

FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

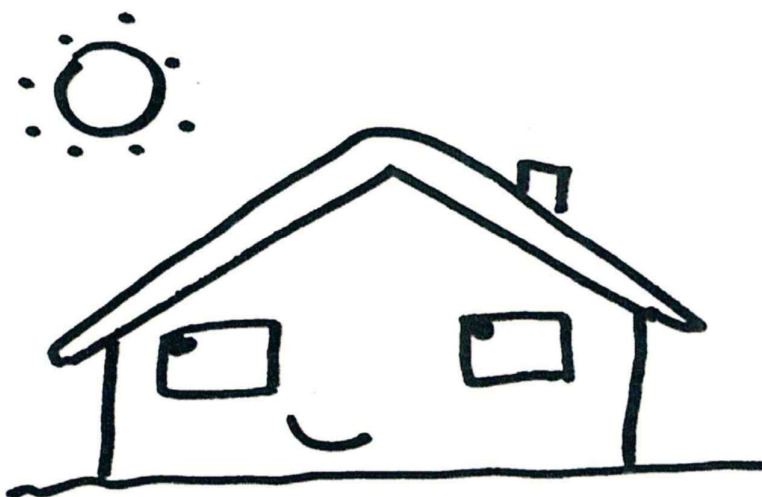
Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

CASA MIRIAM



Redatto da	Approvato da
Germana Baldin Responsabile di Struttura	Don Giacomo Chiarello Presidente Fondazione Caritas di Vigevano
Data 15/05/2018	Data 17/05/2018

Protocollo N° 31 del 22.05.2018



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

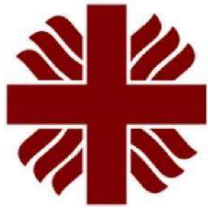
Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

INDICE

I DESTINATARI E L'UNITA' OPERATIVA	3
La struttura	3
Dove siamo	5
Contatti - Orari	6
DALL'AMMISSIONE ALLE DIMISSIONI	7
Richieste di ingresso	7
Valutazione della richiesta e inserimento ospiti	8
Criteri di accoglienza e lista di attesa	11
Accoglienza	11
Dimissioni	12
L'EQUIPE LAVORATIVA	14
Responsabile di struttura	14
Educatore di riferimento	15
Oss/Asa	17
Educatore alla genitorialità	17
Psicologo	19
Supervisore	19
Personale Volontario	19
IL PROGETTO	20
Monitoraggio	23
Il percorso educativo	23
Attività	25
Giornata tipo	26
DA SAPERE...	27
Black out	27
Rapporti dall'esterno	28
Uscite	28
Cellulare	28
Controllo cataboliti urinari	29
Ricovero minori	29
Lo spazio neutro	29
I MINORI	31
TARiffe APPLICATE E GARANZIE ORGANIZZATIVE	33
Gestione del reclamo	33
Questionari di soddisfazione	34
F.A.Q.	35
Allegato1: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SERVIZIO	37
Allegato2: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITE	39
Allegato3: RECLAMI SERVIZI INVIANI	42



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

I DESTINATARI E L'UNITA' OFFERTA

Casa Miriam è una comunità con servizio di trattamento specialistico residenziale per coppie, soggetti con figli, nuclei familiari con problemi di dipendenza. È aperta 24 ore su 24 per tutto l'anno. La struttura è stata autorizzata al funzionamento con decreto n. 760/0 del 15/12/2006 e successivamente accreditata con Dgr. VIII/5228 del 02/08/2007.

Casa Miriam si è riservata di specializzarsi nel trattamento delle mamme con figli; altre casistiche (coppie, nuclei familiari, padri con minori) verranno singolarmente valutate.

La capienza è di **8** adulti con **8** minori (i minori al seguito di una mamma e/o dei genitori possono essere più di uno), per un periodo di 18 mesi rinnovabili.

È possibile accedere anche a percorsi più brevi e mirati (reinserimento lavorativo, ricongiunzione familiare, ecc.), previo accordo con la Coordinatrice e con l'equipe dei Servizi Inviati.

Casa Miriam accoglie anche donne o coppie che sono in trattamento farmacologico e psicofarmacologico.

La struttura

Casa Miriam si trova a Vigevano, in zona centrale, nei pressi della chiesa di Fatima.

È inserita all'interno di una più ampia struttura denominata Casa della Diakonia, un edificio di tre piani di proprietà della Diocesi di Vigevano.

Al primo piano di Casa della Diakonia sono presenti gli uffici di segreteria della Fondazione Caritas di Vigevano, mentre al secondo piano si sviluppa la Comunità Casa Miriam.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Casa Miriam è suddivisa in una zona giorno, locale colloqui e zona notte. La zona giorno comprende il soggiorno, la sala da pranzo e la cucina. All'interno della struttura ci sono alcuni spazi riservati ai piccoli ospiti e alla loro attività di gioco e socializzazione.



Il locale colloqui è il luogo dove le ospiti svolgono i colloqui con le Educatrici.

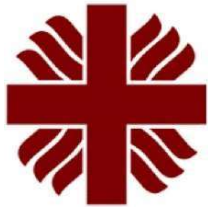


La zona notte è composta da sette stanze singole per la coppia mamma-bimbo, una delle stanze è doppia.

Al terzo piano vi è la lavanderia, che le ospiti hanno la possibilità di utilizzare seguendo dei turni.



La sede, che si affaccia all'esterno su corso Torino e all'interno sul cortile dell'oratorio della chiesa di Santa Maria di Fatima, è inserita nel contesto urbano della cittadina e gode pertanto della vicinanza a servizi pubblici e strutture comunali e del facile accesso alle risorse del territorio (tra cui un ampio parco comunale con angolo giochi), la cui fruizione è parte integrante del percorso riabilitativo delle donne.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

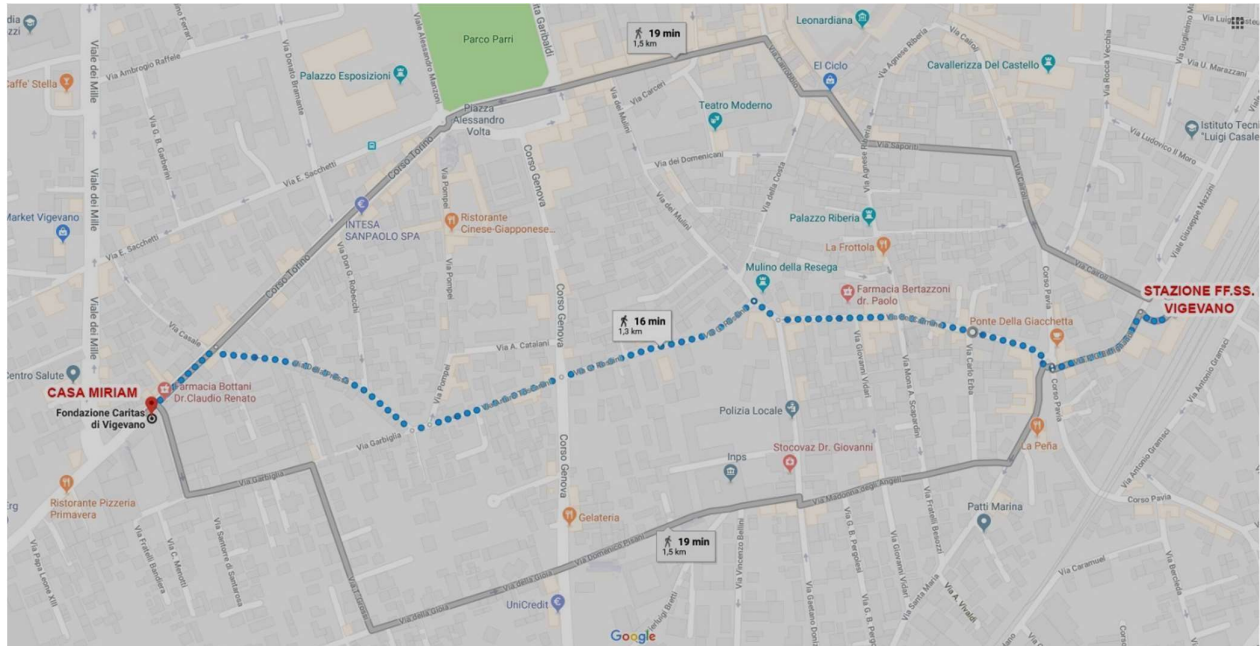
Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

