



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

**COMUNITA' ALLOGGIO PER GESTANTI  
E MADRI CON FIGLI A CARICO  
(art. 74 del R.R. n. 4/2007)**

**“CONTROVENTO”**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Sede e Contatti**

Via Curtatone 1 – 70038 Terlizzi (BA)

**COMUNITA' ALLOGGIO PER GESTANTI E MADRI CON FIGLI**

**“CONTROVENTO” tel/fax 080/5239263-328/4794942**

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it)

pec [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

**Coordinatore dott.ssa Giannattasio Rossana 320/7543686**

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali  
per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi della Comunità alloggio per gestanti e madri con figli a carico “Controvento” è stata redatta nel rispetto di quanto disposto dalla L.R. n. 19/2006 e dal relativo Regolamento Regionale di attuazione n. 4/2007 e s.m.i. ed al fine di garantire la trasparenza delle azioni di gestione del servizio. Essa dunque rappresenta lo strumento fondamentale di garanzia e tutela degli utenti, delle loro famiglie e degli enti ai quali fanno riferimento, nonché di informazione sulla tipologia e qualità del servizio.

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione, e che la Carta dei Servizi fa propri, sono:

**Eguaglianza:** i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

**Imparzialità:** tutti gli operatori sono tenuti a svolgere il loro lavoro in modo imparziale e obiettivo nei confronti di tutti gli utenti.

**Continuità:** garanzia di prestazione continuata nel corso dell’anno, alle stesse condizioni di efficacia ed efficienza.

**Partecipazione:** gli utenti devono poter verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l’osservanza delle norme di legge.

**Efficienza:** uso ottimale delle risorse umane ed economiche, al fine di evitare sprechi e disfunzioni.

**Efficacia:** capacità del servizio di soddisfare esigenze ed aspettative di utenti diretti e indiretti.

**Professionalità:** l’utente riceve un’assistenza qualificata ad opera di personale professionale e affidabile.

## **Art. 1- DENOMINAZIONE E FINALITA’ DELLA STRUTTURA**

COMUNITA’ ALLOGGIO PER GESTANTI E MADRI CON FIGLI A CARICO (art. 74 del R.R. n. 4/2007)  
“Controvento” gestita dalla Società Cooperativa Sociale a r. l. “Zorba” - sede legale ed amministrativa Terlizzi (BA) Viale Gramsci 46– sede operativa Terlizzi (BA) Via Curtatone n. 1.

La struttura si configura come una comunità residenziale a bassa intensità assistenziale, a carattere temporaneo o permanente, consistente in un nucleo di convivenza a dimensione familiare per gestanti e madri con figli a carico, prive di validi riferimenti familiari o per le quali si reputi opportuno l’allontanamento dal nucleo familiare e che necessitano di sostegno nel percorso di inserimento o reinserimento sociale.

La comunità “Controvento” si pone come obiettivo generale il sostegno e la cura degli ospiti e si prefigge di aiutare le mamme a recuperare o a potenziare la capacità genitoriale, di sostenere ed accompagnare la relazione mamma-bambino, sollecitandole al cambiamento personale, puntando al reinserimento nel campo lavorativo e sociale e privilegiando la ricostruzione familiare.

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

#### **Art. 2 - UTENZA**

La comunità “Controvento” si propone quale luogo di accoglienza temporanea per gestanti e madri con figli (sia italiane che straniere) in situazione di disagio psico-sociale, prive di validi riferimenti familiari o per le quali si reputa opportuno l’allontanamento dal nucleo familiare e che necessitano di assistenza, tutela e sostegno attraverso attività socio-psico-educative volte al reinserimento sociale e allo sviluppo dell’autonomia individuale, con particolare riferimento alla funzione genitoriale.

#### **Art. 3 – STANDARD STRUTTURALI E CAPACITA’ RICETTIVA**

La struttura è ubicata presso un appartamento dotato di sette vani di cui uno adibito a zona pranzo/soggiorno, uno adibito a cucina, quattro adibiti a camere da letto per le ospiti, e uno destinato all’ospitalità di emergenza, oltre due servizi igienici di cui uno accessibile ai portatori di handicap, un ampio terrazzo abitabile, un vano lavanderia e stenditoio, un vano destinato agli operatori con annessi servizi igienici. Inoltre i locali sono completamente accessibili ai portatori di handicap, sono dotati di impianto di riscaldamento a gas metano, di condizionatori d’aria, di una linea telefonica accessibile agli ospiti.

La struttura possiede i requisiti riguardanti l’agibilità, l’abitabilità e destinazione d’uso secondo la vigente normativa, e tutti gli impianti sono stati realizzati in conformità alle leggi in materia di sicurezza.

Nel rispetto del Regolamento Regionale n. 4/2007 e s.m.i e degli standard in esso previsti, la struttura consente di ospitare in regime residenziale un numero massimo di 4 ospiti adulte con i loro bambini, ove presenti più n. 1 ospite in emergenza.

#### **Art. 4 - PROCEDURE DI AMMISSIONE**

La segnalazione e l’inserimento avvengono a cura del Servizio Sociale territorialmente competente e/o su Provvedimento del Tribunale per i minorenni. Il Servizio Sociale competente formula una richiesta formale di ammissione che viene valutata e concordata con il coordinatore della struttura e con l’équipe interna al fine di accertare se la situazione del nucleo da accogliere può essere adeguatamente trattata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli ospiti.

Accertata la disponibilità e l'ammissibilità gli operatori procedono all'inserimento secondo quanto stabilito al *paragrafo 5.2 della PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ6 - NORMA UNI EN ISO 9001: 2015* di cui si riporta di seguito un estratto:

***(La Cooperativa ha elaborato il Mod. CON – 1 Carta dei Servizi Comunità Alloggio per Gestanti e Madri con Figli a***

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

**Carico “CONTROVENTO” (art. 74 del R.R. n. 4/2007) ed il Mod. CON 2 - Progetto Educativo Generale. I su indicati documenti sono rivolti ad ogni portatore d’interesse ed hanno la funzione di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati nella Comunità.**

**L’invio delle utenti nella comunità è disposto, con relativo provvedimento, su proposta del Servizio Sociale comunale.**

