PIANOTERRA

prima le mamme e i bambini

CARTA DEI SERVIZI

2018

INTRODUZIONE

La redazione di una Carta dei Servizi dell'Associazione Pianoterra onlus risponde alla necessità di disporre di uno strumento efficace e chiaro per far conoscere i progetti attuati dalla nostra équipe di operatori, per informare sulle attività a disposizione, sulle modalità di accesso ai servizi erogati e sulla strategia di intervento messa in campo in ciascun progetto. Si rivolge in primo luogo agli utenti dei servizi, a cui vengono comunicate con chiarezza tutte le informazioni necessarie a usufruire al meglio delle attività messe in campo dall'Associazione; in secondo luogo a tutti i cittadini, che potranno in tal modo disporre di uno strumento per esercitare un controllo sulla qualità e la varietà dei servizi erogati. Si inserisce all'interno di un quadro normativo di riferimento che comprende la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 328 dell'8 novembre 2000.

La Carta dei Servizi è parte integrante delle azioni intraprese da Pianoterra onlus per la promozione della qualità della vita e la tutela dei diritti di coloro che beneficiano dei servizi messi in campo, secondo i seguenti principi fondamentali:

- sicurezza, continuità e regolarità dell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale.

Nella pratica, queste azioni di promozione e tutela si traducono nell'attuazione di strumenti e procedure finalizzate a definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia, semplificare al massimo le procedure burocratiche per l'accesso ai servizi e gestire in modo efficace e tempestivo i reclami.

Pianoterra si impegna ad aggiornare ogni anno la sua Carta dei Servizi.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- Presentazione generale della storia, della struttura e dei valori dell'Associazione
- Esposizione dei principi attuati nell'erogazione dei servizi
- Descrizione e informazioni relative ai servizi erogati e alle modalità di accesso
- Definizione degli standard di qualità
- Modalità di tutela dei diritti e della partecipazione degli utenti e relative procedure di reclamo

CHI SIAMO

L'Associazione Pianoterra onlus nasce a Napoli nel 2008 per aiutare e sostenere le famiglie più vulnerabili. Gli interventi sono rivolti principalmente alle donne in gravidanza e ai neogenitori perché, migliorando le condizioni di partenza di una vita, si possono prevenire problemi di salute e sviluppo legati alla povertà e alla marginalità evitando che si trasmettano di generazione in generazione.

Il nome Pianoterra indica la prospettiva dell'approccio: uno sguardo ad altezza d'uomo che permette di comprendere le difficoltà quotidiane delle persone più vulnerabili, ma anche le loro potenzialità inespresse.

L'Associazione stabilisce con le famiglie un "patto di reciproco impegno e responsabilità" dove al bene o al servizio gratuito offerto in risposta al bisogno urgente, segue un percorso personalizzato di cambiamento e crescita che mira alla valorizzazione delle capacità e competenze individuali e alla riconquista dell'autonomia.

In ogni intervento, Pianoterra attiva una rete solidale composta da altre associazioni, servizi sociali, ASL, consultori familiari, ospedali, fondazioni, aziende, università, scuole, affinché la comunità sia in grado di prendersi cura delle persone in difficoltà rispondendo ai loro bisogni e valorizzandone le risorse.

La nostra mission

Sosteniamo le famiglie in difficoltà per migliorare il loro presente e il futuro delle nuove generazioni.

Lavorando con la madre tuteliamo anche il bambino, evitando che il disagio sociale e familiare ne pregiudichino il sano sviluppo.

Stabiliamo una relazione di sostegno e accompagnamento finalizzato al recupero della dignità, della fiducia nelle proprie capacità e risorse: un'opportunità di crescita personale e sociale per sé e la propria famiglia.

Il nostro staff

Tutte le attività di Pianoterra sono progettate, attuate e gestite da un team in larga misura al femminile composto da professioniste e professionisti specializzati in diverse discipline: psicologhe, psicoterapeute, pediatri, assistenti sociali, educatori, ecc. Pone al centro di ciascun intervento l'attenzione e la 'cura' della relazione: con il bambino, con la madre e con i partner dell'associazione. Dopo un ascolto attento, esamina in modo approfondito la situazione di ciascun individuo per identificare necessità e risorse e costruire un percorso adeguato alle sue priorità. Alcune attività sono realizzate grazie all'aiuto di volontari che scelgono di donare il loro tempo, le loro competenze specifiche e la loro passione alla nostra missione.

OBIETTIVI, STRATEGIE E METODI DI INTERVENTO

I nostri obiettivi di missione:

- Tutela delle famiglie vulnerabili, dei genitori in difficoltà, e dei bambini, nel tentativo di migliorare le condizioni di partenza di una vita che nasce.
- Prevenzione dei problemi di salute e di sviluppo legati a contesti di marginalità e povertà.
- Partecipazione e realizzazione di una comunità educante, solidale e responsabile capace di tutelare i soggetti più fragili e marginali.
- Sensibilizzazione rispetto ai temi della maternità e dell'importanza dell'intervento precoce. Tutela dei diritti civili delle madri rispetto a ogni tipo di discriminazione.
- Integrazione sociale attraverso la valorizzazione delle differenze culturali.

Le nostre strategie operative:

- Sostegno materiale al genitore in difficoltà, in particolare alla madre, per tamponare il bisogno urgente, stabilire una relazione e avviare un percorso personalizzato di crescita.
- Sviluppo dell'autonomia attraverso la valorizzazione personale e professionale (cura di sé, istruzione, formazione, educazione, riqualificazione personale).
- Promozione di una maternità/genitorialità responsabile, sostegno ed accompagnamento psico-educativo alla genitorialità. Contenimento e gestione delle ansie, timori e insicurezze durante la gravidanza, promozione dell'allattamento al seno.
- Creazione di una rete di solidarietà e complicità per favorire il mutuo aiuto tra le mamme. Socializzazione, animazione e gestione del tempo libero e ricreativo.
- Tutela della sana crescita fisica e psichica del bambino nella prima infanzia, promozione della salute, prevenzione delle malattie e cura delle complicanze, consulenza medica e orientamento ai servizi socio-sanitari territoriali.
- Sostegno ai ragazzi attraverso esperienze educative e culturali in età scolare, quando la famiglia non è più l'unico centro di riferimento, per offrire loro diverse opportunità utili a progettare un futuro diverso.

