

CODICE DOCUMENTO: CS00

CARTA DEI SERVIZI

DIRITTI, DOVERI, REGOLAMENTO ED ISTRUZIONI OPERATIVE DELLA CASA FAMIGLIA

Il presidente

Fogli Giuliana

<u>1. PREMESSA.....</u>	<u>1</u>
<u>2. TERMINI E DEFINIZIONI.....</u>	<u>1</u>
<u>3. PROGETTO QUADRO DELLA STRUTTURA, DIRITTI E DOVERI.....</u>	<u>1</u>
<u>3.1 Progetto quadro della struttura casa bambini e casa mamme.....</u>	<u>1</u>
<u>3.1.1 Progetto quadro della struttura casa bambini.....</u>	<u>1</u>
<u>3.1.2 Progetto quadro della struttura casa mamme.....</u>	<u>2</u>
<u>3.2 Operatori.....</u>	<u>4</u>
<u>3.2.1 Qualifica.....</u>	<u>4</u>
<u>3.2.2 Doveri.....</u>	<u>4</u>
<u>3.3 Ospiti.....</u>	<u>5</u>
<u>3.3.1 Premessa.....</u>	<u>5</u>
<u>3.3.2 I diritti.....</u>	<u>6</u>
<u>3.3.3 I doveri.....</u>	<u>7</u>
<u>4. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA.....</u>	<u>1</u>
<u>4.1 Casa bambini.....</u>	<u>1</u>
<u>4.1.1 Ingresso ordinario (procedura).....</u>	<u>1</u>
<u>4.1.2 Ingresso in pronta accoglienza (procedura).....</u>	<u>2</u>
<u>4.1.3 Modalità d’ingresso (protocollo).....</u>	<u>4</u>
<u>4.1.4 Assistenza sanitaria (protocollo).....</u>	<u>6</u>
<u>4.1.5 Osservazione dopo l’ingresso (procedura).....</u>	<u>7</u>
<u>4.2 Casa mamme.....</u>	<u>8</u>
<u>4.2.1 Ingresso ordinario (procedura).....</u>	<u>8</u>
<u>4.2.2 Assistenza sanitaria (protocollo).....</u>	<u>10</u>
<u>4.2.3 Osservazione dopo l’ingresso (procedura).....</u>	<u>11</u>
<u>4.3 Accoglienza dei visitatori o parenti degli ospiti (protocollo).....</u>	<u>12</u>
<u>5. DIMISSIONE DI UN OSPITE (protocollo).....</u>	<u>1</u>
<u>5.1 Casa bambini.....</u>	<u>1</u>
<u>5.2 Casa mamme.....</u>	<u>2</u>
<u>6. INCONTRI CON GLI ENTI DI SORVEGLIANZA E CONTROLLO, CON I SERVIZI SOCIALI, CON I PARENTI DEGLI OSPITI.....</u>	<u>4</u>

6.1 Incontri con i servizi sociali (procedura).....	4
6.2 Incontri con il Tribunale per i Minori o con personale ispettivo con incarico da parte di P.M. o simili (procedura).....	5
6.3 Incontri ispettivi con ASL (protocollo).....	6
6.4 Incontri con i parenti degli ospiti (procedure).....	7
6.4.1 Casa bambini.....	7
7. TUTELA DELLA PRIVACY.....	10
7.1 Conservazione dei documenti, accesso ai dati degli ospiti (protocollo).....	10
8. CONDUZIONE DELLA CASA E GESTIONE DELLA SICUREZZA	1
8.1 Norme generali per il personale (procedure).....	1
8.1.1 Educatrici.....	1
8.1.2 Ausiliario tecnico.....	3
8.2 Accesso esterno (protocollo).....	4
8.3 Cortile esterno.....	5
8.4 Cucina e dispense.....	6
8.4.1 Gestione (protocollo).....	6
8.4.2 Approvvigionamenti (protocollo).....	8
8.5 Camere (procedura).....	9
8.6 Servizi igienici (procedura).....	10
8.7 Locali tecnici (procedura).....	11
8.8 Ingresso dei fornitori (procedura).....	12
8.9 Gestione, conservazione e scadenza dei farmaci.....	13
8.9.1 Casa bambini.....	14
8.9.2 Casa mamme	14
8.10 Utilizzo del telefono della struttura.....	15
8.11 Gestione della posta degli ospiti.....	16
8.12 Colloqui con gli ospiti.....	17
8.13 Colloqui con il personale.....	18
8.14 Gestione dei reclami.....	19
9. PIANO DI EMERGENZA	1
9.1 Comunicazioni ai parenti o rappresentanti legali degli ospiti in caso di eventi critici.....	1
9.2 Emergenza medica.....	2

9.3 Emergenza dovuta a terremoto.....	4
9.4 Emergenza dovuta ad esplosioni in genere.....	5
9.5 Emergenza dovuta a perdite e spillamento di sostanze chimiche e possibili conseguenti incendi.....	6
9.6 Emergenza dovuta a mancanza di energia elettrica.....	7
9.7 Emergenza dovuta ad incendio.....	8
9.8 Emergenza dovuta a telefonata di minaccia.....	9
9.9 Emergenza dovuta ad aggressione.....	10
9.10 Abbandono della struttura.....	11
9.10.1 Durante il giorno.....	11
9.10.2 Durante la notte.....	12
9.11 L’evacuazione: tipologie e procedure.....	15
9.11.1 La decisione strategica.....	15
9.11.2 I tipi di evacuazione.....	15
9.11.3 La messa in sicurezza dell’insediamento.....	15
9.11.4 Aspetti operativi.....	16
9.12 Il piano di emergenza simulato.....	17
9.12.1 Premessa.....	17
9.12.2 La simulazione di primo livello.....	17
9.12.3 La simulazione di secondo livello.....	18
9.12.4 La simulazione di terzo livello.....	18

1. PREMESSA

Il testo che segue è stato redatto ai sensi dell'art. 13 della legge 328/2000.

In attesa della pubblicazione con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, dello schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali, i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti, vengono da noi proposti come bagaglio di esperienze lavorative all'interno della casa.

Sarà nostra cura aggiornare il presente documento secondo le modalità e le norme previste dall'art. 13 della legge 328/2000 non appena queste saranno pubblicate.

La casa famiglia è destinata a dare temporaneo ricovero a minori in situazione di abbandono o di urgente bisogno di ospitalità e protezione, a mamme con figli e/o gestanti in temporanea difficoltà familiare.

Il presente documento, definisce pertanto l'organizzazione per l'ammissione, la permanenza e le dimissioni degli ospiti con modalità e tempi propri definiti dalla struttura in collaborazione con i servizi sociali e le istruzioni operative per la gestione, l'esercizio e la sicurezza della Casa Famiglia Piccoli Passi (O.N.L.U.S.).

Quanto indicato di seguito, è vincolante per tutti gli operatori che, a qualsiasi titolo, collaborano, dipendono od offrono la loro opera come volontari ed è vincolante anche per tutti gli ospiti che, a qualsiasi titolo, risiedono nella struttura.

Una copia di questo documento, è tenuta a disposizione di tutti gli operatori insieme ai registri delle consegne e, a richiesta, può essere consegnata ai servizi sociali di riferimento dei nostri ospiti per consultazione; estratti delle presenti istruzioni (par.3.3, 6.4,) sono consegnati al momento dell'ingresso in struttura ai servizi sociali di riferimento dei minori e delle mamme e/o gestanti.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Per chiarezza di esposizione di seguito si stabiliscono i seguenti termini e definizioni:

- **Casa Famiglia Piccoli Passi o.n.l.u.s.**, nel seguito chiamata per brevità di termini **Casa o Struttura** è la struttura ricettiva ubicata in via Pozzarello 308 – Monsummano Terme (PT). In detta struttura vengono ospitati al piano terra un totale massimo di otto bambini con età compresa tra zero e sei anni. Gli otto posti sono suddivisi in: sette posti per accoglienza ordinaria ed un posto di prima accoglienza. Al piano primo vengono invece ospitate gestanti e/o madri con i propri figli (massimo due per ogni madre).
- **Servizi sociali** nel seguito chiamati per brevità di termini (**SS**), sono gli organi preposti territorialmente alla gestione degli stati di disagio personale di minori o madri con figli;
- **Casa bambini**. Struttura di accoglienza (ubicata al piano terra dell’edificio) per bambini/e che necessitino di un temporaneo allontanamento dal contesto familiare come fase intermedia (ospitalità-osservazione-valutazione) di un intervento sociale più ampio.
- **Casa mamme**. Struttura di accoglienza per gestanti e/o mamme con figli (ubicata al piano primo dell’edificio) che necessitino di una temporanea sistemazione per gravi motivi familiari, sociali, ecc.
- **Progetto Quadro [PQ]** – Progetto generale della Struttura che individua gli obiettivi del lavoro dell’equipe e di tutto il personale in genere della struttura.
- **Progetto Educativo Individualizzato [PEI]** – Progetto educativo personalizzato per ogni ospite della struttura che individua gli obiettivi che si pone l’equipe per la riuscita degli obiettivi richiesti e concordati con il SS.
- **Assistente sociale [AS]** – referente istituzionale per ogni ospite della struttura dipendente da in servizio sociale territoriale.
- **Responsabile della struttura - Responsabile Assicurazione Qualità [RS]**. *PROVEDE A:*
 - Mantenere i rapporti con il Tribunale dei Minori e con Procura della Repubblica;
 - Mantenere i rapporti con i Servizi Sociali;
 - Presenziare alle riunioni della equipe educativa;
 - Fare da portavoce al consiglio di amministrazione;
 - Autorizzare l’uscita dei minori dalla struttura;
 - Tenuta della cartella degli ospiti;

- Compilare in collaborazione con la coordinatrice e l’equipe i progetti educativi individualizzati e relative verifiche da proporre e/o discutere preventivamente con AS di riferimento dell’ospite;
 - Gestire il personale direttamente e/o tramite il coordinatore;
 - Gestire in prima persona al trattamento dei dati ai sensi del Dlgs. 196 del 30/6/2003 e successive modifiche ed integrazioni;
 - Controllare la riservatezza dei servizi garantendo l’obbligo a non rivelare notizie apprese e con la capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato;
 - Verificare il livello di confort e dell’ambiente di vita nei locali utilizzati dagli ospiti e dal personale secondo il piano programmato delle manutenzioni periodiche;
- **Coordinatore/coordinatrice della struttura [CD] *PROVEDE A:***
- Controllare le presenze delle educatrici all’interno della struttura per la copertura delle 24 ore giornaliere di copertura del servizio ed in base ai progetti educativi individuali;
 - Organizzare la casa bambini;
 - Organizzare gli appuntamenti con i Servizi Sociali;
 - Organizzare gli approvvigionamenti alimentari e sanitari in collaborazione con AT;
 - Organizzare i rapporti con le scuole per i bambini in età scolare in collaborazione con EP;
 - Mantenere i rapporti con i medici di riferimento e la tenuta dei libretti sanitari;
 - Gestire ed organizzare le riunioni della equipe educativa;
 - Partecipare agli incontri con i servizi sociali;
 - Tenuta della cartella degli ospiti;
 - Compilare i progetti educativi individualizzati e relative verifiche insieme con RS, con l’equipe educativa e con i servizi sociali di riferimento del minore;
 - Trattare i dati personali contenuti negli archivi, **con accesso ai dati sugli ospiti della “casa bambini” e della “casa mamme”, sul personale, sulle ditte fornitrici, sui volontari, sui praticanti ed in generale su tutti i soggetti che a qualsiasi titolo sono autorizzati ad accedere alla struttura di accoglienza** la cui conoscenza sia strettamente necessaria per adempiere ai compiti assegnati con autorizzazione ad accedere ai dati sensibili così come specificato nelle linee guida;
- **Educatore Professionale [EP] *PROVEDE A:***
- Sorvegliare i minori e le mamme durante il suo turno di lavoro;