**Al momento dell’inserimento di ogni nucleo familiare nella Comunità Controvento vengono compilati:**

- l’Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi di legge;**
- la Liberatoria generica, in cui sono indicate le autorizzazioni per l’utilizzo delle riprese fotografiche e delle registrazioni audio-video;**
- il Mod. CON 3 - Autorizzazione alle uscite/visite di istruzione per autorizzare i minori a partecipare ad eventuali uscite e visite guidate;**
- il Mod. CON 4 - Scheda presentazione Nucleo familiare, in cui sono inserite le informazioni del nucleo familiare da accogliere e dell’educatrice di riferimento incaricata. La Cooperativa ha elaborato l’informativa per il trattamento dei dati personali conforme alla normativa vigente, che viene esibita alla madre in fase di accoglienza nella Comunità, al fine di acquisire il consenso al trattamento dei dati personali del nucleo familiare;**
- Mod. CON 5 - Patto con gli utenti del servizio, firmato per condivisione dall’ospite e la Legale Rappresentante della Cooperativa.**

**Successivamente l’educatrice incaricata si occupa dell’osservazione del nucleo familiare e compila l’apposita sezione del Mod. CON 6 - Progetto Educativo Nucleo Familiare, in cui sono inserite apposite griglie di valutazione.**

**Al termine del periodo di osservazione, viene elaborato il Progetto educativo del nucleo familiare accolto, tramite compilazione della Sez. 3 del Mod. CON 6 - Progetto Educativo Nucleo Familiare. Questo documento viene condiviso con l’Assistente Sociale, la Psicologa e la Coordinatrice del servizio.**

**Quotidianamente le educatrici compilano il Diario di bordo nel SW gestionale.**

**Per l’organizzazione degli incontri protetti la Coordinatrice del servizio provvede a condividere le regole di svolgimento degli stessi con i genitori partecipanti facendo firmare agli stessi il Mod. CON 7 - Incontri protetti spazio neutro.**

**In occasione degli incontri con le famiglie e gli assistenti sociali viene adoperato il Mod. CON 8 - Verbale incontro verifica con assistente sociale e famiglie. Durante gli incontri scolastici viene compilato il Mod. CON 9 - Verbale verifica incontri scolastici.**

**Periodicamente la Coordinatrice elabora le relazioni di monitoraggio.**

**Almeno una volta l’anno, la Coordinatrice del servizio somministra alle madri ospiti il Mod. CON 11 - Questionario di soddisfazione utente ed alle Assistenti Sociali il Mod. CON 10 - Questionario Soddisfazione Assistente Sociale, per monitorare il livello della qualità dei servizi erogati nella Comunità.**

**Le dimissioni del nucleo familiare sono disposte dall’ente affidante, normalmente d’intesa tra il servizio sociale dell’ente affidante, la Comunità educativa e, se necessario, l’Autorità giudiziaria, sentito la madre interessata.)**

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

A seguito della raccolta dei dati anagrafici e della comunicazione dell'avvenuto inserimento al Servizio Sociale incaricato ed eventualmente al Tribunale per i minorenni, si procede all'iscrizione nel registro degli ospiti ed apertura della "**cartella del nucleo**" costituita da:

- "cartella amministrativa";
- "cartella sanitaria" contenente tutta la documentazione che attiene all'ambito medico-sanitario;
- "cartella sociale-educativa" contenente tutta la documentazione relativa all'ammissione e quella concernente il lavoro educativo compiuto dalla comunità (osservazione, Progetto Educativo Individualizzato del Nucleo, evoluzione del nucleo e della situazione familiare e ambientale, verifiche del progetto educativo e sue variazioni).

Per il completamento della cartella personale ed al fine della definizione del **Progetto Educativo Individualizzato del Nucleo (P.E.I.N.)**, nella fase iniziale dell'accoglienza, il coordinatore della struttura promuove le iniziative necessarie per approfondire la conoscenza della situazione e delle risorse personali, sociali ed ambientali del nucleo, allo scopo di pervenire ad una valutazione accurata dei suoi bisogni e degli obiettivi da raggiungere.

Sulla base dell'osservazione iniziale viene stilato il Progetto Educativo Individualizzato del Nucleo (P.E.I.N.) finalizzato al raggiungimento degli obiettivi educativi e di sostegno alla diade madre-bambino, sociali e lavorativi.

Il progetto conterrà indicazioni per il recupero delle competenze genitoriali di base.

Il nucleo centrale del progetto educativo e dell'intervento riguarderà il reinserimento nel campo lavorativo e sociale, elementi fondamentali per il raggiungimento dell'autonomia personale e per la gestione e la ricostruzione familiare.

La cartella personale, poi, viene costantemente aggiornata dagli operatori che, a diverso titolo, seguono il nucleo.

Sulla base delle valutazioni effettuate caso per caso dall'equipe educativa e, nel rispetto degli obiettivi previsti dal P.E.I.N., ogni ospite può intrattenere rapporti con familiari e amici all'interno della struttura nelle ore pomeridiane, compatibilmente con gli orari della vita comunitaria, ferme restando le disposizioni vincolanti del Tribunale per i minorenni e del Servizio Sociale di riferimento.

Parimenti gli ospiti hanno diritto di godere di una sufficiente autonomia interna, compiere attività esterne e svolgere vita di relazione adeguate alla propria situazione personale e, nel caso dei minori, alla propria età.

Per tutti gli interventi strettamente sanitari (routinari) e per gli eventuali problemi urgenti si fa ricorso ai vari servizi della A.S.L. (medico di base, altri servizi).

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

#### **Art. 5 - DIMISSIONI**

La fase finale dell'intervento prevede le dimissioni del nucleo dalla struttura nel momento in cui gli

operatori che hanno predisposto il P.E.I.N., giudicando raggiunti gli obiettivi dello stesso, concordano che il nucleo ha raggiunto un livello di autonomia tale da permettere alla madre di gestire adeguatamente la relazione con i figli grazie alle rinnovate competenze genitoriali acquisite e di accedere ad una situazione abitativa e lavorativa stabile che le consenta un adeguato reinserimento sociale.

Gli operatori possono proporre le dimissioni del nucleo quando sopraggiungano condizioni che rendono inattuabile il progetto educativo concordato in rapporto alle capacità operative del servizio.

Nel caso di nuclei per i quali si ritiene non praticabile il rientro nel contesto di provenienza o l'accesso ad altra situazione stabile, può essere valutata la prosecuzione del progetto educativo attraverso un **"Percorso di Semi-autonomia"** (cfr ART. 8), previa intesa e rimodulazione del progetto con il Servizio Sociale competente.