Il nostro metodo:

- Professionale e multidisciplinare: ogni progetto di Pianoterra si avvale dell'impiego e della collaborazione di professionisti: psicoterapeuta, psicologhe, assistente sociale, pediatra, puericultrice, ginecologa, educatori, operatori sociali, ma anche estetiste, parrucchiere, attori, fotografi, ecc. al fine di costituire un'equipe di intervento specializzata e multidisciplinare. Il personale di Pianoterra si riunisce periodicamente per condividere riflessioni, analisi e metodologia e partecipa a consultazioni esterne all'Associazione quando collabora con partner diversi coinvolti sullo stesso caso.

- Precoce: la metodologia d'intervento si basa sull'approccio integrato e precoce a partire dalla gravidanza e nei primi 1000 giorni di vita del bambino. Come dimostrano diversi studi sull'argomento (WHO, SSLPs, Lancet, ACP, ecc.), offrendo migliori opportunità a ciascun bambino al momento della nascita (e anche prima, durante la gravidanza), favorendo lo sviluppo dei servizi materno-infantili che mettono insieme la cura, l'assistenza sanitaria per l'infanzia, l'educazione precoce e il sostegno alla famiglia, si possono prevenire o ridurre possibili fattori di rischio sia in ambito sanitario che psico-sociale; in altre parole, si possono modificare traiettorie di vita altrimenti dominate dallo svantaggio iniziale.

- Personalizzato: per ogni nucleo familiare preso in carico, Pianoterra mira a costruire, insieme all'utente stesso e in collaborazione con gli altri enti territoriali, percorsi personalizzati di crescita, cambiamento ed emancipazione, basati cioè sui bisogni e le risorse che ciascuno esprime. L'obiettivo è quello di rafforzare le capacità e competenze di madri e di donne, in un'ottica di riqualificazione personale e, quando possibile, professionale.

- Integrato: Pianoterra sostiene la creazione/attivazione di un welfare comunitario capace di prendersi in carico l'intero nucleo familiare in difficoltà. L'Associazione promuove la creazione di una rete di cura, assistenza e sostegno per ogni caso attivando partner diversi in base alle necessità (Consultori Familiari, Servizi Sociali, altre associazioni, ecc.) oppure facilitando il corretto utilizzo degli stessi da parte della famiglia.

- Bi-generazionale: all'interno del programma integrato, l'approccio bi-generazionale cerca di affrontare i problemi di genitori e figli, di due generazioni contigue, offrendo 4 servizi fondamentali:
    1. un programma per il bambino nella primissima infanzia;
    2. un supporto alla genitorialità;
    3. un sostegno alla formazione personale e, dove possibile, professionale;
    4. il coordinamento degli interventi e l'orientamento ai servizi territoriali.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI E CRITERI GENERALI PER LA PRESA IN CARICO E L'INSERIMENTO DEGLI UTENTI NEI PERCORSI DI SOSTEGNO

Tutti i nostri interventi pongono al centro l'attenzione e la cura alla persona, sotto tutti i punti di vista. Le persone che usufruiscono dei nostri servizi sono a tutti gli effetti parte integrante dell'Associazione, e come tali vengono messe nelle condizioni di poter partecipare attivamente non solo alle attività messe in campo, ma anche alla definizione e alla difesa dei diritti alla persona. Nello specifico, i nostri servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi non può in alcun caso essere condizionata da motivazioni riguardanti sesso, religione, etnia, credo politico, orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche o economiche. A tutti gli utenti è garantita parità di trattamento e parità di condizioni di servizio. L'accesso ai servizi non è subordinato alla richiesta di documenti comprovanti, nel caso di cittadini stranieri, il diritto di soggiorno in Italia.

Imparzialità

L'Associazione e i membri del suo staff attuano nei confronti degli utenti dei servizi erogati un comportamento ispirato a criteri di imparzialità, oggettività, equità.

Continuità

I servizi vengono erogati con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti e protocolli di affidamento dei servizi. Qualora la regolarità dell'erogazione dei servizi dovesse essere a rischio, l'Associazione si impegna a comunicarlo con tempestività all'utente e di concordare modalità per superare al meglio il possibile disagio.

Tempestività

L'Associazione garantisce la presa in carico dell'utente nei tempi minimi concordati, impegnandosi a eliminare ostacoli e intralci che potrebbero ritardare l'intervento.

Riservatezza

Il trattamento dei dati personali riguardanti ogni utente dei servizi si fonda sul rispetto assoluto della riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation 679/2016 – GDPR). Il personale dell'Associazione è opportunamente formato a garantire questo principio.

Diritto di scelta

L'Associazione tutela il rispetto e la dignità dell'utente in tutte le fasi di erogazione del servizio, impegnandosi a garantire a utenti e familiari informazioni corrette, trasparenti e

tempestive su tutti gli aspetti essenziali riguardanti il servizio stesso, sulla possibilità di esprimere preferenze o effettuare le scelte necessarie.

Reciprocità

In ciascun intervento l'Associazione mira a instaurare con l'utente un patto di reciproco impegno e responsabilità in cui al sostegno materiale, al bene fornito o al servizio erogato corrisponde un impegno alla partecipazione ai percorsi di crescita e autonomia proposti in seno a ogni progetto.

Partecipazione

L'utente ha diritto di partecipare alla prestazione del servizio attraverso l'accesso completo alle informazioni relative al servizio stesso e attraverso il controllo, la collaborazione, la valutazione della qualità e il contributo al miglioramento del servizio. A tal fine, l'Associazione mette a disposizione dell'utente strumenti specifici: accesso telefonico, accesso al sito web e posta elettronica, modulo per la presentazione dei reclami, documentazione completa sulla normativa a tutela della privacy, la Carta dei Servizi. All'utente viene richiesto un coinvolgimento attivo nella realizzazione del percorso di sostegno attivato, che si realizza attraverso la sottoscrizione di un "patto educativo": un impegno formale a frequentare le attività proposte dall'associazione con puntualità e continuità al fine di attivare il sostegno materiale necessario. È inoltre richiesta la firma di liberatorie per l'uso delle immagini a scopo di comunicazione sui progetti e le attività svolte dall'Associazione.