- Redige rapporti osservativi sui minori, sulle mamme e sui visitatori degli ospiti;
 - Controlla l'accesso alla casa dei visitatori e dei fornitori;
 - Identifica il personale ispettivo esterno che si presenti all'ingresso della struttura in assenza del RS o del CD;
 - Accompagnare i minori ai servizi scolastici od alle attività pomeridiane;
 - Assumere l'incarico di tutor per un minore con l'incarico specifico di seguire il progetto educativo individuale, seguire tutte le incombenze di carattere sanitario ed amministrativo, controllare e partecipare agli incontri con i parenti, relazionare il responsabile sul minore e sul suo percorso educativo;
 - Assumere l'incarico di gestire alcuni aspetti organizzativi della casa (vestiario, medicinali, autovetture, giochi, organizzazione feste, ausili tecnici)
- **Tutor:** vedere la specifica per EP;
 - **AuSiliario Tecnico [AT] *PROVVEDE A:***
 - Preparazione dei pasti;
 - Sbrigare tutte le incombenze domestiche (pulizia della casa e del giardino, lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti della casa bambini);
 - Gestire la spesa alimentare secondo il menù settimanale;
 - **VOlontario [VL] *Provvede a:***
 - Partecipare alle attività che l'educatrice intrattiene con gli ospiti della struttura;
 - Accompagnare l'educatrice con i bambini all'esterno della casa;
 - Supporta l'attività di controllo degli indumenti nuovi ed usati per i bambini, del guardaroba proprio di ogni ospite, degli indumenti durante il cambio di stagione, di classificazione ed aggiornamento del magazzino degli indumenti;
 - **Stu-dente Universitario Tirocinante [SUT].** Secondo il proprio piano di studi partecipa alle attività della struttura e secondo le direttive impartite dal CD;
 - **Visitatore.** Persona ammessa all'interno della Struttura per incontri con i minori ospiti della casa bambini o con gli ospiti della casa mamme;
 - **Fornitore.** Persona individuale che porta presso la struttura prodotti o fornisce servizi per il funzionamento della struttura;
 - **Procedura** – Regola scritta e condivisa dagli operatori che definisce la sequenza delle attività e delle responsabilità;
-

- **Protocollo** – Sequenza di comportamenti di tipo professionale, descritti in maniera puntuale;
- **Documento operativo** – Descrizione dettagliata da un punti di vista operativo delle modalità di esecuzione di una determinata attività;
- **Indicatore** – Strumento di valutazione qualitativo o quantitativo di un oggetto o di un fenomeno che ne consente il controllo e la valutazione, al fine dell’implementazione di eventuali azioni di miglioramento;
- **Registrazione documentale** – Qualsiasi documento che dia evidenza delle attività effettuate (registro delle consegne tra educatrici, diario personale degli ospiti, diario giornaliero della struttura, registro delle consegne tra assistenti tecniche, registro dei verbali di riunione dell’equipe educativa);
- **Politica per la qualità** – L’insieme degli indirizzi ed orientamenti di carattere generale relativi alla qualità che si intende erogare, formalizzati da un documento;
- **Piano per la qualità** – Documento che esplicita gli obiettivi di qualità da attuare;

3. PROGETTO QUADRO DELLA STRUTTURA, DIRITTI E DOVERI

3.1 PROGETTO QUADRO DELLA STRUTTURA CASA BAMBINI E CASA MAMME

3.1.1 Progetto quadro della struttura casa bambini

Il progetto educativo generale della struttura PQ00, nelle sue linee generali, e PQ01 specifico, prevede l'accoglienza di bambini e/o bambine di età compresa tra zero e sei anni ed eventualmente di fratelli/sorelle fino ad una età massima di otto anni temporaneamente allontanati dalla famiglia e bisognosi di tutela e partecipazione educativa quando gli interventi di sostegno alle famiglie di appartenenza, si sono rivelati insufficienti per il mantenimento nell'ambiente familiare.

In questo contesto, la struttura, può comunque costituire anche solamente una funzione di passaggio e verifica per tutte quelle situazioni in cui, pur prevedendo il passaggio del minore ad un affidamento familiare, permangano disagi psicologici tali da sconsigliare il passaggio diretto dalla famiglia naturale a quella affidataria.

Lo stile familiare è l'obiettivo di ogni azione dell'equipe educativa che quindi non ripete azioni, modi e regole proprie delle strutture scolastiche.

Le procedure che vengono attivate per l'accoglienza del minore prevedono:

- Una fase iniziale di accoglienza in cui l'equipe (responsabile, coordinatrice, educatrici) approfondiscono la conoscenza personale, ambientale e familiare dell'ospite al fine di poter individuare i suoi bisogni reali. In questa fase viene richiesta una stretta collaborazione con gli operatori dei servizi sociali di riferimento dell'ospite che manterranno gli eventuali rapporti con la famiglia di origine del minore;
- Una fase successiva in cui verrà predisposto dalla struttura insieme con gli operatori dei servizi sociali di riferimento dell'ospite un progetto d'intervento educativo individuale. Il progetto si dovrà proporre di:
 - a) Attuare interventi per ogni singolo ospite, necessari per un normale processo di crescita fisica, psichica, intellettuale e relazionale;
 - b) Mantenere i rapporti dell'ospite con la famiglia di origine in modo da potervi permettere se possibile, il rientro oppure individuare altre soluzioni, sempre in collaborazione con gli operatori dei servizi sociali;
 - c) Valutare tempi e modi per le dimissioni;

- La tenuta della documentazione personale nel rispetto della normativa sulla tutela della privacy ed indicante: dati anagrafici, condizioni iniziali dell'ospite al momento dell'ingresso, documentazione sanitaria, dati sulla evoluzione della crescita fisica, psichica ed intellettuale, corrispondenza con le istituzioni (servizi sociali, tribunale, ecc.);

3.1.2 Progetto quadro della struttura casa mamme

Il progetto educativo generale della struttura PQ00, nelle sue linee generali, e PQ02 specifico, prevede l'accoglienza di gestanti o madri con figli temporaneamente allontanati dalla famiglia e bisognosi di tutela e partecipazione educativa quando gli interventi di sostegno alle famiglie di appartenenza, si sono rivelati insufficienti per il mantenimento nell'ambiente familiare.

In questo contesto, la casa famiglia, può comunque costituire anche solamente una funzione di passaggio e verifica per tutte quelle situazioni in cui, pur prevedendo il passaggio del minore ad un affidamento familiare o ad altra struttura, permangano disagi psicologici tali da sconsigliare il passaggio diretto dalla famiglia naturale a quella affidataria.

Lo stile familiare è l'obiettivo di ogni azione del personale addetto che quindi ripete regole e comportamenti di una famiglia allargata.

L'obiettivo che ci proponiamo di attuare con il nostro intervento nella relazione madre/bambino si può sintetizzare in questo modo:

- Offrire sostegno alla relazione madre/bambino a donne che si trovano in difficoltà di tipo sociale e/o economica;
- Offrire un'esperienza di vita comunitaria da intendere come occasione di maturazione personale e stimolo all'attivazione ed alla acquisizione di una certa autonomia personale da parte della madre;

Per questi motivi l'organizzazione della vita quotidiana è scandita dal ritmo e dalle regole della vita di gruppo, ogni madre è tenuta a provvedere alle esigenze dei propri figli, alla pulizia della propria stanza e dei propri indumenti personali nonché delle aree in comune con le altre madri presenti in struttura, alla cura di sé e dei propri figli ed alla preparazione dei pasti.

La vita quotidiana deve sempre essere impostata in modo rispettoso e nella consapevolezza dei propri e degli altrui diritti e doveri.

Le procedure che vengono attivate per l'accoglienza della madre o della gestante prevedono innanzi tutto la possibilità di non accettare ingressi se questi possono contrastare con il progetto educativo generale della casa ed in caso di accoglienza:

- Una fase iniziale di osservazione in cui l’equipe (responsabile, coordinatrice) approfondiscono la conoscenza personale, ambientale e familiare dell’ospite al fine di poter individuare i suoi bisogni reali. In questa fase viene richiesta una stretta collaborazione con gli operatori dei servizi sociali di riferimento dell’ospite che manterranno gli eventuali rapporti con la famiglia di origine;
- Una fase successiva in cui verrà predisposto dalla struttura insieme con gli operatori dei servizi sociali di riferimento dell’ospite un progetto d’intervento educativo individuale.
- La tenuta della documentazione personale nel rispetto della normativa sulla tutela della privacy ed indicante: dati anagrafici, condizioni iniziali dell’ospite al momento dell’ingresso, documentazione sanitaria, dati sulla evoluzione della crescita fisica, psichica ed intellettuale, corrispondenza con le istituzioni (servizi sociali, tribunale, ecc.);

3.2 OPERATORI

3.2.1 Qualifica

Gli operatori della struttura rispondono ai requisiti previsti dalle convenzioni in essere con la locale ASL3. L'assunzione di personale quindi rispecchia per caratteristiche quanto previsto dalle convenzioni in essere, mentre l'inserimento nell'ambiente di lavoro viene eseguito attraverso l'affiancamento alle operatrici in servizio e con l'assistenza del CD.

Le modalità di assunzione seguono quanto previsto dal CCNL¹.

3.2.2 Doveri

Il personale ha il dovere di:

- Supportare con professionalità ed attenzione i minori della casa bambini ed i minori e le mamme della casa mamme;
- Rispettare la dignità dei bambini ospiti, delle mamme ospiti e delle loro famiglie senza nessuna discriminazione per motivi di appartenenza etnica, linguistica, religiosa, politica;
- Rispettare ed accompagnare le tappe di sviluppo di ogni bambino della casa bambini ed i minori e le mamme della casa mamme ed il percorso di crescita, offrendo interventi individualizzati in grado di rispondere ai bisogni ed alle singole personalità;
- Fornire tutte le informazioni ai parenti dei bambini ed alle mamme e relative alle prestazioni erogate, alle modalità di inserimento e di funzionamento del servizio ed alle decisioni che verranno di volta in volta concordate nel corso dell'intervento;
- Mantenere tutti i protocolli che sono previsti per la gestione del rischio biologico con riferimento alle malattie trasmissibili e che sono indicati dal pediatra di riferimento della struttura non appena se ne evidenzia la necessità o, quando l'ingresso di un ospite, che è sempre accompagnato da cartella medica con analisi di routine previste dal protocollo medico della Regione Toscana ne evidenzia l'obbligatorietà;

¹ CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO *per il personale dipendente dalle realtà del settore assistenziale, sociale, socio-sanitario, educativo, nonché da tutte le altre istituzioni di assistenza e beneficenza aderenti all'UNEBA*

3.3 OSPITI

3.3.1 Premessa

I diritti ed i doveri sono ovviamente riferiti a tutti gli ospiti della struttura. Gli ospiti della casa bambini saranno tutelati nei loro diritti dai servizi sociali di riferimento o dal tutore previsto dalla normativa vigente.

Gli ospiti della casa mamme, se maggiorenni, saranno invece tenuti in prima persona a pretendere il rispetto dei propri diritti e ad osservare i doveri per la permanenza nella struttura. Se minorenni saranno tutelate nei loro diritti dai servizi sociali di riferimento o dal tutore previsto dalla normativa vigente.