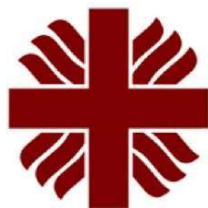
Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Dove siamo



La struttura è comodamente raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria di Vigevano di Piazza 4 Novembre a piedi in 20 minuti, e in macchina in 5.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Contatti e orari

Casa Miriam - corso Torino 36/b -27029 Vigevano (PV)

Telefono

0381-329784

Fax

0381-329499

Cellulare di servizio

334-6392455

cellulare Coordinatrice

339 2978946

e-mail: casa.miriam@caritasvigevano.it

Ente Gestore - Fondazione Caritas di Vigevano

Corso Torino, 36/b

27029 Vigevano (PV)

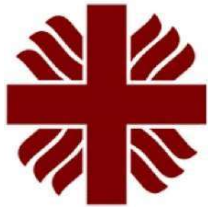
telefono **0381-325000**

fax **0381-329499**

e-mail: segreteriafondazione@caritasvigevano.it

sito: www.caritasvigevano.it

Orari: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle **9.00** alle **13.00** e dalle **14,30** alle **17,30**.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

DALL'AMMISSIONE ALLE DIMISSIONI

La coppia madre-bambino viene segnalata alla Coordinatrice di Casa Miriam dai Ser.T. e dai Servizi Sociali di riferimento.

Richiesta d'ingresso

Le richieste devono essere formulate dai servizi pubblici appositi della Regione Lombardia (Ser.T., NOA, ASL, Comuni), Si accettano anche utenti in affidamento in prova in misura alternativa al carcere.

Singoli utenti o loro familiari devono rivolgersi ai Ser.T di competenza per eventuali richieste di inserimento.

Le proposte d'inserimento in Casa Miriam vanno inoltrate rivolte direttamente al Responsabile della struttura, Dott.ssa Germana Baldin, rintracciabile presso la struttura stessa.

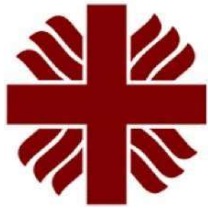
Ogni proposta di inserimento deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- da parte degli Enti Invianti (Ser.T. e Comune):

- o certificato di tossicodipendenza e relazione sanitaria sullo stato di salute e cartella sanitaria con gli ultimi esami clinici di routine (per l'adulto);
- o eventuali prescrizioni terapeutiche (per adulto e minore);
- o copia Decreto del Tribunale per i Minorenni, se presente;
- o Impegno di spesa (da parte del Comune inviante);

- da parte dell'ospite:

- o documento di identità valido e/o patente;
- o tessera sanitaria;
- o codice fiscale;
- o tessera esenzione;
- o certificato di vaccinazione del minore,
- o eventuali prescrizioni mediche o documentazione sanitaria in suo possesso;



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elcaritasfoundation@pec.it

- certificato penale e dei carichi pendenti (se presente).

Tali documenti sono da consegnare contestualmente all'inserimento in comunità.

Valutazione della richiesta e inserimento degli ospiti

In seguito alla segnalazione e all'invio da parte dei servizi preposti della documentazione richiesta, il Responsabile di struttura, oltre a dare informazioni sui tempi di attesa, sui documenti da produrre prima dell'ingresso o da portare con sé, e presentare il regolamento di Casa Miriam, svolgerà:

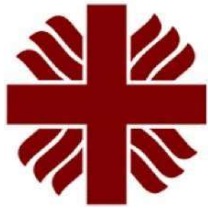
- un colloquio con l'equipe di operatori che segue il caso;
- un colloquio conoscitivo con l'utente, alla presenza degli operatori;
- La durata del periodo che intercorre tra la richiesta e l'inserimento in Casa Miriam dipende da alcuni fattori quali:
 - invio da parte dei servizi pubblici della documentazione richiesta dalla Responsabile di struttura;
 - costanza del soggetto richiedente nei contatti col Ser.T. e nel presentarsi al colloquio che si rende necessario;
 - disponibilità fisica di posti in Casa Miriam nel rispetto delle priorità date dalla lista di attesa.

Casa Miriam si riserva la valutazione e l'accettazione di ogni singolo caso, che deve essere approvato dal Responsabile della Fondazione Caritas di Vigevano.

Gli ospiti, la cui richiesta sia stata valutata positivamente, sono tenuti a sottoporsi ad esame delle urine entro tre giorni dall'ingresso in Casa Miriam e sono altresì invitati a portare con sé il necessario.

Si consiglia il seguente corredo:

- vestiti per le uscite e tempo libero (almeno tre cambi);
- vestiti comodi per la casa (almeno tre cambi);



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- biancheria intima; ○ camicia da notte o pigiama (almeno due);
- ciabatte (vietati zoccoli).

Nota bene: si ricorda che all'ingresso in comunità i bagagli vengono controllati e pertanto vengono tenute in custodia dalle operatrici i cellulari, pc, tablet, oggetti di valore e denaro.

Alle donne in gravidanza, se sprovviste, vengono forniti i seguenti accessori:

- valigia o borsone per ricovero in ospedale;
- valigia con corredo bimbo: body e tutina (almeno quattro cambi), una copertina, un biberon piccolo, due ciucci, forbicine, spazzola, termometro;
- carrozzina, culla con corredo, passeggino, seggiolone;
- asciugamani;
- succhiotti e biberon.

Le lenzuola, le federe e le coperte vengono fornite da Casa Miriam.

I bambini a seconda dell'età hanno a disposizione un posto letto o una culla.

L'uso di psicofarmaci, somministrati esclusivamente su prescrizione medica, è regolamentato e gestito dalle operatrici, che ne tengono la custodia e ne monitorano l'assunzione tramite la modulistica prevista (firmata dall'operatore e dall'utente).

I farmaci da banco sono custoditi e gestiti dalle operatrici; la richiesta di somministrazione viene valutata a seconda delle necessità e delle condizioni di salute dell'ospite.

In caso di dubbio sulla somministrazione del farmaco viene contattato il medico di base o la guardia medica.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Tabella riassuntiva:

A cura dell'ospite:

Documenti

- tessera sanitaria
- codice fiscale
- carta d'identità o patente
- tessera di esenzione per patologia

Vestiaro

- indumenti per tutti i giorni
- indumenti per giorni festivi e uscite
- scarpe e scarpe da ginnastica
- ciabatte in plastica

Biancheria

- accappatoio
- asciugamani
- intimo

Le sigarette sono a carico dell'utente, vengono concesse fino a 12 sigarette al giorno)

A carico della comunità:

l'adulto

- farmaci generici e specifici
- bagnoschiama, shampoo, sapone, dentifricio, spazzolino
- corredo di lenzuola e coperte

il minore

- indumenti adeguati alla fase di crescita del minore concordati con il Pediatra di base;
- farmaci prescritti dal Pediatra di base;

prodotti per l'igiene del minore (pannolini, salviette detergenti, pasta protettiva, crema tante per corpo, shampoo e detergente per po) scelti dalla comunità;

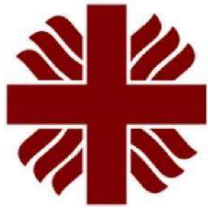
prodotti specifici per l'igiene del inore, in caso rescrizione da parte del Pediatra di base;

lettino con corredo, seggiolone, carrozzina, passeggino e seggiolino per automobile;

vestiti da bambino;

piattini e posate per pappe, 1 biberon e scaldabiberon;

giochi adeguati alla fase di crescita del minore.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Criteria di accoglienza e lista di attesa

Casa Miriam è un Servizio Specialistico che dà la priorità all'accoglienza di madri con minori segnalati dal Tribunale dei Minori con indicazione di inserimento del minore con i genitori. Reputando importante anche la salvaguardia del feto nel periodo gestazionale della donna, Casa Miriam dà la possibilità di ingresso anche alle mamme in stato di gravidanza.

Consideriamo lista di attesa la richiesta d'ingresso da parte del Sert accompagnata da una richiesta che motiva l'ingresso recante i dati anagrafici (riferimento di Carta d'identità e codice fiscale) della possibile ospite.