Efficienza ed efficacia

L'Associazione garantisce che i servizi vengano erogati in conformità ai parametri di efficienza (conseguimento degli obiettivi definiti) ed efficacia (corretto utilizzo delle risorse disponibili). Ciascun operatore si impegna a operare al massimo delle sue possibilità, impegnandosi in un costante aggiornamento professionale. L'Associazione garantisce l'adozione delle soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più adeguate al raggiungimento degli obiettivi individuati.

PROGRAMMI E SERVIZI

AREA NASCITA E MATERNITÀ

1000 Giorni

Programma d'intervento precoce, multidimensionale e integrato per le donne in gravidanza, i neo-genitori e i bambini fino ai tre anni di età. Ideato in collaborazione con l'Associazione Culturale Pediatri, offre alle famiglie più vulnerabili servizi e attività di cura e benessere.

Il programma è attivo presso la sede principale dell'Associazione Pianoterra a Napoli, in Piazza San Domenico Maggiore, e a Roma nel quartiere Tor Sapienza. Nasce dalla consapevolezza che i primi 1000 giorni, quelli che vanno dall'accertamento della gravidanza al terzo anno di vita del bambino, siano preziosissimi e fondamentali, perché il ritmo di crescita in questi tre anni è vertiginoso ed eventuali condizioni difficili vissute sin dalla nascita, come povertà, emarginazione, trascuratezza, possono incidere negativamente sullo sviluppo psico-fisico del bambino, generando ritardi e problemi di crescita che si ripercuoteranno nell'arco della sua esistenza. Per queste ragioni la promozione di buone prassi parentali è al centro del programma 1000 giorni che prevede quattro azioni:

- sensibilizzazione al programma attraverso l'attivazione di una rete territoriale locale di sostegno alla gravidanza e alla genitorialità e la collaborazione con gli enti territoriali che si occupano di salute materno-infantile;
- coinvolgimento delle donne fin dalla gravidanza e neo-mamme in percorsi di salute e cura di sé. Il coinvolgimento delle future mamme è anche garantito dall'iniziativa la Valigia Maternità: una valigia completa di beni necessari al puerperio e ai primi giorni di vita del bambino che le neo mamme riceveranno solo se prese in carico fin dal 4 mese di gravidanza attraverso un percorso individualizzato di accompagnamento alla maternità inclusi gli esami di laboratorio, clinici e strumentali previste dal SSN;
- spazio di ascolto, orientamento e analisi dei bisogni e delle risorse di ciascuna futura mamma;
- incontri tematici con specialisti di varie discipline con l'obiettivo di coinvolgere le future mamme in percorsi di salute e cura di sé in continuità e integrazione con i servizi offerti dal territorio.

Modalità di accesso

Alle attività si accede tramite autosegnalazione, invii dei servizi sociali o di altre realtà territoriali. Durante il primo contatto viene svolto un colloquio conoscitivo con la donna. Il sostegno materiale previsto dal progetto attraverso la Valigia Maternità è subordinato all'osservazione del calendario di visite mediche ed esami di laboratorio previsti e garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale per le donne in gravidanza allo scopo di diffondere una cultura della prevenzione e di avvicinare i servizi pubblici di base all'utenza.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	10:00-13:00 / 15:00-18:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Lunedì, Mercoledì e Venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	Sportello di accoglienza, analisi della domanda, ascolto e orientamento ai servizi; attività per mamme e bambini; consulenze individuali e incontri tematici gruppali con professionisti vari (salute di mamma e bambino); attivazione della rete territoriale; sostegno materiale
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa-psicoterapeuta; operatore sociale; volontari specializzati nel settore materno-infantile
MATERIALI FORNITI	Valigia Maternità contenente un corredino per il neonato (abitini, lenzuolini, accappatoio), prodotti per l'igiene e la cura del neonato nelle primissime fasi di vita e per la mamma al momento del parto, prodotti di bellezza per la mamma, libri di favole e cd musicale per mamma e neonato Guida alla gravidanza e alla nascita "Mammamia" e "Latte di mamma"
CONTATTI	+39 081 293433 – +39 344 1600567 1000giorninapoli@pianoterra.net

DOVE	c/o "La casetta delle arti e dei giochi" (Tor Sapienza – Roma)
ORARI	10:00-14:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Martedì e Giovedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Sportello di accoglienza, analisi della domanda, ascolto e orientamento ai servizi; attività per mamme e bambini; consulenze individuali e incontri tematici gruppali con professionisti vari (salute di mamma e bambino); attivazione della rete territoriale; sostegno materiale
OPERATORI COINVOLTI	Psicoterapeuta; pediatra; educatrice perinatale; ginecologa
MATERIALI FORNITI	Valigia Maternità contenente un corredino per il neonato (abitini, lenzuolini, accappatoio), prodotti per l'igiene e la cura

	del neonato nelle primissime fasi di vita e per la mamma al momento del parto, prodotti di bellezza per la mamma, libri di favole e cd musicale per mamma e neonato Guida alla gravidanza e alla nascita "Mammamia" e "Latte di mamma"
CONTATTI	+39 345 9855524 – +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net

Fiocchi in Ospedale al Cardarelli

Programma nazionale promosso da Save the Children Italia Onlus e realizzato presso l'A.O.R.N. "A. Cardarelli" di Napoli da Pianoterra che prevede uno sportello all'interno della struttura ospedaliera per accogliere le gestanti e le neo-mamme che necessitano di sostegno e orientamento. L'obiettivo del programma Fiocchi in Ospedale è promuovere, fin dai primissimi giorni di vita, il benessere della mamma e del neonato e i diritti dell'infanzia. Lo sportello accoglie le gestanti e le neo-mamme, individua le situazioni di disagio e fragilità che necessitano di sostegno (sociale, emotivo, psicologico, materiale, etc.), fornisce informazioni sulla fruibilità dei servizi sociali, educativi e sanitari del territorio di appartenenza del nucleo famigliare. Fiocchi in Ospedale, si propone di raggiungere alcuni obiettivi specifici quali:

- Rafforzare il sistema di assistenza e di sostegno durante il percorso nascita individuando situazioni di vulnerabilità (sociale, culturale, economica, relazionale, psicologica)
- Informare e sostenere le donne in gravidanza e i neogenitori attraverso uno spazio accogliente e dei servizi pensati per loro
- Realizzare azioni di collegamento all'intero dell'Ospedale e tra ospedale e territorio, facendo da ponte e facilitando la continuità dell'assistenza

Modalità di accesso

L'accesso è libero sebbene sia spesso legato all'invio da parte del personale medico dei reparti con i quali il progetto collabora (neonatologia, Terapia Intensiva Neonatale, ostetricia e ginecologia). Le operatrici dello sportello, inoltre, quotidianamente si recano nei reparti di degenza al fine di intercettare, insieme al personale, le donne che necessitano di uno specifico sostegno. Le consulenze psico-educative richiedono, in alcuni casi, una prenotazione.

DOVE	A.O.R.N. "A. Cardarelli" Via A. Cardarelli, 9 Padiglione F – II piano
ORARI	Lunedì - Venerdì 9:-00 -13:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Dal lunedì al venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	Sportello di ascolto e di orientamento, consulenze psico-educative; corsi di accompagnamento al parto per donne straniere; sensibilizzazione alla lettura precoce; consulenze telefoniche e via Skype; corsi di massaggio infantile
OPERATORI COINVOLTI	Assistente sociale; psicologa; educatrice perinatale e doula; volontari specialistici
MATERIALI FORNITI	Generi di prima necessità per l'infanzia; servizio di sterilizzazione biberon; servizio di tiralatte elettrico; giochi per l'infanzia
CONTATTI	+ 39 081 7473348 – +39 366 4414715 fiocchi@pianoterra.net

Di Mamma in Mamma

Progetto di auto e mutuo aiuto tra mamme che prevede la raccolta e la distribuzione di generi di prima necessità per l'infanzia da destinare alle famiglie in difficoltà evitando così sprechi e ridando vita a oggetti altrimenti destinati allo smaltimento. Di mamma in mamma è un progetto che mette in relazione le mamme che vivono in condizione disagiate con persone disposte a creare una rete di solidarietà attraverso la raccolta e la distribuzione di generi di prima necessità per l'infanzia. Con questa iniziativa non solo si aiutano donne in difficoltà, ma si dona nuova vita a vestiti, giochi e altri oggetti, si evitano sprechi, si promuove un'educazione al riuso. Di mamma in mamma non è un mercatino dell'usato: tutti gli oggetti sono prima catalogati ed elencati in base a moduli scritti consegnati in associazione e solo in un secondo momento avviene la distribuzione vera e propria.

Modalità di accesso

Previo appuntamento telefonico è possibile recapitare presso la sede dell'Associazione abiti smessi in buono stato per bambini e\o adulti, generi di prima necessità, passeggini. La fruizione del servizio è dedicata ai nuclei familiari già presi in carico nei diversi progetti che l'Associazione realizza.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra

ORARI	10:00-13:00 / 15:00-18:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Dal Lunedì al Venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	Raccolta e catalogazione di abiti e altri generi di prima necessità per l'infanzia; distribuzione beni di prima necessità su richiesta specifica.
OPERATORI COINVOLTI	Operatrice sociale; tirocinante psicologa; operatori volontari
MATERIALI FORNITI	Abiti per il neonato e per la mamma; prodotti per l'igiene e la cura del neonato; beni di prima necessità (passeggini, carrozzine, ecc.)
CONTATTI	+39 081 293433 +39 347 3021193 - +39 366 4414715 info@pianoterra.net

DOVE	c/o "La casetta delle arti e dei giochi" (Tor Sapienza – Roma)
ORARI	10:00 – 14:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Martedì e Giovedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Raccolta e catalogazione di abiti e altri generi di prima necessità per l'infanzia; distribuzione beni di prima necessità su richiesta specifica.
OPERATORI COINVOLTI	Psicoterapeuta; operatori volontari
MATERIALI FORNITI	Abiti per bambini (0-12) e per la mamma in attesa; prodotti per l'igiene e la cura del neonato; beni di prima necessità (passeggini, carrozzine, ecc.)
CONTATTI	+39 345 9855524 – +39 392 9974077 1000giorniroma@pianoterra.net

L'Alveare

L'Alveare mira a rafforzare la metodologia di intervento di Pianoterra, orientata alla realizzazione di un sistema di presa in carico integrata per le famiglie con bambini molto piccoli. Il progetto prevede tre aree di intervento: sostegno all'allattamento, sostegno nelle prime fasi di vita del bambino, accompagnamento ed educazione alla genitorialità. Il sostegno all'allattamento ha lo scopo di prevenire l'eventuale rischio di malnutrizione del neonato promuovendo l'allattamento al seno e, ove questo non fosse possibile, dietro segnalazione del pediatra e con la certificazione del servizio sociale competente dello stato di indigenza, la distribuzione di latte in polvere. In occasione della

distribuzione del latte formulato, Pianoterra monitora la crescita del bambino e l'andamento degli aspetti familiari generali.
Il sostegno nelle prime fasi di vita si attua attraverso brevi cicli di incontri tematici su salute materno-infantile, allattamento e aspetti relativi all'espletamente delle pratiche burocratiche dopo la nascita.
Il progetto prevede l'erogazione di diversi altri servizi di sostegno ai neo-genitori, come ad esempio visite domiciliari da parte di un équipe psico-socio-pedagogica, uno sportello di ascolto psico-pedagogico in sede, assistenza psico-pedagogica individuale, familiare o di gruppo, uno spazio giochi (per bambini 2-6 anni) e dei laboratori creativi mamma-bambino.

