



# LA FENICE

Società cooperativa - Impresa sociale

---

## Carta dei servizi

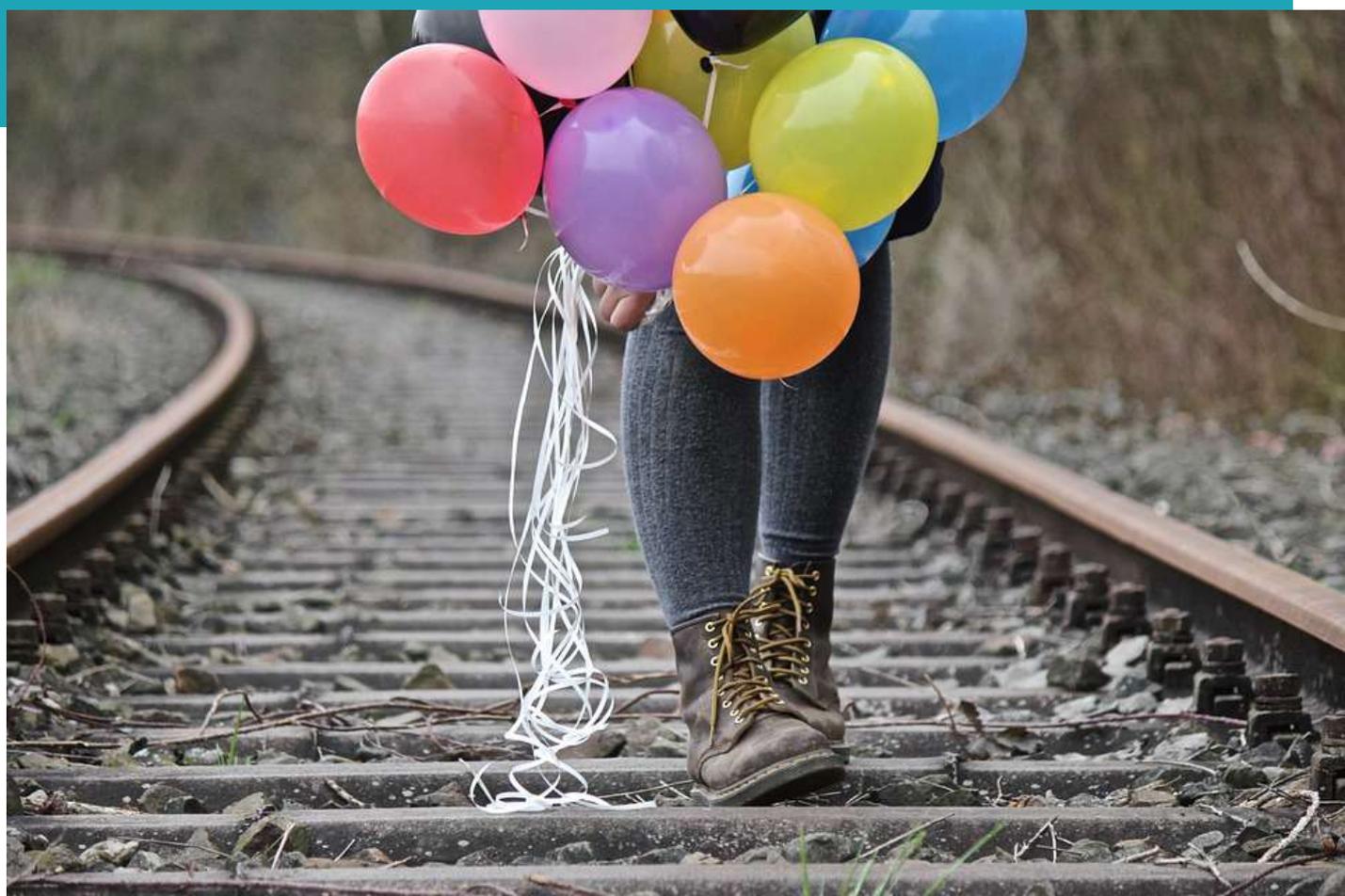
Comunità alloggio per  
madi con figli

Post fata **resurgo**



## INDICE

1. CHI SIAMO E COME OPERIAMO (pag. 4-6)
2. STRUTTURA (pag. 7-8)
3. DESTINATARI DELLA CASA ALLOGGIO MADRI CON FIGLI (pag. 8)
4. AMMISSIONE, ACCOGLIENZA, PROGETTO, DIMISSIONI (pag. 9-10)
5. PROGETTO EDUCATIVO NEL NUCLEO MAMMA BAMBINO (pag. 11-12)
6. RELAZIONI (pag. 12-13)
7. ORGANIZZAZIONE D'ÉQUIPE (pag. 13-16)
8. FORMAZIONE DEL PERSONALE (pag. 17)
9. SERVIZI PSICOLOGICI ED ÉQUIPE CLINICA (pag. 17-18)
10. TEMPI, ORARI E GIORNATA TIPO (pag. 19)
11. RAPPORTO CON IL TERRITORIO ED ATTIVITÀ ESTERNE (pag. 20)
12. CONTATTI (pag. 21)



La presente carta dei servizi ha come fonte di ispirazione primaria gli articoli 2 e 3 della costituzione italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36 della C. internazionale sui diritti del fanciullo.

La carta dei servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti prevista dall'articolo 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali.

## 1. CHI SIAMO E COME OPERIAMO

La Fenice Cooperativa Sociale O.N.L.U.S nasce nel 2020 dalla volontà di mettere a frutto una lunga esperienza maturata nel campo della solidarietà e dell'assistenza. Lavorare nel campo del sociale significa fondere le competenze e la disponibilità a instaurare rapporti umani per comprendere e affrontare le individualità e le problematiche delle persone con cui si entra in relazione.

Operiamo con mamme con figli, animati dalla voglia di offrire cura e supporto completo per ciascuna persona con cui entriamo in contatto. Ciò implica da un punto di vista professionale una grande flessibilità operativa, che si traduce nella ricerca degli strumenti adatti all'aiuto di coloro che accogliamo.

I principi che fondano la nostra comunità sono quelli di promuovere la crescita degli individui, curare, contenere ed educare.

### UGUAGLIANZA

Tutti i servizi erogati si basano sul "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

### IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

La Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

## DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa s'impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

## PARTECIPAZIONE

La Cooperativa, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei cittadini, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. La persona fruitrice del servizio ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano, può presentare reclami o istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

## CONTINUITÀ

Il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali. La Cooperativa s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche e migliorare al tempo stesso la qualità dell'intervento.

## ONESTÀ

Il personale è tenuto a rispettare con diligenza le leggi vigenti, i regolamenti della Cooperativa ed i principi ispiratori della Carta dei Servizi, ad assumere nei diversi contesti un comportamento moralmente integro e a non attribuire, nello svolgimento del proprio lavoro, vantaggi illeciti in cambio di regalie.

## DIRITTO ALLA *PRIVACY*

I dati personali e le immagini dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti sono tutelati dalla legge sulla *privacy*. Foto e filmati potranno essere, previa autorizzazione dei genitori, utilizzati esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

## PROFESSIONALITÀ

L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

## APPREZZAMENTI

La Cooperativa ascolta e prende sempre in considerazione le critiche, i consigli ed i reclami provenienti dagli utenti, dai loro familiari, dai Servizi Sociali di competenza, dalle Associazioni di tutela e da ogni altro Ente e Servizio coinvolto nella presa in carico dell'utenza.

## 2. STRUTTURA

La Cooperativa Sociale “La Fenice” gestisce 1 struttura residenziale, aperte 24 ore al giorno, 365 giorni l’anno.



### La Fenice

Casa Alloggio per madri con figli a carico

Può accogliere fino a 6 nuclei familiari (madri e figli). Si trova a 1 km dal centro di Urbino, in una zona facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

È disposta su due piani: esternamente ha un giardino, mentre al suo interno conta 6 camere e 4 bagni, un ampio ambiente, che include il salone con la tv e la sala da pranzo, dove gli ospiti possono trascorrere tempo insieme, un vano lavanderia e la cucina.