#### **Art. 6 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'organizzazione della vita comunitaria tende ad essere il più possibile vicina ad un modello di tipo familiare, rispettosa dei ritmi, abitudini ed esigenze degli ospiti.

#### **ATTIVITA'**

Le attività principali sono:

- quelle relative all'area dei Bisogni Primari (Igiene personale, Alimentazione, Riposo, Cura della salute);
- Attività di studio (svolgimento dei compiti scolastici);
- Attività di lavoro (inserimento in progetti lavorativi)
- Attività di gestione del tempo libero (Attività ludiche, cinema, Visione programmi TV, ecc.);
- Attività di socializzazione (attività di gruppo, uscite, gite, vacanze, ecc.).

La comunità segue, dunque, i nuclei accolti nelle normali attività quotidiane.

Le attività specifiche che la Comunità Controvento gestisce al suo interno ed attraverso la rete dei servizi territoriali sono:

#### **ATTIVITA' DIRETTE ALLE MADRI**

- Sostegno e affiancamento nelle funzioni genitoriali.
- accompagnamento nella ricerca attiva di un posto di lavoro.
- Inserimento in progetti lavorativi tramite il collegamento con aziende del territorio.
- Reinserimento sociale.

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

- Sostegno psicologico.

#### ATTIVITA' DIRETTE AI MINORI

- Sostegno socio-psico-pedagogico
- Sostegno scolastico
- Attività sportive e ludico-ricreative del tempo libero, con il supporto delle strutture presenti sul territorio
- Attività e uscite in occasione delle vacanze estive

#### PERSONALE

La struttura si avvale di personale specializzato nel campo socio-educativo.

L'organico è costituito da:

- 5 educatori
- 1 coordinatore, individuato tra gli educatori
- 1 consulente psicologo-psicoterapeuta
- 1 consulente psicologo Supervisore
- 1 responsabile generale di Struttura

Il coordinatore, e gli educatori prestano servizio secondo turni, in modo da dare continuità agli interventi educativi.

Tutto l'organico si avvale di alcuni strumenti operativi che verranno impiegati per attivare i processi di valutazione e per creare un'organizzazione formalizzata:

- Cartella Personale Psico-Sociale e Sanitaria aggiornata di ogni ospite;
- Schede di registrazione quotidiana, delle attività svolte e dei comportamenti più significativi manifestati dalla madre e dai figli;
- Strumenti diagnostici e di raccolta di informazione standardizzate;
- Incontri settimanali di verifica dell'equipe della comunità;
- Incontri mensili di supervisione dell'equipe
- Incontri sistematici dell'equipe con i referenti istituzionali del territorio, per una valutazione in itinere dei percorsi individualizzati e di gruppo attivati;
- Formazione in itinere ed aggiornamenti degli educatori e dell'intera equipe;
- Colloqui individuali e di gruppo con la madre ed i minori (educatori, psicologo);
- Osservazione in itinere del nucleo da parte dell'intera equipe della Comunità.

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024

### **L'équipe educativa**

L'équipe educativa:

- esamina le richieste di ammissione di nuovi nuclei familiari tenendo conto di volta in volta degli equilibri all'interno della struttura;
- delinea le linee guida e individua percorsi differenziati per la progettazione individuale su ogni nucleo;
- progetta e verifica gli interventi educativi attraverso le riunioni settimanali;
- partecipa ad una supervisione con un professionista del settore, a cadenza mensile;
- si confronta con i servizi coinvolti nel progetto sul nucleo familiare;
- individua per ogni nucleo dei micro obiettivi e valuta il loro raggiungimento volti all'autonomia ed al potenziamento del rapporto madre bambino.

### **L'educatore**

L'educatore è una figura professionale che per preparazione e formazione fonda le sue attività sulla relazione e sul rapporto interpersonale.

Accoglie e sostiene il nucleo mamma-bambino durante l'intero percorso in comunità, dal momento dell'inserimento a quello delle dimissioni.

Interviene nell'ambito di un lavoro di rete tra Comunità, Servizi Sociali, Tribunale dei Minori, medici specialisti Neuropsichiatria, Mediatori culturali e Centri specializzati nel settore dell'immigrazione, Ser.T. e in generale tutti i soggetti coinvolti nel lavoro sul nucleo mamma-bambino.

In particolare l'educatore:

- osserva ciascun ospite della comunità, sia come soggetto a sé che come soggetto coinvolto nella relazione mamma-bambino, impegnandosi in una valutazione delle capacità genitoriali;
- attua dei piani di intervento sull'osservazione dell'ospite e sulle cause dei conflitti;
- definisce e provvede alla stesura del Progetto Educativo Individualizzato del Nucleo (PEIN);
- si occupa della stesura delle relazioni sul nucleo, da inviare ai Servizi Sociali;
- condivide con le ospiti la quotidianità accompagnandole individualmente nel loro percorso di vita e le aiuta a ristabilire delle regolari abitudini come, ad esempio, fare la spesa, cucinare, occuparsi dell'igiene personale, del bucato, della pulizia dell'ambiente in cui vivono e degli spazi in comune con le altre, regolare i ritmi naturali dei pasti, del riposo e dei giochi per i figli;
- si occupa dei minori nel caso in cui le madri siano impegnate nella loro attività scolastica, formativa, lavorativa e qualora non siano presenti in comunità per vari motivi;
- ricerca risorse disponibili attraverso un lavoro di rete finalizzato al raggiungimento degli obiettivi;

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

- monitora e media i rapporti tra le ospiti
- L'educatore si affianca alle ospiti e le accompagna ai fini di una completa autonomia, agevolandone le capacità di cambiamento

### **Il coordinatore**

Il coordinatore è una figura professionale che ha la responsabilità dell'operato dell'équipe educativa, di cui fa parte a tutti gli effetti.

Ha le stesse mansioni degli educatori e presta servizio rientrando nei turni di lavoro.

Il coordinatore inoltre:

- si occupa dell'organizzazione dei turni di lavoro e incarica gli educatori di espletare alcuni compiti;
- è referente del nucleo mamma-bambino ed interviene, pertanto, nella relazione con Servizi Sociali, Tribunale dei Minori ed istituzioni coinvolte nel caso;
- partecipa alla stesura delle relazioni inviate ai Servizi e le sottoscrive.