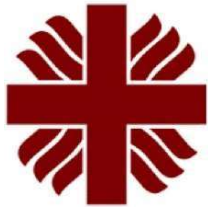
Accoglienza

L'ospite viene dunque accolto in Comunità ed al suo arrivo è compito degli Operatori procedere come di seguito riportato:

- o registrazione ed archiviazione dei dati anagrafici;
- o sottoscrizione del documento sulla privacy;
- o illustrazione e sottoscrizione regolamento della struttura comunitaria;
- o apertura della scheda utente;
- o comunicazione al Servizio Inviante dell'avvenuto ingresso;
- o avvio della procedura del cambio di Medico e Pediatra;
- o avvio procedura relativa alla terapia farmacologica e apertura cartella presso il Ser.T. di Vigevano per controllo cataboliti urinari e assunzione terapia farmacologica sostitutiva (tramite affido settimanale alla Comunità);
- o archiviazione oggetti di valore e ispezione bagagli.

Per ogni ospite è cura dell'equipe educativa creare e aggiornare adeguatamente il Fasas che è la raccolta dei vari documenti che fotografano il percorso terapeutico di cui l'ospite potrà giovare.

La documentazione dei Fasas comprende:



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- Indice (Ad es.: Modulo informazioni generali e Contatti con i Servizi)
- Sezione Anamnestica - Area psico sociale (Ad es.: Documenti di identificazione personale, Certificato di dipendenza, Piano terapeutico farmacologico, Scheda Anagrafica anamnestica, ecc...)
- Sezione relativa all'analisi/valutazione dell'ospite (Ad es.: Progetto individuale, Valutazione multidimensionale dell'utente, Relazioni di percorso, Questionario di soddisfazione, ecc...)
- Sezione relativa al percorso dell'utente (Ad es.: Comunicazione accoglienza e dimissioni, Contratto ospite, Custodia valori, Osservazioni Periodo Black out, Pai, Registro attività, Colloqui, Diario, Incontri di rete, Rescissione contratto, Documenti dimissioni, ecc...)
- Sezione relativa alla modulistica.

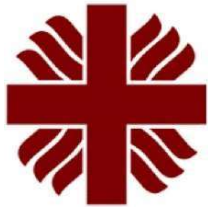
Dimissioni

Le motivazioni che possono portare a una dimissione dell'ospite sono:

- Introdurre sostanze stupefacenti o alcolici in Comunità
- Usare violenza agli altri ospiti della Comunità o agli operatori della sede
- Compiere atti di autolesionismo
- Usare alcolici e droghe all'interno e all'esterno della Comunità.
- Usare farmaci se non prescritti dal medico per motivi di salute
- Appropriarsi di oggetti altrui
- Danneggiare mezzi, attrezzature ed oggetti della Comunità.

Tali motivazioni vengono spiegate all'ospite e firmate per accettazione all'ingresso in Casa Miriam attraverso la firma del Contratto Terapeutico.

In caso di trasgressione delle regole sopra citate l'utente potrà essere dimesso, da prassi si contatteranno i Servizi invianti per condividere le motivazioni che ci hanno portato a tale decisione.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

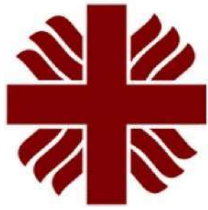
Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Nel caso in cui è l'ospite a decidere di abbandonare il Percorso Terapeutico sarà invitato a firmare il modulo della rescissione del Contratto Terapeutico.

All'ospite verranno consegnati i suoi effetti personali, i soldi, la documentazione sanitaria e la terapia farmacologica per un giorno e i propri beni sono conservati da Casa Miriam per un mese a partire dalla dimissione, dopodiché verranno donati al Centro di Ascolto diocesano.

La comunicazione dell'avvenuta dimissione verrà comunicata ai Servizi Inviati il giorno stesso, seguita dalla relazione di fine percorso dove si evidenzierà l'ultimo periodo che ha portato alle dimissioni.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

L'ÈQUIPE LAVORATIVA

Le figure professionali che si occupano del trattamento dell'utente sono le seguenti:

- Responsabile di struttura
- Educatori
- Educatrice alla genitorialità
- OSS - ASA
- Psicologa
- Operatori senza titolo
- Tirocinanti
- Volontari

L'equipe educativa, in accordo e condivisione tra i membri che la compongono, opera nel raggiungimento degli obiettivi di ogni ospite, condividendo la quotidianità e collaborando per il perseguimento del PI attraverso azioni di ascolto, accoglienza, presa in carico, accompagnamento e orientamento; si incontra settimanalmente per confrontarsi sui casi accolti e su eventuali problematiche emerse e per stabilire linee guida comuni nel portare avanti il progetto educativo. Ogni riunione di equipe viene verbalizzata.

Responsabile di struttura

Il Responsabile di struttura ha la qualifica di educatore e ha funzioni di supervisione tecnica, indirizzo e controllo rispetto all'equipe; coordinamento delle attività della struttura; raccordo e comunicazione coi servizi invianti durante l'accoglienza dell'utente a Casa Miriam:

- Coordinatore e rappresentante della Fondazione;
- aggiorna periodicamente il Direttore e il Coordinatore dei servizi sull'andamento della struttura e, se richiesto, dei singoli casi;



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

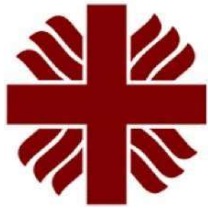
- si confronta con lui sulla gestione di questioni riguardanti il rapporto con gli Enti esterni per i quali si prevede una più ampia analisi di contesto e delle indicazioni procedurali che esulino dalla normale routine;
- lo aggiorna tempestivamente su episodi di grossa rilevanza che riguardano la comunità (ad esempio: richiesta di intervento delle forze dell'ordine o del Servizio Psichiatrico);
- partecipa a momenti di supervisione psicologica a cadenza mensile;
- controllo e monitoraggio dell'andamento generale della Comunità;
- orientamento delle linee educative della comunità in generale e dei singoli casi, discussi nelle riunioni settimanali;
- o assegnazione alle educatrici di compiti gestionali specifici;
- il Responsabile di struttura porta il suo contributo in generale nella delineazione del PI, nonché nella valutazione del suo andamento e nello specifico offre all'equipe chiavi di lettura/ipotesi relazionali su particolari atteggiamenti o comportamenti dei singoli ospiti, dei loro bambini e del legame papà- mamma-bambino;
- gestione e monitoraggio dei primi contatti e dei rapporti seguenti; referente per i contatti con associazioni o altri agenti.

Educatore di riferimento

Svolge funzioni di presa in carico dell'ospite nel raggiungimento degli obiettivi posti nel piano individuale; è presente operativamente all'interno della struttura nella gestione pratica della Comunità e nella programmazione delle attività; ha responsabilità gestionali attribuite dal Responsabile di struttura.

Svolge la sua funzione rispetto a:

- equipe educativa:



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

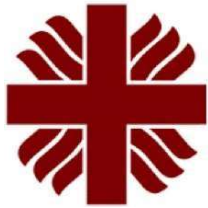
Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- esecuzione del proprio lavoro secondo il calendario di turni stabilito, impegnandosi a garantire totale disponibilità diurna, notturna, feriale e festiva;
- svolgimento dei compiti assegnati dalla Responsabile di struttura;
- compilazione registro mensile presenze ogni sera: al primo giorno del mese successivo questo registro deve essere inviato al direttore della Fondazione
- Caritas che via PEC lo invierà al Commissariato di Vigevano;
- compilazione delle comunicazioni di accoglienza, di dimissioni e di prolungamento delle accoglienze,
- partecipazione alla riunione d'equipe settimanale;
- partecipazione agli incontri mensili di supervisione;
- conoscenza della seguente documentazione: presentazione - regolamento interno - Linee educative di Casa Miriam.
- organizzazione pratica della casa
 - accompagnamento con cura e competenza degli ospiti e dei bambini, essendo presente in tutti i momenti della quotidianità, durante il loro percorso educativo in Comunità;
 - programmazione e cura delle attività della Comunità, a seconda di quanto stabilito dall'equipe;
 - somministrazione della terapia farmacologia agli ospiti, previa specifica prescrizione medica;
 - conoscenza e utilizzo di tutti gli strumenti adottati dall'equipe (moduli, procedure, ecc.);
 - cura dell'aggiornamento degli strumenti di comunicazione interna (diario giornaliero, agenda, ecc.);
 - comunicazione con il Responsabile di struttura nei momenti di incontro previsti e ogniqualvolta siano necessari aggiornamenti.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

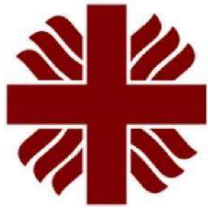
Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- ospiti e loro figli
 - o referente privilegiata per alcuni ospiti per le quali elabora il PI e ne segue l'andamento;
 - o gestione dei colloqui settimanali con le ospiti di cui ha la presa in carico;
 - o stesura delle relazioni di aggiornamento e finale dell'ospite che ha in carico;
 - o partecipazione, a turno, agli incontri settimanali con il gruppo delle donne ospiti;
 - o affiancamento, se necessario, alle ospiti nelle attività di pulizia, lavanderia, preparazione pasti, per la buona conduzione della Comunità;
 - o sostegno ai genitori ospiti, nel corso dei colloqui settimanali e nella quotidianità, nell'adempimento delle loro funzioni genitoriali, anche entrando in merito allo svolgimento delle stesse (attraverso richiami, puntualizzazioni, sottolineature dei bisogni del bambino).

