

A stylized logo featuring a hand in orange and a leaf in green, both curved into a circular shape.

**COMUNITA' EDUCATIVA
MAMMA BAMBINO
“GOMITOLO”**

- Adria -

CARTA DEI SERVIZI

peterpan
GROUP

*“All’inizio, eri gomitolo come me...
anzi, eri proprio dentro di me.
E un giorno sei diventato filo,
ma io sono rimasta gomitolo per te.”*
A. Pellai

INDICE	Pag.
1. INFORMAZIONI GENERALI	4
1.1 Ente erogatore	4
1.2 Mission	4
1.3 Il Codice etico	4
1.4 Analisi dei bisogni	5
1.5 Storia e posizione geografica	5
2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
2.1 Utenza e capacità ricettiva	6
2.2 Obiettivo generale	6
2.3 Obiettivi specifici	6
2.4 Apertura e orari	6
2.5 La presa in carico	6
2.6 Accoglienza	7
2.7 Le dimissioni	7
3. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	8
3.1 Risorse strutturali	8
3.2 Risorse Umane	10
3.3 Risorse Metodologiche ed educative	11
4. ALTRE PRESTAZIONI	15
5. COSTI E RETTE	15



Rev. 0 del 15.05.2025 – prossima revisione entro il 29.04.2030

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 ENTE EROGATORE

La Cooperativa Sociale ONLUS Peter Pan è nata nel 2001 con l'obiettivo di proporre servizi sociosanitari, assistenziali ed educativi rivolti ai minori, alle famiglie, agli adulti e agli anziani. Ha sempre operato per proporre e produrre sul territorio polesano Servizi volti al benessere della comunità, offrire servizi a favore dei minori, adulti ed anziani qualitativamente buoni e sostenuti dalle più recenti teorie pedagogiche e rispondenti alle esigenze del territorio.

Nel 2022 si attua la fusione per incorporazione con la Cooperativa Sociale Attivamente, da cui nasce Peter Pan Group. L'obiettivo è un welfare sociale più forte che percorra tutto il territorio polesano. Crede e opera in ottica di rete con gli Enti Pubblici e Privati che a vario titolo operano nel territorio provinciale, nonché regionale e nazionale.

Co-costruire e collaborare è per noi lo strumento principe dell'operare sociale.

Peter Pan Group è in possesso di certificazione di Qualità ISO 9001:2015, svolge le sue attività nel rispetto del GDPR sulla privacy e adottando il Sistema di Gestione UNI PdR 125:2022.

“La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo. Ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini attraverso la gestione de servizi sociosanitari, assistenziali ed educativi”. (statuto della Cooperativa).

Le aree di intervento sono:

- Area infanzia
- Area minori
- Area disabilità
- Area socio-assistenziale
- Area prevenzione alla violenza di genere
- Area turismo sociale e cultura

1.2 MISSION

L'oggetto statutario di Peter Pan Group è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali. La Cooperativa persegue le proprie finalità statutarie attraverso il coordinamento delle risorse fisiche, materiali e morali delle socie, dei soci e di chiunque partecipi all'attività e alla gestione della Cooperativa.

È missione della Cooperativa essere presente sul territorio per produrre benessere sociale ed economico a favore della collettività con particolare attenzione alle proprie socie e ai propri soci. Un ulteriore impegno è quello di favorire l'integrazione territoriale tramite una rete di relazioni, forme di collaborazione con altre cooperative, associazioni e altre realtà del territorio.

1.3 IL CODICE ETICO

Nel 2023 Peter Pan Group si è dotata del Codice Etico, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Scegliere di adottare un codice di comportamento significa mettere al centro dell'agire regole chiare, procedure, valori in cui tutti i destinatari possano riconoscersi, ma vuol dire anche avviare un processo che vede tutti gli attori in continuo dialogo, in cui ciascuno si senta davvero responsabile davanti agli altri. I principi e le disposizioni del codice etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro.

1.4 ANALISI DEI BISOGNI

Ogni bambino e ogni bambina per crescere ha bisogno di una figura adulta che gli dia sicurezza e che lo/la accompagni ad inserirsi nella realtà sociale, che lo/la accompagni lungo tutte le tappe della sua crescita, aiutandolo/a nella ricerca e scoperta di senso. Il tutto si rende possibile a nostro avviso se è custodito, scoperto e valorizzato il legame affettivo che sussiste tra mamma e figlio/a.