3.3.2 I diritti

1. L'ospite ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose;
2. L'ospite ha diritto nelle fasi precedenti l'ammissione, di prendere visione del regolamento della struttura e di ottenere dal responsabile della struttura le informazioni relative alle prestazioni erogate;
3. L'ospite ha il diritto di vedere rispettato il proprio spazio abitativo dagli altri ospiti della struttura;
4. Nella struttura l'ospite ha il diritto di ricevere visite, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri ospiti. La struttura predispone spazi ed orari per le visite concordate con gli operatori dei servizi sociali;
5. L'ospite ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la permanenza in struttura;
6. L'ospite ha il diritto alla riservatezza sulla propria situazione così come previsto dalla normativa vigente sulla privacy;
7. L'ospite ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento dei servizi della struttura;
8. L'ospite ha il diritto di verificare periodicamente il suo grado di soddisfazione circa i servizi resi con il responsabile della struttura e/o insieme con i propri servizi sociali di riferimento;

3.3.3 I doveri

1. L'ospite ha il dovere di rispettare gli impegni previsti dal progetto educativo individuale concordato con l'equipe degli educatori;
2. L'ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e secondo quanto specificato ai par. 6.4;
3. L'ospite ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile su misura alle proprie esigenze personali nel rispetto delle diverse individualità e delle indicazioni contenute nel presente manuale;
4. Nella casa mamme l'ospite (mamma), se nella piena facoltà fisica e mentale, ha il dovere di provvedere al proprio mantenimento e a quello dei propri figli con le risorse che le sono messe a disposizione dalla struttura ed inerenti la gestione della vita quotidiana;
5. Nella casa mamme l'ospite (mamma) ha il dovere di tutelare in modo prioritario il proprio benessere psicofisico e quello dei propri figli e nel rispetto degli altri ospiti della struttura;

4. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

4.1 CASA BAMBINI

4.1.1 Ingresso ordinario (procedura)

I bambini che entrano nella casa, in genere, provengono da un situazione familiare gravemente compromessa. Per questo motivo, tutti quei volti nuovi di adulti e di bambini, che vedranno all'ingresso, sono una incognita e susciteranno sicuramente altri timori.

Se il nuovo ingresso è annunciato per tempo, è necessario preparare accuratamente la cameretta, il letto dovrà essere già pronto, pulito, in ordine e la camera dovrà essere stata ben arieggiata.

Gli altri bambini se aventi un età che consenta di comprendere l'evento, dovranno essere informati dell'arrivo di un nuovo ospite e si dovrà fare in modo che gli stessi siano tranquilli all'arrivo, i bambini già in casa dovranno essere abituati ad accogliere il nuovo arrivato.

La presenza di altri bambini tranquilli aiuta il nuovo arrivato e lo incoraggia.

Preparate un pupazzetto od un giocattolo che possa interessarlo.

Se il nuovo arrivato è in grado di comprendere la situazione portatelo a vedere la sua nuova camera, accendete tutte le luci della casa e fategli vedere tutti i locali che, ovviamente dovranno essere in ordine e puliti.

Accertatevi che il bambino quando arriva non abbia fame o sete; in caso contrario si deve provvedere con una bevanda appropriata e qualcosa da mangiare, rimandando poi al pranzo od alla cena il vero approccio con gli altri bambini.

Controllate con discrezione lo stato generale di pulizia del bambino alla presenza dei servizi sociali che hanno accompagnato il minore ed in ogni caso un bagno caldo nella vasca prima della cena o prima di dormire lo incoraggerà nella sua prima notte con noi.

La prima sera sarà sicuramente la più difficile e quindi una carezza in più rispetto agli altri non guasterà.

Se il bambino comprende la ns. lingua sarà tutto più facile, se così non fosse, le carezze ed il parlare con voce dolce si comprendono in tutte le lingue di questo mondo.

4.1.2 Ingresso in pronta accoglienza (procedura)

L'ingresso in pronta accoglienza è generalmente annunciato con poche ore di preavviso e quindi può non esserci il tempo di organizzare tutte le procedure per una accoglienza ordinaria. Per questo motivo e per questa evenienza deve essere sempre ben chiara la disponibilità di indumenti, biancheria e di un'appropriata alimentazione a disposizione.

Il bambino che arriva con questa situazione sarà sicuramente impaurito e, tutti quei volti nuovi di adulti e di bambini, che vedrà all'ingresso, sono una incognita in più e susciteranno sicuramente altri timori.

Cerchiamo quindi di preparare prima possibile ed accuratamente la cameretta, il letto dovrà essere già pronto, pulito, in ordine e la camera dovrà essere stata ben arieggiata.

Gli altri bambini nei limiti del possibile dovranno essere informati dell'arrivo con particolare riferimento a chi sarà il suo compagno di camera e si dovrà fare in modo che gli stessi siano tranquilli all'arrivo, i bambini già in casa dovranno essere abituati ad accogliere il nuovo arrivato.

La presenza di altri bambini tranquilli aiuta il nuovo arrivato e lo incoraggia.

Preparate un pupazzetto od un giocattolo che possa interessarlo.

Se il nuovo arrivato è in grado di comprendere la situazione portatelo a vedere la sua nuova camera, accendete tutte le luci della casa e fategli vedere tutti i locali che, ovviamente dovranno essere in ordine e puliti.

Accertatevi che il bambino quando arriva non abbia fame o sete; in caso contrario si deve provvedere con una bevanda appropriata e qualcosa da mangiare, rimandando poi al pranzo od alla cena il vero approccio con gli altri bambini.

Controllate con discrezione lo stato generale di pulizia del bambino alla presenza dell'AS che accompagna il minore ed in ogni caso un bagno caldo nella vasca prima della cena o prima di dormire lo incoraggerà nella sua prima notte con noi.

La prima sera sarà sicuramente la più difficile e quindi una carezza in più rispetto agli altri non guasterà.

Se il bambino comprende la ns. lingua sarà tutto più facile, se così non fosse, le carezze ed il parlare con voce dolce si comprendono in tutte le lingue di questo mondo.

L'ingresso in pronta accoglienza fatto tramite i Servizi Sociali, dovrà prevedere l'immediata trasmissione dell'ingresso alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minori di Firenze.

In questa evenienza potrebbero essere stati i servizi sociali che hanno accompagnato il bambino a fare la segnalazione ed in questo caso è necessario farsene fornire la copia.

Non si deve accettare l'ingresso se questa segnalazione non è documentata dai servizi sociali o, se si accetta l'accoglienza senza questo documento dei servizi sociali, provvedere senza indugio e qualunque sia l'orario a segnalare tramite fax l'ingresso alla Procura suddetta.

4.1.3 Modalità d'ingresso (protocollo)

L'ingresso in struttura di un minore viene in genere richiesto da un servizio sociale. Alla richiesta di inserimento la nostra struttura dovrà informare il servizio sociale della esigenza di fornire per scritto tutte le informazioni sul minore relative al suo stato generale di salute fisica e mentale, lo stato familiare, le eventuali terapie mediche a cui eventualmente è sottoposto ed in ogni caso tutte le informazioni necessarie per la valutazione da parte nostra delle esigenze organizzative da predisporre.

La nostra struttura dovrà anche trasmettere il documento (Convenzione, offerta...) contenente le condizioni economiche di accesso le specifiche tecniche della nostra struttura e le modalità per il pagamento della retta.

Se il responsabile o la coordinatrice della struttura od un loro sostituto non è presente al momento dell'ingresso, aspettare il suo arrivo.

Il personale dei servizi sociali che accompagna il nuovo ospite dovrà essere ricevuto nella stanza salotto, e dovrà consegnare i seguenti documenti:

- a) la documentazione relativa alla situazione globale del nuovo ospite, il progetto del Servizio Sociale e solamente in forma scritta;
- b) la scheda sanitaria individuale ed il libretto pediatrico;
- c) L'impegnativa dell'ASL (Convenzione, offerta...) per il pagamento della retta giornaliera;
- d) L'autorizzazione di chi eventualmente esercita la patria potestà totale o parziale sul minore al responsabile della struttura, a sottoporre a controlli medici di routine il minore in caso di necessità, con l'obbligo, in ogni caso, di avvisare preventivamente chi eventualmente esercita la patria potestà totale o parziale sul minore ed i servizi sociali di riferimento;
- e) Decreto del Tribunale per i Minori se esistente;
- f) Permesso di soggiorno se l'ospite è straniero (se esistente);

Il personale della struttura deve leggere attentamente la documentazione che viene consegnata e compilare la scheda di raccolta dei dati sul minore e sulle persone di riferimento.

Il personale della struttura deve anche chiarire che, per la tutela e la salute del minore, si potrà intervenire in caso di pericolo senza preavvisare i Servizi Sociali od i genitori che potrebbero avere ancora la patria potestà.

Di eventuali altre notizie che vi verranno fornite durante il colloquio e non riportate nelle documentazioni che verranno consegnate dovrà essere redatto un verbale da sottoporre alla firma del personale che consegna il minore.

Massima importanza dovrà essere posta nella definizione di visite da parte dei parenti, in mancanza di notizie, si dovrà pretendere a stretto giro di fax notizie in merito, avvertendo che, in attesa il minore non potrà ricevere visite da parte di nessuno né tantomeno uscire dalla struttura se non è accompagnato dal nostro personale. I servizi sociali dovranno avvisare i parenti del minore che, presentarsi alla casa, senza istruzioni sulle modalità di visita, comporterà il rifiuto da parte nostra ad aprire la porta di ingresso, salvo il diritto a chiamare anche le forze dell'ordine per tutelare la sicurezza della casa e dei suoi ospiti.

I servizi sociali di riferimento del minore saranno gli unici autorizzati a stabilire le modalità di incontro con i parenti in attesa di un decreto del tribunale nel merito.

Il giorno seguente ed in ogni caso entro 48 ore dall'ingresso si dovrà provvedere ad informare dell'ingresso in nostro servizio sociale ed il Comune di Monsummano Terme.

Se si tratta di stranieri si dovrà anche provvedere ad avvisare la Questura. In questo caso il nostro comune non essendo sede di Questura sarà informato tramite il competente ufficio del Comune di Monsummano che riceve la ns. comunicazione.

4.1.4 Assistenza sanitaria (protocollo)

Se il minore è di cittadinanza italiana dovrà essere provvisto dei documenti sanitari previsti dal nostro ordinamento.

Se invece il minore è di cittadinanza straniera e con permesso di soggiorno dovrà essere in possesso di tessera sanitaria.

Nel caso invece che il minore sia in Italia senza permesso di soggiorno (clandestino) si dovrà richiedere alla ASL di Monsummano il tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente).

Il tesserino avrà durata di sei mesi e dovrà esserne richiesto il rinnovo prima della scadenza.

Per i minori ci si dovrà rivolgere sempre al pediatra della ASL di Monsummano Terme per le ricette, per le visite specialistiche, per gli esami diagnostici.

Fare in modo che il minore, nei limiti del possibile, sia sempre seguito dallo stesso pediatra.

Per tutte le prestazioni dovrà essere pagato il ticket.

4.1.5 Osservazione dopo l'ingresso (procedura)

Il bambino dovrà essere osservato dalle educatrici nei suoi comportamenti durante tutta la giornata ed in particolare si dovrà osservare il suo approccio con il nuovo ambiente, con gli operatori e con gli altri bambini, come si addormenta e come ad esempio trascorre la notte.

Si dovrà anche osservare il suo comportamento e le sue reazioni alle eventuali telefonate con i parenti o dopo le eventuali visite presso la struttura.

Sarà in ogni caso necessario valutare con lo psicologo di riferimento l'opportunità o meno che il bambino parli al telefono con i propri familiari.

Il periodo di osservazione sarà fatto compilando schede di osservazione appositamente predisposte. Le schede conterranno precise domande sui comportamenti che dovranno essere semplicemente compilate con un sì od un no. Ci sarà però anche una parte delle schede in cui ogni educatore potrà esprimere propri personali giudizi ed osservazioni.

Alla fine di questo ciclo di osservazioni che si stima possa protrarsi per almeno un mese si dovrà richiedere un incontro con i servizi sociali di riferimento del minore per poter stilare un Progetto Educativi Individuale ed anche tenendo conto delle eventuali disposizioni del Tribunale dei Minori di riferimento.