La struttura accoglie nuclei di mamme (sia italiane che straniere) e bambini provenienti dal territorio cittadino e non, inviati dai Servizi Sociali (con o senza provvedimento del Tribunale dei Minori), che si trovano in stato di disagio e che hanno bisogno di assistenza, tutela e sostegno.

In particolare si ospitano nuclei di madri con figli che sono stati allontanati dalla famiglia con Provvedimenti emanati dal Tribunale dei Minori, inserimenti d’urgenza in attesa di un Provvedimento del Tribunale, eventuali inserimenti in situazione di emergenza su richiesta dei Servizi Sociali.

### 3. DESTINATARI DELLA CASA ALLOGGIO MADRI CON FIGLI

- Madri italiane e straniere con bambini, provenienti da situazioni di disagio senza validi supporti;
- madri italiane e straniere con minori allontanati dalla famiglia con decreti da parte del Tribunale dei Minorenni;
- madri italiane e straniere con bambini, inseriti d'urgenza in attesa di Provvedimento del Tribunale;
- madri italiane e straniere con bambini, provenienti da situazioni familiari insostenibili;
- madri italiane e straniere con bambini, che necessitano di sostegno nel percorso di re-inserimento sociale in quanto ammesse alla misura di detenzione domiciliare.

## 4. AMMISSIONE, ACCOGLIENZA, PROGETTO, DIMISSIONI

### AMMISSIONE

La comunità può accogliere tutti coloro che vengono inviati tramite il Servizio Pubblico Territoriale, ma non può ospitare soggetti che si presentano volontariamente senza alcun tipo di protocollo di invio. Dopo le opportune valutazioni, che includono la presentazione del caso da parte dei Servizi Sociali ed il raggiungimento di un accordo con gli stessi su un'ipotesi di progetto (ad eccezione degli inserimenti in pronta accoglienza), viene fissata la data di inserimento in accordo con il Servizio di competenza.

### ACCOGLIENZA

Quando l'ospite farà il suo primo ingresso nella Comunità avrà modo di relazionarsi con il responsabile, il coordinatore e gli educatori i quali, dopo avergli mostrato la struttura e fatto consegnare gli oggetti personali (denaro, cellulare, apparecchiature varie, etc.), gli spiegheranno il regolamento interno, che dovrà essere firmato per accettazione.

Infine la Comunità fornirà all'ospite l'accesso ai servizi psicologici dedicati all'utenza.

Il periodo di accoglienza è considerato di fondamentale importanza per favorire un buon adattamento al contesto comunitario e per tale ragione viene curato con particolare attenzione.

## PROGETTO

Dopo un primo periodo di valutazione delle risorse e dei limiti dell'utente, comincia la fase di stesura del progetto educativo individualizzato. Il progetto viene definito in collaborazione con l'ospite ed i Servizi invianti, tenendo conto anche di eventuali indicazioni derivanti dai Tribunali, nonché delle risorse offerte dal territorio. La sua attuazione costituisce la fase centrale (e la più durevole) della permanenza dell'utente in struttura. Per tale ragione viene sottoposta ad un monitoraggio costante, con verifiche periodiche strutturate volte a valutare l'andamento del progetto stesso, in termini di conseguimento degli obiettivi prefissati, e a considerare l'opportunità di una sua ridefinizione.

## DIMISSIONI

Le dimissioni costituiscono una fase molto delicata del percorso in Comunità. Possono coincidere con il reinserimento in società, il trasferimento in altra struttura residenziale, il ritorno (volontario o forzato) nel paese d'origine e possono essere programmate o forzate.

**Dimissioni programmate.** Vengono effettuate in base a un principio di fine percorso, che permetta di prestare molta attenzione e cura al reinserimento sociale e/o familiare dell'utente. Le modalità variano di caso in caso. *L'emancipazione del nucleo familiare (madre-figlio/a/i):* la madre viene sostenuta nel suo progetto di costruzione di un nucleo familiare autonomo attraverso la ricerca del lavoro, di un'abitazione dignitosa ed il sostegno alla genitorialità, con particolare attenzione alle problematiche inerenti "la doppia presenza".