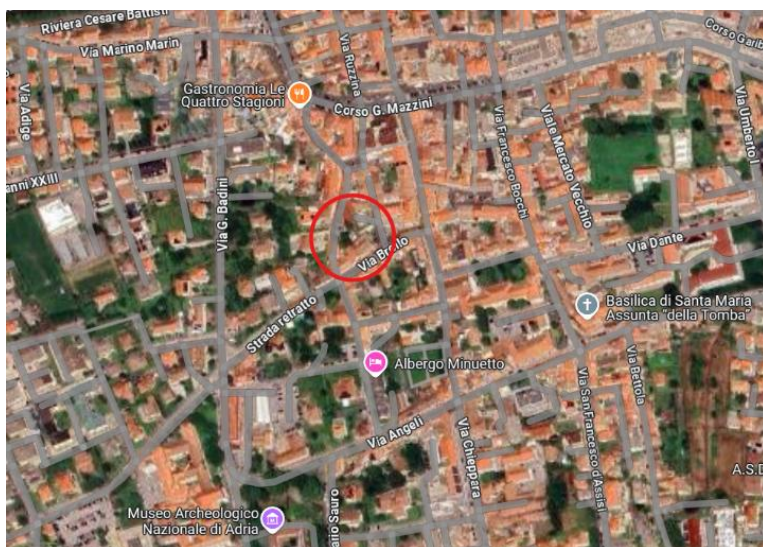
Elemento cardine del nostro progetto è sicuramente **l'accoglienza**, vissuta nell'assenza di giudizio e di gratuità al servizio, mediante il quale si auspica un percorso che porti la mamma e il/la suo/a bambino/a verso una crescente affettività e all'inserimento nell'ambiente sociale e una consapevole autonomia.

In questo percorso, sicuramente non facile, la diade sarà aiutata e sostenuta attraverso la messa a punto di un progetto individualizzato che tenga conto delle peculiarità sia della mamma sia del/la bambino/a, in modo da poterli orientare verso una crescente autonomia.

È importante ricreare un ambiente familiare, dove la diade possa sperimentare tutte quelle dinamiche relazionali che rafforzino il legame mamma-bambino.

5

1.5 STORIA E POSIZIONE GEOGRAFICA



La Comunità Educativa Mamma Bambino "Gomitolo" è situata in via Burbera n.25 ad Adria (RO). La struttura è un'ex Scuola dell'Infanzia di proprietà delle Suore Serve di Maria Riparatrici chiusa nel 2022.

Storicamente, dal 1912, gli spazi erano stati progettati dalla Madre Fondatrice della congregazione, Venerabile Maria Elisa Andreoli, per rispondere ai bisogni di educazione dei piccoli e dei giovani, degli orfani e degli abbandonati, verso le giovani con scuole di lavoro e formazione cristiana; per l'accoglienza di studenti e di

ragazze madri, nelle scuole materne, nelle catechesi, nel servizio infermieristico a domicilio e negli ospedali.

Ad oggi, la struttura è stata oggetto di ristrutturazione per adibire gli spazi a Comunità Mamma Bambino, rispondente ai requisiti di legge.

È collocata in pieno centro storico di Adria, è possibile raggiungere i servizi, l'ospedale, la rete di trasporti e le piazze in pochi minuti a piedi. Il territorio circostante offre diversi servizi: scuole di zona, presidi sanitari, associazioni di volontariato e sportive, oratori e centri ludico-aggregativi. Questa caratteristica facilita la realizzazione di progetti di autonomia e di integrazione sociale dei nuclei inseriti.

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

2.1 Utenza e capacità ricettiva

La comunità accoglie temporaneamente fino a **6 nuclei mamma-bambino/a e/o donne in gravidanza** la cui capacità genitoriale risulta in fase di valutazione, in situazione di fragilità e disagio socio-ambientale.

L'età dei/lle minori accolti/e è 0-17.

