



**DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE**

Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale ONLUS

Via Colombara di Vignano n°3, 34015 MUGGIA (TRIESTE)

Tel.: 040232331; Fax: 040232444; E-mail: [segreteria@2001agsoc.it](mailto:segreteria@2001agsoc.it); Sito web: [www.2001agsoc.it](http://www.2001agsoc.it)

**PIANO QUALITÀ DELLA COMUNITÀ DI  
ACCOGLIENZA MADRE-BAMBINO IL  
GRANAIO DI AQUILEIA**

n° \_\_\_\_\_ copia [ ] controllata  
[ ] non controllata

distribuito a \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**REDAZIONE/VERIFICA**

Responsabile di Servizio

**APPROVAZIONE**

  
Responsabile Settore

Edizione 02 del 22/03/2012

**PER PRESA VISIONE**

Responsabile Qualità



**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

---

## **1. FINALITÀ**

La comunità ha come finalità generali la promozione della salute ed il reinserimento sociale di giovani donne madri, in stato di grave disagio sociale ed emarginazione in conseguenza a indigenza, mancanza di risorse materiali/culturali e di rete, che hanno sofferto di abusi e maltrattamenti, in situazioni di particolare degrado e abbandono e le/i loro figlie/i minori di 12 anni, anche oggetto di provvedimenti del Tribunale per i Minorenni.

Le motivazioni ed i principi che spingono la Cooperativa alla realizzazione di questo servizio risultano implicite negli articoli dello Statuto, laddove si evidenzia lo scopo di perseguire l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione dei cittadini, attraverso lo svolgimento di servizi a carattere socio sanitario, assistenziale, riabilitativo, educativo.

In sintonia con tali principi la Cooperativa ha operato la ristrutturazione di un edificio di origine rurale sito nella cittadina di Aquileia (in provincia di Udine), parte di un più ampio gruppo di edifici costituenti la proprietà dell'ex Mulino Sverzut, il quale assomma anche un gruppo appartamento per minori, un museo didattico, una foresteria-affittacamere ad uso turistico. Tale iniziativa è nata mutuando la decennale esperienza-pilota (2000-2010) della Comunità Terapeutica madre-bambino Vanessa (recentemente evoluta nella forma attuale della Comunità Alloggio), già sita in Trieste e rivolta a giovani madri sofferenti di tossicodipendenza e gravi situazioni socio-sanitarie e di emarginazione correlate, inserite in un percorso riabilitativo di tipo residenziale in convenzione ed in sintonia con i Ser. T. delle Aziende Sanitarie della Regione FVG, assieme ai loro figli bambini e primi adolescenti. Tale servizio è gestito sui principi generali della "Comunità Educante", privilegiando le modalità ed i contenuti del rapporto affettivo-educativo madre-bambino.

## **2. CONTENUTI DEL SERVIZIO**

### **2.1. Descrizione sintetica del servizio**

Il servizio in oggetto consta di un edificio a due piani dotato di ampi spazi esterni, di proprietà di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, adibito e opportunamente attrezzato a residenza per adulti e bambini e di una équipe di educatori che operano ininterrottamente all'interno e all'esterno della struttura a favore di piccoli nuclei familiari in difficoltà (esclusi padri e figure maschili in genere) accolti per periodi di tempo determinati presso la Comunità.

L'intervento del gruppo di lavoro, in sintonia ed in collaborazione con il gruppo di accolte, è di carattere assistenziale, pedagogico, educativo e di reinserimento sociale, improntato sull'accompagnamento dei nuclei famigliari attraverso una quotidianità del tutto condivisa ben organizzata e scandita, con l'obiettivo di conseguire una progressiva autonomia gestionale ed abitativa, proponendo lo sviluppo, il miglioramento e la crescita soggettiva dei rapporti affettivi, educativi e di convivenza tra madri e bambini accolti in un ambiente accogliente, solidale e protettivo, evitando in tutti i sensi lo sviluppo di cronicità e di dipendenza da istituti ed istituzioni. Tutto ciò in attuazione di:

- sostegno pratico e accompagnamento nella gestione della casa e delle attività domestiche sia individualmente che in collaborazione con il gruppo di accolte;
- accompagnamento nelle necessità e nel percorso del nucleo famigliare: monitoraggio e mantenimento della salute, gestione delle formalità necessarie all'integrazione (certificati, documenti, pagamenti, rapporti con gli enti, con l'apparato della giustizia,

