.
- **“Servizio socio-educativo per minori 6-10 anni” “Le rondini”,** via Marconi 6, Bologna. Si tratta di un servizio volto ad accogliere minori segnalati dai servizi sociali del territorio per una situazione di disagio sociale e/o economico delle famiglie dei minori, o per alcune problematiche legate al rendimento scolastico. L'obiettivo è quello di favorire i processi di socializzazione tra coetanei, di promuovere la partecipazione, e la conoscenza, del territorio e della sua offerta ludico-ricreativa, sostenendo lo sviluppo psico-fisico dei minori anche attraverso colloqui con la scuola e la famiglia d'origine dei bambini. Nel servizio operano 2 educatori ed una referente tecnica. Tempo di permanenza: 1 anno.

3. La struttura

Il Centro Gianna Berretta Molla (ex Centro Merlani) è situato a Bologna, in via del Vivaio 2, presso il Quartiere Borgo Panigale. La struttura è composta da 14 monocali composti da angolo cottura, antibagno, bagno e sala, 1 ufficio-guardiania, 1 alloggio monocale dove risiede la custode della struttura, 1 sala riunioni, 1 monocale adibito a sala giochi ed infine un parco esterno molto spazioso. Il Centro accoglie fino ad un massimo di 14 nuclei monogenitoriali, costituiti da donne con da 1 a 3 minori, che si trovano in una situazione di disagio abitativo, economico e sociale.

4. Destinatari

Il Centro “Beretta Molla” è una struttura d'accoglienza di tipo residenziale che si propone di tutelare e sostenere la genitorialità di gestanti o nuclei monogenitoriali che si trovino

momentaneamente in situazione di disagio abitativo, economico, psicologico e sociale, guidandoli verso una progressiva autonomia, con l'obiettivo specifico dell'osservazione delle competenze genitoriali. La struttura è in grado di accogliere fino a **14 nuclei madre con bambino accolti presso 14 monolocali di cui il centro dispone.**

I destinatari del progetto sono dunque madri fortemente minate nella propria autostima, senza il sostegno di una famiglia ed alle prese con problemi di integrazione, per i quali tuttavia il servizio ha individuato una possibilità di riuscita.

Il progetto nasce dall'esigenza di accogliere in struttura mamme e bambini che si trovano in difficoltà di tipo sociale o relazionale allo scopo di recuperare competenze e rapporti genitoriali e di reinserire i genitori in ambito socio-lavorativo.

La struttura si propone dunque:

- l'accoglienza di nuclei (madri con figli) che siano stati allontanati a causa di violenze o per cause e problematiche socio – ambientali;
- l'accoglienza di nuclei per ragioni di protezione del minore e/o di sostegno alla madre (pedagogico e/o psicologico) con una attenzione alla valutazione delle funzioni genitoriali e della relazione mamma – bambino;
- di dare risposte di emergenza continuando ad ospitare temporaneamente sia i minori lasciati dalle madri che interrompono il progetto di vita all'interno della comunità, sia le madri i cui figli sono posti in affidamento familiare per un massimo di **due mesi.**

5 Come accedere al servizio

L'accesso avviene tramite segnalazione dell'Asp I.R.I.D.E.S del Comune di Bologna. Gli ingressi avvengono dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 21.30. L'ospitalità non dovrà superare di norma i 18 mesi.

La dimissione avviene per decorrenza dei termini o per l'attivazione di altre risorse ed è concordata con il Servizio Sociale. La struttura non è adibita all'accoglienza ed all'inserimento di utenti tossicodipendenti, o con significativo disturbo mentale o con un deficit/handicap molto grave.

6 Ingresso al Servizio:

Al momento dell'ingresso in struttura è previsto un incontro che avviene fra operatori dei servizi, responsabile della struttura, operatrice e ospite che in quest'occasione visita la struttura, fa conoscenza con l'operatrice e la responsabile. Inoltre si chiarisce all'ospite che l'intervento di sostegno prevede un progetto elaborato in presenza della responsabile della struttura, dell'operatrice di riferimento del nucleo e dell'Assistente Sociale, condiviso, inoltre, dalla ospite stessa e teso a garantirne l'autonomia socio economica e quindi l'uscita dalla struttura. Viene in seguito predisposta la rilevazione di due schede apposite, una per la madre e una per il minore, tenuta costantemente aggiornata, dei dati personali, familiari ecc.