Modalità di accesso
L'Alveare è indirizzato a donne in attesa e madri di bambini 0-6 anni che si rivolgono spontaneamente all'Associazione o che vengono inviate da servizi e altre realtà con cui siamo in rete.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra Domicilio dell'utente
ORARI	10:00-13:00 / 15:00-18:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Lunedì, Mercoledì e Venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	Incontri di sostegno all'allattamento; incontri tematici tenuti da esperti; visite domiciliari; sportello di ascolto psico-pedagogico; assistenza psicoterapica individuale, familiare e di gruppo; spazio giochi (2-6 anni); laboratori creativi
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa; psicomotricista; psicoterapeua e tecnico laboratorio creativo
MATERIALI FORNITI	Latte formulato, vestitini per bambini; generi di prima necessità; pappe e nursery
CONTATTI	+ 39 081 293433 +39 347 3021193 - +39 366 4414715 info@pianoterra.net

AREA AUTONOMIA ED EMPOWERMENT

Corsi di italiano per donne straniere
Percorsi di formazione rivolti alle nostre utenti mirati all'acquisizione di competenze utili per raggiungere un'autonomia personale e professionale. Tra i vari principi alla base dei nostri interventi c'è la consapevolezza che qualsiasi donna abbia in sé delle risorse e che queste vadano riattivate e messe nelle condizioni di fiorire. Più del 80% delle nostre utenti è di origine straniera. Spesso sono donne che vivono in contesti chiusi e non

parlano italiano. L'apprendimento della lingua italiana è il primo passo verso un progetto concreto di autonomia. A loro offriamo la possibilità di imparare l'italiano mentre operatrici esperte si occupano dei figli. Ogni anno attiviamo due corsi: livello base e livello avanzato.

Modalità di accesso

Il corso di italiano è rivolto alle utenti straniere che frequentano le attività dell'Associazione e ad utenti di realtà esterne all'Associazione, con cui quest'ultima collabora.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI CORSO DI ITALIANO	Mercoledì 10:30-12:30 (livello avanzato); venerdì 10:30-12:30 (livello base)
SERVIZI E ATTIVITA'	Attività didattiche volte all'apprendimento della lingua italiana
OPERATORI COINVOLTI	Insegnante di italiano; operatrici bambini; psicologa tirocinante
MATERIALI FORNITI	Fotocopie; libri di testo; attestato finale di partecipazione
CONTATTI	+39 081 293433 - +39 347 3021193 info@pianoterra.net

Laboratori di cucito

Un corso volto a trasmettere competenze di base relative all'attività sartoriale e a fornire alle partecipanti un'occasione per stare assieme, confrontarsi in un ambiente sereno e realizzare assieme dei lavori per se stesse, per i loro familiari e per altre mamme che partecipano ad altri progetti dell'Associazione.

Modalità di accesso

Il laboratorio di tagli e cucito è aperto alle utenti dei servizi erogati da Pianoterra e ad utenti di altre associazioni con cui Pianoterra collabora, previa valutazione della presa in carico.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	10:00-12:30
GIORNO DELLA SETTIMANA	Giovedì
SERVIZI E ATTIVITA'	Lezioni di taglio, cucito e confezionamento
OPERATORI COINVOLTI	Insegnante di cucito; volontarie; operatrici bambini
MATERIALI FORNITI	Macchine da cucire; ferro da stiro; materiali per il confezionamento di abiti, borse, ecc.
CONTATTI	+39 081 293433 - +39 347 3021193

	info@pianoterra.net

Spazio genitori

Spazio aperto di ascolto e confronto tra genitori di bambini di età compresa tra i 2 ed i 6 anni, un luogo informale all'interno del quale i genitori, guidati da una psicologa conduttrice, possono confrontarsi su temi diversi quali: crescita e sviluppo psico-fisico del bambino, educazione e rispetto delle regole, inserimento scolastico, salute del bambino, conciliazione dei tempi, gioco, gelosia tra fratelli etc… Lo SG prevede anche l'attivazione di laboratori creativi genitori-bambino al fine di rendere maggiormente coinvolgente l'attività e permettere ai genitori di sperimentarsi in ruoli nuovi in presenza dei figli.

Modalità di accesso

Lo spazio genitori è aperto agli utenti presi in carico dall'Associazione Pianoterra e già inseriti in percorsi di presa in carico.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	16:00-18:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Mercoledì
SERVIZI E ATTIVITA'	Spazio di ascolto, confronto, laboratorio; spazio giochi per bambini
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa conduttrice; psicologa tirocinante; operatrici bambini; volontarie
MATERIALI FORNITI	Materiali di laboratorio; libri per l'infanzia
CONTATTI	+ 39 081 5640322 - +39 344 1600567 info@pianoterra.net

Bilancio delle competenze

Il bilancio di competenze è un percorso che permette di mettere a punto un progetto professionale attraverso l'analisi delle caratteristiche personali, delle capacità e delle abilità dei partecipanti. A Pianoterra il percorso di bilancio delle competenze è soprattutto finalizzato a "tirare fuori" capacità spesso nascoste, latenti e delle quali le utenti non sono consapevoli.

Modalità di accesso

Il percorso di bilancio delle competenze è rivolto alle utenti dell'Associazione Pianoterra e ad utenti segnalate da altri servizi ed associazioni e che, comunque, hanno già preso parte ad un percorso di sostegno ed accompagnamento per cui sono "pronte" ad impegnarsi in un nuovo progetto professionale.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	10:00-12:30

GIORNO DELLA SETTIMANA	Definito da un calendario
SERVIZI E ATTIVITA'	Percorso di analisi e valutazione delle capacità, abilità e competenze personali e professionali
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa ed assistente sociale conduttrice; psicologa tirocinante
MATERIALI FORNITI	Materiali di laboratorio; portfolio contenente le schede elaborate durante il percorso ed il "profilo di competenze"
CONTATTI	+39 081 293433 - +39 347 3021193 info@pianoterra.net

Che bellezza!