### **Il consulente psicologo-psicoterapeuta**

Il consulente psicologo-psicoterapeuta si occupa di gestire periodicamente uno spazio di ascolto riservato agli utenti, in particolare alle mamme e se necessario interviene nell'osservazione della diade madre-bambino.

Inoltre partecipa periodicamente alle riunioni di équipe.

### **Il Supervisore**

Gestisce uno spazio di supervisione dell'équipe finalizzato alla rilettura delle dinamiche interne al gruppo di lavoro e al sostegno diretto all'operatore che affronta nel quotidiano le difficoltà legate all'intervento professionale sull'utenza e al raggiungimento degli obiettivi di progetto.

### **Il responsabile generale di struttura**

E' una figura trasversale e di supporto, sostiene il coordinatore nell'espletamento delle sue funzioni, nella gestione dei rapporti con l'esterno e nel coordinamento dell'équipe di lavoro; inoltre, media i rapporti con la Direzione.

### **Art. 7 - TARIFFE E COMPARTICIPAZIONE**

La tariffa giornaliera per l'accoglienza del nucleo è fissata in Euro 88,00 (+ IVA 5%) per ciascun ospite adulto e in euro 100,00 (+ IVA 5%) per ciascun ospite minore ed è a carico dell'Ente inviante.

Tale tariffa è da intendersi comprensiva di tutte le spese di mantenimento ordinarie (vitto, abbigliamento, spese mediche ordinarie, farmaci di base, materiale didattico, beni personali, trasporti ecc.) nonché delle prestazioni

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

previste dalla presente Carta dei servizi relative alla presa in carico educativa e psico-sociale del caso. Essa potrà essere suscettibile di variazioni sulla base dell'indice ISTAT e delle particolari contingenze dettate dal caso affidato.

La tariffa viene corrisposta a partire dal giorno di accoglienza del nucleo e fino al giorno di dimissione ufficiale dalla comunità.

In caso di assenza del nucleo e/o di un suo componente dalla Comunità per ricoveri ospedalieri o allontanamento arbitrario la tariffa giornaliera sarà comunque corrisposta per intero.

In caso di assenza del nucleo e/o di un suo componente dalla Comunità per rientri in famiglia programmati e autorizzati dal Servizio inviante e/o da Tribunale per i Minorenni di durata superiore a n. 6 giorni la tariffa giornaliera sarà ridotta del 20% a partire dal 7° giorno di assenza.

#### **Art. 8 – PERCORSO DI “SEMI-AUTONOMIA”**

Nel caso di nuclei per i quali si ritiene non praticabile il rientro nel contesto di provenienza o l'accesso ad altra situazione stabile, può essere valutata la prosecuzione del progetto educativo attraverso un **“Percorso di Semi-autonomia”**, previa intesa e rimodulazione del progetto con il Servizio Sociale competente.

Tale progetto mira a rispondere all'esigenza di quelle madri che, avendo raggiunto un discreto livello di responsabilità e capacità di gestione autonoma dei propri figli, necessitano di un ulteriore supporto all'integrazione e reinserimento sociale e lavorativo, coniugando la dimensione dell'accoglienza con quella della facilitazione di un concreto percorso di autonomia. Esso prevede la collocazione in un piccolo appartamento in cui il nucleo può gestirsi autonomamente sotto la supervisione degli educatori della comunità in alcune ore diurne.

#### **Finalità:**

- Permettere l'acquisizione di responsabilità attraverso la gestione autonoma dei propri spazi, tempi e compiti sia rispetto al proprio sé sia rispetto alla funzione genitoriale
- Favorire il processo di svincolo emotivo e relazionale dalla comunità e dalle figure educative di riferimento facilitando il cambiamento ed il riconoscimento delle proprie risorse personali
- Incoraggiare la sperimentazione dell'autonomia abitativa imparando a coordinare i propri impegni e quelli dei propri figli con una completa cura di sé e della propria abitazione
- Offrire la possibilità di costruire un progetto di vita credibile, che tenga conto di una definizione accurata dei propri bisogni e di quelli dei figli e di avere la capacità di affinare sempre più le proprie risorse ai fini della ricostruzione familiare

#### **Obiettivi:**

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**

LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

- Fornire una sistemazione abitativa: vitto e alloggio
- Sostenere l’inserimento sociale e territoriale del nucleo
- Facilitare l’avviamento al lavoro della genitrice
- Sviluppare il processo di autonomia per la costruzione di un progetto di vita

**Metodologia:**

- Sistemazione abitativa in autonomia presso un piccolo appartamento messo a disposizione dalla Cooperativa
- supervisione di un educatore-tutor della comunità con presenze strutturate in alcune ore diurne
- elaborazione di un Progetto Educativo che definisca i tempi e gli obiettivi a breve e medio termine da verificare con cadenza trimestrale
- elaborazione, condivisione e sottoscrizione di un “Patto di Adesione” al progetto che ne stabilisce criteri e norme generali.

**Tariffe:**

La tariffa giornaliera per il percorso di semi-autonomia viene stabilita in Euro 68,00 pro-capite (+IVA 5%) e comprende:

- alloggio in un appartamento
- arredo e allestimento dell’appartamento
- vitto
- spese extra-vitto ordinarie (utenze, trasporti, spese mediche non specialistiche, abbigliamento, eventuali spese condominiali, manutenzione ordinaria, assicurazioni, ecc)
- presenza giornaliera strutturata dell’educatore-tutor
- raccordo e verifica costante con il Servizio Sociale.

Tale tariffa potrà essere oggetto di revisione e/o integrazione sulla base della specificità del caso e del progetto individuale concordato.

**Art. 10 - MODALITA’ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

La cooperativa Zorba e la Comunità Controvento possono essere contattate telefonicamente ai seguenti numeri:

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di “ZORBA” Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all’esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006

- 080/2042938 tel della sede Amministrativa Viale Roma 128 –Terlizzi (BA)
- 348/0564710 telefono del Legale Rappresentante Dott.ssa A.M. Ricciotti
- 080/5239263 telefono e fax della Comunità “Controvento”
- 320/7543686 telefono della Coordinatrice di comunità Dott.ssa R. Giannattasio

E' sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il responsabile e/o il coordinatore della comunità ai quali si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

#### **Art. 10 - MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA**

Fondamentale è la constatazione della soddisfazione dell'utente.