6

2.2 Obiettivo generale

La comunità educativa si propone di **orientare all'autonomia e al rafforzamento dei legami** personali, ma si vuole configurare innanzitutto come luogo per prevenire l'abbandono. I percorsi mirano all'autonomia personale della donna e della coppia madre-bambino attraverso l'acquisizione della consapevolezza del ruolo materno e l'educazione sul piano morale e psicoaffettivo delle persone accolte, in collaborazione con i Servizi invianti.

2.3 Obiettivi specifici

Attraverso il lavoro di rete formale -Servizi Sociali, Sanitari e Scolastici- e informale -associazioni, scout, servizi territoriali sportivi/culturali, volontariato- e l'attuazione di un progetto individuale, la comunità si propone di:

- Favorire il benessere della mamma e dei/lle bambini/e
- Garantire ospitalità, protezione, cura dei bisogni – primari e materiali - del nucleo ospitato
- Favorire lo sviluppo ed il rafforzamento della relazione mamma – bambino
- Supportare l'autostima e l'autodeterminazione
- Stimolare la socializzazione e l'integrazione nel territorio
- Incoraggiare all'autonomia nelle capacità genitoriali e professionali

2.4 Apertura e orari

La struttura è operativa per 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

2.5 La presa in carico

La modalità di presa in carico di un nucleo contempla l'elaborazione di un progetto in cui vengono coinvolti l'equipe della comunità, i Servizi Sociali del territorio e altri eventuali servizi specialistici. In particolare, la presa in carico prevede la presentazione del nucleo da parte dei Servizi Sociali proponenti. Questi forniscono, se in possesso, alcuni dati, quali:

- notizie circa la storia della famiglia e la relazione madre-figlio/a
- la situazione giuridica
- il profilo psicologico
- la situazione sanitaria
- le difficoltà e la personalità dei/lle minori e della madre
- le motivazioni dell'inserimento in struttura.

Successivamente l'equipe educativa valuterà la possibilità dell'inserimento, analizzando se i bisogni del nucleo risultano compatibili con quanto la comunità stessa offre. Tale analisi è utile anche alla salvaguardia, nel limite del possibile, di un buon clima interno. Se l'inserimento è ritenuto fattibile, questo avverrà entro 10 giorni dalla presentazione del nucleo.

2.6 Accoglienza

Nel momento dell'inserimento l'equipe, in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento, si preoccuperà di rendere tale momento il più sereno e accogliente possibile in modo da tutelare la salute psicoemotiva del nucleo. L'ammissione in comunità, qualunque siano le motivazioni, è infatti un momento molto delicato.

La richiesta di inserimento deve essere presentata esclusivamente dall'Ente inviante e deve essere accompagnata da dettagliata documentazione scritta, volta a inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del nucleo e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti per un buon adattamento al gruppo già residente in Comunità educativa.

La documentazione che deve essere fornita obbligatoriamente dall'ente inviante è la seguente:

- una relazione completa sul nucleo, che ne contenga il profilo psico-sociale, la storia personale e familiare
- copia del decreto del TM (se prevista) e l'eventuale valutazione psicologica;
- documentazione anagrafica: documento di identità o suo sostituto, permesso di soggiorno in originale (se extra-comunitari), copia del codice fiscale, tessera sanitaria o suoi estremi;
- documentazione sanitaria;
- Progetto Quadro sul nucleo in oggetto con indicazione di massima degli obiettivi assegnati al progetto di inserimento nella Comunità Gomitolo;
- documentazione scolastica relativa all'ultimo periodo.

L'inserimento del nucleo familiare nella Comunità educativa è subordinato alla stipula di un accordo scritto tra la Cooperativa e l'Ente inviante che definisce:

- la durata dell'inserimento,
- le modalità di ammissione e dimissione,
- la natura dei servizi offerti,
- l'impegno di spesa,
- la nomina dell'assistente sociale,
- le modalità di valutazione,
- la determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti.

2.7 Le dimissioni

Le dimissioni del nucleo dalla Comunità avvengono al raggiungimento degli obiettivi definiti nel Progetto Quadro e nel Progetto Educativo Individualizzato e concordati con il Servizio Sociale inviante. Esse dovranno essere rispettose dei tempi dello stesso e dovranno essere adeguatamente preparate e accompagnate.