Dall'esperienza del Salone Sociale Estetica nasce Che Bellezza!, incontri mensili dedicati alla bellezza ed alla cura di sé durante i quali, parrucchiera, estetista, manicurista, visagista, massaggiatrice, insegnante di ginnastica ed altri esperti del settore, si prenderanno cura delle utenti ed insegneranno loro tecniche "casalinghe" per prendersi cura di sé e del proprio aspetto esteriore. Gli incontri di Che Bellezza!, sulla scia di Estetica, si fondano sull'idea che esiste un rapporto diretto tra esteriorità ed interiorità: il mondo esterno influenza il mondo interno e viceversa. Le donne che vivono in condizioni di grave disagio sociale e precarietà tendono a trascurarsi, ad attribuire poco valore a se stesse e alla loro vita. Prendersi cura della propria immagine esteriore può favorire una maggiore consapevolezza della propria identità e, quindi, delle proprie capacità e potenzialità.

Modalità di accesso:
Gli incontri di Che Bellezza! sono rivolti alle utenti dell'Associazione Pianoterra ed alle donne segnalate da altri enti e associazioni sul territorio e, comunque, già inserite in percorsi di sostegno ed accompagnamento.

DOVE	Sede Associazione Pianoterra
ORARI	14:00–18:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Un Martedì al mese
SERVIZI E ATTIVITA'	Incontri dedicati alla bellezza esteriore.
OPERATORI COINVOLTI	Psicologa referente; esperti del settore; operatrice bambini
MATERIALI FORNITI	Materiali estetici
CONTATTI	+39 081 293433 – +39 347 3021193 info@pianoterra.net

NOTA BENE: **Le attività dei progetti Corsi di italiano per stranieri, Spazio genitori, Laboratorio di cucito, Bilancio delle competenze, Che Bellezza! (anche consulenze specialistiche e incontri tematici con esperti) rientrano nella programmazione dello Spazio Mamme, un programma nazionale di Save the Children Italia Onlus a sostegno e protezione dei bambini da 0 a 6 anni.**

AREA EDUCAZIONE

NEST – Nido Educazione Servizi Territorio

NEST - Nido Educazione Servizi Territorio è un progetto nazionale organizzato da 21 partner con capofila a Napoli dell'Associazione Pianoterra Onlus selezionato dall' Impresa Sociale ''Con i Bambini'' nell'ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile e mira a sostenere le famiglie attraverso l'offerta di servizi ed attività educative per bambini da 0 a 6 anni.

NEST Napoli attiva inoltre uno **Spazio Educativo** presso la scuola comunale dell'infanzia **''Lezzi-6°Circolo''** ubicata nella III Municipalità cittadina, in Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61. Il progetto è rivolto a bambini di età compresa tra i **18** e i **32 mesi** con attività educative per **5 giorni a settimana** (dal lunedì al venerdì). Il percorso educativo è composto da 2 moduli annuali della durata di 5 mesi l'uno; i bambini potranno partecipare a uno o entrambi i moduli in accordo con l'analisi del bisogno effettuata dall'equipe di lavoro.
La selezione dei bambini sarà effettuata attraverso una graduatoria basata sui requisiti richiesti e sugli altri criteri segnalati nell'apposito modulo di domanda (vedi allegato).

Modalità di accesso
L'Hub Nest accoglie bambini tra 18 mesi e 32 mesi. La partecipazione al SEC è gratuita ma condizionata al possesso dei requisiti indicati nella domanda.

DOVE	Quartiere Stella – San Carlo all'Arena c/o Scuola dell'Infanzia "Luigi Lezzi" – Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61 - Napoli
ORARI	Lunedì – Mercoledì 8.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00 Martedì e Giovedì 8.00 – 13.00 Venerdì 8.00 – 14.00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Dal lunedì al venerdì
SERVIZI E ATTIVITA'	• Spazio educativo per 16 bambini (18-32 mesi) • Attività educative per bambine e bambini da 0-3 e 3-6 anni • Sportello di accoglienza e orientamento ai servizi

	• Consulenze di esperti: pediatra, nutrizionista, ginecologo, commercialista, • Supporto e orientamento per genitori in cerca di occupazione: consulenze fiscali, bilancio di competenze, supporto alla ricerca di lavoro, sostegno al reddito
OPERATORI COINVOLTI	Assistenti sociali; educatori; tirocinanti psicologhe ed educatori; coordinatore di progetto; operatori specializzati in discipline specifiche
MATERIALI FORNITI	Forme di sostegno materiale, beni e materiali per la gestione bambini, materiali didattici
CONTATTI	+39 339.7254051 (Whats App) +39 081 2183273 nestnapoli@pianoterra.net

Punto Luce Sanità

Centro socio-educativo ideato da Save the Children Italia Onlus nell'ambito di un programma nazionale di lotta alla povertà educativa e gestito nel Rione Sanità da Pianoterra, aperto ai bambini e agli adolescenti (dai 6 ai 16 anni) e ai loro genitori con attività ludico-educative gratuite. Il Punto Luce Sanità ha l'obiettivo di illuminare con attività concrete quelle zone in cui le condizioni di vita dei minori sono precarie e le attività ludiche, sportive e culturali precluse. Oltre agli interventi di gruppo, il Punto Luce offre percorsi di sostegno di accompagnamento individuali attraverso progetti personalizzati che includono forme di sostegno materiale: le doti educative, destinate alla fornitura di specifici beni e servizi. Le doti educative saranno a beneficio dei minori individuati d'intesa con i servizi sociali del territorio.

Modalità di accesso

Il Punto Luce accoglie bambini e ragazzi tra i 6 e i 16 anni. Gli utenti arrivano al Punto Luce senza bisogno di intermediazioni; in alcuni casi, la presa in carico avviene tramite invio o sotto indicazione dei servizi sociali o della scuola.