Oss / Asa

Costituiscono parte integrante del servizio e hanno le seguenti mansioni:

- Cura della persona: si occupano di verificare tutto ciò che le ospiti fanno per garantire a sé stesse e al minore un adeguato livello di igiene e decoro.
- Rispetto delle regole: aiutano l'equipe educativa nel far rispettare le regole e condividono la gestione dei comportamenti.
- Pasti: sono da supporto nella somministrazione dei pasti ai minori.
- Assistenza nell'assunzione di farmaci: l'operatore accerta che l'assistito assuma correttamente i farmaci prescritti dal medico, nei modi e orari stabiliti.
- Accompagnamento: l'operatore accompagna l'assistito fuori dalla comunità nel disbrigo di adempimenti burocratici, nel fare la spesa e altre commissioni concordate con l'educatrice di riferimento.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

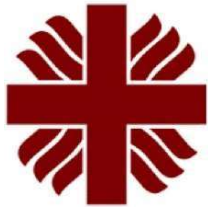
- Aiuto domestico: comprende tutte le attività finalizzate a mantenere l'ambiente abitativo in ordine ed igienicamente sicuro. In dettaglio: o arieggiare gli ambienti o riordinare biancheria e indumenti o pulire e spolverare o raccogliere rifiuti da eliminare o pulire i pavimenti, i mobili, i vetri, i tendaggi o pulire e sanificare i servizi igienici o verificare e ripristinare l'ordine degli armadi o pulire e sanificare la cucina o riordinare la biancheria, in via straordinaria.

Educatrice alla genitorialità

L'Educatrice alla genitorialità ha funzione di cura e organizzazione delle attività dei minori accolti; inoltre, per bambini molto piccoli, ha funzione di supporto, accompagnamento e rinforzo dei genitori e delle loro capacità genitoriali, guidandoli nell'adempimento delle loro funzioni materne/paterne.

Svolge la sua funzione in riferimento a:

- equipe educativa:
 - o esecuzione dei compiti assegnati da Responsabile di struttura;
 - o partecipazione alla riunione d'equipe settimanale; o fornitura all'equipe di indicazioni in merito alle linee guida educative riguardanti i minori;
 - o partecipazione agli incontri mensili di supervisione condotti da uno psicologo;
 - o presenza settimanale con orario principalmente spezzato, continuato in caso di necessità dell'equipe. Se necessario può essere chiesta la presenza dell'educatrice alla genitorialità il sabato mattina.
- relazione rapporto genitore-bambino:
 - o affiancamento e sostegno ai genitori nell'adempimento delle loro funzioni genitoriali, attraverso l'aiuto nel riconoscimento dei bisogni del bambino e nel rinforzo delle capacità da parte loro di rispondervi in maniera adeguata; o affiancamento alle madri/padri nel riconoscimento dei ritmi quotidiani del bambino e della necessità di



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

mantenerli; o aiuto ai genitori e nella cura del bambino (igiene, vestiario...); o affiancamento alle madri/padri nella gestione di momenti ludici e ricreativi per il bambino.

- bambino:
 - o gestione e programmazione delle attività giornaliere del bambino, sia in assenza del genitore sia in sua presenza, ove chiamato a svolgere altre mansioni all'interno della Comunità;
 - o riferimento principale del bambino, dopo il genitore, per i momenti di pranzo, cambio e gioco;
 - o programmazione delle attività ludiche o di stimolazione del bambino;
 - o accompagnamento dei bambini, sia soli che con i genitori, in piccole uscite fuori dalla Comunità.
- laboratori:
 - o al fine di far sperimentare ai piccoli e ai genitori esperienze piacevoli e costruttive vengono organizzati dei laboratori gioco in cui la coppia si ritrova sia a giocare sia a relazionarsi positivamente all'interno di una situazione che offra a entrambe stimoli e possibilità di crescita individuale e di relazione.

Psicologo

Effettua la presa in carico individuale degli ospiti accolti ed eventualmente se necessario anche come coppia.

L'ospite viene presentato dal Responsabile di struttura prima della presa in carico: successivamente sono previsti periodici momenti di confronto sull'andamento del percorso tra il Responsabile di struttura e lo Psicologo.

Periodicamente o, in caso di necessità a richiesta, produce una relazione di aggiornamento sull'andamento dei colloqui con l'ospite. Se richiesto dall'Ente Inviante partecipa ai momenti di incontro di rete e relaziona sul percorso stesso.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Struttura momenti di osservazione genitore/bambino anche attraverso lo strumento dei laboratori.

Supervisore

Supporta il Coordinatore nella gestione dei rapporti, con gli utenti, accolti in Comunità e partecipa a momenti formativi e di confronto dell'équipe.

Personale Volontario

Trattasi di tirocinanti di varia formazione professionale e volontari in Servizio Civile Nazionale che aiutano nella quotidianità l'équipe educativa.

IL PROGETTO (PAI e PI, gli obiettivi e il percorso)

Per ogni ospite accolta viene elaborato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che ha come obiettivi:

- il rispetto delle regole, delle norme di convivenza e la loro comprensione;
- l'approfondimento della propria storia personale;
- la riscoperta e la condivisione di alcuni valori fondamentali, quali la convivenza, la responsabilità personale, la tolleranza, la fiducia, la sincerità e la coerenza;
- la richiesta elaborata dall'Ente Inviante.

Tale strumento viene redatto entro la prima settimana di permanenza dell'ospite presso la Comunità e sottoscritto per accettazione dall'ospite stessa.

Entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite la Coordinatrice provvede a:

- individuare per ciascun utente uno psicologo di riferimento e un educatore di riferimento, con i quali l'utente mantiene l'impegno di partecipare a colloqui educativi/motivazionali periodici;
- convocare l'équipe multidisciplinare per definire la sintesi dei bisogni attraverso un processo di valutazione multidimensionale e, partendo da questa sintesi dei bisogni, il



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- Progetto Individuale;
- aggiornare la sezione relativa all'analisi/valutazione dell'ospite, archiviato nel FASAS, con la Valutazione multidimensionale e il Progetto Individuale.

Entro un mese dall'ingresso l'equipe multidisciplinare elabora la prima valutazione multidimensionale dei bisogni. La valutazione è un processo dinamico che ha l'obiettivo di conoscere e comprendere lo stato di salute, complessivamente inteso e le abilità dell'utente. L'equipe multidisciplinare è composta dall'educatore di riferimento, dell'educatore alla genitorialità e dallo psicologo. La valutazione si basa sui seguenti dati: le informazioni raccolte nella fase anamnestica, le osservazioni del periodo di black-out, i colloqui con l'educatore, educatore alla genitorialità e psicologo.

Basandosi sulla Valutazione Multidimensionale viene redatto dagli Operatori della struttura il Piano Individualizzato (PI) che viene condiviso con l'ospite e da quest'ultimo sottoscritto per presa visione. Il P.I. definisce gli obiettivi riabilitativi da perseguire, distinti per le 5 aree di intervento (educativa, sociale, medica, genitoriale e psicologica), gli indicatori di raggiungimento degli obiettivi e la tempistica di monitoraggio.