4.2 CASA MAMME

4.2.1 Ingresso ordinario (procedura)

L'ingresso di un nuovo ospite nella casa mamme avviene sempre con una procedura ordinaria.

La modalità d'ingresso prevede una preliminare relazione del servizio sociale di riferimento sulla situazione familiare del possibile ospite. A seguito di una valutazione da parte dell'equipe educativa che tenga conto delle condizioni delle altre ospiti presenti e della compatibilità della situazione del nuovo ospite, la coordinatrice ed il tutor delle mamme organizzano un incontro preliminare al di fuori della struttura per una prima conoscenza della persona presso il servizio sociale di riferimento e successivamente presso la struttura (prima di definire una data d'ingresso) per far conoscere l'ambiente in cui dovrà essere ospitata. Se queste modalità saranno accolte dalle parti si stabilirà una data d'ingresso in cui l'ospite si presenterà in compagnia del servizio sociale di riferimento con i propri effetti personali e le analisi cliniche previste dal protocollo regionale.

Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accolto in veranda senza altri ospiti presenti e successivamente accompagnato nella camera assegnata dove troverà a sua disposizione biancheria e prodotti per l'igiene personale.

Il personale dei servizi sociali che accompagna il nuovo ospite dovrà consegnare i seguenti documenti:

la documentazione relativa alla situazione globale del nuovo ospite, il progetto del Servizio Sociale e solamente in forma scritta;

la scheda sanitaria individuale ed il libretto pediatrico degli eventuali figli;

L'impegnativa dell'ASL (Convenzione, offerta...) per il pagamento della retta giornaliera;

L'autorizzazione di chi eventualmente esercita la patria potestà totale o parziale sul minore al responsabile della struttura, a sottoporre a controlli medici di routine il minore in caso di necessità, con l'obbligo, in ogni caso, di avvisare preventivamente chi eventualmente esercita la patria potestà totale o parziale sul minore ed i servizi sociali di riferimento;

Decreto del Tribunale per i Minori se esistente;

Permesso di soggiorno se l'ospite è straniero (se esistente);

Il personale della struttura deve leggere attentamente la documentazione che viene consegnata e compilare la scheda di raccolta dei dati sul minore e sulle persone di riferimento.

Il personale della struttura deve anche chiarire che, per la tutela e la salute del minore, si potrà intervenire in caso di pericolo senza preavvisare i Servizi Sociali od i genitori che potrebbero avere ancora la patria potestà.

4.2.2 Assistenza sanitaria (protocollo)

Se la gestante o madre con figli è di cittadinanza italiana dovrà essere provvista dei documenti sanitari previsti dal nostro ordinamento.

Se invece la gestante o madre con figli sono di cittadinanza straniera e con permesso di soggiorno dovranno essere in possesso di tessera sanitaria.

Nel caso invece che la gestante o madre con figli siano in Italia senza permesso di soggiorno (clandestino) si dovrà richiedere alla ASL di Monsummano il tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente).

Il tesserino avrà durata di sei mesi e dovrà esserne richiesto il rinnovo prima della scadenza.

Per i minori ci si dovrà rivolgere sempre al pediatra della ASL di Monsummano Terme per le ricette, per le visite specialistiche, per gli esami diagnostici.

4.2.3 Osservazione dopo l'ingresso (procedura)

la gestante o madre con figli dovranno essere osservati dalle educatrici nei loro comportamenti durante tutta la giornata ed in particolare si dovrà osservare l'approccio con il nuovo ambiente, con gli operatori e con gli altri ospiti.

Il periodo di osservazione sarà fatto compilando schede di osservazione appositamente predisposte. Le schede conterranno precise domande sui comportamenti che dovranno essere semplicemente compilate con un sì od un no. Ci sarà però anche una parte delle schede in cui ogni educatore potrà esprimere propri personali giudizi ed osservazioni.

Alla fine di questo ciclo di osservazioni che si stima possa protrarsi per almeno un mese si dovrà richiedere un incontro con i servizi sociali di riferimento per poter stilare un Progetto Educativo Individuale ed anche tenendo conto delle eventuali disposizioni del Tribunale per i Minori.

4.3 ACCOGLIENZA DEI VISITATORI O PARENTI DEGLI OSPITI (PROTOCOLLO)

I visitatori che a qualsiasi titolo saranno ammessi all'interno della casa od i parenti degli ospiti dovranno rispettare le disposizioni e gli orari stabiliti dal responsabile della struttura ed eventualmente dai servizi sociali o dal Tribunale per i Minori.

Dovranno inoltre rispettare le seguenti disposizioni interne:

1. La sosta per le visite nella struttura sarà consentita solo nel locale veranda e nel giardino;
2. I visitatori non potranno accedere agli altri locali della struttura per nessun motivo e dovranno essere allontanati con decisione ma educatamente fuori dai locali non autorizzati;
3. L'accesso alla struttura se il minore deve uscire o rientra con un parente deve essere fatto nella veranda e la consegna del bambino deve essere fatta esclusivamente al personale di turno;
4. Il minore quando viene riportato in struttura deve essere controllato con discrezione osservando in particolare che non si sia procurato ferite, che sia in buono stato di ordine e pulizia personale;
5. Lo stato generale e di ordine personale dei visitatori o dei parenti deve essere improntato a sobrietà e pulizia.
6. I visitatori che a qualsiasi titolo saranno ammessi all'interno della casa od i parenti saranno tenuti al rispetto della privacy degli altri ospiti e non potranno divulgare all'esterno lo status sociale e di salute degli altri ospiti di cui potrebbero venire a conoscenza stando all'interno della struttura. L'inosservanza del rispetto della privacy dei nostri ospiti potrà essere perseguita penalmente e civilmente;
7. Il mancato rispetto delle disposizioni sopradette può portare alla segnalazione ai servizi sociali di riferimento od al Tribunale per i Minori;

Il personale di turno che consegna o accoglie al rientro il minore deve anche osservare l'atteggiamento generale del parente e riportare il suo comportamento nel diario personale dell'ospite.

Il personale di turno che accoglie i visitatori che, a qualsiasi titolo, saranno ammessi all'interno della casa ed i parenti all'interno della struttura deve osservarne anche lo stato generale di ordine e pulizia personale e deve riportare sul registro delle consegne tutte le osservazioni in merito.

L'eventuale scarsa pulizia od igiene potrà essere motivo di allontanamento dalla struttura.

5. DIMISSIONE DI UN OSPITE (protocollo)

5.1 CASA BAMBINI

Il bambino potrà essere dimesso per rientrare nella famiglia di origine, per essere affidato ad altra struttura, per essere affidato od adottato, secondo le disposizioni dei servizi sociali o del Tribunale per i Minori.

Quando un bambino viene dimesso dalla struttura, per i motivi sopradetti, deve essere sempre predisposto il programma di uscita con i servizi sociali di riferimento.

La preparazione alla dimissione del minore deve essere fatta curando in particolare che:

1. Gli eventuali effetti personali (corrispondenza con i parenti, giocattoli, ecc.) conservati presso la struttura, siano riconsegnati in ordine in un contenitore (cartellina, scatola).
2. Gli indumenti personali sia estivi che invernali devono essere tutti in buono stato di conservazione, puliti e stirati. Tutti gli indumenti usati dal bambino sia estivi che invernali devono essere consegnati, non potrà essere trattenuto in struttura nessun indumento personale per essere utilizzato da altri bambini;
3. Le scarpe devono essere tutte in buono stato di conservazione;
4. Sarà opportuno, per l'uscita definitiva, acquistare per il bambino un paio di scarpe nuove;
5. Il bambino che esce non deve ricevere una sensazione triste dal commiato e, anche se con il nostro cuore che piange, dobbiamo essere allegri e felici per lui che torna ai suoi affetti familiari. Anche gli altri bambini non dovranno avere una sensazione di dispiacere per questo commiato e quindi si dovrà incoraggiarli a fare un piccolo regalino a chi se ne va. I bambini che resteranno dovranno ricevere la consapevolezza che anche per loro verrà il momento di uscire dalla nostra casa;
6. Tutti gli effetti personali dovranno essere consegnati in contenitori dignitosi. Con questo intendendo che niente dovrà essere contenuto in scatole o sacchetti di qualsiasi genere. Le scatole dovranno essere nuove ed acquistate a proposito. Saranno da preferire le scatole colorate che normalmente vengono utilizzate per riporre indumenti e che si trovano in genere in tutti i negozi o supermercati;
7. Il bambino prima di uscire definitivamente dovrà essere visitato dal nostro medico pediatra;
8. Chi prenderà in consegna il minore dovrà esibire l'eventuale decreto del tribunale dei minori e se ne dovrà accertare l'identità. Si dovrà fare una fotocopia del decreto e del documento di identità che resterà agli atti nel fascicolo personale;

9. Chi prenderà in consegna il minore dovrà firmare un verbale (precedentemente predisposto) con l'indicazione di tutti gli effetti personali ed i documenti sanitari che vengono consegnati;

Il giorno seguente ed in ogni caso entro 48 ore dall'ingresso si dovrà provvedere ad informare dell'uscita il nostro servizio sociale ed il Comune di Monsummano Terme.

5.2 CASA MAMME

La gestante e/o la madre con i propri figli potranno essere dimessi per rientrare nella famiglia di origine o per essere affidati ad altra struttura, secondo le disposizioni dei servizi sociali o del Tribunale per i Minori.

Quando un nucleo familiare e/o gestante viene dimesso dalla struttura, per i motivi sopradetti, deve essere sempre predisposto il programma di uscita con i servizi sociali di riferimento.

La preparazione alla dimissione deve essere fatta curando in particolare che:

1. Gli eventuali effetti personali (corrispondenza con i parenti, giocattoli, ecc.) conservati presso la struttura, siano riconsegnati in ordine in un contenitore (cartellina, scatola).
2. Gli indumenti personali sia estivi che invernali devono essere tutti in buono stato di conservazione, puliti e stirati. Tutti gli indumenti usati sia estivi che invernali devono essere consegnati, non potrà essere trattenuto in struttura nessun indumento personale per essere utilizzato da altri ospiti;
3. Le scarpe devono essere tutte in buono stato di conservazione;
4. Sarà opportuno, per l'uscita definitiva, verificare che almeno i bambini abbiano un paio di scarpe nuove;
5. Il nucleo familiare che esce non deve ricevere una sensazione triste dal commiato e, dobbiamo essere allegri e felici per loro che tornano ai propri affetti familiari.
6. Tutti gli effetti personali dovranno essere consegnati in contenitori dignitosi. Con questo intendendo che niente dovrà essere contenuto in scatole o sacchetti di qualsiasi genere. Le scatole dovranno essere nuove ed acquistate a proposito. Saranno da preferire le scatole colorate che normalmente vengono utilizzate per riporre indumenti e che si trovano in genere in tutti i negozi o supermercati;
7. Il nucleo familiare prima di uscire definitivamente dovrà essere visitato dal nostro medico pediatra e dal medico di riferimento dell'adulto;

8. Chi prenderà in consegna il nucleo familiare dovrà esibire l'eventuale decreto del Tribunale per i Minori e se ne dovrà accertare l'identità. Si dovrà fare una fotocopia del decreto e del documento di identità che resterà agli atti nel fascicolo personale;
9. Chi prenderà in consegna il nucleo familiare dovrà firmare un verbalino (precedentemente predisposto) con l'indicazione di tutti gli effetti personali ed i documenti sanitari che vengono consegnati;

Il giorno seguente ed in ogni caso entro 48 ore dall'ingresso si dovrà provvedere ad informare dell'uscita il nostro servizio sociale ed il Comune di Monsummano Terme.