Lo strumento di indagine adottato è il **questionario di valutazione**, che sarà somministrato periodicamente agli utenti, la cui elaborazione dei dati permette di rilevare il livello di soddisfazione e di procedere, eventualmente, all'attuazione degli accorgimenti necessari per il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia.

#### **Art. 11 - RECLAMI**

La struttura garantisce ai Servizi invianti, a chi esercita la tutela legale sugli ospiti, nonché agli organismi accreditati, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso in forma scritta all'ufficio dei Servizi Sociali territoriali che predisporrà i controlli necessari

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale inviante con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica.

#### **Art. 12 - INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO**

Tutti i membri della Comunità, utenti e personale addetto, dovranno rispettare il Regolamento interno, redatto a cura del responsabile, previa presa visione e sottoscrizione.

#### **Art. 13 - GLI STANDARD DI QUALITÀ**

La Cooperativa Sociale ZORBA è in possesso della Certificazione Qualità rilasciata con il numero No. 3914572 con scadenza 23 maggio 2026 rilasciata da LL-C Ente Certificatore autorizzato. Codice di validità DE2D4336-A66

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che hanno raggiunto i Servizi offerti dalla Cooperativa Sociale ZORBA; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio. Il Sistema di Gestione per la Qualità utilizzato dalla Cooperativa Sociale ZORBA è impostato in conformità alle NORMA UNI EN ISO 9001: 2015 di cui l'ORGANIZZAZIONE si impegna a rispettare tutte le prescrizioni applicabili. Oltre alla norma sopra citata, la Cooperativa ZORBA rispetta tutte le altre disposizioni legislative applicabili al proprio settore.

Il Sistema di Gestione per la qualità è descritto nel Manuale e nei documenti di sistema e si riferisce a tutte le attività svolte dalla Cooperativa.

Tale sistema è applicato da tutti i dipendenti/collaboratori che, indipendentemente dal tipo di rapporto lavorativo, partecipano all'erogazione dei servizi della Cooperativa. Il sistema di gestione per la qualità è stabilito, documentato, attuato ed aggiornato attraverso il Manuale della Qualità, le procedure, la documentazione di Sistema ed in accordo con i requisiti delle norme di riferimento.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'ORGANIZZAZIONE è il seguente: *“Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a gestanti e madri con figli a carico in regime residenziale. Erogazione dei servizi socio-educativi rivolti a minori in regime temporaneo non residenziale. Erogazione dei servizi educativi e sociali per bambini di età compresa tra i 3 e 36 mesi – asilo nido”*

Altri elementi che concorrono a rappresentare gli standard di qualità dei servizi erogati riguardano:

- Presenza della Carta dei Servizi.
- Autorizzazioni al funzionamento delle strutture ai sensi della Legge Reg. n. 19/2006 e relativo Regolamento attuativo n. 4/2007 e s.m.i
- Esistenza di regolamenti interni ai servizi.
- Elaborazione di Progetti Educativi Individuali per gli utenti.
- Professionalità di tutti i dipendenti/collaboratori, che sono in possesso del titolo di studio richiesto.

Informazione resa a tutti i dipendenti/collaboratori e consegna della relativa documentazione circa la

- CARTA DEI SERVIZI, i REGOLAMENTI INTERNI, gli strumenti del SISTEMA DI GESTIONE per la QUALITA' e sulle NORME sulla PRIVACY e la SICUREZZA.

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il Servizio offerto dalla Comunità educativa; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio. Tali informazioni riguardano:

#### IL PERSONALE:

- Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto.
- Tutti gli operatori appena assunti sono affiancati per almeno un turno completo agli operatori con più esperienza.
- Tutti gli operatori ricevono la CARTA DEI SERVIZI della comunità e la documentazione sulle norme di sicurezza.
- Tutti gli operatori ricevono e sottoscrivono il regolamento.
- Gli educatori e la psicologa partecipano alle riunioni d'équipe periodiche.

#### IL PROCESSO EDUCATIVO:

- L'équipe valuta la situazione del nucleo e definisce il Progetto Educativo Individuale del Nucleo (PEIN)
- Il progetto e le sue eventuali variazioni vengono condivisi con il servizio inviante almeno una volta ogni sei mesi.
- Il progetto viene condiviso con il nucleo dopo il periodo di osservazione iniziale.
- Monitoraggio quotidiano del Diario Giornaliero della comunità da parte degli educatori.
- Verifica degli obiettivi stabiliti per il nucleo, anche con colloqui con il servizio inviante.
- Stesura periodica della relazione di aggiornamento secondo le disposizioni del servizio inviante.
- **Percorso Educativo:**

#### ATTIVITA' DIRETTE ALLE MADRI

- Sostegno e affiancamento nelle funzioni genitoriali
- Accompagnamento nella ricerca attiva di un posto di lavoro.
- Inserimento in progetti lavorativi tramite il collegamento con aziende del territorio.
- Reinserimento sociale
- Sostegno psicologico

#### ATTIVITA' DIRETTE AI MINORI

- Sostegno socio-psico-pedagogico
- Sostegno scolastico
- Attività sportive e ludico-ricreative del tempo libero, con il supporto delle strutture presenti sul territorio
- Attività e uscite in occasione delle vacanze estive

#### INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA:

- Esistenza di un regolamento della Comunità.
- Presenza della Carta dei Servizi.
- Progetto Educativo Individuale del Nucleo (PEIN).

#### ART. 14 - PRIVACY E SICUREZZA PRIVACY

La Cooperativa ZORBA opera nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs 30 giugno 2003, n. 196 come novellato dal d. lgs 10 agosto 2018, n. 101 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Ha predisposto apposito disciplinare e adottato misure idonee per il trattamento dei dati personali.

Tali dati vengono utilizzati esclusivamente per lo svolgimento dell'attività istituzionale della Cooperativa, ed in particolare:

- per fornire e organizzare i servizi di accoglienza svolti presso la Comunità.
- per la corrispondenza e per la rintracciabilità.
- per l'adempimento degli obblighi di legge.

I trattamenti dei dati saranno svolti dai soggetti incaricati dalla Cooperativa, in forma manuale/cartacea ed elettronica. I dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati al personale dei servizi sociali territoriali e/o gli organi della Giustizia Minorile con i quali la Cooperativa è in contatto per la gestione dei progetti che riguardano gli ospiti.

#### SICUREZZA

La cooperativa ha effettuato la valutazione dei rischi ai sensi del D.lgs 81/2008 ed ha individuato e fatto formare le figure previste dallo stesso D.lgs.

- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS);
- Addetto alla prevenzione incendi e gestione delle emergenze;
- Addetto al primo soccorso.



**ISO 9001**  
LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

**Art. 15 - VALIDITA'**

La presente Carta dei Servizi, avrà validità dalla data di effettivo funzionamento della struttura e potrà essere suscettibile di variazioni sulla base di possibili disposizioni regionali in merito, che saranno tempestivamente comunicate agli enti preposti.

**Cooperativa Sociale Zorba - Il legale rappresentante  
dott.ssa Anna Maria Ricciotti**

ALLEGATI:

ALL. 1 – REGOLAMENTO INTERNO

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006

## ALLEGATO 1

### REGOLAMENTO INTERNO Comunità' Alloggio Per Gestanti E Madri Con Figli A Carico "CONTROVENTO"

#### PREMESSA

Il presente **Regolamento** ha lo scopo di disciplinare la gestione generale della Comunità "Controvento" e la vita comunitaria di operatori, utenti e consulenti e forma parte integrante della Carta dei Servizi nonché del Regolamento Interno Generale della Cooperativa sociale Zorba.

Tutti i destinatari del presente regolamento sono tenuti ad osservarlo e farlo osservare.

#### AREA GENERALE

##### Art. 1 - PROCEDURE DI AMMISSIONE E GESTIONE DEI NUCLEI

La comunità "Controvento" si propone quale luogo di accoglienza temporanea per gestanti e madri con figli (sia italiane che straniere) in situazione di disagio psico-sociale, prive di validi riferimenti familiari o per le quali si reputa opportuno l'allontanamento dal nucleo familiare e che necessitano di assistenza, tutela e sostegno attraverso attività socio-psico-educative volte al reinserimento sociale e allo sviluppo dell'autonomia individuale, con particolare riferimento alla funzione genitoriale.

La segnalazione e l'inserimento avvengono a cura del Servizio Sociale territorialmente competente e/o su Provvedimento del Tribunale per i minorenni. Il Servizio Sociale competente formula una richiesta formale di ammissione che viene valutata e concordata con il coordinatore della struttura e con l'équipe interna al fine di accertare se la situazione del nucleo da accogliere può essere adeguatamente trattata dalla struttura e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli ospiti.

Accertata l'ammissibilità gli operatori procedono all'inserimento secondo quanto stabilito al *paragrafo 5.2 della PROCEDURA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PQ6 – NORMA UNI EN SO 9001:2008* di seguito riportato:

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006

*(La Cooperativa ha elaborato il **Mod. CON – 1 Carta dei Servizi Comunità Alloggio per Gestanti e Madri con Figli a Carico “CONTROVENTO” (art. 74 del R.R. n. 4/2007)** ed il **Mod. CON 2 - Progetto Educativo Generale**. I su indicati documenti sono rivolti ad ogni portatore d’interesse ed hanno la funzione di illustrare le caratteristiche dei servizi erogati nella Comunità.*

*L’invio delle utenti nella comunità è disposto, con relativo provvedimento, su proposta del Servizio Sociale comunale.*

*Al momento dell’inserimento di ogni nucleo familiare nella Comunità Controvento vengono compilati:*

- l’Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi di legge;*
- la Liberatoria generica, in cui sono indicate le autorizzazioni per l’utilizzo delle riprese fotografiche e delle registrazioni audio-video;*
- il **Mod. CON 3 - Autorizzazione alle uscite/visite di istruzione** per autorizzare i minori a partecipare ad eventuali uscite e visite guidate;*
- il **Mod. CON 4 - Scheda presentazione Nucleo familiare**, in cui sono inserite le informazioni del nucleo familiare da accogliere e dell’educatrice di riferimento incaricata. La Cooperativa ha elaborato l’informativa per il trattamento dei dati personali conforme alla normativa vigente, che viene esibita alla madre in fase di accoglienza nella Comunità, al fine di acquisire il consenso al trattamento dei dati personali del nucleo familiare;*
- **Mod. CON 5 - Patto con gli utenti del servizio**, firmato per condivisione dall’ospite e la Legale Rappresentante della Cooperativa.*

*Successivamente l’educatrice incaricata si occupa dell’osservazione del nucleo familiare e compila l’apposita sezione del **Mod. CON 6 - Progetto Educativo Nucleo Familiare**, in cui sono inserite apposite griglie di valutazione.*

*Al termine del periodo di osservazione, viene elaborato il Progetto educativo del nucleo familiare accolto, tramite compilazione della Sez. 3 del **Mod. CON 6 - Progetto Educativo Nucleo Familiare**. Questo documento viene condiviso con l’Assistente Sociale, la Psicologa e la Coordinatrice del servizio.*

*Quotidianamente le educatrici compilano il Diario di bordo nel SW gestionale.*

*Per l’organizzazione degli incontri protetti la Coordinatrice del servizio provvede a condividere le regole di svolgimento degli stessi con i genitori partecipanti facendo firmare agli stessi il **Mod. CON 7 - Incontri protetti spazio neutro**.*

*In occasione degli incontri con le famiglie e gli assistenti sociali viene adoperato il **Mod. CON 8 - Verbale incontro verifica con assistente sociale e famiglie**. Durante gli incontri scolastici viene compilato il **Mod. CON 9 - Verbale verifica incontri scolastici**.*

*Periodicamente la Coordinatrice elabora le relazioni di monitoraggio.*

*Almeno una volta l’anno, la Coordinatrice del servizio somministra alle madri ospiti il **Mod. CON 11 - Questionario di soddisfazione utente** ed alle Assistenti Sociali il **Mod. CON 10 - Questionario Soddisfazione Assistente Sociale**, per monitorare il livello della qualità dei servizi erogati nella Comunità.*

*Le dimissioni del nucleo familiare sono disposte dall’ente affidante, normalmente d’intesa tra il servizio sociale*

dell'ente affidante, la Comunità educativa e, se necessario, l'Autorità giudiziaria, sentito la madre interessata. Gli eventuali reclami vengono registrati dalla Coordinatrice utilizzando il **Mod. 8.2.1 RILEVAZIONE RECLAMI**, che viene prontamente recapitato al Responsabile Qualità.