È previsto un monitoraggio degli obiettivi inseriti nel PI ogni sei mesi, tranne la verifica della prima versione che avviene a tre mesi dalla prima redazione. Con cadenza settimanale viene fatta una verifica costante sugli obiettivi inseriti nei PI delle ospiti durante le riunioni d'equipe che vengono verbalizzate.

Ogni sei mesi, l'Educatrice di riferimento e l'educatrice alla genitorialità, in collaborazione con l'equipe educativa redige una relazione di percorso in cui viene descritta la storia dell'ospite, gli obiettivi e gli scopi dell'inserimento, la cura farmacologica e il rapporto con le sostanze, le capacità relazionali acquisite e ancora da acquisire e le competenze genitoriali sviluppate dalla madre.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

SOSTEGNO EDUCATIVO

Ad ogni ospite viene assegnata una Educatrice di riferimento con la quale lavorerà per tutta la durata dell'accoglienza in Casa Miriam.

Periodicamente l'Educatrice svolge colloqui con l'ospite tesi a rivedere la sua storia, approfondire la conoscenza di sé e le sue modalità relazionali e a sviluppare una sentita motivazione al cambiamento.

Attraverso l'osservazione quotidiana dell'ospite e ai colloqui educativi/motivazionali che si definiscono e si condividono gli obiettivi da raggiungere in itinere che sono riportati nel PEI.

All'ingresso, i colloqui che l'ospite ha con la propria Educatrice di riferimento sono indirizzati alla conoscenza/approfondimento della vita della stessa e del regolamento interno della comunità (organizzazione e regole della casa), consegnando all'ospite una copia cartacea e chiedendole di sottoscriverlo ed accettarlo.

La relazione viene letta all'ospite in un momento strutturato che ha come scopo la condivisione degli obiettivi già raggiunti e quelli ancora da raggiungere.

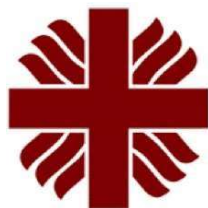
SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

Parte integrante del percorso sono la valutazione, il sostegno e il rafforzamento delle capacità genitoriali, effettuati dall' équipe della struttura attraverso il monitoraggio e il supporto alla relazione madre-bambino.

Questo particolare aspetto viene approfonditamente sviluppato dalla figura dell'Educatrice alla genitorialità attraverso:

- una condivisione giornaliera, funzionale all'osservazione del rapporto madre-bambino e all'elaborazione di strategie educative per relazionarsi con il bambino e accudirlo secondo modalità adeguate alla sua fase di sviluppo;
 - accompagnamento e supporto alla madre durante le prime visite mediche e contatti con la pediatra del minore;
- colloqui individuali quindicinali, che si connotano come momento di ascolto della madre e di definizione degli obiettivi da raggiungere.

Le riunioni d'equipe fungono da momento di condivisione degli aspetti relativi alla genitorialità e di definizione delle linee educative da seguire nel rapporto con la madre.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

SOSTEGNO PSICOLOGICO

All'ospite viene proposto un percorso psicologico con obiettivi definiti in base ai propri bisogni e al percorso educativo che sviluppa in comunità e comunque condiviso coi servizi invianti (vedi PI).

La Psicologa-Psicoterapeuta riceve le ospiti una volta a settimana e stila una relazione sull'andamento del percorso una volta ogni sei mesi dalla presa in carico

La proposta educativa si concretizza nella relazione quotidiana con gli operatori

Una tempistica differente si concorda su esplicita richiesta dell'equipe educativa o dei Servizi Inviati (Servizi Sociali, Ser.T., Tribunale dei Minori, ecc.) che condividono il piano educativo dell'utente e si adoperano per la sua realizzazione.

Monitoraggio

Gli interventi, il percorso riabilitativo e le prassi comunitarie vengono periodicamente verificati in base al PI:

- internamente con:

o riunioni periodiche di equipe e supervisione;

o stesura colloqui e relazioni; o compilazione modulistica di servizio;

questionari di soddisfazione per gli ospiti;

- esternamente con:

o visite di vigilanza ed appropriatezza da parte dell'ATS di riferimento;

o incontri periodici di verifica con il Servizio Inviante sui singoli casi;

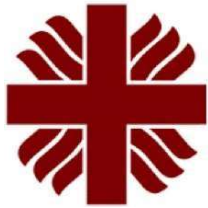
o visite ispettive interne.

Il percorso educativo

La comunità, attraverso la relazione con gli operatori e il gruppo, si pone come obiettivi generali, ritenuti basilari per ogni ospite accolto:

o il rispetto delle regole, delle norme di convivenza e la loro comprensione;

o la riscoperta e l'approfondimento della propria conoscenza personale;



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- o la riscoperta e la condivisione di alcuni valori fondamentali, quali la convivenza, la responsabilità personale, la tolleranza, la fiducia, la sincerità e la coerenza.

Gli ospiti sono tenuti a:

- o occuparsi della cura dei propri figli (risveglio, igiene, pasti, momenti ludici, addormentamento, ecc.) all'interno della comunità e al di fuori, per esempio all'ospedale, per tutta la durata del ricovero del minore;
- o occuparsi della pulizia e manutenzione degli spazi della Comunità secondo turni assegnati definiti dai moduli "Turni lavanderia", "Turni preparazione pasti", "Turni pulizia mensa", "Turni pulizia spazi comuni", "Menù";
- o partecipare alle attività quotidiane della Comunità, sia quelle domestiche (preparazioni pasti, guardaroba, ecc.) che ricreative;
- o partecipare ai gruppi educativi: momenti di gruppo dove gli ospiti, condotti dall'educatore individuato, rielaborano vissuti, affrontano tematiche inerenti la propria condizione di tossicodipendenza e la propria capacità genitoriale.

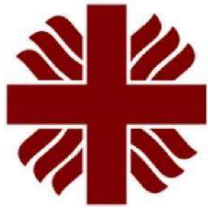
Il percorso comunitario è idealmente suddiviso in quattro fasi:

- o Accoglienza: al momento dell'accoglienza vengono presentate l'organizzazione e le



regole della casa e viene chiesto all'ospite di firmare un 'contratto' per sancire la sua assunzione di responsabilità nella partecipazione e nella condivisione delle regole. E' il momento dell'ingresso in Casa Miriam dove

all'ospite è chiesto di rispettare il periodo di black-out, utile alla verifica sulla reale motivazione ad intraprendere un percorso comunitario. L'ospite inizia a fare i conti con le regole della vita comunitaria ed a stabilire un rapporto con lo staff educativo. In questo periodo l'intervento posto in essere è di tipo contenitivo rispetto ai bisogni riportati costantemente dall'ospite, che è chiamato/a a riflettere sulla propria volontà di aderire al percorso proposto e pensato per lui/lei. Gli accompagnamenti garantiti sono solo quelli



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

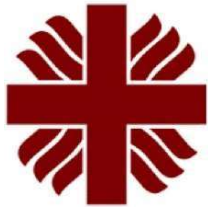
Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

strettamente necessari, quali appuntamenti o visite mediche improrogabili e comunque sempre dietro consultazione medica circa la loro reale

urgenza.

- o Conoscenza: l'utente inizia ad ambientarsi nella comunità, a conoscerne e rispettarne modalità operative e di intervento, ad inserirsi nel gruppo delle utenti già presenti e a concentrarsi sulla riscoperta di sé e del proprio progetto di vita. In questa fase l'equipe educativa ha l'obiettivo di conoscere l'ospite nella sua individualità ed ha inizio la condivisione e elaborazione della propria vita personale dell'ospite. Fondamentale è l'instaurarsi di una relazione positiva atta a maturare nuovi meccanismi relazionali e di protezione di sé.
- o Responsabilità ed autonomia: l'utente inizia a ridefinire il proprio progetto di vita impegnandosi concretamente nel cambiamento e diventando sempre più responsabile nella vita comunitaria. E'
 - la fase in cui l'utente si sperimenta quotidianamente sia nelle proprie dinamiche e modalità relazionali all'interno (con il proprio bimbo, con le altre ospiti, con le operatrici) ed all'esterno della comunità (con la famiglia e/o il compagno),
 - sia nel riconoscimento, nell'emersione e nell'elaborazione dei propri vissuti, anche di tristezza, e nel controllo dei propri impulsi/passaggi all'atto. In questa fase all'utente vengono richiesti comportamenti e modalità di espressione del proprio disagio via via più evoluti. Man mano che il desiderio di mettersi alla prova e di cambiamento matura nell'ospite quest'ultimo avrà la possibilità di sperimentare una responsabilità ed un'autonomia di sé. Dapprima all'interno della comunità e poi all'esterno partendo da brevi uscite da solo o dall'accompagnamento dei propri figli a scuola per passare poi alla sperimentazione lavorativa, magari in un contesto protetto o di volontariato.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- Reinserimento sociale e lavorativo: è il momento conclusivo del percorso comunitario dove si prospetta il graduale distacco dalla comunità al fine del reinserimento nella vita sociale. In questa fase si riflette sulle esperienze acquisite e sulla capacità di tollerare il mondo così com'è e si verifica la tenuta dell'impatto col mondo esterno.