6. INCONTRI CON GLI ENTI DI SORVEGLIANZA E CONTROLLO, CON I SERVIZI SOCIALI, CON I PARENTI DEGLI OSPITI

6.1 INCONTRI CON I SERVIZI SOCIALI (PROCEDURA)

Il primo incontro con i servizi sociali dovrà essere fatto nel giro di un mese dall'ingresso.

L'assistente sociale di riferimento sarà aggiornato sulla permanenza del minore ed in relazione alle schede di osservazione appositamente predisposte.

Se non emergeranno problematiche o se non previsto dal P.E.I. in modo diverso la verifica sarà prevista con cadenza mensile.

L'assistente sociale sarà informato tramite fax di qualsiasi novità rilevante del minore e degli eventuali parenti in visita al minore.

6.2 INCONTRI CON IL TRIBUNALE PER I MINORI O CON PERSONALE ISPETTIVO CON INCARICO DA PARTE DI P.M. O SIMILARI (PROCEDURA)

Di tutti gli incontri richiesti dal Tribunale per i Minori o da personale ispettivo dovranno essere immediatamente e preventivamente informati i servizi sociali di riferimento.

Gli incontri con il Tribunale per i Minori possono effettuarsi sia all'interno della struttura sia presso la sede del Tribunale per i Minori.

Gli incontri possono essere richiesti dal Tribunale per i Minori o da P.M. o similari per le più diverse ragioni e dovranno essere di volta in volta preparati nei loro aspetti operativi in maniera precisa e puntuale.

Particolare attenzione dovrà essere posta all'incontro se il visitatore intende interrogare il minore presso la struttura.

In questo caso si dovrà mettere a disposizione l'ufficio di amministrazione.

Il bambino dovrà essere precedentemente informato di questo incontro soprattutto se l'età gli consente di comprendere la ragione di questo incontro.

Se il bambino è affidato al responsabile della struttura si dovrà anche informare il legale di nostra fiducia per eventualmente tutelare il minore ed eventualmente assisterlo durante il colloquio con il giudice del tribunale.

L'incontro presso la struttura dovrà essere riportato in un breve verbalino da allegare al fascicolo personale in cui dovranno essere indicati i motivi dell'incontro e l'identità delle persone che si sono presentate.

I motivi dell'incontro, se coperti da segreto istruttorio, potranno non essere specificati ma si dovrà almeno indicare chi ha incaricato i visitatori ad eseguire il colloquio.

6.3 INCONTRI ISPETTIVI CON ASL (PROTOCOLLO)

I funzionari della A.S.L locale sono tenuti per obbligo di legge ad effettuare ispezioni all'interno della casa a loro discrezione e senza preavviso.

In ogni caso le persone che si presenteranno dovranno redigere un verbale di ispezione e qualificarsi per l'incarico che rivestono.

In occasione di tali verifiche dovranno essere messi a disposizione i seguenti documenti:

1. Piano educativo generale della struttura;
2. Piano alimentare approvato dalla ASL;
3. Menù settimanale;
4. Libro matricola del personale;

Per ciò che invece concerne le ispezioni sulle documentazioni degli ospiti della casa si rimanda al capitolo 7 (Tutela della privacy)

6.4 INCONTRI CON I PARENTI DEGLI OSPITI (PROCEDURE)

6.4.1 Casa bambini

I parenti ammessi a visitare i bambini nella casa bambini ed i bambini della casa mamme sono in genere autorizzati dai servizi sociali di competenza e/o dal Tribunale per i Minori e gli orari e le modalità, sono concordati con il responsabile della struttura.

Le visite possono essere di tipo protetto e quindi con svolgimento all'interno della struttura in presenza di ns. personale qualificato nella veranda e senza la presenza di altri ospiti. Le visite possono anche essere non protette e quindi, in questo caso, i bambini possono uscire dalla struttura con i propri parenti.

I bambini devono essere sempre presentati ai parenti, puliti, con i vestiti in ordine ed in buono stato di salute.

Sia che i bambini debbano avere incontri protetti, sia che i bambini possano uscire dalla struttura, devono essere consegnati nel saloncino veranda con abiti adatti alla stagione, con gentilezza nei confronti dei parenti, ed un saluto al bambino. Il parente che può uscire con il minore secondo le disposizioni dei Servizi Sociali di riferimento o secondo le modalità del decreto di affidamento deve firmare il permesso predisposto per l'occasione dal responsabile della struttura e dove sono indicate le modalità di uscita e rientro.

Una copia del permesso di uscita deve essere consegnata al parente che esce con il bambino, mentre l'altra copia resta agli atti della casa famiglia.

L'educatore di servizio deve annotare lo stato generale del parente sia all'uscita che al rientro e lo deve riportare sul registro delle consegne.

Eventuali infrazioni alle modalità di uscita riportate nel permesso predisposto dal responsabile della struttura devono essere segnalate.

Il parente che entra in struttura deve osservare le seguenti disposizioni:

1. L'ingresso e la sosta per prendere il bambino è consentito solo nel saloncino veranda;
2. Non è consentito entrare in altri locali della struttura;
3. Non è consentito avere atteggiamenti ostili o provocatori nei confronti del personale;
4. Non è consentito rivolgersi ad altri bambini presenti con parole od atteggiamenti ostili o volgari;
5. Non è consentito chiedere informazioni sugli altri bambini ospiti né sul personale. Il parente che entra in struttura è vincolato al segreto ed al rispetto della privacy ai sensi della legge

675/96 per gli altri ospiti della casa, l'inosservanza del segreto e del rispetto della privacy dei nostri ospiti potrà essere perseguita penalmente e civilmente;

6. La riconsegna del bambino al rientro deve essere fatta esclusivamente al personale di turno. Il bambino dovrà essere in buone condizioni generali di igiene ed ordine personale;
7. Dopo la riconsegna e dopo un breve saluto si dovrà uscire dalla struttura con gentilezza e senza fare obiezioni e/o ricevere inviti ad uscire;

Per motivi di sicurezza ed ad esclusiva discrezione del responsabile della struttura potranno essere date disposizioni più restrittive per l'accoglienza dei parenti dei minori che, autorizzati, possono uscire con i minori. In particolare si potrà arrivare anche alle seguenti diverse disposizioni:

1. Il parente che può uscire dalla struttura con il minore dopo aver annunciato il suo arrivo al citofono dovrà attendere fuori dalla struttura fino a che il minore non è pronto per l'uscita;
2. Quando il minore sarà pronto il parente sarà fatto entrare in struttura con accesso solamente alla veranda, dovrà firmare il permesso di uscita per uscire poi immediatamente dai locali della casa;

La stessa procedura dovrà essere fatta al suo ritorno con la consegna del minore all'educatore di turno per poi uscire immediatamente dalla struttura.

L'educatore che riceve il bambino dovrà osservarne lo stato generale di ordine e pulizia e dovrà controllare che il bambino non abbia ferite o danni personali di nessun genere prima dell'uscita del parente dalla struttura.

Nella ipotesi che si riscontrino ferite o danni personali, si dovrà farlo presente immediatamente al parente che riconsegna il bambino, avvisandolo che ciò sarà riportato sul registro delle consegne e del fatto saranno avvisati i Servizi Sociali di riferimento oltre che la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minori.

I parenti che restano all'interno della struttura per visite di tipo protetto, saranno nei limiti del possibile messi in condizione di avere una certa privacy con il proprio bambino, dovranno poter essere sempre tenuti in vista e si dovrà offrirgli una bevanda appropriata se lo desiderano. I parenti dovranno partecipare alla vita del bambino nel tempo di permanenza secondo le istruzioni dell'educatore di turno, con i giochi, con la eventuale somministrazione di pasti, curando l'igiene del bambino ed il vestiario.

I parenti non potranno in nessun caso rimanere a pranzo od a cena con il proprio bambino se non previsto dal PEI.

I parenti, solamente se sono accompagnati dall'educatore, potranno accedere anche alla camera del bambino.

Comportamenti ritenuti diseducativi dall'operatore di turno potranno anche essere motivo di allontanamento immediato dalla struttura .

Il parente che non ottempera alle disposizioni scritte o verbali del personale di servizio potrà ricevere dal responsabile della struttura un richiamo verbale, un richiamo scritto, la segnalazione ai servizi sociali od alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minori di competenza.

7. TUTELA DELLA PRIVACY

7.1 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI, ACCESSO AI DATI DEGLI OSPITI (PROTOCOLLO)

I documenti contenenti informazioni relative agli ospiti della casa sono tutelati dal Dlgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e per le norme e le regole di accesso, si deve fare riferimento alle linee guida fornite ad ogni operatore della casa.

In particolare, gli operatori della casa, autorizzati ad accedere ad informazioni e documenti contenuti dati sensibili dovranno osservare quanto di seguito prescritto:

1. I dati ed i documenti contenenti dati sensibili sono conservati in un armadio metallico chiuso a chiave ubicato al piano primo dell'edificio e contrassegnato dalla lettera "A";
2. I registri delle consegne tra operatori sono conservati nel primo cassetto a destra della vetrina del salotto e sono tenuti sotto la responsabilità dell'educatore di turno;
3. L'accesso a questi documenti per controlli istituzionali da parte di persone non facenti parte della struttura deve essere segnalato su apposito registro denominato "Accessi" depositato nell'armadio metallico chiuso a chiave ubicato al piano primo dell'edificio e contrassegnato dalla lettera "A". Sul registro deve essere riportato: data di accesso ed ora, nome e cognome dell'operatore, qualifica, istituzione che ha incaricato l'ispezione, motivo della ispezione. La verifica, deve essere comunque rivolta ad accertare solo lo stato formale dei documenti e non deve essere orientata alla specifica lettura dei dati sensibili. Per questa lettura è necessario l'autorizzazione dei servizi sociali di riferimento del minore e del responsabile della struttura.
4. I documenti che vengono visionati per qualsiasi motivo, devono essere riposti immediatamente nel fascicolo da cui sono stati prelevati e posti di nuovo sotto chiave;
5. I registri delle consegne non possono essere lasciati in giro, devono essere utilizzati solo nel momento che si ritiene di dovervi riportare delle informazioni e mantenuti sempre sotto controllo;
6. L'arrivo di documenti a mezzo fax deve essere controllato immediatamente ed i fax, se non è presente il coordinatore od il responsabile, devono essere riposti in ufficio nell'armadio contrassegnato dalla lettera "A";
7. Il fax arrivato deve essere letto e, nel caso vi siano notizie importanti si deve avvisare il responsabile;

8. Le telefonate in arrivo e riguardanti gli interessi degli ospiti della casa devono essere trattate possibilmente in ufficio, ed in ogni caso in maniera che i minori o le altre persone presenti non riescano ad intuire il motivo della telefonata;
9. La posta personale che riguarda i minori affidati al responsabile, deve essere prima visionata dal responsabile e poi letta al bambino; La posta personale di ogni bambino deve essere conservata in un apposito fascicolo nell'armadio contrassegnato dalla lettera "A";
10. La posta personale che invece riguarda gli ospiti della casa mamme deve essere consegnata immediatamente senza nessun controllo del contenuto e la custodia è di esclusiva competenza del ricevente;

8. CONDUZIONE DELLA CASA E GESTIONE DELLA SICUREZZA

8.1 NORME GENERALI PER IL PERSONALE (PROCEDURE)

8.1.1 Educatrici

La responsabilità civile e penale di tutto quello che avviene all'interno della struttura è di esclusiva competenza del responsabile.

Tuttavia anche l'educatrice di turno deve attenersi a regole generali di comportamento per la gestione ed il controllo della sicurezza degli ospiti e della casa in generale.

L'educatrice agisce perciò nel turno di lavoro in piena autonomia decisionale nei casi di emergenza ma, in ogni caso, avvertendo immediatamente il responsabile dei fatti e delle decisioni prese o che devono essere prese.