Nel caso sorgano gravi motivi di incompatibilità fra il nucleo e la comunità, ci si riserva di richiedere al Servizio Sociale le dimissioni dalla struttura, con un preavviso di 30 gg per dar modo al Servizio Sociale di individuare una nuova struttura e procedere al nuovo collocamento.

3. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

3.1 RISORSE STRUTTURALI

La struttura si sviluppa su due piani, con ambienti ampi e a forte caratterizzazione familiare.

Al piano terra è presente:

- Ampio atrio
- 1 cucina con sala da pranzo,
- Servizi igienici
- Sala Lab per attività educative
- Sala relax per attività di svago e di gioco
- Ufficio equipe
- Ripostiglio

Al piano primo si trovano:

- 6 camere da letto
- Servizi igienici con docce
- Locale lavanderia
- Ripostiglio

Nell'area esterna della struttura è presente un'ampia zona verde, con giochi e area relax.



8



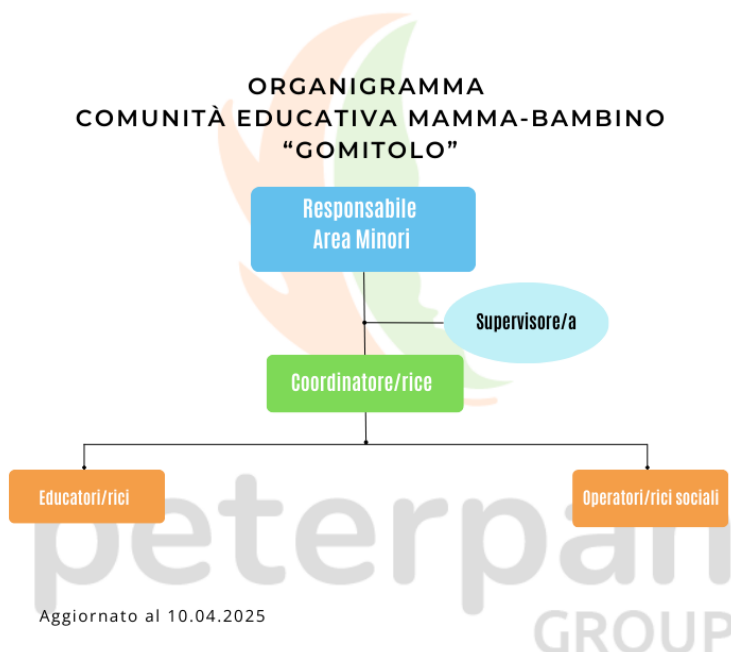


Gli

arredi delle stanze sono pensati per consentire ad ogni ospite di avere un proprio spazio personale che potrà essere personalizzato e decorato utilizzando le numerose stecche di legno appese alle pareti delle camere.

I pasti sono preparati e consumati all'interno della comunità.

3.2 RISORSE UMANE



10

Come si evince dall'immagine, l'équipe professionale è così composta:

- Coordinatrice/ore
- educat* professionali
- operat* sociali

L'organizzazione della Cooperativa prevede la figura della Responsabile di Area Minori, alla quale la Comunità Educativa Mamma Bambino “Gomitolo” fa riferimento.

Gli/le operat* si alternano in turni, garantendo il rapporto numerico previsto da normativa e la presenza costante del personale in struttura.

La **supervisione**:

- garantisce il supporto al benessere emotivo, organizzativo e formativo dell'équipe,
- promuove e valuta la qualità del servizio ed il suo sviluppo.

Il/la **coordinatore/rice** è una figura professionale che ha la responsabilità dell'operato dell'équipe, di cui fa parte a tutti gli effetti:

- garantisce le funzioni di coordinamento con l'équipe interna, tra i servizi educativi, sociali e sanitari;
- compito di indirizzo tecnico e sostegno al lavoro dell'équipe,
- monitoraggio e documentazione delle esperienze,
- cura la rete con i Servizi.

Personale educativo:

- è responsabile della relazione educativa con il nucleo, accogliendolo e sostenendolo durante l'intero percorso in comunità, dal momento dell'inserimento a quello delle dimissioni;

- interviene nell'ambito di un lavoro di rete fra comunità, Servizi Sociali e tutti i soggetti coinvolti;
- si occupa della formulazione, aggiornamento, e verifica dei Progetti Educativi Individualizzati e degli adempimenti documentali;
- ricerca risorse disponibili sul territorio finalizzate al raggiungimento degli obiettivi attraverso il lavoro di rete.