Attività

Casa Miriam offre alle ospiti le seguenti attività specifiche e generali, di gruppo e individuali per sostenere e condurre l'ospite lungo il suo percorso riabilitativo: ◦ Colloqui individuali con l'Educatrice di riferimento;

- Colloqui individuali con la Psicologa-Psicoterapeuta;
- Colloqui con l'Educatrice alla genitorialità;
- Riunione "della casa" (aspetti organizzativi e gestionali);
- Gruppi di discussione (condotti da educatrice e/o psicologa);
- Gruppo genitorialità (condotto dall'educatrice alla genitorialità);
- Spazio laboratorio per mamme e bimbi;
- Corso di massaggio infantile.

Casa Miriam permette di modulare l'offerta in base ai bisogni e alle esigenze del gruppo mamme e dei minori, grazie al fatto di essere una realtà relativamente piccola.

Giornata tipo

La giornata, in generale, per tutte gli ospiti di Casa Miriam è scandita nel modo seguente:

La fascia mattutina ha inizio alle 7.30 e termina alle 14.00 e prevede :

- 07.30 - 08.30 SVEGLIA E COLAZIONE
- 08.30 - 09.00 IGIENE PERSONALE E DEI BIMBI (ed eventuale accompagnamento dei figli a scuola/nido)



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

- 09.00 - 10.00 RIORDINO E PULIZIA CASA
- 10.00 - 11.30 ATTIVITA' (colloqui, laboratori...)
- 11.30 - 12.30 PREPARAZIONE PRANZO ◦ 12.30 - 13.30 PRANZO E RIORDINO ◦
13.30 - 14.00 ACCUDIMENTO FIGLIO (addormentamento)

La fascia pomeridiana ha inizio alle 14.00 e termina alle 18.00 prevedendo:

- 14.00 - 15.30 RIPOSO POMERIDIANO
- 15.30 - 17.00 ATTIVITA' (colloqui, laboratori, ripresa dei bimbi da scuola/nido)
- 17.00 - 18.00 TEMPO LIBERO CON IL FIGLIO / SOCIALIZZAZIONE

La fascia serale ha inizio alle 18.00 e termina alle 23.30 e prevede:

- 18.00 - 19.30 PREPARAZIONE CENA
- 19.30 - 20.30 CENA E RIORDINO ◦ 20.30 - 21.30 NANNA BIMBI ◦ 21.30 -
23.30 ATTIVITA' SERALE ◦ 23.30 - 07.30 IN CAMERA

L'orario di rientro delle uscite pomeridiane è fissato entro le 18:30.

Dalle ore 18:30 in avanti non è più accolta nessuna ospite che risulti in ritardo ingiustificato.

Tali orari possono subire variazioni per singoli ospiti in relazione al percorso individuale.

Gli ospiti non possono permanere nelle stanze di altri ospiti con le porte chiuse.

Dopo le 23.30 non è consentito più vedere film o programmi televisivi.

A SAPERE ...

L'utente ha diritto di avere informazioni dettagliate relative alle attività, alle prestazioni, ai metodi adottati e alle regole di cui si richiede pieno rispetto. Gli utenti sono tenuti al rispetto delle regole della struttura, a partecipare alle attività terapeutiche-educative e alla gestione della casa.

Agli utenti è consentito fumare all'esterno della struttura: vengono concesse dodici sigarette al giorno che vengono tenute dagli Operatori e consegnate ad orari prestabiliti. L'acquisto delle sigarette è a carico dell'ospite.

E' vietato l'uso e l'introduzione all'interno della Comunità di droghe, alcool, farmaci non prescritti.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

E' possibile disporre di denaro proprio (lasciato in deposito in ufficio), la cui gestione è concordata con l'Operatore.

Black out

All'ingresso gli ospiti entrano in un periodo chiamato di "Black-Out", della durata da 1 a 3 mesi in base all'andamento del percorso:

- non possono scendere a fumare in cortile o salire in lavanderia da soli;
- non possono uscire dalla struttura se non accompagnati da un operatore;
- non possono ricevere telefonate, né avere altri tipi di contatto con l'esterno.

Alla fine di questo periodo gli ospiti potranno iniziare a scendere a fumare da soli e ricevere una telefonata alla settimana da compagni o genitori, qual ora fosse reputato non invalidante per il percorso dell'ospite (questa telefonata avverrà in ufficio alla presenza di un operatore) e ricevere lettere dall'esterno o inviarle previa lettura da parte dell'operatore in turno.

Rapporti con l'esterno

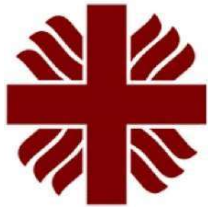
Sono consentite le uscite dalla Comunità, concordate o accompagnate dall' Operatore. Non è consentito uscire senza accompagnatore o senza permesso.

Previo accordo con l'equipe e la rete dei Servizi, sono previsti dei rientri in famiglia o altrove. Gli ospiti sono liberi di scrivere e ricevere posta. Le lettere ricevute e da inviare vengono aperte e lette dall'operatore.

E' possibile, su accordo con l'equipe, ricevere telefonate dei familiari e fare telefonate, quando necessario, ai Servizi Inviati.

Non sono consentite le visite e le telefonate senza permesso.

I familiari possono contattare gli Operatori per richiedere informazioni in merito a questioni generiche dell'ospite e del minore (fatte salvo esplicite restrizioni).



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

A familiari e parenti viene chiesta la collaborazione nel far rispettare le regole alle ospiti.

Uscite

Dall'ingresso e per uno / tre mesi seguenti (a seconda dell'andamento del percorso) l'ospite non può uscire da sola dalla struttura, non può ricevere telefonate dirette o avere altri tipi di contatti con l'esterno (periodo di black-out).

Le ospiti durante il percorso comunitario avranno limitate possibilità di uscita dalla struttura. Tali uscite verranno comunque concordate con l'equipe in riferimento all'andamento del percorso individuale.

Le uscite possono svolgersi solamente dalle 9.00 alle 18.30; non sono previste uscite serali. La possibilità alla madre di uscire con il proprio bambino verrà concessa in accordo coi Servizi Sociali Inviati e funzionalmente all'andamento del percorso.

Cellulare

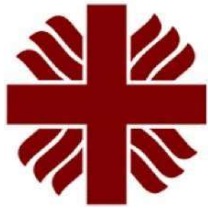
Dal momento in cui l'ospite entra in Comunità deve consegnare il cellulare in ufficio. Quando l'ospite inizia la fase del reinserimento sociale e se si definisce come obiettivo la ricerca del lavoro lo potrà utilizzare attenendosi alla regolamentazione che gli verrà esplicitata.

Controllo cataboliti urinari

A turno delle ospiti vengono scelte per essere sottoposte ai controlli dei cataboliti urinari presso il Ser.D. di Vigevano oppure in struttura mediante il drug test o alcool test a seconda delle necessità.

Ricovero minori

Se il bambino necessita di ricovero ospedaliero sarà la madre ad assisterlo; la Comunità avviserà tempestivamente i Servizi Inviati e monitorerà con visite e contatti con il personale medico ed infermieristico l'andamento di tale ricovero.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Lo Spazio Neutro

Casa Miriam mette a disposizione delle ospiti, dei familiari del minore e del Servizio Inviante uno Spazio Neutro, appositamente attrezzato dove i minori possono incontrare, alla presenza dell'Educatrice alla genitorialità, il padre e i parenti autorizzati dai Servizi Sociali. Casa Miriam offre tale spazio per i primi sei mesi; insieme ai Servizi Inviati si verifica la disponibilità al proseguimento e/o al rinnovo.