## 5. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO DEL NUCLEO MAMMA BAMBINO

Attraverso il Progetto Educativo Individualizzato del Nucleo si valutano i bisogni e gli obiettivi del nucleo mamma-bambino, in collaborazione con il servizio inviante.

Per la madre gli obiettivi riguardano le seguenti aree:

- competenze genitoriali;
- gestione della casa;
- gestione della quotidianità;
- percorso formativo;
- inserimento lavorativo.

Per il minore gli obiettivi riguardano le seguenti aree:

- il rapporto con la madre;
- l'autonomia;
- il rapporto con se stesso e con gli altri;
- il comportamento nelle varie attività.



Ogni tre mesi si procede con l'aggiornamento del Progetto Educativo del Nucleo. Tale aggiornamento viene condiviso dagli educatori con la mamma in un colloquio dedicato. L'operatore legge alla mamma le osservazioni riportate e vengono verificati gli obiettivi esplicitati nel P.E.I.N. o nel precedente aggiornamento. Dopo un'analisi critica sul raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, ci si occupa della definizione dei nuovi obiettivi, attraverso una valutazione condivisa delle risorse necessarie, dei vincoli ambientali, dei limiti personali e dei tempi di attuazione degli stessi.

## 6. RELAZIONI

La struttura comunica periodicamente ai Servizi Sociali, attraverso l'invio di una relazione educativa, l'andamento del percorso dell'ospite, in ogni suo ambito di vita: i primi giorni dopo l'inserimento, i rapporti mamma-bambino, lo stato di salute, il comportamento generale, la relazione con gli educatori e con il personale della struttura, le relazioni con l'esterno, l'organizzazione degli spazi e del tempo, l'andamento delle attività scolastico-formative, lavorative, ludiche, artistiche, sportive, i rapporti con i familiari, etc.

Qualora se ne ravveda la necessità o dietro richiesta dei Servizi Sociali, l'*équipe* clinica provvede a stilare relazioni specialistiche sullo stato psicologico dell'utente, con particolare riferimento alle seguenti aree diagnostiche:

- valutazione del profilo di personalità;
- valutazione di disturbi del comportamento;
- valutazione di disturbi specifici dell'apprendimento.

Nel caso sia necessaria una valutazione neuropsichiatrica la Cooperativa provvede all'effettuazione della stessa tramite il Servizio Sanitario Nazionale.

## 7. ORGANIZZAZIONE D'ÉQUIPE

Le *équipe* delle strutture sono costituite dalle seguenti figure professionali:

Responsabile  
Supervisore  
Coordinatore  
Psicoterapeuta  
Educatore  
OSS  
Volontario  
Tirocinante

### RESPONSABILE

Il responsabile di struttura ha la funzione di raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari e di adempimento degli obblighi previsti dalla l. 184/83 e successive modificazioni e adempimenti regionali collegati.

### SUPERVISORE

Il supervisore si occupa del coordinamento e della supervisione dell'*équipe* clinica, della supervisione dell'*équipe* educativa, e di ogni altra azione rivolta a monitorare e favorire il benessere psicologico degli utenti.

## COORDINATORE

Il coordinatore è una figura professionale che ha la responsabilità dell'operato dell'*équipe* educativa, di cui fa parte a tutti gli effetti. Si occupa dell'organizzazione dei turni di lavoro e incarica gli educatori di espletare alcuni compiti. Collabora ad indirizzare i volontari nella loro relazione con gli ospiti. Interviene nella relazione con i Servizi Sociali, il Tribunale dei Minori e le istituzioni coinvolte nel caso. Partecipa alla stesura delle relazioni inviate ai Servizi e le sottoscrive.

## PSICOTERAPEUTA

Lo psicoterapeuta esterno si occupa di fornire uno spazio di ascolto, sostegno e crescita personale agli utenti della struttura. È inoltre disponibile, dietro richiesta, a svolgere colloqui psicologici con il personale, come spazio di supervisione individuale e/o di prevenzione del Burnout lavorativo.