Infine viene illustrato il Regolamento di convivenza che deve essere sottoscritto dall'ospite, ed alla quale ne verrà rilasciata copia al momento dell'ingresso definitivo.

Al momento dell'ingresso, l'ospite versa una caparra di 130,00 euro che viene utilizzata solo in caso di danneggiamento di oggetti/arredi della struttura, durante la permanenza del nucleo. La caparra verrà restituita all'atto dell'uscita dalla struttura a meno che, nel periodo di permanenza, l'ospite non abbia causato danni verificabili alla struttura, nel qual caso il costo degli stessi verranno decurtati dalla caparra. In aggiunta, il nucleo versa mensilmente una quota per il pagamento delle utenze di € 130,00.

Al momento dell'entrata viene compilato e sottoscritto dall'ospite un registro di accoglienza e predisposta la tenuta degli archivi in ottemperanza alla L. 193/06.

7 Personale e organizzazione

Nel Servizio lavora personale fisicamente idoneo, in possesso delle seguenti lauree: Laurea in Scienza dell'Educazione e/o Formazione, come sancito dalla Direttiva Regionale n. 846/2007 e di esperienza e formazione professionale adeguata alle particolari problematiche del servizio e alla natura delle prestazioni richieste.

Nel servizio sono inserite le seguenti figure professionali (équipe di lavoro):

- 1 Responsabile
- 4 operatrici
- 1 custode
- 1 supervisore
- 3 tirocinanti
- 3 volontari

La responsabile del Centro Gianna Beretta Molla ha funzione di coordinare il progetto, con il compito di monitorarne lo sviluppo e l'andamento. E' inoltre le referente per i rapporti con i servizi esterni e responsabile degli ingressi e delle dimissioni dal centro. La responsabile organizza e conduce le riunioni settimanali di équipe e cura personalmente la strutturazione e la pianificazione degli interventi educativi da realizzare nei confronti dei nuclei accolti, proponendo soluzioni funzionali alla mediazione dei conflitti. La responsabile lavora come collaboratrice esterna con turni di 40 ore settimanali presso l'associazione ed è impiegata 10 ore settimanali come Responsabile del Centro Gianna Beretta Molla.

Le 4 educatrici, hanno il compito di curare gli aspetti connessi alla genitorialità dei nuclei, fornire assistenza e sostegno nelle attività di iscrizione ai servizi scolastici, sanitari, sociali, di ricerca/individuazione di occasioni formative e lavorative, e di integrazione con tutti i servizi del territorio. Le operatrici lavorano a tempo parziale e svolgono turni di 20 ore settimanali distribuiti dal lunedì al venerdì (dalle 8.30 alle 21.30).

Il supervisore svolge incontri quindicinali di 2 ore ciascuno con l'obiettivo di approfondire i singoli casi ed individuare le strategie più indicate alla risoluzione di conflitti e/o ai problemi di integrazione dei nuclei.

La custode è presente in struttura dalle 21,30 alle 8.30 del mattino, con il compito di vigilare durante la notte sul gruppo, attivandosi in caso di emergenze o telefonando alla responsabile nei casi più gravi, e durante il giorno sulla struttura per verificare se vi sono violazioni del regolamento o della struttura stessa. Si occupa, altresì della pulizia degli spazi interni ed esterni alla struttura.

Le modalità secondo cui viene svolto il lavoro educativo sono le seguenti:

L'équipe di lavoro effettua una riunione settimanale ogni giovedì pomeriggio dalle ore 14 alle ore 16, alla quale partecipano: la responsabile, le educatrici ed il personale volontario che lavora in struttura. L'équipe ha lo scopo di aiutare gli operatori coinvolti nel progetto a condividere/discutere dei problemi relativi ai diversi aspetti del progetto (organizzativi, gestionali, educativi, ecc...), nella consapevolezza che lo scambio e la discussione tra più figure professionali costituiscano un arricchimento per il lavoro educativo.