**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

---

ecc.), recupero formativo e/o reinserimento lavorativo per le adulte e regolarizzazione dei percorsi scolastici per i minori,

- gestione dei rapporti affettivi e familiari esterni, mirando al recupero e alla ricostruzione di una rete affettiva parentale-amicale di riaccoglienza nel tessuto sociale dopo le dimissioni,
- emancipazione della persona nel contesto familiare e sociale con la progressiva riacquisizione di competenze e di potenzialità economiche ed organizzative,
- intervento socio-educativo nei confronti dei bambini accolti seguendo le indicazioni e gli orientamenti delle Unità Operative Territoriali e/o dei Servizi Sociali dei Comuni/Ambiti e con la supervisione del consulente psicopedagogico della comunità.

## **2.2. Utenza del servizio**

La Comunità Il Granaio può accogliere un numero complessivo di 12 utenti, cioè 5/6 adulti e 6/7 bambini secondo la seguente tipologia:

- giovani madri in situazioni di grave disagio, disadattamento, emarginazione o soggette a maltrattamenti, in carico presso i Servizi Sociali dei Comuni e degli Ambiti Socio Assistenziali;
- giovani donne, anche minorenni, in avanzato stato di gravidanza, con l'obiettivo di portare a termine la gravidanza in condizioni di sicurezza e salute, per proseguire successivamente il percorso in comunità assieme al bambino dopo il parto;
- bambini di età inferiore ai 12 anni eventualmente già affidati agli enti locali o sottoposti a decreto del Giudice Tutelare, accolti (salvo casi particolari e temporanei) esclusivamente assieme alle loro madri.

## **2.1. Riferimenti normativi**

Gli specifici riferimenti normativi cui si ispira il Servizio sono i seguenti:

- la L.R. n°33 dd. 19.05.1988 Piano socio-assistenziale della Regione FVG;
- il D.Pres. 083/Pres. dd. 14.02.1990 Regolamento di esecuzione previsto per le strutture di accoglienza residenziale per finalità assistenziali LR 33/88;
- la D.G.R. FVG n° 842 dd. 1.03.1996 Iscrizione all'Albo regionale degli Enti ausiliari della Comunità Terapeutica Residenziale di via Pindemonte n° 13 a Trieste e la D.G.R. FVG n° 1372 dd. 29.03.1996 Ampliamento della capacità ricettiva della Comunità Terapeutica Residenziale presso succursale di via Milano n°3 a Trieste;
- la Legge n° 184 dd. 4.05.1983 Diritto del minore a d una famiglia;
- la Legge n° 149 dd. 28.03.2001 Modifiche L. 184/83 Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori;
- la Legge n° 176 dd. 27.05.1991 Ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo dd. 20.11.1989;
- la L.R. n° 49 dd. 24.06.1993 Norme per il sostegno delle famiglie e per la tutela dei minori;
- la Legge n° 328 dd. 8.11.2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, con particolare riguardo al ruolo del privato sociale quale partner nel potenziamento di attività di carattere sociale non lucrative.

Altri riferimenti normativi sono:

- la Legge 180/78 che stabilisce la chiusura degli ospedali psichiatrici;
- la Legge 833/78 relativa alla creazione del Servizio Sanitario Nazionale;



**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

- il DPR 517/92 e 502/95 che implementa il riordino del sistema sanitario nazionale.

### 2.3. Referenti del servizio

Le figure di Responsabilità e coordinamento nella struttura sono riportate nel seguente schema.

<b>FUNZIONE</b>	<b>MANDATO</b>	<b>NOMINATIVO</b>
<b>Responsabile dei Servizi Residenziali Madri Responsabile di Comunità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificare e verificare le linee d'indirizzo progettuali degli interventi della Cooperativa;</li><li>• Garantire la supervisione del lavoro svolto dall'équipe.</li><li>• Verificare la corretta gestione delle risorse umane e finanziarie e l'andamento della programmazione economica.</li></ul>	<b>Sergio SERRA</b> Responsabile del Settore Cell.: 3357809282
<b>Responsabile Unità Operativa / Coordinatore</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinare la gestione della quotidianità, garantire il corretto andamento delle attività giornaliere programmate;</li><li>• Predisporre assieme all'équipe ulteriori linee di indirizzo progettuale;</li><li>• Facilitare l'inserimento del nuovo personale avviato nella struttura.</li></ul>	<b>Cristina BENES</b> Cell.: 3355378383
<b>Consulente psicopedagogico Psicologo iscritto all'Ordine regionale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coadiuvare l'équipe operativa nella corretta ed efficace realizzazione di processi educativi e riabilitativi delle famiglie accolte e dei singoli soggetti.</li><li>• Sostenere le adulte accolte attraverso colloqui individuali e/o di gruppo.</li></ul>	<b>Cristina BENES</b> Cell.: 3355378383