**Documenti adoperati nella Comunità Controvento:**

CON 1 - Carta dei Servizi Comunità Alloggio per Gestanti e Madri con Figli a Carico "CONTROVENTO" (art. 74 del R.R. n. 4/2007)

CON 2 - Progetto Educativo Generale - Comunità Alloggio Controvento  
Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai sensi di legge  
Liberatoria generica

CON 3 - Autorizzazione alle uscite/visite di istruzione;

CON 4 - Scheda presentazione del Nucleo familiare

CON 5 - Patto con gli utenti del servizio

CON 6 - Progetto Educativo Nucleo Familiare

CON 7 - Incontri protetti spazio neutro

CON 8 – Verbale incontri famiglia e AS

CON 9 - Verbale incontri scolastici

Relazione Monitoraggio Controvento

CON 10 - Questionario Soddisfazione Assistente Sociale

CON 11 - Questionario Soddisfazione Utente

8.2.1 Rilevazione Reclami)

**AREA OPERATORI**

**Art. 2 ORGANIZZAZIONE INTERNA**

L'organizzazione della vita comunitaria è affidata all'Equipe educativa che, attraverso la presa in carico, la cura, l'accompagnamento alla crescita dei nuclei e l'organizzazione della vita della comunità, mettono in atto una pratica operativa ed intenzionale orientata all'esercizio di funzioni e azioni educative e di cura agite nella quotidianità, che non rappresenta un luogo neutro e asettico ma luogo centrato sull'ascolto empatico e sull'accompagnamento. Pertanto, ogni momento della giornata dovrà essere particolarmente curato e volto a promuovere un clima educativo familiare e sano utile a sostenere i nuclei nel percorso di cambiamento; saranno, dunque, valorizzati tutti i momenti e le attività della giornata in comunità, finalizzati a favorire la reciprocità ed il confronto tra le utenti e

tra queste ultime e gli operatori.

Tutti gli operatori sono tenuti a:

- attenersi al suddetto modello di **organizzazione interna**
- svolgere le loro mansioni impostando il proprio comportamento su criteri di responsabilità e rispetto degli utenti attenendosi alle disposizioni del coordinatore, alle decisioni condivise in équipe ed alle indicazioni contenute nel P.E.I.N.
- organizzare e controllare adeguatamente le attività quotidiane e gli impegni delle utenti e dei loro figli
- facilitare il raggiungimento dell'autonomia delle utenti soprattutto in riferimento alla funzione genitoriale e alle attività di gestione dei figli e di cura ed igiene della persona e della casa
- educare al rispetto ed alla cura degli spazi (personali e comunitari), delle cose e delle persone adottando essi stessi un comportamento consono al contesto e rispettoso degli ambienti e del materiale messo a loro disposizione
- accompagnare gli utenti presso le strutture sanitarie, altri enti, centri di attività o presso i familiari quando programmato e secondo le indicazioni del coordinatore.

All'interno dell'équipe educativa il coordinatore individua:

- un referente per gli APPROVVIGIONAMENTI che ha il compito di predisporre il menù alimentare mensile e di effettuare gli approvvigionamenti ordinari (generi alimentari, prodotti per l'igiene, materiale scolastico e didattico e, all'occorrenza, vestiario e biancheria)
- un referente per gli INTERVENTI SANITARI che ha il compito di individuare, gestire e monitorare gli interventi sanitari necessari da effettuare per ciascun ospite aggiornando di volta in volta la cartella sanitaria; egli ha inoltre il compito di inventariare ed approvvigionare il materiale igienico sanitario, i medicinali e controllare il contenuto della cassetta di pronto soccorso secondo le indicazioni del APS
- un referente per l'area SCUOLA/LAVORO/ATTIVITA' EXTRA-SCOLASTICHE che ha il compito di gestire i rapporti con la scuola, con i datori di lavoro e con le altre agenzie educative del territorio e di predisporre e promuovere le attività di socializzazione esterna degli utenti, curando la gestione della documentazione e delle relative pratiche da inserire nell'apposita cartella.

### **Art. 3 RIUNIONI E ALTRI STRUMENTI DI LAVORO**

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli incontri settimanali di verifica dell'équipe della comunità e ad attenersi alle decisioni condivise nel gruppo di lavoro per quanto attiene le indicazioni operative, l'organizzazione di comunità e le strategie educative da adottare nei confronti degli utenti.

Tutti gli operatori sono tenuti a partecipare agli incontri mensili/quindicinali di supervisione dell'équipe e ad eventuali momenti di Formazione in itinere ed aggiornamenti programmati.



**controvento**  
comunità alloggio



**ISO 9001**  
LL-C (Certification)

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

Tutti gli operatori sono tenuti alla compilazione, al termine di ogni turno lavorativo, del Diario di Bordo Giornaliero per all'annotazione dei fatti salienti avvenuti durante la giornata.

Tutti gli operatori sono tenuti all'aggiornamento del Registro Presenze e delle cartelle personali degli ospiti, secondo le indicazioni del Coordinatore.

#### **Art. 4 TURNAZIONI**

L'articolazione degli orari di lavoro deve rispondere alle esigenze funzionali della comunità ed è stabilita dalla direzione.

Il Coordinatore e gli educatori prestano servizio secondo turni, in modo da dare continuità agli interventi educativi.

Gli orari in entrata e in uscita devono essere sempre rispettati, seppure con la dovuta elasticità in caso di situazioni particolari che coinvolgano gli ospiti ed in ogni caso avendo cura di effettuare un adeguato passaggio di consegne ed informazioni al momento del cambio turno.

Entro il giorno 26 di ogni mese verranno resi noti a cura del Coordinatore i turni del mese successivo in modo da permettere agli operatori di prenderne visione. In caso di cambi che coinvolgano più operatori è necessario contattare tutti gli interessati e darne comunicazione al Coordinatore per verificarne la fattibilità.

Prima che si provveda alla stesura definitiva dei turni è altresì possibile evidenziare al Coordinatore alcune necessità personali che saranno prese in considerazione compatibilmente con la situazione organizzativa e nel rispetto delle prioritarie esigenze dei minori ospiti e degli altri operatori.

In caso di situazioni di emergenza, il Coordinatore comunica agli operatori le nuove turnazioni necessarie a fronteggiare tali necessità. È dovere di tutti gli operatori in questi casi, restare reperibili e pronti ad effettuare i turni necessari alla corretta gestione della comunità e degli utenti.

Ogni operatore ha diritto a 26 giorni di ferie all'anno: una parte sarà presa durante il periodo estivo compreso tra giugno e settembre, secondo un piano ferie preventivamente concordato all'interno del gruppo di lavoro; la restante parte utilizzabile nel corso dell'anno.