Sono inoltre presenti, occasionalmente, delle tirocinanti/volontarie, che ricoprono diversi incarichi o mansioni, in supporto alle figure educative presenti in struttura. Sempre ogni due settimane l'équipe si riunisce anche in presenza delle ospiti del centro, al fine di coordinare una riunione per discutere eventuali problematiche legate alla convivenza in gruppo.

L'Associazione può disporre, in base alle richieste dettate dalla tipologia di utenza, di altro personale educativo da destinare alla struttura.

Il suddetto personale svolge i seguenti compiti:

Responsabile

- Sovrintendere all'andamento della casa, indirizzare il lavoro di staff, verificare gli obiettivi indicati dal servizio
- Organizzare la formazione delle operatrici e delle volontarie impiegate
- Mantenere rapporti con il Servizio
- Valutare col Servizio le entrate e uscite dei nuclei
- Verificare la corretta compilazione dei registri di ospitalità
- Seguire i percorsi di orientamento e sostegno
- Occuparsi del coordinamento, della formazione e gestione dello staff
- Pianificare le mansioni delle operatrici
- Convocare le riunioni di coordinamento
- Garantire la reperibilità per tutte le emergenze attraverso l'uso del cellulare

Educatrice

- Accogliere le nuove ospiti e i minori all'ingresso
- Compilare e aggiornare le schede di ingresso
- Partecipare agli incontri per gli ingressi e le dimissioni dei nuclei dalla struttura
- Assicurare la buona convivenza all'interno della casa e intrattenere le relazioni quotidiane con le ospiti
- Verificare l'andamento della convivenza e i problemi esistenti
- Seguire i percorsi di sostegno e di inserimento lavorativo, con particolare riferimento alla regolarizzazione dei documenti, ricerca lavoro, inserimento scolastico dei figli
- Facilitare l'accesso ai Servizi del territorio, anche con accompagnamento
- Accompagnare le ospiti, in luoghi o in situazioni ritenute pericolose, compatibilmente con il carico di lavoro e possibilmente programmate
- Segue i percorsi di orientamento lavorativo e di sostegno alla genitorialità
- Partecipare alle riunioni di coordinamento dell'èquipe e alle riunioni di gestione con le ospiti
- Garantire la manutenzione della struttura e l'approvvigionamento
- Osservare e valutare le capacità genitoriali della donna e compilare relazioni trimestrali ai Servizi Sociali
- Programmare attività di custodia e di animazione con i minori
- Organizzare attività giornaliere di gioco
- Osservare il comportamento dei minori e le interazioni con le madri, compilare la relazione trimestrale
- Fornire un supporto alla relazione madre-figli: osservazione/valutazione delle competenze genitoriali
- Supervisiona l'andamento del tirocinio
- Verificare la pulizia e la manutenzione della struttura
- Verificare che tutte le ospiti si attengano al regolamento
- Organizzare le attività di babysitteraggio, babysitting e doposcuola

Supervisore

- Supervisione ed analisi dei casi

Custode

- Segnala all'educatrice eventuali problemi di manutenzione dell'alloggio
- Segnala all'educatrice discussioni o problemi di convivenza
- Interviene, durante la notte, in caso di malore o malattia degli ospiti
- Controlla che venga rispettato il regolamento interno
- Si occupa della pulizia e manutenzione degli spazi comuni interni ed esterni

Tirocinante/volontaria:

- Affianca l'educatrice durante il turno di lavoro in struttura
- Effettua delle osservazioni mirate rispetto alla genitorialità
- Occasionalmente svolge compiti di babysitteraggio
- Partecipa alle riunioni di coordinamento e alle riunioni quindicinali di supervisione

Le operatrici operano con i seguenti strumenti di lavoro:

- regolamento di convivenza (allegato 1)
- scheda di ingresso una per la madre e una per il/i minori/e (allegato 2-3)
- diario giornaliero (allegato 4)
- registro entrate/uscite (allegato 5)
- lettera di ingresso (allegato 6)
- scheda di dimissione (allegato 7)
- progetto di vita (allegato 8)
- relazioni trimestrali (allegato 9)
- scheda di osservazione delle competenze genitoriali (allegato 10)