## EDUCATORE

L'educatore è la figura professionale deputata, per preparazione e formazione specifica, alla relazione e al rapporto interpersonale con l'utenza.

Nella Casa Alloggio per madri con figli a carico l'educatore, al fine di favorire l'acquisizione da parte delle mamme della gestione autonoma del nucleo familiare, presta particolare attenzione alle seguenti aree di intervento:

- *capacità genitoriali*: la mamma viene sostenuta nell'educazione dei figli attraverso un aiuto rivolto al riconoscimento dei bisogni primari, all'acquisizione di modalità adeguate di preparazione e somministrazione dei pasti, al rispetto dei ritmi sonno/veglia, etc.;

- *cura della propria persona*: ogni mamma viene sollecitata alla consapevolezza e aiutata a rivalutare se stessa come persona che possiede delle risorse, ad accettare e superare le frustrazioni e progettare il proprio cambiamento intenzionale, stabilendo di comune accordo (educatore/mamma) i piani di sostegno, che vengono concretizzati in un Progetto Educativo Individualizzato per il Nucleo, che la donna sottoscrive;
- *cura dello stato di salute psico-fisica*: ogni mamma viene aiutata nella cura dello stato di salute proprio e di quello del proprio figlio, controllando e curando eventuali problemi sanitari;
- *formazione*: si sostengono le ospiti affinché possano completare il percorso scolastico, seguire corsi professionali e/o trovare un'occupazione lavorativa (anche attraverso la ricerca di borse-lavoro).



## OSS

L'operatore socio-sanitario (O.s.s.) si occupa principalmente del governo degli spazi comuni e affianca gli educatori nella gestione della quotidianità. Organizza in modo funzionale la dispensa e seleziona gli arrivi di altri prodotti (giocattoli, vestiario, cancelleria, etc.), partecipa alla vita della comunità assolvendo, in modo non esclusivo, alle mansioni di pulizia, lavanderia, stireria e cucina.

## VOLONTARIO

I volontari mettono a disposizione regolarmente parte del loro tempo diventando un valido aiuto per gli operatori della comunità. Essi agiscono ed intervengono in accordo con l'*équipe* educativa. Non si sostituiscono mai agli educatori, ma li affiancano. Sono frequenti i momenti di scambio e di confronto fra operatori e volontari, per sfruttare al meglio le risorse messe a disposizione da queste persone.

## TIROCINANTE

I tirocinanti universitari svolgono progetti di tirocinio concordati con il *tutor* interno (generalmente uno psicologo) e approvati dal *tutor* didattico dell'Università. Affiancano gli educatori nella quotidianità della vita comunitaria e imparano a svolgere il lavoro di relazione con gli utenti. Al termine del tirocinio il *tutor* è tenuto a valutarne l'operato, compilando le schede del tirocinio.

## 8. FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione dell'*équipe* educativa risponde ai requisiti previsti dalla normativa vigente. La comunità si fa parte attiva per mantenere il proprio staff aggiornato, organizzando incontri e giornate dedicate a corsi di formazione e di aggiornamento, i quali permettono di essere sempre pronti ed informati, incrementando il *know-how* professionale. Il personale che opera all'interno delle nostre strutture è altamente specializzato e partecipa individualmente a corsi di approfondimento e studio di alta formazione (psicologi e psicoterapeuti).

Inoltre vengono regolarmente effettuati corsi di aggiornamento per la sicurezza.

La Cooperativa e Impresa Sociale "La Fenice", attraverso un'*équipe* di psicologi professionisti specializzati in diverse aree di intervento, offre servizi di sostegno psicologico alla persona dedicati sia all'utenza che al personale.