I referenti degli enti invianti nei confronti della struttura sono:

- i coordinatori e/o i referenti delle Unità Operative Territoriali dei Servizi Sociali dei Comuni e degli Ambiti socio-assistenziali che hanno in carico le adulte e i bambini accolti;
- la Procura presso il Tribunale per i Minorenni per eventuali segnalazioni urgenti e/o provvedimenti urgenti;
- i Giudici della Volontaria Giurisdizione e quelli del Tribunale per i Minorenni del Ministero di Giustizia, in rapporto ai decreti e provvedimenti da loro emessi a carico (o in favore) di adulte e bambini accolti.
- il responsabile e suoi collaboratori del Centro di Servizio Sociale Adulti del Ministero di Giustizia per gli accolti in affidamento sociale;
- il responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali per i Minorenni, e suoi collaboratori, del Ministero di Giustizia (competente per il territorio regionale) per quel che riguarda gli accolti minorenni sottoposti a provvedimenti giudiziari.

Altri referenti a livello territoriale sono:

- i responsabili ed altri operatori dei Distretti Socio Sanitari presso i quali le mamme o i bambini sono eventualmente in carico per sostegno familiare-pedagogico-genitoriale: Consultorio Familiare – UOBA
- il personale medico-sanitario dell'ICRS Burlo Garofolo, ospedale infantile presso il quale i bambini accolti ricevono cure/terapie/visite di controllo per problemi sanitari importanti pregressi o stanti l'accoglienza
- i presidenti delle cooperative sociali e/o altri titolari di impresa presso le quali le accolte sono eventualmente reinserite a livello lavorativo;

**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

- i Direttori Didattici o Presidi e gli insegnanti delle scuole frequentate dai minori accolti;
- i responsabili e gli insegnanti degli istituti di formazione professionale eventualmente frequentati dalle accolte adulte;
- i presidenti e loro collaboratori di altre associazioni culturali, sportive e del tempo libero con le quali la comunità abitualmente collabora.

**2.4. Risorse per l'erogazione del servizio**

La Comunità, di proprietà di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, è costituita da un edificio sito in via della Stazione n. 8 ad Aquileia (UD) ed è composta da sei stanze per la sistemazione personale dei nuclei famigliari, un ufficio-archivio stanza per gli operatori in turno con bagno esclusivo, un ampio spazio-giorno comune dove vengono consumati anche i pasti, una cucina, un magazzino-dispensa, 4 servizi igienici completi dei quali tre a norma per uso di disabili. La struttura può accogliere un massimo di 6 adulte e 6/7 bambini.

**2.5. Le professionalità e qualifiche richieste**

Il gruppo di lavoro è costituito da sei operatori i quali secondo uno schema di turni lavorativi predisposti, sono presenti in struttura continuativamente sulle 24 ore. A questi si aggiungono il responsabile della unità operativa (coordinatore della comunità) e il referente psicopedagogico.

Le professionalità e qualifiche richieste sono le seguenti:

FIGURA PROFESSIONALE	PRINCIPALI COMPITI
<b>Responsabile di Comunità / Responsabile di Settore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere costanti rapporti con gli Enti e i Servizi invianti nelle loro diverse componenti</li> <li>• Promuovere e rappresentare la comunità verso l'esterno e curare l'immagine e l'integrazione della comunità sul territorio</li> <li>• Partecipare e coordinare le riunioni del gruppo di lavoro orientandolo verso scelte e stili operativi rispondenti al programma terapeutico-riabilitativo della comunità e ai temi delle convenzioni in atto</li> <li>• Fornire il supporto tecnico agli operatori relativamente alle strategie più consone da adottare nel rapporto riabilitativo con gli accolti</li> </ul>
<b>Coordinatore/ Responsabile di Unità Operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supportare gli operatori relativamente alle strategie operative da adottare nel rapporto riabilitativo con gli accolti</li> <li>• Raccogliere informazioni, monitorare e valutare l'andamento dei percorsi riabilitativi ed educativi individuali e del gruppo di accolti concordati con la committenza</li> <li>• Incontrare periodicamente il gruppo o i singoli accolti per raccoglierne le istanze, le difficoltà, i bisogni</li> <li>• Garantire e mantenere un buon livello qualitativo dell'offerta riabilitativa educativa, impegnandosi a proporre e sviluppare continue innovazioni e miglioramenti del servizio</li> <li>• Operare il controllo di gestione</li> </ul>
<b>Referente psicopedagogico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologo-psicoterapeuta abilitato alla professione, iscritto all'albo professionale, con provata esperienza sulle tematiche della infanzia e della devianza</li> <li>• Instaura un rapporto terapeutico con i singoli accolti o/e con l'intero gruppo</li> <li>• Guida e orienta l'èquipe nella costruzione di obiettivi e di programmi terapeutici in base ai disagi e alle problematiche riscontrate</li> </ul>

**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

<b>Operatore di comunità / Educatore</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenere una relazione di ascolto, informazione, identificazione dei bisogni;</li><li>• Stimolare e supportare l'accolto relativamente allo svolgimento delle attività di cura personale, di pulizia della casa, di attività giornaliere;</li><li>• Seguire e supportare l'accolto nelle attività abilitative e di inserimento sociale;</li><li>• Mantenere i rapporti con le famiglie degli accolti;</li><li>• Stimolare e supportare l'accolto nei progetti di reinserimento lavorativo;</li><li>• Partecipare alla raccolta delle informazioni nel rispetto della privacy;</li><li>• Costruire e mantenere i rapporti con il contesto territoriale in funzione dell'integrazione sociale degli accolti;</li><li>• Partecipare alla programmazione delle attività e dei progetti individuali e collettivi;</li><li>• Partecipare alle riunioni di équipe;</li><li>• Operare in stretta integrazione con gli operatori sanitari e sociali dei servizi invianti.</li><li>• Operare nel rispetto delle norme di sicurezza.</li></ul>
----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Le principali competenze e abilità richieste al personale sono individuate nell'apposita sezione del Manuale della Qualità.

### **3. MODALITÀ OPERATIVE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Comunità Il Granaio risponde pienamente a tutti gli standard di qualità previsti per l'autorizzazione al funzionamento in base alla Legge Regionale FVG n° 33/1998, con particolare riferimento al DPGR FVG n° 083/Pres dd. 14/02/1990 "Regolamento strutture residenziali finalità assistenziali".

Inoltre la Comunità forma parte dei servizi certificati in base alla norma UNI ISO 9001:2008 per la progettazione realizzazione di servizi socio-educativi e socio-assistenziali residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali a favore dell'infanzia e di minori.

Per quanto concerne le modalità operative attraverso cui avviene l'erogazione del servizio, si rimanda alle procedure proprie per la "Selezione e l'inserimento di nuovo Personale".

Per lo svolgimento del Servizio il documenti prioritari sono:

- il Regolamento Interno della Comunità, redatto a cura del Responsabile e dell'équipe della Comunità, documento depositato presso l'Albo Regionale degli Enti Ausiliari, presso le Amministrazioni Comunali convenzionate,
- le Convenzioni con gli Enti invianti per l'accoglienza degli ospiti;
- il presente Piano della Qualità Servizi.

Il mandato operativo è il recupero della salute fisica, psichica e sociale di madri in stato di grave disadattamento ed emarginazione, con modalità di intervento conformi alle norme di legge, regolamentari e di indirizzo sia statali che regionali, facilitando la ricostruzione del proprio gruppo familiare accogliendo all'interno della struttura i propri figli.