8 Obiettivo

Obiettivo principale è garantire alle ospiti della struttura di accoglienza un sostegno in grado di agevolare il percorso di autonomia, il ripristino delle competenze genitoriali ed il processo di integrazione/inserimento lavorativo nel territorio. Inoltre il servizio intende proporsi quale luogo di garanzia, protezione e tutela dei minori inseriti, che qui devono trovare un luogo sicuro ed accogliente dove crescere sereni. Gli interventi messi in campo hanno lo scopo principale di permettere alle ospiti di rafforzarsi e di ritrovare le risorse possedute, ma annullate dagli eventi, e di potere quindi rispendere tali risorse in un percorso di reinserimento economico e sociale. Tutte le attività devono essere sviluppate avendo chiaro che ogni intervento è finalizzato a garantire un sostegno al percorso di autonomia delle ospiti ed al raggiungimento di un ruolo genitoriale adeguato ai bisogni dei loro figli.

9 Metodologia

La metodologia utilizzata si sviluppa a partire dalla stesura di un progetto di vita rivolto alla madre ed al minore, concordato con i servizi sociali al momento dell'ingresso in struttura per ogni ospite e della durata non superiore a 18 mesi. I progetti sono costruiti a partire dalla storia di vita delle singole utenti e si sviluppano dalla conoscenza diretta dell'ospite finalizzata a riconoscere gli aspetti personali mediante i colloqui in profondità tra le utenti e le educatrici della struttura. Il progetto viene elaborato in condivisione con l'ospite stessa, con gli operatori di altri servizi eventualmente coinvolti e con l'Assistente Sociale di riferimento.

Il progetto di vita si compone di diverse azioni, di obiettivi e di strategie educative da realizzare e poi verificare in accordo con i servizi sociali, funzionali a dare risposta alle esigenze materiali e

psicologiche delle madri ed a perseguire le seguenti finalità: verifica e sostegno delle capacità personali, genitoriali, capacità di utilizzare i servizi territoriali, capacità di gestire/amministrare il denaro, di conciliare i tempi del lavoro con quelli della vita privata, capacità di mantenere un'occupazione ed acquisizione delle autonomie personali mirate a favorire il percorso di uscita dalla struttura, con buone possibilità di non ricaduta nel disagio. Il progetto include anche le azioni di sostegno dirette al minore o ragazzo, mirate alle seguenti finalità: soddisfare i bisogni primari e secondari dei minori, aiutare il minore ad elaborare la situazione emotiva che sta vivendo, l'ingresso in struttura, il ruolo degli educatori, ecc., promuovere la socializzazione e sostenere l'apprendimento scolastico, favorire il raggiungimento delle autonomie personali.

Nel caso in cui siano inseriti in struttura minori per i quali sussista un decreto del Tribunale dei Minorenni di affidamento ai servizi sociali, che disponga il collocamento in struttura dell'intero nucleo, occorre predisporre un progetto educativo individualizzato integrato con il progetto di vita della madre.

Infine, viene predisposto un progetto educativo individualizzato specifico rivolto a gestanti minorenni.

Mondo Donna s'impegna ad erogare, durante tutto il periodo di validità del contratto tutti i servizi previsti da questa Carta, mantenendo con continuità la qualità del servizio medesimo.

10 Servizi erogati

Il gestore si impegna a:

- organizzare gli spazi e i tempi della casa in maniera precisa e condivisa;
- assicurare la corretta manutenzione della struttura;
- facilitare la collaborazione reciproca;
- favorire la socializzazione e lo spirito di gruppo;
- facilitare la risoluzione dei conflitti;
- promuovere l'autonomia nella gestione del quotidiano;
- favorire la socialità e la socializzazione;
- fornire un punto di riferimento per i/le minori ospiti favorendone l'inserimento nel nuovo contesto;
- fornire un supporto nella relazione madre/bambino;
- aiutare i bambini/e a elaborare modalità relazionali non violente;
- agevolare la convivenza tra i/le minori ospiti e rendere l'ambiente idoneo alle esigenze dei più piccoli;
- favorire il miglioramento della conoscenza della lingua italiana;
- valutare il bilancio delle competenze;
- favorire il potenziamento delle competenze;
- favorire l'informazione relativa all'orientamento nel mondo del lavoro e della formazione;
- orientare e informare le ospiti sul tipo e natura dei servizi offerti sul territorio
- favorire l'accesso ai servizi sanitari;
- favorire l'accesso ai servizi scolastici;
- favorire l'accesso ai servizi anagrafici e di rilascio dei documenti;
- favorire l'accesso ai servizi previdenziali;
- favorire l'accesso alle tutele sindacali;
- laboratori ludici espressi rivolti ai bambini e alle madri
- fornire un sostegno alla genitorialità e un supporto psicologico a bambini/e.
- gestione di incontri protetti/vigilati tra il minore e i genitori con relativa osservazione e stesura di relazione in un'ottica riparativa della relazione genitoriale compromessa;