L'operatore/ricce sociale:

- supporta l'educat* nelle attività educative con il nucleo;
- sostiene il minore durante i momenti di studio e nel tempo libero;
- si occupa di mantenere in ordine e puliti i locali in affiancamento all'educat* e al minore.

11

È prevista inoltre la presenza di personale ausiliario di supporto all'attività di pulizia della struttura.

3.3 RISORSE METODOLOGICHE ED EDUCATIVE

L'equipe educativa ha il compito di creare un ambiente comunitario accogliente e di accettazione, attraverso una relazione empatica, mai giudicante e che preveda però il giusto distacco. Tali azioni devono permeare ogni ambito della vita quotidiana e l'educat* dovrà mettere in atto strumenti e strategie idonei.

Il metodo di lavoro dell'equipe educativa prevede, da una parte, la co-costruzione con il nucleo accolto e con il Servizio Sociale di progetti e percorsi personalizzati, dall'altra, la valorizzazione delle risorse personali attraverso la facilitazione del processo di auto consapevolezza della mamma, rispetto ai propri limiti e risorse e, infine, il sostegno e lo sviluppo di una maggiore autonomia personale e familiare.

L'approccio è centrato sulla persona, infatti, l'ospite è considerato il principale riferimento per la determinazione di scelte e percorsi che si riferiscono alla propria esistenza.

Gli obiettivi dell'agire educativo riguarderanno la ricerca del lavoro, la costruzione di percorsi di formazione professionale, la conoscenza del territorio e la capacità di accedere ai suoi servizi quindi lavorare sugli aspetti che aiutano la mamma a muoversi autonomamente sul territorio.

La comunità Gomitolo offre:

Personalizzazione e adeguatezza dell'intervento, attraverso:

- Presenza di un progetto di intervento personalizzato per ogni singolo minore e figura materna nel quale sono definiti i tempi (chiaramente delimitati) e le modalità di realizzazione dello stesso;
- Presenza stabile in comunità di figure educative costantemente attente ai bisogni e alle necessità dei nuclei familiari;
- Realizzazione di incontri periodici di verifica e rielaborazione dell'andamento dell'intervento e del progetto ai quali partecipano l'ente inviante, l'equipe della comunità e, a seconda dei casi, il nucleo familiare
- Somministrazione del questionario di gradimento per gli utenti, gli enti invianti ed il personale

Professionalità dell'equipe, attraverso:

- Presenza personale educativo e sociale presso la comunità;
- Multidisciplinarietà dell'equipe e del personale in essere alla Cooperativa;
- Realizzazione di incontri periodici di formazione, aggiornamento e supervisione dei professionisti.

Spazi accoglienti e apertura all'esterno:

- Disponibilità di spazi "a misura di famiglia";
- Giardino esterno attrezzato con giochi e angolo relax;
- Disponibilità di spazi a norma, ben arredati e puliti, idonei per lo svolgimento delle diverse attività;
- Vicinanza a servizi, scuola, ospedale, punti di aggregazione, rete di trasporti.

Cartella del nucleo

La corretta redazione e l'aggiornamento della cartella individuale di ogni nucleo è a carico dell'educat* referente, con la supervisione del/la Coordinatore/rice, conservata nel rispetto delle prescrizioni previste dal Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR, nella prospettiva di garantire la tutela dei dati personali di ogni soggetto interessato. Viene conservata in un mobile chiuso a chiave nell'ufficio della comunità e aggiornata dal personale educativo.

Progetto Quadro

Il Progetto Quadro riguarda l'insieme coordinato ed integrato degli interventi sociale, educativi e sanitari finalizzati a promuovere il benessere del nucleo, a superare la situazione di vulnerabilità familiare e a rimuovere le condizioni di rischio e/o pregiudizio in cui il nucleo di età si trovi a vivere quotidianamente.

P.E.I.N.

È il Progetto Educativo Individualizzato del Nucleo. Viene redatto dal personale educativo e in esso sono riportati gli obiettivi per la mamma e il/la - i/le minori e i rispettivi tempi d'attuazione e verifica, sulla base di quanto previsto dal Progetto Quadro.