L'educatrice di turno non potrà perciò uscire dalla struttura per nessun motivo se non per gravi motivi di sicurezza e secondo le procedure di seguito specificate.

L'eventuale uscita dalla struttura durante il turno di lavoro potrà essere fatto solo se autorizzata dal responsabile o dalla coordinatrice e solamente se, all'interno della struttura, è presente il responsabile o la coordinatrice od un altro educatore.

Nella scelta dei programmi si dovrà tenere conto della presenza dei bambini e delle loro esigenze.

L'educatrice deve vivere in simbiosi con i bambini presenti nella struttura, deve vivere l'esperienza con il giusto equilibrio psicologico e deve partecipare alla gestione della casa mantenendo l'ordine delle cose ed insegnando ai bambini la convivenza, l'educazione, il corretto uso del linguaggio, il rispetto per le cose che, in ogni caso, hanno sempre un valore economico e sono sempre il frutto del lavoro altrui.

L'educatrice deve provvedere a riporre gli indumenti e la biancheria lavati e stirati dall'AST e deve sempre tenere in ordine la biancheria, gli indumenti, le calzature ed i guardaroba della casa bambini e deve controllare che tutto sia in buono stato di conservazione.

La biancheria, gli indumenti, le calzature vecchi e/o usurati devono essere gettati via e sostituiti.

Il mantenimento delle giuste scorte di biancheria, di indumenti, di calzature è compito di un volontario (o della coordinatrice o di un'altra educatrice che se ne assume l'incarico) ma l'educatrice deve tempestivamente informare chi si occupa del mantenimento se vengono a mancare sufficienti cambi di indumenti, ecc.

Gli aspetti di tipo sanitario relativi alla salute dei bambini e delle mamme devono essere svolti secondo le disposizioni scritte nel registro delle consegne. Nel registro delle consegne devono essere riportate le disposizioni dei medici o dei pediatri che eventualmente hanno visitato gli ospiti. Non è

ammesso richiedere pareri a medici che non siano in servizio (118, guardia medica, guardia pediatrica) o non siano i medici di riferimento dei nostri ospiti.

Tutte le comunicazioni ricevute dai medici in servizio (118, guardia medica, guardia pediatrica) dovranno riportare ora, data e nome del medico.

La somministrazione di medicinali dovrà essere sempre fatta dall'educatrice di turno che dovrà prendersi anche cura di riporre i medicinali negli appositi armadietti o nel frigorifero se sono medicinali da tenere a temperatura controllata.

I medicinali che, dopo l'apertura, devono essere mantenuti a temperatura controllata dovranno riportare sull'etichetta del contenitore (non sulla scatola!) la data di apertura per verificare la eventuale data di scadenza prevista dal produttore dopo l'apertura della confezione.

8.1.2 Ausiliario tecnico

L'ausiliario tecnico provvede alla conduzione logistica della casa e la gestisce come si deve condurre una casa con tutte le incombenze domestiche e secondo le norme operative che di seguito vengono descritte.

Per questo motivo l'AT deve provvedere a svolgere razionalmente e secondo la buona madre di famiglia le seguenti incombenze:

- Acquisto dei generi alimentari secondo il menù giornaliero predisposto dalla struttura ed approvato dalla USL competente;
- Acquisto di tutti i prodotti per la pulizia e l'igiene della casa e di tutte le attrezzature necessarie al loro utilizzo;
- Pulizia della casa, di tutti i locali della struttura dei mobili e delle suppellettili che deve essere programmata e fatta in maniera che la casa presenti sempre uno stato generale di ordine e pulizia;
- Preparazione dei pasti nei giusti quantitativi per il personale e gli ospiti della casa bambini;
- Verifica che non vengano fatti sprechi di nessun genere per tutto quello che viene consumato od utilizzato nella casa;
- Lavaggio e stiratura di tutti gli indumenti della casa bambini e di tutta la biancheria in genere della casa bambini;

L'AT deve mantenere sempre un aspetto ordinato e pulito, deve essere disponibile nei confronti dei bambini della casa e assumere comportamenti nei loro confronti secondo le disposizioni che possono esserle impartite dall'educatore/trice di turno e/o dalla coordinatrice.

L'AT deve partecipare alla vita della casa in tutti i suoi aspetti e quindi pur provvedendo a tutte le incombenze domestiche deve possibilmente sedere a tavola durante i pasti con tutti i bambini e l'educatrice di turno. Non può in ogni caso interferire nella gestione e nel controllo del comportamento dei bambini a tavola. La somministrazione dei pasti deve essere fatta in maniera semplice e con le maniere e la dolcezza di una buona mamma.

8.2 ACCESSO ESTERNO (PROTOCOLLO)

Il cancello di ingresso esterno è a comando elettrico. L'apertura avviene da un pulsante a chiave adiacente al videocitofono. La chiave non deve restare inserita nell'interruttore ma deve essere sempre tenuta sotto sorveglianza.

L'apertura della porta può essere fatta solo dopo che si sia perfettamente riconosciuto chi è che chiede di entrare.

Non è assolutamente consentito aprire il cancello se la persona non è conosciuta od autorizzata.

Chi risponde dall'interno, se non riconosce chi è che chiede di entrare, dovrà uscire, **senza aprire il cancello**, ed accertarsi della identità della persona.

Chi chiede di entrare, se autorizzato e nell'orario consentito, non potrà essere accompagnato da estranei che, in ogni caso, non potranno entrare. In caso contrario non potrà entrare neanche chi è autorizzato.

Nella bacheca delle chiavi esiste anche una chiave di emergenza per le aperture per mancanza di corrente al comando elettrico.

Il cancello dovrà sempre essere richiuso anche per le momentanee uscite del personale (vuotatura di immondizia, ecc..)

8.3 CORTILE ESTERNO

Il cortile esterno è in parte lastricato ed in parte è lasciato a terreno con prato e con piccoli alberi.

La custodia, e la pulizia è affidata al personale tecnico. Due volte al giorno dovrà essere fatto un giro per controllare che non vi siano oggetti che potrebbero causare danni ai bambini (vetri, oggetti metallici, legni appuntiti, ecc.).

Il personale tecnico sarà anche incaricato di controllare che, eventuali sportelli e pozzetti di ispezione degli impianti posti sulle pareti della casa e nel terreno del giardino siano chiusi;

Gli educatori di turno non potranno lasciare i bambini della casa bambini soli in cortile, e le mamme della casa mamme dovranno provvedere alla sorveglianza dei propri figli.

Le mamme non potranno lasciare in cortile i propri bambini se non avvisando il personale della casa bambini e sempre che ciò sia compatibile con le esigenze del personale di servizio.

Le visite dei parenti dei bambini e della casa mamme si potranno anche svolgere nel cortile e quindi si dovrà prevedere delle sedie in un angolo che diano una certa riservatezza ai visitatori.

Se un bambino è ammalato i parenti potranno entrare nei locali della struttura ma solo se accompagnati da un educatore.

8.4 CUCINA E DISPENSE

Tutte le attività igienico sanitarie che vengono svolte per la preparazione dei pasti e per le pulizie sono regolate dal protocollo HACCP.

La sorveglianza, la custodia di questi locali, la preparazione dei pasti principali e della colazione del mattino è affidato esclusivamente al personale specifico [AST].

Gli educatori di turno possono accedere a detti locali solo per la preparazione di bevande, biberon, merende, ecc. e solamente quando il personale AST non è in turno di lavoro.

8.4.1 Gestione (protocollo)

La cucina e le dispense della casa sono soggette al controllo HACCP, e nella gestione si farà riferimento alle normative igienico-sanitarie specifiche che sono tenute come linee guida per la preparazione dei pasti e la conservazione dei prodotti alimentari.

I locali dove sono depositati i prodotti alimentari confezionati e non soggetti a temperatura controllata dovranno essere mantenuti perfettamente puliti ed in ordine. Questi locali devono essere sottoposti a periodiche pulizie e sanificazioni con appropriati detergenti.

Gli scaffali, di tipo metallico, dovranno essere puliti con appositi detergenti.

Il personale AT dovrà controllare periodicamente la scadenza dei prodotti alimentari confezionati presenti in dispensa.

I prodotti prossimi alla scadenza dovranno essere utilizzati immediatamente o distrutti se non saranno utilizzati prima della scadenza indicata sulle etichette di prodotto.

I prodotti per la pulizia della cucina dovranno essere custoditi in uno sportello ad uso esclusivo del sottolavello con chiusura a chiave o nel sottoscala del salotto.

I prodotti alimentari liquidi (olio, acqua, ecc.) non potranno essere conservati a nessun titolo sotto il lavello neanche provvisoriamente durante la preparazione dei pasti.

A fine turno gli sportelli od il sottoscala dove sono conservati i prodotti di pulizia della cucina dovranno essere consegnati chiusi all'entrante in turno.

A fine turno serale la cucina dovrà essere accuratamente pulita, si dovrà controllare che la rete antinsetti sia chiusa (se siamo in estate) e la finestra e la persiana siano chiuse. Alla fine del turno serale l'operatore dovrà chiudere il rubinetto del gas del piano di cottura.

Anche ad ogni cambio di turno la cucina dovrà essere lasciata in ordine e pulita. Per la pulizia dovranno essere utilizzati prodotti sanificanti specifici.

Una volta per settimana, il personale di turno del mattino, durante il periodo scolastico, dovrà provvedere ad una pulizia accurata di tutti gli interni dei mobili della cucina e dovrà anche provvedere ad un accurato controllo dello stato di usura di stoviglie, posate, bicchieri, ecc.

I componenti usurati dovranno essere sostituiti.

Particolare attenzione dovrà essere usata nell'acquisto di stoviglie, piatti, bicchieri, posate, ecc. Per evitare di avere piatti, posate, bicchieri diversi uno dall'altro, si dovrà fare una scelta di materiali di buona qualità, facilmente lavabili e possibilmente di colore uniforme. Si dovrà anche scegliere dei prodotti che si possono acquistare anche sfusi purché sempre uguali. Sarebbe infatti ridicolo acquistare servizi da dodici, data la difficoltà poi di ricostituire una serie completa quando se ne rompe qualche pezzo.

Durante la preparazione dei pasti il personale AT dovrà indossare una cuffia di carta del tipo a perdere ed una sopraveste leggera che copra i propri indumenti personali.

Non sarà ammesso cucinare con le mani che possono essere state ferite durante il lavoro. In questo caso si dovranno indossare degli appropriati guanti protettivi dopo una accurata pulizia e disinfezione delle eventuali lesioni.

Il personale AT dovrà presentarsi al lavoro in buono stato di salute e dovrà evitare in maniera tassativa colpi di tosse o starnuti in cucina.

E' superfluo dire che né in cucina né in nessun altro locale della casa è consentito fumare.

Per maggiori dettagli sulle procedure, sui protocolli, ecc. sideve comunque fare riferimento alla specifica documentazione HACCP.

8.4.2 Approvvigionamenti (protocollo)

Gli approvvigionamenti sono fatti per: prodotti alimentari freschi da conservare in frigorifero, prodotti congelati da conservare nel congelatore, prodotti secchi ed a lunga conservazione da conservare nell'apposito magazzino.

Gli approvvigionamenti per prodotti alimentari freschi da conservare in frigorifero ed i prodotti congelati devono seguire procedure e protocolli specifici del manuale HACCP.

Gli approvvigionamenti degli alimenti devono essere fatti durante il mattino esclusivamente dal personale AT o, se previsto dai progetti educativi, con la partecipazione delle mamme della “casa mamme” secondo il programma dei pasti settimanale e secondo le direttive della coordinatrice.

Tutte le spese per l'acquisto di alimenti, materiale per la pulizia, materiale di consumo vario, ecc., devono essere documentate con documenti fiscali. Sul retro di tali documenti deve essere riportato il nome dell'operatore che ha effettuato l'acquisto.