DOVE	Punto Luce Sanità, Sede di San Vincenzo e Immacolata; Sede del Monacone
ORARI	14:00-19:00
GIORNO DELLA SETTIMANA	Tutti i giorni da lunedì a venerdì

SERVIZI E ATTIVITA'	Sportello di accoglienza e orientamento ai servizi; spazio studio per allievi scuola elementare, medie e superiori; spazio studio con tavoli tematici; corso di danza; laboratorio di lettura suddiviso per fasce di età; laboratorio di riciclo; laboratorio di moda; laboratorio di fotografia
OPERATORI COINVOLTI	Assistenti sociali; educatori; tirocinanti psicologhe ed educatori; coordinatore di progetto; operatori specializzati nelle discipline specifiche
MATERIALI FORNITI	Materiali didattici
CONTATTI	+39 081 5640322 puntolucesanita@pianoterra.net

W.IU – Giovani in Arte

WI.U – Giovani in Arte è un progetto finanziato dal Comune di Napoli nell'ambito del bando "Linee di indirizzo per la realizzazione di azioni sperimentali per il coinvolgimento e la partecipazione degli adolescenti".
L'obiettivo del progetto è favorire il protagonismo giovanile attraverso l'arte visiva, con la produzione di una web serie pensata, scritta, diretta ed interpretata dagli adolescenti coinvolti.

Modalità di accesso

Gli utenti arrivano senza bisogno di intermediazioni; è necessaria l'iscrizione al centro e al progetto.

DOVE	Associazione Pianoterra Onlus: Piazzetta San Vincenzo alla Sanità, n. 21
ORARI	Fascia pomeridiana (Gli orari sono aggiornati bimestralmente)
GIORNO DELLA SETTIMANA	Dal lunedì al venerdì (I giorni variano bimestralmente)
SERVIZI E ATTIVITA'	Workshop creativi indirizzati ad adolescenti (fascia d'età 12-18 anni).
OPERATORI COINVOLTI	Educatori; tutor
MATERIALI FORNITI	Brochure
CONTATTI	Diana Galdi +39 388 1280473 dianagaldi@pianoterra.net https://www.facebook.com/wiuarte

DOVE SIAMO

ASSOCIAZIONE PIANOTERRA ONLUS – SEDE PRINCIPALE

Piazza San Domenico Maggiore, 3
Napoli

Contatti:
tel: +39 081 293433
cell: +39 3296343640
fax: +39 081 19518550
email: info@pianoterra.net
sito web: www.pianoterra.net
Facebook: Pianoterra Onlus

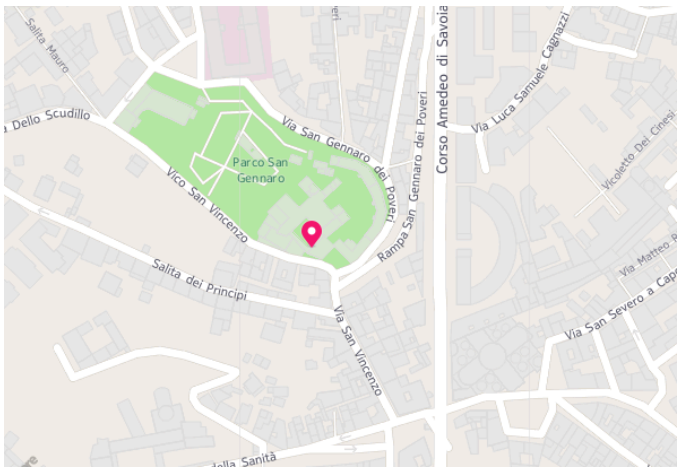
Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici: dalla zona collinare fino a Piazza Dante (fermata Metro linea A e pullman) e poi a piedi; dalla stazione centrale fino a Piazza Bovio (fermata Metro Linea A e pullman) e poi a piedi

PUNTO LUCE SANITÀ

Sede di San Vincenzo e Immacolata: Vico San Vincenzo 13
Sede di Santa Maria alla Carità: Via Sanità 124
Sede San Severo: Basilica di San Severo, piazzetta San Severo a Capodimonte

Contatti:
tel: +39 018 5640322
cell: +39 347 3986174
email: puntolucesanita@pianoterra.net
Facebook: Punto Luce Sanità



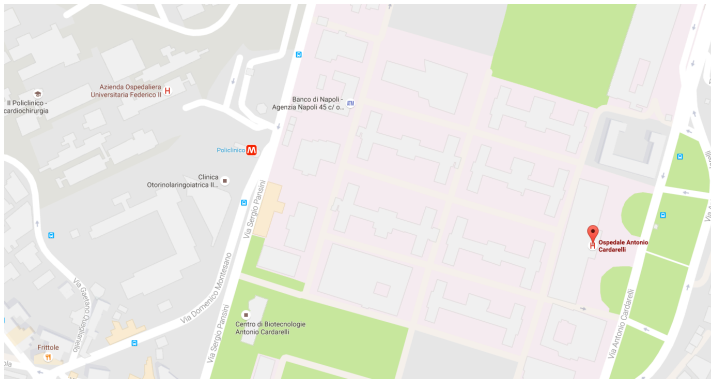
Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:
Metro Linea A: fermata Materdei (poi a piedi)
Con il pullman: dalla zona collinare o dal Centro città fino all'Ascensore Sanità – ponte della Sanità

SPORTELLO "FIOCCHI IN OSPEDALE AL CARDARELLI"

A.O.R.N. "A. Cardarelli"
Via A. Cardarelli, 9
Padiglione F
2° Piano

Contatti:
tel: + 39 081 7473348
cell: + 39 366 4414715
email: fiocchi@pianoterra.net
Facebook: Fiocchi in ospedale al Cardarelli



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:
Metro Linea A: fermata Policlinico – uscita Cardarelli

HUB "NEST"

Scuola dell'Infanzia "Luigi Lezzi"
Via Sant'Agostino degli Scalzi, 61
Quartiere Stella – San Carlo all'Arena