Per il/la minore gli obiettivi riguardano le seguenti aree:

- relazione con la mamma;
- autonomia;
- il rapporto con sé e con gli altri (adulti e pari);
- il rapporto con le attività scolastiche ed extrascolastiche.

Per la mamma gli obiettivi riguardano le seguenti aree:

- competenze genitoriali;
- autonomia;
- relazione con il/la figlio/a
- casa, lavoro, percorso di studi, formazione;
- gestione della quotidianità;
- obiettivi condivisi con i Servizi Sociali.

Il PEIN è periodicamente aggiornato e condiviso con la mamma. Vengono definiti:

- nuovi obiettivi insieme a quelli non raggiunti;
- metodologie per attuare gli obiettivi;
- risorse e vincoli per l'attuazione;
- tempi di attuazione e verifica.

Gli obiettivi del PEIN e gli strumenti per il loro raggiungimento vengono condivisi anche con i minori nel caso in cui i Servizi lo ritengano opportuno.

Monitoraggio e colloqui

L'equipe educativa relaziona inoltre periodicamente sul nucleo mamma-bambino; tali relazioni sono condivise con i Servizi.

- relazione con gli adulti e con i pari;
- autonomia personale;
- relazione con la famiglia d'origine;
- scuola/lavoro e altre attività.

13

La prima relazione su un nucleo viene redatta dalla figura educativa referente dopo 60 giorni dall'inserimento, a seguito del periodo di osservazione. Successivamente, gli aggiornamenti vengono compilati ogni 3 mesi, o in tempi più ristretti in caso di eventi ritenuti importanti e comunque secondo accordi stabiliti con i Servizi invianti.

Gli incontri con i familiari in comunità sono attuabili solo dopo autorizzazione del Servizio Sociale inviante e secondo le modalità concordate.

Ogni riunione tenuta all'interno dell'equipe e con servizi esterni, nonché la supervisione, vengono verbalizzate su appositi moduli archiviati.

È ritenuta importante (se concordata con il Servizio Inviante) la valutazione del nucleo in follow up a seguito della sua dimissione dalla Comunità. Tale documentazione è inserita nella cartella del nucleo.

Registro presenze

Il registro presenze viene aggiornato quotidianamente e documenta i nominativi degli ospiti, le persone di riferimento, i contatti ed i referenti del Servizio inviante.

Diario di bordo

Il diario di bordo della comunità è un documento ed uno strumento fondamentale per la comunicazione interno all'equipe. Tramite il diario, tutto il personale (che ne prende visione non appena entrato in turno) viene a conoscenza di fatti, notizie e consegne in riferimento a quanto avvenuto nei turni precedenti. Tutto il personale è tenuto alla compilazione del diario datando e sottoscrivendo ogni comunicazione inserita.

Riunione d'équipe

L'equipe educativa si riunisce settimanalmente per condividere le dinamiche del gruppo d'equipe, nonché dei singoli utenti e la metodologia di lavoro utilizzata, il superamento dei conflitti e le criticità.

Supervisione

La supervisione persegue l'intento pedagogico di utilizzare lo strumento del gruppo al fine di far emergere risorse e opportunità da mettere a disposizione della professione. Sviluppa un monitoraggio sullo stile quotidiano rispondente alle esigenze relazionali dei singoli, affinché vengano evitate scelte organizzative esclusivamente centrate su esigenze istituzionali piuttosto che sui bisogni dei nuclei. Essa svolge inoltre un importante ruolo di gestione dei conflitti supportando l'equipe nel mantenimento di un clima sereno e di collaborazione efficace.

Formazione

La Cooperativa Peter Pan Group assicura al personale un supporto formativo in grado favorire il consolidamento delle competenze pedagogiche, sanitarie, di sicurezza.

Incontri di rete

Servizi

Gli/le educatori/rici referenti dei nuclei e il/la coordinatore/rice d'equipe incontrano periodicamente tutti i Servizi coinvolti nella progettualità legata al nucleo. In tali incontri si discute l'andamento del progetto, si verificano gli obiettivi raggiunti e quelli ancora da conseguire ed eventualmente si apportano delle modifiche al percorso progettuale.