In particolare:

- favorire la ricongiunzione di nuclei familiari disgregati dalle difficoltà e dagli svantaggi dei genitori, in un contesto abitativo protetto, accogliente e solidale;
- indirizzare e coadiuvare le giovani madri accolte nella gestione autonoma del loro nucleo familiare in continuità educativa e con il sostegno del personale addetto e delle

**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

---

altre madri accolte, nel corso di una fase delicata della loro storia, una volta scelta la via della riabilitazione e del reinserimento sociale, dando loro l'opportunità di affrontarla senza doversi separare dai figli;

- accompagnare le giovani donne in gravidanza, che si trovano in particolare stato di disagio e/o solitudine verso una maternità (autonomamente scelta) lontana dalla devianza e dall'emarginazione, dando loro la possibilità di costruire un progetto di vita diverso per sé ed i nascituri, di concerto e in collaborazione con i servizi territoriali ed ospedalieri competenti;
- prevenire la devianza minorile conseguente a separazioni traumatiche dai genitori, all'istituzionalizzazione precoce, ad un'età evolutiva trascorsa in ambienti e con modalità inadeguate;
- reinserire, a conclusione di un percorso della durata indicativa di 8/24 mesi, i nuclei familiari accolti nel contesto sociale di appartenenza, costruendo opportunità di reddito, di percorso scolastico, di soluzioni abitative autonome e di gestione del proprio tempo in concreta autonomia e con un rapporto genitoriale adeguato.

I soggetti accolti in comunità sono utenti dei Servizi Sociali dei Comuni, Ambiti territoriali, Servizi territoriali delle Aziende Sanitarie, Servizi Sociali del Ministero di Giustizia, all'uopo convenzionati con DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE.

I principi generali ed i modelli d'intervento che caratterizzano il mandato operativo sono centrati, prioritariamente, sui diritti e sugli interessi dei cittadini accolti, garantendone la piena dignità e riservatezza della persona.

La Comunità Educante è intesa come luogo di riabilitazione, dove per riabilitazione si intende il riuscire a restituire al soggetto in stato di grave disadattamento, disagio ed emarginazione anche conseguente a disturbi patologici, il diritto all'opzione attraverso l'acquisizione e/o riacquisizione progressiva di competenze individuali e sociali anche in rapporto ai propri congiunti. Le attività, le funzioni e gli obiettivi dell'agire riabilitativo si svolgono su cinque temi progressivi: *Quotidianità, Socialità, Redditività, Promozione culturale, Soggettività*.

La Comunità inoltre caratterizza la propria proposta di presa in carico sviluppando in modo attento e qualificato la fase di reinserimento nel contesto territoriale dei soggetti trattati, ritenendola di importanza cruciale per la riuscita del programma educativo e la prevenzione di ricadute, secondo una strategia e una filosofia operativa di stretta collaborazione tra servizio pubblico e privato-sociale. L'intervento integrato e di rete con i servizi socio-sanitari di base, altri soggetti, associazioni e gruppi spontanei del territorio è condizione per raggiungere l'obiettivo dell'efficacia.

### **3.1. Procedure per regolamentare l'accesso al servizio**

L'ammissione al trattamento nella Comunità avviene sulla base della richiesta dell'ASS, Comune o altro Ente convenzionato di residenza del soggetto, in attuazione del programma educativo/riabilitativo elaborato dai Servizi Sociali competenti.

L'ammissione alla Comunità è subordinata, per quel che riguarda gli adulti, all'assenso del soggetto, che deve essere informato sugli obiettivi del progetto riabilitativo, sui metodi adottati, sulle regole di cui si chiede il rispetto. Nel caso di accolti minori, l'assenso è espresso da chi esercita la relativa potestà parentale o dai rappresentanti degli Enti affidatari.

**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia****3.2. Procedure e metodologia di realizzazione dei singoli interventi previsti dal Servizio**

Le azioni operative previste nella gestione del programma terapeutico-riabilitativo sono:

- **Preaccoglienza:** per ciascun soggetto inserito nella comunità, già durante la fase di preaccoglienza, verrà concordato tra gli operatori di riferimento dei servizi inviati ed il responsabile della stessa comunità, un progetto di cura e riabilitazione personalizzato, finalizzato al raggiungimento di uno stato di benessere e di autonomia psicofisica. Il responsabile, accompagnato da un operatore della comunità, effettua uno o due colloqui con il soggetto proposto per l'accoglienza, alla presenza degli operatori dei rispettivi Enti convenzionati, finalizzati alla raccolta di dati anamnestici e alla conoscenza delle caratteristiche del contesto familiare e sociale in cui il soggetto è inserito. Gli incontri consentono una valutazione di idoneità al programma educativo, valutata e discussa anche in sede di riunione settimanale di équipe operativa e con la supervisione del consulente psicopedagogico. Salvo precise indicazioni contenute nel testo delle convenzioni in atto, l'accoglienza di soggetti proposti non è obbligatoria;
- **Accoglienza:** successivamente all'esito positivo dei colloqui di preaccoglienza, la utente adulta viene accolta in comunità, congiuntamente al proprio bambino, oppure da sola in attesa di ricongiungersi con esso, dove inizia un periodo di ambientamento e di osservazione (della durata di 2/6 settimane), nel quale la neo-accolta svolge esclusivamente le attività previste dalla comunità, limitando al minimo i contatti con il mondo esterno per facilitare l'ambientamento nel gruppo e il processo di appropriazione degli spazi e del programma della comunità;
- **Residenzialità:** periodo lungo (10-12 mesi) che rappresenta il momento di maggiore investimento nel contesto gruppale, attraverso la partecipazione alle attività quotidiane previste dal programma e dal regolamento interno, interne ed esterne alla struttura, la convivenza e la ricerca di obiettivi comuni, il confronto con storie, disagi, esigenze di altri nuclei familiari, lo sviluppo di solidarietà ed auto-aiuto, propri dell'esperienza comunitaria. Il progetto educativo e abilitativo di ogni singola residente, formulato già prima dell'accoglienza, viene in questo periodo ulteriormente definito, vengono affrontate le problematiche legate alla famiglia d'origine, aspetti della marginalità e dei comportamenti devianti in genere, si opera il reinserimento lavorativo o si intraprende la formazione professionale delle adulte, si provvede al reinserimento scolastico e ricreativo dei bambini, si opera al recupero del rapporto affettivo e genitoriale;
- **Reinserimento:** è una fase (durata 2/4 mesi circa) che precede le dimissioni, entro la quale le accolte e i loro bambini hanno la possibilità di confrontarsi autonomamente con il contesto sociale, attraverso uscite e pernottamenti sempre più frequenti presso parenti, amici e congiunti, per frequentare gruppi e associazioni, per intraprendere attività culturali e ricreative esterne. In tale periodo si consolida l'attività lavorativa stabile, si reperisce una abitazione autonoma per il nucleo familiare con il sostegno dell'équipe della comunità e il monitoraggio costante degli operatori dei servizi inviati, si pongono le basi per una concreta autonomia gestionale del nuovo nucleo familiare anche attivando risorse dei servizi territoriali competenti.
- **Post dimissioni:** in alcuni casi è possibile, in accordo e su mandato degli Enti che hanno in carico i soggetti coinvolti nel progetto, appena dimessi dal percorso di comunità, realizzare un intervento individualizzato presso l'abitazione di residenza, di sostegno alla quotidianità e alla qualità della gestione familiare. Ciò ad opera di educatori facenti parte l'équipe della comunità Vanessa, i quali dunque conoscono bene la famiglia in oggetto, per un periodo di ore settimanali da concordare con i





**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

---

Servizi competenti (da un minimo di 6 ad un massimo di 24) e per un periodo non superiore ai tre mesi complessivi di durata.

### **3.3. Modalità di registrazione delle attività/presenza**

#### ***Scheda personale***

Al momento dell'accoglienza, per ogni adulta e/o nucleo familiare viene compilata una *Scheda Personale*, dove vengono annotate generalità, servizio e operatori di riferimento, situazione al momento dell'accoglienza e obiettivi terapeutico-riabilitativi concordati con il committente. Di seguito verranno annotati sinteticamente (l'approfondimento è rimandato al *Diario di Bordo* e ai *Verbali delle riunioni*) in ordine cronologico gli eventi significativi che tracciano il percorso in comunità, data ed esito delle dimissioni.

#### ***Registro delle presenze***

Ogni inizio turno del mattino, gli operatori in turno annotano sull'apposita sezione del Diario di bordo dedicata al registro delle presenze, i nomi e i cognomi degli utenti presenti in struttura, siglando con firma personale l'elenco.

#### ***Diario di bordo***

Quotidianamente gli operatori presenti nei tre turni (mattino, pomeriggio, notte) annotano, al termine del loro orario di lavoro, la descrizione sintetica del lavoro svolto e gli eventi significativi verificatisi e, in uno spazio apposito, le consegne per la prosecuzione del lavoro.