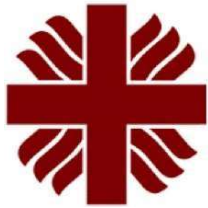
L'Educatrice gestisce gli "Spazi Neutri" all'interno della Comunità. Su richiesta dell'Ente Inviante si garantisce, ai padri dei bambini e ai parenti che hanno l'autorizzazione di vedere il minore, di poter stare con il bambino in un luogo protetto, per un'ora una volta a settimana dal lunedì al venerdì, alla presenza dell'Educatrice che stila una relazione frutto dell'osservazione dell'incontro.

Non è possibile che entri in Comunità alcuna persona che continui a far uso di sostanze e che non sia in cura presso il Sert competente, questo sia per tutelare il minore sia le ospiti che sono impegnate nel faticoso percorso della riabilitazione. Casa Miriam si riserva di prendere tutte le misure necessarie a tutelare la coppia mamma e bimbo accolta.

Il padre e i nonni per poter entrare in Comunità e incontrare il minore devono attenersi alle regole della Comunità, rispettare l'orario fissato della visita e non presentarsi in stato alterato. Qualora queste direttive non vengano rispettate, la Comunità, in accordo coi Servizi Inviati, può decidere di interrompere gli incontri presso la struttura.

Qualora i Servizi acconsentano è possibile che il minore esca accompagnato dai propri parenti per più tempo.

Casa Miriam offre questo servizio compreso nella retta.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

I MINORI

Alla coppia mamma-bambino o al nucleo familiare viene offerta:

o la possibilità di vivere un'esperienza strutturata con l'obiettivo di rinforzare il legame tra figura genitoriale e bambino o favorire un percorso di valorizzazione della propria genitorialità o accompagnare la madre e/o i genitori in una riflessione sulla genitorialità "sufficientemente buona".

Ai bambini viene offerta un'accoglienza tesa a rispondere ai loro bisogni irrinunciabili:

1. protezione fisica;
2. relazioni di accudimento costanti;
3. rispetto delle differenze individuali
4. esperienze appropriate al livello di sviluppo;
5. limiti chiari e coerenti;
6. stabilità.

Le mamme vengono condotte e accompagnate nella riflessione rispetto a tali bisogni dei minori, oltre a essere coinvolte in un'organizzazione quotidiana e straordinaria di momenti, tempi e spazi necessari allo sviluppo armonico dei loro bambini.

Casa Miriam prevede che siano direttamente le mamme, affiancate dall' Educatrice alla Genitorialità, a occuparsi dei loro bambini ed a strutturare le loro giornate mediando tra i loro impegni comunitari e le necessità dei piccoli; in questo non vengono lasciate sole, ma sollecitate e sostenute dall'equipe il cui lavoro punta a fare esperire alla madre una realtà quanto più simile alla vita quotidiana di un genitore.

Al fine di fare sperimentare ai piccoli e alle mamme esperienze piacevoli e costruttive vengono organizzati periodicamente dei laboratori-gioco in cui la coppia si ritrova sia a giocare sia a relazionarsi positivamente all' interno di una situazione che offra per entrambe stimoli e possibilità di crescita individuale e di relazione.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

È richiesto alle mamme di essere disponibili nella cura e nell'accudimento anche degli altri minori qualora la madre di quest'ultimo fosse impossibilitata a farlo sia per motivi di salute che per motivi lavorativi interni o esterni alla Comunità.

Casa Miriam si appoggia a un nido esterno di riferimento durante la fase di reinserimento lavorativo della mamma e in casi particolari singolarmente valutati.



TARIFFE APPLICATE E GARANZIE ORGANIZZATIVE APPLICATE

La Fondazione per l'accoglienza del minore presso la struttura pratica le seguenti tariffe:

- o fino ai tre anni d'età: € 110,00; o dai tre anni d'età in poi: € 85,00.

Con tale tariffazione la Fondazione Caritas garantisce: o la corresponsione dei diritti contributivi e retributivi degli Operatori in base al

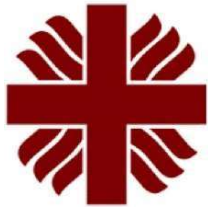
contratto di lavoro applicato;

- o l'attuazione, il monitoraggio e il miglioramento continuo di un sistema di gestione della sicurezza e della salute per Operatori ed utenti, in base alle prescrizioni del D. Lgs.

626/1994;

- o l'attuazione, il monitoraggio e il miglioramento continuo di un sistema di gestione della sicurezza del trattamento dei dati (privacy dei dati), in base alle prescrizioni del D. Lgs.

196/2003.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

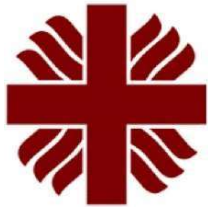
Agli utenti viene garantita un'assistenza sanitaria per l'intero periodo in comunità fornita dalla rete territoriale competente (cure odontoiatriche, esami clinici, eventuali ricoveri o cure particolari); in collaborazione con i Ser.T di provenienza, viene garantita l'esenzione dal pagamento dei ticket sanitari.

Gestione del reclamo

I referenti dei servizi invianti possono esplicitare un reclamo alla Direzione della Fondazione con le seguenti modalità: ◦ tramite colloquio diretto con la Responsabile della Struttura; ◦ tramite lettera o fax diretta alla Fondazione Caritas di Vigevano;

◦ tramite contatto telefonico, chiedendo di parlare con la Responsabile della Struttura. Il reclamo viene formalizzato con apposita scheda e successivamente rielaborato durante un'equipe Educativa coinvolgendo anche il Diretto della fondazione al termine della quale viene contattato il servizio inviante per condividere le modalità intraprese per risolvere il reclamo presentato e prevenirlo in futuro in un'ottica di miglioramento continuo del servizio erogato. I tempi che l'equipe ha individuato per la rielaborazione del reclamo e restituzione sono di 30 giorni dalla data di compilazione del modulo "Gestione reclami".

Le segnalazioni di eventuali reati o condotte rischiose possono essere segnalate direttamente all'organismo di vigilanza tramite mail.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Questionario di soddisfazione

In Casa Miriam vengono utilizzati due tipologie di Questionari di Soddisfazione (Vedi allegato 1 e 2), uno per gli ospiti e uno per i Servizi Inviati.

I Questionari di Soddisfazione degli ospiti vengono proposti ad ognuno ogni 6 mesi e criticizzati insieme all'educatore. I risultati di tutti i questionari sono rielaborati attraverso dei grafici che evidenziano il grado di soddisfazione generale del servizio offerto dall'equipe lavorativa.

I Questionari di Soddisfazione dei Servizi Inviati vengono inviati telematicamente a ciascun Servizio Inviato una volta all'anno. I risultati dei questionari che tornano compilati sono rielaborati attraverso dei grafici che evidenziano il grado di soddisfazione generale del servizio offerto dall'equipe lavorativa.

F.A.Q.

Possano essere accolte ospiti che assumono terapie sostitutive?

Sì, Casa Miriam accoglie donne che possono essere in trattamento farmacologico e psicofarmacologico.

Anche altri tipi di dipendenze?

Sì certo, l'importante è che la donna sia presa in carico presso un Ser.D.

E se non hanno il bambino con sé?

Ad oggi la Comunità può accogliere solo donne con bambini (o in stato di gravidanza)

E per periodi brevi?

Sì, il percorso può essere modulato in accordo con i Servizi Inviati.

Accogliete invii da Ser.D privati?

Sì certo, basta che siano accreditati.

In misura alternativa?

Sì, anche in detenzione domiciliare.

Sono possibili inserimenti di coppia?



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Si possono esserci anche inserimenti del nucleo familiare. Si segue la prassi del colloquio e si costruisce un PI ad hoc..

Con più bambini?

Sì.

Donne incinte?

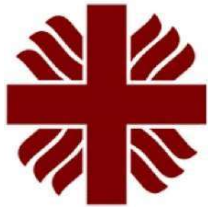
Sì.

C'è la presenza di un nido interno?

No, a Casa Miriam sono le mamme e/o i genitori -in collaborazione con l'Educatrice alla genitorialità e coadiuvate da tutta l'equipe- ad occuparsi dei bambini. E' possibile appoggiarsi a un nido esterno di riferimento soprattutto in fase di reinserimento lavorativo o per situazioni particolari.