## 9. SERVIZI PSICOLOGICI ED *ÉQUIPE* CLINICA

### **Servizi psicologici dedicati all'utenza:**

- sostegno psicologico individuale (*minori inseriti in struttura; madri inserite in struttura*);
- percorsi di crescita personale in gruppo (*madri inserite in struttura*);
- valutazione psicodiagnostica (*minori inseriti in struttura, madri inserite in struttura*);
- colloqui di sostegno alla genitorialità (*madri inserite in struttura*);
- colloqui di terapia familiare (*genitori e figli minori inseriti in struttura*).

### **Servizi psicologici dedicati al personale:**

- supervisione dell'*équipe* a cadenza bisettimanale (*permanente*);
- supervisione individuale (*a richiesta o al bisogno*);
- colloqui di sostegno psicologico e di prevenzione della Sindrome da Burnout (*a richiesta o al bisogno*);
- colloqui motivazionali e di selezione del personale (*a richiesta o al bisogno*);
- tutoraggio e supervisione dei tirocinanti (*obbligatoria*);
- tutoraggio e supervisione dei volontari (*obbligatoria*).

## 9. TEMPI, ORARI E GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e la pianificazione delle attività quotidiane sono basate sul rispetto dei tempi e degli orari della seguente giornata tipo:

- 07.00-08.00: sveglia e colazione; riassetto della propria stanza; preparazione e accompagnamento a scuola o in strutture esterne per attività lavorative e di tirocinio (o preparazione per attività interne);
- 13:30-14:30: rientro in struttura, svolgimento del pranzo e collaborazione al riassetto;
- 14:30-16:00: tempo dedicato al riposo (attività libere, ludiche, televisione, etc.);
- 16:00-16:30: merenda;
- 16:30–19:00: attività pomeridiane (studio, uscite organizzate, commissioni, laboratori e attività esterne, etc.);
- 19.30-21.00: rientro in struttura, svolgimento della cena e collaborazione al riassetto, discussione sull'andamento della giornata conclusa e sulla programmazione di quella successiva;
- 21.00-23.00: attività ricreative, ludiche o visione di film;
- 23:00: ritiro in camera e riposo notturno.

## 10. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E ATTIVITÀ ESTERNE

La Cooperativa intrattiene una fitta rete di rapporti con il territorio cittadino per aiutare gli ospiti ad inserirsi nel tessuto sociale, mettendo in pratica azioni concrete per costruire nuove relazioni ed usufruire al meglio delle risorse del territorio. L'elenco di istituti, enti ed associazioni con i quali la Cooperativa è in contatto si amplia di giorno in giorno. Allo stato attuale include:

- gli istituti scolastici: scuole per l'infanzia, scuole primarie di primo e secondo grado, istituti superiori e professionali;
- i Centro per l'Impiego, l'Orientamento e la Formazione;
- i centri ludici e di aggregazione;
- i centri per l'attività sportiva;
- i centri per le attività culturali;
- gli stabilimenti ludico-ricreativi: piscine all'aperto, stabilimenti balneari, parchi giochi all'aperto, etc.

La Cooperativa ha stabilito con ciascuno di questi istituti, enti e associazioni un rapporto di collaborazione stretta e continuativa, basata sulla disponibilità al dialogo e sulla correttezza dei rapporti. Ciò facilita l'inserimento degli utenti nei contesti socio-culturali all'interno dei quali vengono svolte le attività formative, ludiche e ricreative.

## 11. CONTATTI

Presidente e Responsabile: dott. Renzo Rovinelli

Tel: 328.17.70.271

Email: [info@lafeniceimpresasociale.it](mailto:info@lafeniceimpresasociale.it)

Pec: [lafeniceimpresasociale@pec.it](mailto:lafeniceimpresasociale@pec.it)

Sito web: [www.lafeniceimpresasociale.it](http://www.lafeniceimpresasociale.it)



*Per arrivare all'alba non c'è altra via che la notte.*

(Kahill Gibran)



# LA FENICE

Società cooperativa - Impresa sociale

---

61029 Urbino (PU)

C.F. e P. IVA 02719530418

[www.lafeniceimpresasociale.it](http://www.lafeniceimpresasociale.it)

[info@lafeniceimpresasociale.it](mailto:info@lafeniceimpresasociale.it)