Gli educatori non possono uscire per fare gli acquisti di alimenti, materiale per la pulizia, materiale di consumo vario, ecc.. Se lo fanno è solo per cose urgenti e solamente se sono fuori per altri motivi di servizio.

In caso di necessità se in struttura è presente un volontario si potrà richiedere di svolgere qualche commissione ma solamente con gli automezzi di proprietà della struttura. Non è consentito richiedere ai volontari l'utilizzo dei propri mezzi di trasporto.

8.5 CAMERE (PROCEDURA)

All'uscita dei bambini le camere dovranno essere arieggiate, i letti dovranno essere scossi e lasciati prendere aria, i guardaroba dovranno essere aperti.

Durante l'inverno prima di arieggiare le camere accertarsi che il riscaldamento della camera sia chiuso.

Durante l'inverno, prima di rimettere in ordine i letti si dovrà richiudere la finestra, si dovrà riaprire il riscaldamento e solo dopo qualche minuto si dovrà rimettere in ordine il letto. In questo modo si facilita la perdita di umidità del letto.

Dalla camera dovranno essere portati via tutti quegli indumenti che devono essere lavati o stirati.

Osservare scrupolosamente che nelle camere non vi siano abbandonati oggetti che possano creare danni ai bambini (giocattoli rotti, costruzioni non idonee all'età dei bambini, ecc.).

I giocattoli rotti o danneggiati dovranno essere portati al cassonetto dei rifiuti.

Se durante l'inverno, ci sono bambini piccoli in casa anche nelle ore delle pulizie, le porte dei locali che devono essere arieggiati, devono essere chiuse per evitare correnti fredde nella casa.

Un bambino piccolo in casa vive ad una temperatura che, mediamente, è due÷tre gradi minore della temperatura percepita da un adulto e quindi potrebbe essere esposto a temperature troppo rigide se, specialmente fosse ancora in pigiama.

I bambini dovranno essere abituati a mantenere in ordine ed a conservare i propri giocattoli ed a lasciare in ordine la camera la sera prima di andare a letto.

8.6 SERVIZI IGIENICI (PROCEDURA)

Dopo l'uscita dei bambini, si devono arieggiare i servizi igienici prima della pulizia.

Durante l'inverno dopo aver chiuso il riscaldamento si dovrà fare in modo che il bagno si asciughi un po' se ci sono tracce di umido sui rivestimenti e sui vetri.

Prima delle pulizie si dovranno riporre gli eventuali spazzolini per l'igiene dei denti per evitare che vengano contaminati dai detergenti per la pulizia.

La pulizia dei servizi igienici dovrà essere fatta con prodotti disinfettanti non acidi e tutti gli apparecchi e le rubinetterie dovranno essere accuratamente risciacquati ed asciugati. Il pavimento dovrà essere prima spazzato e successivamente lavato e disinfettato accuratamente anche negli angoli più difficili.

Controllare l'efficienza degli scarichi dei servizi igienici, delle rubinetterie e degli accessori: se si nota una difficoltà di scarico, od un cattivo funzionamento degli impianti l'operatore deve richiedere immediatamente l'intervento dell'idraulico.

8.7 LOCALI TECNICI (PROCEDURA)

I locale dove è installata la caldaia, la lavatrice e l'asciugabiancheria dovranno sempre restare chiusi a chiave e dovranno essere tenuti sgombri da masserizie in genere.

Eventuali anomalie degli apparecchi dovranno essere immediatamente segnalate ai centri di assistenza specifici da parte dell'operatore di turno.

8.8 INGRESSO DEI FORNITORI (PROCEDURA)

I fornitori che hanno accesso alla struttura possono sostare per la consegna solo nello spazio antistante l'ingresso alla veranda. In caso di maltempo potranno entrare nella veranda ma non potranno entrare in altri locali della struttura. Se lo faranno dovranno essere accompagnati dal personale di servizio.

La sosta all'interno della struttura dovrà essere fatta per il tempo strettamente necessario alle operazioni di consegna. I fornitori non potranno chiedere informazioni sugli ospiti della casa e l'inosservanza del rispetto della privacy dei nostri ospiti potrà essere perseguita penalmente e civilmente. In questo caso verrà anche immediatamente interrotto il rapporto di lavoro.

8.9 GESTIONE, CONSERVAZIONE E SCADENZA DEI FARMACI

La gestione, conservazione e scadenza dei farmaci è affidata ad una educatrice con la collaborazione della coordinatrice.

I farmaci sono conservati in tre modalità diverse.

- Cassetta di pronto soccorso installata sul primo pianerottolo delle scale con i presidi medici di primo intervento;
- Armadietto chiuso a chiave dove sono depositati medicinali ed ausili di utilizzo più frequente e di veloce reperibilità in caso di piccoli incidenti agli ospiti o malesseri passeggeri;
- Amadio chiuso a chiave dove sono depositati i medicinali integri facenti funzione di piccola scorta;

La gestione dei farmaci prevede il controllo mensile da parte della educatrice incaricata per verificare la scadenza dei preparati in confezione integra. La gestione dei farmaci aperti prevede l'obbligo della scrittura sul contenitore (non sulla scatola) della data di apertura e la verifica della validità del prodotto aperto.

La somministrazione agli ospiti prevede poi la registrazione su apposito documento denominato “registro terapie”.

- Custodia di valori e beni personali.

8.9.1 Casa bambini

I beni personali di valore dei bambini della casa bambini sono custoditi nell'armadio archivio del piano primo a cui è autorizzato l'accesso solamente alla coordinatrice oppure al responsabile. Di questi effetti personali se consegnati al momento dell'ingresso in struttura viene riportato l'elenco nel modulo di ingresso “R1”. I beni personali di valore saranno riconsegnati all'ospite al momento della sua dimissione e verbalizzati nel modulo di dimissione “M1”.

8.9.2 Casa mamme

I beni personali di valore di madri e/o gestanti sono lasciati in consegna all'ospite che ne deve curare la conservazione in maniera appropriata all'interno della sua camera. La sua collocazione deve essere visionata anche dalla coordinatrice e dal tutor.

Se comunque l'ospite lo desidera, tali beni, possono essere dati in consegna alla coordinatrice che provvederà alla loro custodia nell'armadio archivio del piano primo a cui è autorizzato l'accesso solamente alla coordinatrice oppure al responsabile. Di questi effetti personali, se consegnati a CD al momento dell'ingresso sarà riportata la distinta nel modulo d'ingresso “R2” se invece saranno consegnati successivamente sarà redatto un elenco che verrà controfirmato per presa visione da CD e dall'ospite. I beni personali di valore saranno riconsegnati all'ospite al momento della sua dimissione e verbalizzati nel modulo di dimissione “M1”.

8.10 UTILIZZO DEL TELEFONO DELLA STRUTTURA

Gli ospiti della casa bambini se in grado di ricevere telefonate dei parenti utilizzano il telefono della struttura alla presenza della educatrice di turno o della coordinatrice. Le telefonate sono comunque regolamentate come orario e specificate nel PEI e al di fuori di queste modalità i parenti non possono telefonare per avere informazioni o colloquiare con i propri bambini.

Gli ospiti della casa mamme se utilizzano il telefono fisso della struttura lo possono fare solamente in determinati orari della giornata stabiliti dalla CD in modo da lasciare l'ospite in grado di comunicare con la dovuta privacy.

8.11 GESTIONE DELLA POSTA DEGLI OSPITI

La posta che viene ricevuta in struttura per gli ospiti se è indirizzata ai bambini della casa bambini viene letta al minore se in grado di comprendere l'azione e se in ogni caso ciò è contemplato nel PEI. Dopodiché viene archiviata nel fascicolo personale per poter essere riconsegnata al momento delle dimissioni.

La posta che invece viene ricevuta in struttura indirizzata a madri e/o gestanti viene consegnata senza essere aperta all'ospite che ne resta responsabile anche per la sua conservazione.

L'invio di posta da parte di madri e/o gestanti viene fatta direttamente dall'ospite. La spedizione se l'ospite può uscire anche con i propri figli è fatta quando è ritenuto opportuno dalla stessa. Se invece l'ospite è vincolato ad una autorizzazione scritta dal responsabile per uscire con i propri figli o se le uscite devono essere accompagnate da nostro personale, l'ospite potrà lasciare i propri figli in struttura solamente il tempo necessario ad imbucare la posta nella cassetta postale più vicina e solamente se l'attività all'interno della struttura consente di accudire anche ai bambini della madre in maniera idonea.

8.12 COLLOQUI CON GLI OSPITI

Gli ospiti bambini se in grado di comprendere il dialogo e le madri e/o gestanti fanno riferimento in generale al proprio tutor ma a cadenza mensile la CD prevede un dialogo con particolare riferimento alle madri e/o gestanti per verificare il grado di soddisfazione e le eventuali problematiche che possono esistere per individuare poi con il tutor le modalità per risolverle.

La CD deve riportare il riassunto di questo colloquio sul diario personale dell'ospite.

Se l'ospite riceve anche visite di parenti il CD, con le stesse modalità di cadenza, prevede un dialogo per verificare il grado di soddisfazione e le eventuali problematiche che possono esistere per individuare poi con il tutor le modalità per risolverle. Di questo colloquio sono riportate osservazioni e considerazioni sul diario personale dell'ospite.

Dei colloqui con i parenti degli ospiti viene riportato il contenuto durante le riunioni d'equipe per condividerli analizzarli ed eventualmente tradurli in azioni correttive per il miglioramento dei servizi offerti. Il contenuto e le eventuali azioni correttive adottate sono riportate a verbale e sono osservate come indirizzo da parte di tutto il personale.

8.13 COLLOQUI CON IL PERSONALE

La coordinatrice in primis ed eventualmente il responsabile provvedono periodicamente ma senza un preciso scadenziario ad incontrare il personale in rapporto uno a uno per verificarne il grado di soddisfazione. Questa modalità viene in ogni caso attivata se la coordinatrice od il responsabile avvertono variazioni nel clima interno del personale che possano generare tensioni sia tra i collaboratori sia nei confronti degli ospiti.

Se la valutazione è ritenuta utile al miglioramento del servizio ed in ogni caso utile per eventualmente stemperare tensioni nel personale, l'argomento viene riportato alla prima riunione d'equipe e verbalizzato.

8.14 GESTIONE DEI RECLAMI

Se un ospite intende reclamare lo può fare in qualsiasi momento con il proprio tutor e con la coordinatrice se presente.

IL motivo del reclamo verrà quindi trascritto sul diario personale e ne sarà data risposta in tempi brevissimi soprattutto se ci saranno provvedimenti intrapresi per reclami ritenuti plausibili da parte della coordinatrice e del responsabile,

9. PIANO DI EMERGENZA

9.1 COMUNICAZIONI AI PARENTI O RAPPRESENTANTI LEGALI DEGLI OSPITI IN CASO DI EVENTI CRITICI

A prescindere dall'evento critico descritto nei paragrafi successivi il responsabile o la coordinatrice provvedono al termine dell'evento e dopo la messa in sicurezza per l'incolumità dell'ospite ad avvisare il parente che esercita la patria potestà o il rappresentante legale prima telefonicamente e successivamente per scritto.

9.2 EMERGENZA MEDICA.

Se un ospite è coinvolto in un incidente oppure è colto da malore, l'educatore di turno e solo lui, deve informare immediatamente il numero di soccorso medico 118 (non è ammesso chiamare od avvisare altre persone per chiedere consigli di tipo medico) e, successivamente, il responsabile della struttura RS, telefonando al numero 347-4044023 o la coordinatrice al numero 346-0816476.

In ogni caso è solo l'educatore di turno che, eventualmente, chiederà ad altri operatori presenti di telefonare in sua vece se fosse troppo impegnato nell'assistere l'infortunato.