Accogliete donne e bimbi che non hanno un decreto del TM?

Sì, l'importante è che il percorso venga comunque concordato con i Servizi Inviati.



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Allegato 1: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZI INVIANTI

SERVIZIO INVIANTE _____

UTENTE/I ACCOLTA/E _____

GRADO SODDISFAZIONE

	GRADO SODDISFAZIONE			
	Molto		Per nulla	
Ritiene che gli operatori abbiano dimostrato una professionalità adeguata alle sue aspettative?	4	3	2	1
Ritiene che gli operatori abbiano sviluppato una propria autonomia operativa rispetto al servizio erogato?	4	3	2	1
Se si sono verificati conflitti con gli utenti/fruitori del servizio, ritiene che gli operatori siano stati in grado di gestirli in modo adeguato?	4	3	2	1
Ritiene che il servizio sia puntuale nell'orario di svolgimento?	4	3	2	1
Ritiene il rapporto qualità/prezzo congruo?	4	3	2	1
Se sono state segnalate da Lei eventuali disfunzioni, il servizio ha risposto alle Sue osservazioni eliminando le cause di tali disfunzioni?	4	3	2	1
Ritiene che il servizio stia rispettando le sue aspettative iniziali?	4	3	2	1
Complessivamente, si ritiene soddisfatto del servizio fornito?	4	3	2	1
<u>(se il rapporto di fornitura è terminato)</u> si rivolgerebbe ancora alla	<input type="checkbox"/> SÌ		<input type="checkbox"/> NO	

Ha qualche reclamo da presentare o suggerimento da proporre per il miglioramento dell'erogazione del servizio?

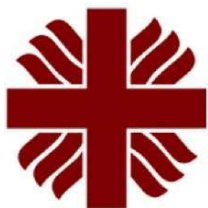
Compilazione a cura di: _____

Ente: _____

Firma: _____

Data: ___/___/___

GRAZIE PER AVER COMPILATO IL PRESENTE QUESTIONARIO CHE CI PERMETTERÀ DI FORNIRE UN SERVIZIO SEMPRE PIÙ
RISPONDENTE ALLE VOSTRE ASPETTATIVE



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Allegato 2: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Il presente questionario è rivolto alle ospiti della Comunità Casa Miriam, esso intende essere uno strumento operativo utile all'equipe per verificare il corretto funzionamento dell'attività e della gestione della struttura e, nel caso, intervenire sulle principali criticità riscontrate.

Per rispondere ti chiediamo di apporre una crocetta negli appositi spazi.

La scala di valori proposta va da 1 a 5, dove 1 indica "insufficiente" e 5 indica "ottimo".

Il questionario viene somministrato in due fasi del percorso, la prima volta viene compilato dopo 6 mesi dall'ingresso; la seconda volta viene compilato dopo 12 mesi.

Data _____

Nome e Cognome _____

a)	Al tuo ingresso sei stato informato adeguatamente su orari, regole e Regolamenti?	1	2	3	4	5
b)	Gli operatori ti hanno spiegato adeguatamente gli obiettivi del tuo percorso?	1	2	3	4	5
c)	Gli educatori spiegano in modo chiaro?	1	2	3	4	5

d)	Gli operatori preposti a fornire dette informazioni, hanno tenuto un comportamento adeguato ed educato nei Tuoi confronti?	Si			No	
d.1)	Se si, quantifica da 1 a 5	1	2	3	4	5



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

e)	Nella relazione con la tua educatrice di riferimento ritieni di essere sostenuta e compresa nel percorso comunitario?	1	2	3	4	5
f)	Gli educatori mostrano disponibilità nei confronti delle richieste e nel fornire chiarimenti?	1	2	3	4	5
g)	Ti viene offerta la possibilità di confrontarti sul tuo ruolo di madre?	1	2	3	4	5
h)	L'operatrice alla genitorialità ti ha fornito di strumenti educativi adeguati all'accudimento del tuo bimbo?	1	2	3	4	5
i)	I giochi forniti e le attività ludiche ti sembrano adeguate?	1	2	3	4	5
j)	Il sostegno psicologico ti aiuta a superare momenti di sconforto?	1	2	3	4	5
k)	La terapia psicologica rispetta tempi e orari stabiliti?	1	2	3	4	5

l)	Gli ambienti e la struttura hanno risposto alle Tue aspettative?	1	2	3	4	5
m)	Le stanze sono confortevoli?	1	2	3	4	5
n)	Gli spazi comuni all'interno della struttura (cucina - sala mensa - salotto - lavanderia) risultano confortevoli, spaziosi e ben illuminati?	1	2	3	4	5
o)	La quantità e qualità dei pasti offerti risulta sufficiente a soddisfare le Tue esigenze?	1	2	3	4	5
p)	Come ritieni la cura, il decoro e la pulizia degli ambienti?	1	2	3	4	5
q)	La struttura garantisce tranquillità e serenità?	1	2	3	4	5
r)	Il rispetto della privacy è garantito?	1	2	3	4	5



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

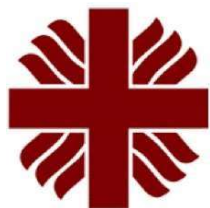
Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

s)	Gli educatori in servizio sono educati e corretti nei Tuoi confronti?	1	2	3	4	5
t)	I volontari in servizio sono educati e corretti nei Tuoi confronti?	1	2	3	4	5
u)	Ritieni che la presenza dei volontari contribuisca a rendere il clima più sereno e familiare?	1	2	3	4	5
v)	Gli interventi educativi attuati dagli educatori soddisfano le Tue esigenze e bisogni?	1	2	3	4	5
w)	Gli educatori in servizio sono in grado di creare un clima quanto più possibile familiare e sereno?	1	2	3	4	5
x)	Gli operatori in servizio sono disponibili ad ascoltare i Tuoi bisogni ed esigenze?	1	2	3	4	5
y)	La lettura della relazione semestrale è utile per te?	1	2	3	4	5
z)	Gli interventi ricreativi e di socializzazione proposti all'interno della struttura hanno soddisfatto le Tue esigenze?	1	2	3	4	5

In generale, rispetto alle Tue aspettative e/o esigenze specifiche, i servizi offerti e garantiti dalla struttura Casa Miriam, sono stati:

- a) inferiori rispetto alle aspettative
- b) conformi rispetto alle aspettative
- c) superiori rispetto alle aspettative

Indica ora, secondo Te, quale aspetto del servizio offerto ritieni positivo e quale negativo:



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

ASPETTO POSITIVO

ASPETTO NEGATIVO

Grazie per la collaborazione

Educatore



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Allegato 3: RECLAMO SERVIZI INVIANTI

Data:

Nome Servizio:

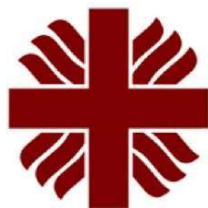
Motivo del reclamo:

Data:

Verbale equipe educativa:

Partecipanti:

Modalità di rielaborazione reclamo:



FONDAZIONE CARITAS DI VIGEVANO

Ente Ecclesiastico

Corso Torino 36/B - 27029 VIGEVANO (PV) - Telefono 0381 325000 – Fax 0381 329499

Codice Fiscale 94032980180 - Partita IVA 02547070181

Mail segreteriafondazione@caritasvigevano.it – Pec: caritasvigevano@pec.it

Ente iscritto al Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Pavia al nr. 488 pg. 591 - 05/04/2013

Codice univoco fatturazione elettronica KRRH6B9 – Pec fatturazione elettronica: elicaritasfoundation@pec.it

Contatti

Casa Miriam - corso Torino 36/b -27029 Vigevano(PV)

Telefono

0381-329784

Fax

0381-329499

Cellulare di servizio

334-6392455

cellulare Coordinatrice

339 2978946

e-mail: casa.miriam@caritasvigevano.it

Ente Gestore - Fondazione Caritas di Vigevano

Corso Torino, 36/b

27029 Vigevano (PV)

Codice Fiscale: . 94032980180

Partita IVA: 02547070181

telefono 0381-325000

fax 0381-329499

E-mail: segreteriafondazione@caritasvigevano.it

sito: www.caritasvigevano.it

Orari: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14,30 alle 17,30