#### ***Verbali delle riunioni di équipe***

Allo svolgersi di ogni riunione settimanale di équipe o quindicinale di supervisione psicopedagogica viene stilato un verbale di sintesi degli argomenti trattati e delle decisioni prese o degli orientamenti suggeriti, completo dell'elenco dei presenti, su apposito quaderno, ad opera di un componente dell'équipe di volta in volta nominato dal responsabile o dal referente.

Tutti questi documenti vengono conservati e archiviati nel tempo, congiuntamente in apposito archivio inaccessibile agli accolti o a figure terze, situato all'interno della struttura.

## **4. CONTROLLO DEL SERVIZIO**

### **4.1. Modalità e strumenti di valutazione/controllo del servizio**

I responsabili del controllo sono:

1. per la Cooperativa:
  - il Responsabile dei Servizi Madri ed il Responsabile di Unità Operativa, i quali si accordano con il Responsabile dell'Area Gestionale per quanto concerne l'andamento economico del Servizio;
2. per la committenza:
  - il/i referente/i dei diversi Servizi di provenienza dell'utenza ospitata.

L'attività di verifica sul controllo del servizio viene svolta ogni mese dal Responsabile di Servizio, assieme al Responsabile di Unità Operativa, ai fini di verificare la piena



**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

applicazione del piano qualità del servizio. La responsabilità del controllo fa capo al Responsabile del Servizio.

Mensilmente vengono controllati i seguenti aspetti:

- presenze degli operatori e controllo del numero di ore effettivamente impiegato, attraverso la raccolta dei fogli presenze e dell'inserimento dei dati nella rete totale;
- rispetto dei parametri previsti dal budget annuo, in particolare l'eccesso o l'avanzo delle ore svolte rispetto alle ore previste nel mese in esame e l'eccesso o l'avanzo delle ore svolte dal mese di gennaio (o di inizio della commessa se successivo a gennaio) al mese in esame rispetto alle ore previste nel medesimo periodo, (v. "Tabella di controllo" dei "Dati budget");
- verifica attraverso le apposite riunioni di équipe che si tengono di norma ogni tre settimane sull'andamento del servizio residenziale: in tal senso è stato predisposto un modello di Verbale che contiene i nominativi dei partecipanti, i principali argomenti trattati, le eventuali decisioni operative;
- controllo della check list del Sistema Qualità: oggetto del controllo è la verifica dei principali aspetti relativi alla:
  - erogazione del servizio conformemente a quanto stabilito sul Piano Qualità e a "contratto";
  - mantenimento degli obiettivi di progetto e/o casi individuali;
  - rispetto delle presenze e degli orari;
  - esigenze formative dei soci;
  - gestione e coordinamento del servizio/progetto;
  - impiego e compilazione della documentazione;
  - adeguatezza e conservazione delle proprietà del cliente e della Cooperativa
  - applicazione delle ordinarie indicazioni in merito alla sicurezza ed igiene del posto di lavoro;
  - eventuali altre problematiche inerenti il servizio.

Per ciascuno di queste dimensioni sono individuate specifiche sottocategorie di analisi che mirano ad evidenziare l'adeguatezza operativa del servizio ovvero:

Erogazione del servizio conformemente a quanto stabilito sul Piano della Qualità e a "contratto"	<ul style="list-style-type: none"><li>• E' stata elaborata la programmazione annuale</li><li>• Sono stati definiti i programmi individuali (se ritenuto opportuno handicap o casi sociali) e di sezione (routine, attività educativa strutturate e non)</li><li>• Sono state realizzate le riunioni di supervisione con le équipe operative</li><li>• Sono rispettati i parametri e gli standard richiesti</li></ul>
Mantenimento degli obiettivi di progetto e/o casi individuali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sono state svolte le principali attività programmate</li><li>• E' stato verificato l'andamento delle attività di routine e non (educative strutturate e non)</li></ul>
Rispetto delle presenze e degli orari	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sono stati programmate le turnazioni settimanali</li><li>• E' stato predisposto il piano ferie del servizio</li></ul>
Rispetto delle presenze e degli orari	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sono stati inoltrati correttamente i fogli presenza degli operatori</li><li>• E' stato verificato il controllo delle ore svolte sulle ore previste e degli altri parametri del budget assegnato</li><li>• Sono state intraprese azioni correttive sulle ore e sui parametri di budget assegnati</li></ul>