In ogni caso la fruizione delle ferie è condizionata dall'effettiva maturazione in base alla durata del rapporto di lavoro e le modalità ed i tempi di fruizione vanno definiti comunque con il Coordinatore e gli altri operatori al fine di evitare sovrapposizioni e la compromissione della corretta gestione del servizio.

**Controvento** comunità alloggio per gestanti e madri con figli  
di "ZORBA" Cooperativa Sociale

via Curtatone 1 – Terlizzi (Bari) Tel 080. 5239263 - 328.4794942

e-mail [controvento@zorbacooperativasociale.it](mailto:controvento@zorbacooperativasociale.it) – [pec@pec.zorbacooperativasociale.it](mailto:pec@pec.zorbacooperativasociale.it)

Iscritta al Registro Regionale delle Strutture e Servizi autorizzati all'esercizio di attività socio-assistenziali per adulti con problematiche sociali ai sensi della L.R. 19/2006

## AREA UTENTI

### Art. 5 PRESA IN CARICO

La prima forma di collaborazione richiesta alle ospiti è la condivisione partecipata del Progetto educativo formulato in accordo con i Servizi Sociali competenti e gli operatori.

Pertanto, al momento dell'accoglienza viene effettuato un "colloquio di presa in carico" in cui si condividono le fasi progettuali e le regole della comunità, preferibilmente alla presenza degli operatori dell'Ente inviante.

Al momento della presa in carico, ogni ospite deve sottoporsi obbligatoriamente insieme ai suoi figli ad un **controllo medico generale di routine**.

Inoltre, per una convivenza proficua e serena, devono essere rispettate le esigenze delle altre ospiti, dei loro figli, della Comunità e di quanti vi prestano servizio. E' perciò necessario:

- attenersi alle indicazioni degli operatori in merito alla organizzazione della vita di comunità
- mantenere la diretta responsabilità sulla gestione dei propri figli
- fare uso di un atteggiamento e di un linguaggio attenti e rispettosi
- avere cura della propria igiene personale e di quella dei propri bambini
- vestire decorosamente
- rispettare il divieto di fumo all'interno degli ambienti della comunità

### Art. 6 COLLABORAZIONE ALLA VITA DI COMUNITA'

La vita comune richiede il rispetto dei compiti affidati. Ciascun ospite deve collaborare per mantenere puliti, decorosi e vivibili gli ambienti della comunità, in particolare deve:

- avere cura della propria camera (arredamento, biancheria da letto, coperte) e della biancheria propria e dei propri figli;
- rifare il letto e riordinare la propria stanza nelle prime ore del mattino; la pulizia dei bagni è assolutamente importante, non va lasciato nulla di personale sulle mensole;
- nel riordinare luoghi (cucina, sala da pranzo con soggiorno/studio, guardaroba) e strumenti comuni (fornelli, frigorifero, televisore, lavastoviglie, lavatrice, ferro da stiro, stendibiancheria...) secondo appositi turni che verranno predisposti dagli educatori e concordati con le altre ospiti;
- evitare ogni sorta di spreco, soprattutto del cibo, dei detersivi, dell'acqua e della corrente elettrica.

La preparazione dei pasti per l'intera comunità è a carico dell'educatore in turno, eventualmente coadiuvato dalle ospiti.

La responsabilità sull'alimentazione dei bambini ed i relativi pasti sono a carico delle rispettive madri. Gli acquisti di generi alimentari sono disposti dall' Educatore incaricato.

L'assunzione di farmaci dipende dalla consulenza medico-infermieristica, pertanto non sono consentite somministrazioni "fai da te", in particolare ai minori. Per tutto quanto attiene l'ambito sanitario fare riferimento all'educatore incaricato.

#### **Art. 7 LAVORO-TEMPOLIBERO-USCITE**

Uno degli obiettivi principali per le mamme ospiti è l'inserimento lavorativo come mezzo di realizzazione personale e di autonomia; pertanto le ospiti dovranno accogliere positivamente il supporto degli operatori a questo scopo e collaborare responsabilmente per il buon fine dell'esperienza lavorativa.

Esse possono, inoltre usufruire delle risorse sul territorio riguardanti proposte educative, culturali, di animazione e di laboratorio per il tempo libero.

Le ospiti che hanno la possibilità di uscire autonomamente (in assenza di prescrizioni del Tribunale per i Minorenni) devono concordare tempi e modalità con la coordinatrice e con gli operatori e attenersi strettamente a quanto stabilito nel rispetto della vita di comunità e dei ritmi di vita dei propri bambini.

#### **Art. 8 ORARI**

I momenti di vita comunitaria sono importanti e ogni ospite deve partecipare ai pasti, alle riunioni, agli incontri, alle iniziative della comunità.

Il rispetto degli orari favorisce l'organizzazione. Per questo è importante mantenere nella Comunità un clima adatto all'età e agli impegni di chi vi abita (studio, lavoro e riposo). Sono appuntamenti strutturati:

- alle 13.30 pranzo
- ore 20.30 cena

L'orario del riposo deve conformarsi all'età e agli impegni:

**Mod. CON 1 – Ed. 2 Rev. 1 del 13/03/2024**

- ore 21.30 per i piccoli
- ore 23.00 silenzio per tutti.

Gli orari di visione della TV comune e la scelta dei programmi televisivi sono frutto di un accordo con gli operatori, in quanto è prioritaria la presenza dei minori.

#### **Art. 9 PATTO CON LE UTENTI**

Tutto quanto stabilito negli articoli precedenti, riguardanti l'AREA UTENTI, sarà oggetto di un patto con le utenti da discutere, condividere e sottoscrivere al momento dell'accoglienza.

#### **Art. 10 VALIDITA'**

Il presente Regolamento è parte integrante della Carta dei Servizi, ha la stessa validità e potrà essere suscettibile di eventuali modifiche che saranno tempestivamente comunicate agli Enti interessati, agli operatori e agli utenti.

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si fa riferimento alla Carta dei Servizi della struttura ed al Regolamento Interno Generale della Cooperativa nonché allo Statuto Sociale, alle delibere degli Organi Sociali, alle disposizioni di legge applicabili.

**Cooperativa Sociale Zorba - Il legale rappresentante**

*dott.ssa Anna Maria Ricciotti*