- organizzare servizi di babysitteraggio, babyparking, e doposcuola svolti dalle educatrici della struttura.

Queste funzioni, sono svolte da operatrici e volontarie/tirocinanti incaricate da Mondo Donna.

Il che garantisce la copertura assicurativa per tutte le ospiti con i loro figli/e, per le operatrici e le volontarie/tirocinanti.

11 Progetti integrativi

3.1 Inserimento lavorativo per donne immigrate disoccupate 2007/2009 “Madri per ricominciare”.

Creazione di un servizio di babysitteraggio per le strutture d’accoglienza: Si tratta di un progetto presentato alla Fondazione Del Monte per la costituzione di un servizio di babysitteraggio permanente al Centro Merlani, in grado di ospitare minori dai diversi Centri di accoglienza. Il servizio è gestito dalle ospiti disoccupate selezionate per sostenere un servizio di babysitteraggio. Le ospiti che svolgeranno questo servizio in termini di part-time, continueranno la ricerca di lavoro, ed una volta individuato, lasceranno il servizio ad un’altra ospite disoccupata. Il servizio è da intendersi svolto in collaborazione e sotto la supervisione delle operatrici del Centro Merlani. Il progetto prevede una formazione continua del personale impegnato nel servizio di babysitteraggio a cura dell’Associazione Mondo Donna.

3.2 Progetto di nursering estivo “Il cortile dei Gelsi” 2008/2009.

Il progetto, presentato alla Fondazione del Monte, consente l’avvio di un centro estivo di baby parking destinato ai più piccoli, a favore del mantenimento lavorativo delle donne ospiti, che impiega alcune donne ospiti in cerca d’occupazione, a sostegno di educatrici dell’infanzia qualificate che operano nel progetto.

3.3 Catering etnico AltreTerre L’Associazione MondoDonna, in collaborazione con diversi partner, fra cui la Fondazione Carisbo, cui è stato presentato il progetto, intende implementare l’attività del **catering multietnico**, attivo a Bologna e Provincia dal 2007. All’interno del progetto, che prevede la realizzazione di grandi e piccoli eventi culinari, anche a domicilio, operano attualmente 6 ospiti ed ex ospiti delle strutture. E’ volontà dell’Associazione sostenere le donne coinvolte, nella realizzazione di una piccola cooperativa autogestita ed includere nell’organico del catering anche le donne ospiti de ”La Casa dell’agave”.

3.4 Laboratori “I Mondi di Venere” 2009/2010: Possibili contatti socio-psico-corporei delle donne straniere e dei loro figli attraverso il corpo e la creatività

In collaborazione con lo studio di psicologia Ares e **con il contributo della Regione Emilia-Romagna**, Mondo Donna ha avviato la realizzazione di incontri rivolti alle donne straniere ed ai loro figli, inseriti presso le strutture di accoglienza.