**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

Esigenze formative dei soci	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il personale impiegato risponde ai requisiti richiesti dal committente in base al contratto stipulato</li><li>• Sono state rilevati particolari bisogni formativi (le competenze si ritengono adeguate o si rileva un fabbisogno)</li></ul>
Gestione e coordinamento del servizio/progetto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sono state svolte le riunioni di verifica con i Responsabili</li><li>• Sono state svolte le riunioni di verifica con la committenza</li></ul>
Impiego e compilazione della documentazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sono stati compilati correttamente i diari quotidiani (da preparare) o i registri di attività e quanto utilizzato</li><li>• Sono state compilate le schede di attività svolte (da discutere e verificare la necessità di utilizzarle)</li><li>• Sono state stilate le relazioni o schede di progettazione/verifica previste</li><li>• Sono stati redatti i verbali delle riunioni</li></ul>
Adeguatezza e conservazione delle proprietà del cliente e della Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si sono verificati danni alle proprietà del cliente e della Cooperativa</li><li>• Se si, sono state rilevati e inviate le dovute comunicazioni interne ed esterne</li></ul>
Eventuali altre problematiche inerenti il servizio	

Per la realizzazione dei controlli è prevista la visita della struttura operativa da parte del Responsabile di Settore e la realizzazione di specifici colloqui con il Responsabile di Unità Operativa, il controllo della documentazione di registrazione ed eventuali verifiche con il personale operativo. La soglia di accettabilità è definita attraverso le specifiche indicazioni individuate nelle modalità di gestione del servizio che stabiliscono la quantità e le modalità di gestione degli aspetti rilevabili.

L'esito del controllo viene registrato nello specifico Mod. 8.03 "Verifica Controllo del Servizio" allegato al Manuale di Qualità.

#### **4.2. Misura della soddisfazione del servizio**

La misurazione della soddisfazione del cliente sono descritte alla Sez. 8.2. "Soddisfazione del cliente estero", all'allegato alla Sez. 8 "Metodo di misurazione della soddisfazione del cliente" ed alla Sez. 8.4. "Analisi dei dati" del Manuale di Qualità.



**Piano Qualità della Comunità Madre-Bambino IL GRANAIO di Aquileia**

**5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E ALLEGATI**

I documenti di origine interna e/o esterna che sono direttamente collegati al servizio ed a cui fa riferimento il presente Piano Qualità sono:

<b>TIPO DOCUMENTO</b>	<b>BREVE DESCRIZIONE</b>	<b>STATO REVISIONE/ EDIZIONE</b>
Linee guida Servizi	Descrive gli indirizzi e le linee di intervento del settore	
Dati budget annuo		
LR n°33 dd. 19.05.1988	Piano socio-assistenziale Regione FVG	
D.Pres. 083/Pres. dd. 14.02.1990	Regolamento di esecuzione previsto per le strutture di accogliimento residenziale per finalità assistenziali LR 33/88	
Legge n°184 dd. 4.05.1983	Diritto del minore ad una famiglia	
Legge n°149 dd. 28.03.2001	Modifiche L. 184/83 Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori	
Legge n°176 dd. 27.05.1991	Ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo dd. 20.11.1989	
LR n°49 dd. 24.06.1993	Norme per il sostegno delle famiglie e per la tutela dei minori	
Legge n°328 dd. 23.12.2000	Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, con particolare riguardo al ruolo del privato sociale quale partner nel potenziamento di attività di carattere sociale non lucrative	
Regolamento interno/progetto educativo/riabilitativo	Regolamento/Programma tecnico dell'iniziativa residenziale	Ed 02 22/03/2012
Convenzioni Enti	Schema convenzione con Ente inviante ospiti	
Foglio presenze mensile Mod. 7.04		
Foglio chilometri mensile Mod. 7.04KMP		
Scheda Personale ospiti		
Diario di bordo / Registro delle presenze		
Schema Verbale riunione		
DLvo n°81 dd. 9/04/2008	Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro	
Valutazione rischi e Piano sicurezza		
Piano di evacuazione	Disposizioni in caso di emergenza	
D.Lgs. 155/97	Norme generali di igiene dei prodotti alimentari e modalità di verifica norme	
Piano di Autocontrollo HACCP	Piani HACCP Residenza Vanessa	
D.Lgs. 196 dd. 30.06.2003	Codice in materia di protezione dei dati personali	
Documento Programmatico sulla Sicurezza	Trattamento dati personali	