Il/la coordinatore/rice si occupa di organizzare momenti di incontro e di confronto anche fra il minore e i Servizi di riferimento, in alcuni casi partecipando all'incontro, in altri fornendo al minore la possibilità di poter avere colloqui individuali periodici con le figure specialistiche di riferimento. Questo permette di rendere il minore protagonista del proprio percorso.

Famiglia

Le visite di familiari e conoscenti dei minori ospiti sono consentite solo nei casi nei quali sia consentito dal progetto e previo espresso consenso scritto da parte dell'ente inviante. È comunque necessario prendere accordi con il/la responsabile della Comunità educativa per quanto riguarda gli orari di incontro, anche se solo telefonico. Gli incontri non devono in alcun modo intralciare il normale andamento delle attività della Comunità educativa e pertanto, devono avvenire preferibilmente nei momenti di tempo libero.

Le visite protette all'interno della struttura sono consentite alla presenza del personale d'equipe.

Scuola-lavoro

L'equipe educativa promuove ed organizza incontri con gli istituti scolastici alla presenza della madre (ove possibile) per verificare l'andamento scolastico dei minori, discutere di eventuali difficoltà e pianificare obiettivi e strategie comuni, finalizzate ad un percorso sereno e proficuo del minore in contesto scolastico.

L'avvio della madre ad un rapporto lavorativo è funzionale all'obiettivo di autonomia economica del nucleo. È pertanto strategico e di importanza fondamentale il consolidamento della rete degli attori che lavorano per l'inclusione socio-lavorative di persone con fragilità, con le attività economiche, aziende ed imprese del territorio, centri per il collocamento e agenzie di reclutamento.

Associazioni ed attori del territorio

Gli incontri con le associazioni sportive, culturali e di volontariato presenti nel territorio sono una risorsa fondamentale per il percorso educativo e di integrazione socio relazionale del nucleo. Pertanto, gli educat* incontreranno periodicamente i referenti di tali realtà territoriali per pianificare, concordare e monitorare il percorso del minore all'interno delle attività.

4. ALTRE PRESTAZIONI

Assistenza medica

L'assistenza medica generica viene svolta da un medico di medicina generale e/o pediatra convenzionato con il S.S.N. I nuclei vengono accompagnati, al bisogno, nell'ambulatorio del medico che valuta la prescrizione di eventuali farmaci, visite e controlli, nonché la richiesta di visite specialistiche e di esami di diagnostica strumentale e di laboratorio.

Piano di valutazione delle emergenze

L'Ente Gestore prevede le procedure per la gestione delle emergenze, come fughe, reati, emergenze sanitarie e ambientali.

Valutazione dello standard di qualità e rilevazione del grado di soddisfazione

Peter Pan Group è soggetto certificato ISO 9001:2015 e UNI PdR 125:2022, pertanto realizza annualmente la survey dei servizi erogati, sia in rapporto al personale, che all'utenza, che agli enti committenti.

Inoltre, l'equipe incontra periodicamente i Servizi, dai quali è possibile raccogliere osservazioni e miglioramenti del servizio stesso.

15

5. COSTI E RETTE

La retta giornaliera, si compone secondo le seguenti modalità:

- retta per la madre: 109 euro + Iva
- retta fino a due figli/e: 99 euro + Iva
- retta con tre o più figli/e: da concordare
- retta donna in gravidanza: da concordare

Pertanto, la definizione della retta del nucleo va concordata al momento dell'inserimento con gli uffici amministrativi di Peter Pan Group. La stessa può aumentare qualora vi siano problematiche tali da richiedere un rapporto di tutela particolare (da valutare all'ingresso in collaborazione con gli operatori del Servizio inviante).

In caso di assenza del nucleo dalla comunità, per allontanamento o ricovero ospedaliero, il pagamento della retta giornaliera deve essere comunque corrisposto.

La Carta dei Servizi sociali, prevista dal DGR 16/01/2007, n. 84 (all. A) relativo alla Legge Regionale 16/07/2002, n. 22 (autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali) rappresenta uno strumento per dare adeguata pubblicità agli utenti della presenza sul territorio dei servizi pubblici e privati che operano nei settori dell'assistenza, della sanità e dell'educazione. In essa sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le loro modalità di funzionamento e le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che ne rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.