Attraverso questo progetto, intendiamo proporre attività, percorsi creativi di tipo espressivo-manuali e corporei in uno spazio strutturato e contenitivo, che rispondano all’esigenza delle strutture di creare un maggior clima di benessere per i nuclei ospiti e contemporaneamente di potenziare capacità espressive e creative, di autonomia e di autostima attraverso l’uso del corpo e di strumenti e materiali vari, svolte con il sostegno di psicologi qualificati, ma anche del gruppo stesso, che per le sue caratteristiche ha funzioni di rinforzo e confronto. Le creazioni saranno riviste e discusse dal gruppo, riflettendo su diversi aspetti, come la scelta dei soggetti creati e le emozioni suscitate. Saranno proposte inoltre creazioni di gruppo in cui condividere, decostruire e ricostruire per realizzare un progetto elaborato dal gruppo (ad esempio la costruzione di un pannello o collage legato ad una particolare tematica eventualmente emersa dal gruppo). Questo laboratorio permetterà di creare uno spazio strutturato in cui le donne possano ritagliarsi un momento da

dedicare a loro stesse, valorizzando la loro creatività e stimolando, come già detto l'espressione di vissuti.

3.4 Spazio pedagogico per minori, attività di doposcuola e laboratori-attività finalizzati all'inserimento nel contesto sociale

L'Associazione intende strutturare in modo organico lo spazio di doposcuola e di intrattenimento per minori già esistente.

Intende quindi rafforzare la parte ludico/didattica ed in collaborazione con i pedagogisti del quartiere S. Vitale, organizzare incontri permanenti fra i genitori ed i bambini del quartiere e quelli ospitati nella struttura Casa dell'Agave.

3.5 Laboratori espressivi: segni, disegni ed emozioni: progetto per la realizzazione di laboratori espressivi e ludico-ricreativi orientati ai minori stranieri, ospiti dei centri di accoglienza.

3.6 Corso di educazione civica e alfabetizzazione

Il corso di alfabetizzazione della lingua italiana ed educazione civica, è principalmente rivolto agli utenti stranieri, adulti e minori, ospiti presso la struttura. Il corso di italiano si pone i seguenti obiettivi:

- valutazione del grado di conoscenza della lingua italiana al momento dell'ingresso in struttura
- suddivisione dei gruppi di apprendimento in base ai livelli precedentemente individuati
- insegnamento/apprendimento delle nozioni di base della lingua italiana
- acquisizione degli strumenti necessari all'attività di scrittura e lettura
- favorire il miglioramento delle capacità comunicative;
- miglioramento delle relazioni tra le ospiti e il rafforzamento delle competenze delle ospiti per la loro completa integrazione.

3.7. Percorsi di Counselling sistemico: colloqui individuali di counselling sistemico mirati al ripristino delle abilità e al rafforzamento dell'autostima delle donne accolte presso i centri, in situazione di grave difficoltà, in qualità di servizio aggiuntivo, richiesto dai Servizi..

12 Obbligo di riservatezza

A tutela della dignità delle persone che si rivolgono al servizio, le operatrici /volontarie/tirocinanti sono vincolati alla scrupolosa osservanza dell'obbligo di riservatezza, come disposto dalla L. 675/96 e successive modifiche e integrazioni.

13. Indicatori di standard di qualità:

Aggiornamento professionale delle proprie collaboratrici, tramite partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento anche appositamente organizzati su argomenti inerenti al servizio; tale formazione ha sì lo scopo di consentire l'acquisizione e l'innalzamento della professionalità, ma anche ha la finalità di rinnovare le motivazioni, rafforzare l'identità di gruppo e fornire stimoli ed elementi di autostima.

Supervisione periodica (quindicinale) rivolta a migliorare gli interventi.

Reperibilità per le emergenze 24 h su 24.

Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.

Distribuzione alle utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.

14 Obblighi informativi

Il gestore si impegna a:

- trasmettere ad ASP IRIDES informative puntuali per iscritto e via mail sulla disponibilità di posti o sul progetto in atto
- mantenere aggiornati i documenti: autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Bologna, Carta dei Servizi, sintesi del progetto Educativo generale, nominativo e curriculum della struttura.

15 Referenti

Irina Biafore – Mondo Donna ONLUS – via Mascarella 2 Bologna tel 051 230159

16. Misure a tutela dei cittadini utenti – gestione reclami

Gli utenti ospitati e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti i atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Responsabile Loretta Michelini Ass. Mondo Donna, via Mascarella 2 – 40126, Bologna;
- le osservazioni e i reclami dovranno esser presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o i familiari siano venuti a conoscenza di quanto ritengano lesivo dei propri diritti.

L'Associazione s'impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'Associazione s'impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Data 22/12/2010