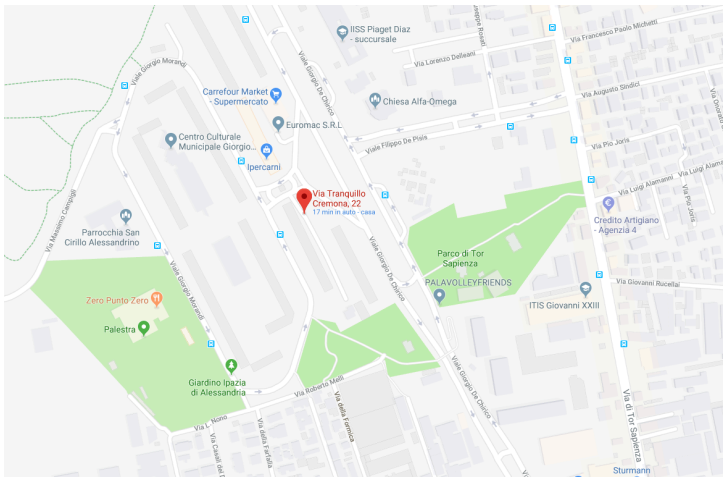
Contatti:
cell: + 39 3482940813
email: nestnapoli@pianoterra.net
Facebook: NEST Napoli – Nido Educazione Servizi Territorio

Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:

SPORTELLO "1000 GIORNI" ROMA

Contatti: cell: + 39 392 9974077
email: 1000giorniroma@pianoterra.net



Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici:
Da Termini: tram 14 fermata Togliatti/Abelie e autobus 543 fermata Morandi/Carrà
Metro Linea C: da San Giovanni fino a fermata Gardenie e autobus 543 fermata Morandi/Carrà

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascuno servizio e attività offerti, in termini di efficienza ed efficacia. La qualità dei servizi erogati viene monitorata per mezzo di un processo di controllo che è parte integrante del metodo di intervento in ciascun progetto. In tal modo è possibile sia apportare in tempi brevi e in modo tempestivo eventuali modifiche e correzioni sia in termini qualitativi che quantitativi che valutare, nel medio periodo, l'andamento complessivo della qualità dei servizi erogati. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i fruitori dei servizi, l'Associazione svolge rilevazioni di gradimento verbali con gli utenti, analisi periodiche delle informazioni rilevate nelle riunioni di equipe, condivisione e verifica dell'applicazione del regolamento interno, riunioni di monitoraggio.

I criteri di valutazione degli standard qualitativi dei servizi erogati utilizzati dall'Associazione sono:

Nei confronti delle utenti e dei minori presi in carico, e delle loro famiglie:

- Accoglienza ed ascolto
- Riservatezza e competenza del personale
- Attenzione ai minori e alle famiglie, alle loro tradizioni e culture
- Flessibilità e personalizzazione degli inteventi
- Programmazione del lavoro
- Documentazione di registrazione delle informazioni e del servizio prestato
- Erogazione informazioni, partecipazione ad attività di socializzazione, sostegno individuale pratico-emotivo
- Reclami e soddisfazione utenti

Nei confronti degli operatori:

- Coordinamento: verifica, valutazione e supervisione del personale e dell'intervento
- Qualifica e competenza del personale
- Continuità ed imprenditorialità
- Comunicazione interna e trasparenza
- Formazione ed aggiornamento
- Flessibilità
- Tutela della salute e sicurezza nel luogo di lavoro

Nei confronti della struttura:

- Adeguatezza e cura degli spazi
- Sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro

L'Associazione si impegna a garantire la copertura dei rischi da infortuni o da danni secondo le normative vigenti per gli ospiti, per i volontari e per gli operatori.

ADEMPIMENTI DI LEGGE

L'azione dell'Associazione si inserisce all'interno di un quadro normativo globale che comprende i seguenti testi:

- Costituzione della Repubblica Italiana con particolare riferimento agli artt. 2, 4, 6, 8, 32, 38;

- Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";

- Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

- General Data Protection Regulation (GDPR) 627/2016 in materia di protezione dei dati personali;

- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Testo Unico sulla Sicurezza "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

- D.P.C.M. del 19/5/95, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

- Linee guida (N.2/95), Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Legge n.285 del 1997;

- Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia, N.U. 20/11/1989;

- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

GESTIONE DEI RECLAMI O DEI SUGGERIMENTI

I diversi portatori di interessi coinvolti nelle attività dell'Associazione Pianoterra (utenti dei servizi e familiari, operatori, collaboratori esterni, volontari, tirocinanti, rappresentanti delle istituzioni o di altri enti, donatori) hanno la possibilità di sporgere reclamo qualora ritenessero l'Associazione stessa responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi a quanto stabilito o che comunque abbiano di fatto limitato l'accessibilità e la fruibilità ai servizi erogati o provocato danni.

Nel caso di reclami di semplice soluzione, chi sporgerà reclamo riceverà una risposta immediata e verbale, e l'episodio verrà opportunamente riferito al coordinatore responsabile che si impegnerà a metterlo all'ordine del giorno della prima riunione d'équipe in calendario, in modo da poter essere preso in considerazione ai fini di una valutazione interna.

Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo compilando l'apposito modulo disponibile sul sito dell'associazione o presso la sede dell'Associazione stessa. Il modulo, compilato in tutte le sue parti, può essere consegnato a mano presso la sede dell'Associazione, trasmesso via fax (081 19518550) o via email (info@pianoterra.net) o ancora inviato per posta all'indirizzo: Piazza San Domenico Maggiore, 3 – 80134 Napoli.

I reclami devono pervenire di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha ravvisato il comportamento o l'atto difforme o lesivo. Al ricevimento del reclamo l'Associazione provvede nell'arco delle 48 ore successive a contattare l'interessato per ridurre il disagio creato, fornire le informazioni necessarie e concordare una possibile soluzione. Nel caso di reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'Associazione si impegna comunque a rispondere per iscritto entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____

Telefono _____ Email _____

Utente del servizio: sì ☐ no ☐

Segnalazione di: reclamo ☐ suggerimento ☐

Servizio a cui è indirizzata la segnalazione: _____

Oggetto della segnalazione _____

_____

_____

_____

_____

_____

Ai sensi del D. Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Data _____ Firma _____

SPAZIO RISERVATO ALL'ASSOCIAZIONE		
Data di ricezione:	Ricevente	
☐ Ricevuto via tel./ Fax/ email	☐ Ricevuto presso sede	☐ Ricevuto via posta