In attesa dei soccorsi, se l'infortunato è ferito in maniera visibile, prendete la cassetta di pronto soccorso e somministrate il minimo aiuto necessario, ma solo se vi sentite capaci.

Cercate anche di individuare quale aiuto supplementare è opportuno richiedere (ad esempio, i Vigili del fuoco [115] e segnalate questa necessità).

Fatta eccezione per i casi di imminente pericolo di vita, non cercate di aiutare la vittima, non spostatela e non datele nulla da bere. Soprattutto in caso di caduta, cercate di aiutarla (senza obbligarla) ad assumere la posizione, che la vittima stessa ritiene più confortevole.

Evitare di porre alla vittima ogni banale domanda inquisitoria del tipo:

- come è accaduto l'incidente;
- di chi è la colpa, ecc.

Conversare il meno possibile, per non accrescere le condizioni di stress della vittima, contribuendo a peggiorare lo shock fisico e psichico.

Limitatevi ad esprimere parole ed atteggiamenti di calma e rassicurazione.

Cercate di tenere lontani gli altri bambini dall'infortunato.

Non alzate la voce ed eventualmente date degli ordini a chi è presente in maniera precisa e con voce decisa, perché ciò dà sicurezza a chi è infortunato e non spaventerà ulteriormente gli altri bambini.

Durante la chiamata al 118 dovete essere precisi sull'indirizzo della casa e sullo stato generale dell'infortunato, dalle vostre risposte l'operatore del 118 può trarre utili indicazioni per meglio coordinare l'intervento.

Chiedete il tempo stimato di arrivo e non ve la prendete con l'operatore se i soccorsi non arriveranno immediatamente ma ascoltate attentamente le istruzioni che ricevete perché, a volte, anche per telefono, si può ricevere qualche utile consiglio sull'assistenza da dare all'infortunato in attesa dei soccorsi.

Riattaccate il ricevitore quando l'operatore vi avrà assicurato che i soccorsi stanno arrivando e che l'indirizzo è stato correttamente recepito.

Se nella struttura, al momento dell'incidente, siete soli non abbandonate la casa all'arrivo dei soccorsi per accompagnare l'infortunato.

Assicuratevi, durante le ore notturne che, le luci esterne della casa, siano accese e tenete a portata di mano la chiave di apertura del cancello esterno.

Non aprite per nessun motivo prima dell'arrivo dei soccorsi; gli altri bambini potrebbero uscire per un apprezzabile atto di generosità per chiedere soccorso all'esterno (ricordatevi che siamo prospicienti ad una strada abbastanza trafficata!).

All'arrivo dei soccorsi fatevi da parte e lasciate agli operatori del 118 di svolgere il loro compito. Avvisare comunque dell'accaduto la coordinatrice e/o anche altri educatori perché vengano in vostro aiuto se dovete accompagnare l'infortunato al ricovero ospedaliero.

Accertatevi a questo punto che gli altri bambini siano nei limiti del possibile tranquilli ed eventualmente accompagnateli in un altro locale.

Prendete nel cassetto appositamente predisposto, la scheda medica dell'infortunato e rispondete ad eventuali domande del medico sullo stato di salute dell'infortunato precedente all'incidente. Dalla scheda medica verificate eventuali note sull'intolleranza a medicinali ed eventualmente fatelo subito presente.

L'infortunato deve essere accompagnato al ricovero ospedaliero dall'educatore presente al momento dell'infortunio se sarà nella possibilità di lasciare la struttura od appena possibili all'arrivo di un suo sostituto.

Nel caso che la coordinatrice od il responsabile richiama per necessità in servizio un sostituto dell'educatrice che si dovrà recare al seguito dell'infortunato chi sarà chiamato al servizio nei limiti del possibile dovrà recarsi alla struttura nel più breve tempo possibile.

9.3 EMERGENZA DOVUTA A TERREMOTO.

Le scosse sismiche, che accompagnano un terremoto, giungono per lo più inattese e non è ancora noto alcun affidabile sistema di previsione dell'avvento di scosse sismiche. Non è pertanto possibile prendere alcuna precauzione preliminare e bisogna cercare di fronteggiare l'emergenza, non appena si verifica.

Un terremoto per solito si manifesta con violente scosse iniziali, sussultorie od ondulatorie, seguite da alcuni momenti di pausa, con successive scosse di intensità assai inferiore a quella iniziale. Anche queste scosse sono comunque pericolose, per la possibilità che causino il crollo di strutture lesionate dalle scosse iniziali. In caso di terremoto:

- Restate calmi.
- Preparatevi a fronteggiare la possibilità di ulteriori scosse.
- Rifugiatevi sotto un tavolo, scegliendo quello che appare più robusto e cercando di addossarvi alle pareti perimetrali, per evitare il rischio di sprofondamento del pavimento. Potete anche rifugiarvi in un vano di una porta, che si apre in un muro maestro.
- Allontanatevi da specchi, vetrine, lampadari, scaffali di libri, strumenti, apparati elettrici. State attenti alla caduta di oggetti.
- Aprite le porte con molta prudenza e muovetevi con estrema circospezione, saggiando il pavimento prima di avventurarvi sopra. Saggiate il pavimento appoggiandovi sopra dapprima il piede che non sopporta il peso del corpo, indi avanzate.
- Controllate attentamente la presenza di crepe. Le crepe orizzontali sono più pericolose di quelle verticali, perché indicano che le mura sono sollecitate verso l'esterno.
- Non usate accendini o fiammiferi, perché le scosse potrebbero aver fratturato le tubazioni del gas.
- Evitate di usare i telefoni, salvo i casi di estrema urgenza.
- Non contribuite a diffondere informazioni non verificate.
- Causa il possibile collasso delle strutture di emergenza, allontanatevi subito dall'edificio e recatevi in uno dei punti di raccolta individuati in precedenza (vedere piantina allegata).
- Non spostate una persona traumatizzata, a meno che non sia in evidente immediato pericolo di vita (crollo imminente, incendio che si sta avvicinando, ecc.). Chiamate i soccorsi, segnalando con accuratezza la posizione della persona infortunata.

9.4 EMERGENZA DOVUTA AD ESPLOSIONI IN GENERE.

Perdite di gas, bollitori, contenitori in pressione, recipienti di sostanze chimiche possono produrre esplosioni, creando situazioni potenzialmente pericolose per la vita umana. In tal caso:

- Restate calmi.
- Preparatevi a fronteggiare la possibilità di ulteriori esplosioni.
- Rifugiatevi sotto un tavolo, scegliendo quello che appare più robusto e cercando di addossarvi alle pareti perimetrali, per evitare il rischio di sprofondamento del pavimento. Potete anche rifugiarvi in un sottoscala o nel vano di una porta, che si apre in un muro maestro.
- Allontanatevi da finestre, specchi, vetrine, lampadari, scaffali di libri, strumenti, apparati elettrici. State attenti alla caduta di oggetti.
- Aprite le porte con molta prudenza e muovetevi con estrema prudenza, saggiando il pavimento, le scale ed i pianerottoli, prima di avventurarvi sopra. Saggiate il pavimento appoggiandovi sopra dapprima il piede che non sopporta il peso del corpo, indi avanzate.
- Controllate attentamente la presenza di crepe. Le crepe orizzontali sono più pericolose di quelle verticali, perché indicano che le mura sono sollecitate verso l'esterno.
- Attendete istruzioni da parte degli addetti della sicurezza. Se viene dichiarata l'evacuazione, recatevi in uno dei punti di raccolta individuati in precedenza (vedere piantina allegata).
- Non spostate una persona traumatizzata, a meno che non sia in evidente immediato pericolo di vita (crollo imminente, incendio che si sta avvicinando, ecc.). Chiamate i soccorsi, segnalando con accuratezza la posizione della persona infortunata.
- Non usate accendini o fiammiferi.
- Evitate di usare i telefoni, salvo i casi di estrema urgenza.
- Non contribuite a diffondere informazioni non verificate.
- Quando siete al sicuro, nel punto di raccolta, evitate di parlare con i rappresentanti degli organi di informazione e dirottateli sul responsabile specifico.

9.5 EMERGENZA DOVUTA A PERDITE E SPILLAMENTO DI SOSTANZE CHIMICHE E POSSIBILI CONSEGUENTI INCENDI.

Se si verifica una perdita od un inquinamento di origine chimica, comportatevi come segue:

Se la sostanza chimica è tossica, o ritenete che lo sia, ed essa entra in contatto con la vostra pelle, sciacquate subito la parte colpita con abbondante acqua pulita. Fate lo stesso per altre persone coinvolte che non possono farlo da sole, perché incapacitate.

Informate immediatamente i Vigili del fuoco al numero 115 e successivamente il responsabile della sicurezza, telefonando al numero 347-4044023 oppure 346-0822213.

In caso di incendio, conseguente allo spillamento, abbandonate l'area.

Se si verifica un incendio causato da sostanze chimiche, comportatevi come segue:

- Rimanete calmi.
- Informate immediatamente i Vigili del fuoco al numero 115 e successivamente il responsabile della sicurezza, telefonando al numero 347-4044023 oppure 346-0822213.
- Se il principio di incendio è modesto e vi sentite capaci di farlo, cercate di soffocarlo con un estintore.
- Non mettete in alcun modo a rischio la vostra incolumità.
- Evitate in ogni modo che il fuoco, nel suo propagarsi, si intrometta tra voi e la via di fuga.
- Se siete incapaci di mettere l'incendio sotto controllo, evacuate l'area. Chiudete dietro a voi porte e finestre, raggiungete il punto di raccolta designato (il gazebo in giardino).
- Non infrangete le finestre, per non alimentare il fuoco con l'ossigeno dell'aria.
- Non rientrate nell'area evacuata sino a quando il rientro non verrà autorizzato dagli addetti al pronto intervento.

Nota bene: Tutti gli spargimenti accidentali di sostanze chimiche devono essere riferiti al responsabile della struttura, indipendentemente dal fatto che abbiano o meno causato incendi, inquinamento o danni localizzati.

9.6 EMERGENZA DOVUTA A MANCANZA DI ENERGIA ELETTRICA.

L'insediamento è dotato di luci di emergenza che permettono di illuminare i percorsi di fuga. Se si verifica una mancanza di energia elettrica:

- Restate calmi.
- Fornite eventuale assistenza ai visitatori nelle immediate vicinanze od altre persone che possono cominciare ad agitarsi.
- Indicate ai presenti le vie di fuga, cercando di indirizzare con calma tutti i presenti nella direzione appropriata.
- Se vi trovate in area completamente al buio, attendete qualche istante per vedere se l'energia ritorna. Dopo poco, cercate di visualizzare, con l'aiuto della memoria, l'ambiente ed eventuali ostacoli. Indi spostatevi con molta prudenza, in direzione dell'uscita o di un'area con illuminazione di emergenza.

9.7 EMERGENZA DOVUTA AD INCENDIO.

Ricordate che la più efficace misura di prevenzione di ogni incendio è la vostra continua attenzione.

In caso di incendio (non di origine chimica), comportatevi come segue:

1. Rimanete calmi.
 - Informate immediatamente i Vigili del fuoco al numero 115 e successivamente il responsabile della sicurezza, telefonando al numero 347-4044023 oppure 346-0822213.
2. Allontanate eventuali sostanze combustibili e staccate l'alimentazione ad apparati elettrici; ridurrete così il rischio di propagazione dell'incendio.
3. Se il principio di incendio è modesto e vi sentite capaci di farlo, cercate di soffocarlo con un estintore.
4. Non mettete in alcun modo a rischio la vostra incolumità.
5. Evitate in ogni modo che il fuoco, nel suo propagarsi, si intrometta tra voi e la via di fuga.
6. Se siete incapaci di mettere l'incendio sotto controllo, evacuate l'area. Chiudete dietro a voi porte e finestre, raggiungete il punto di raccolta designato (vedi piantina allegata).
7. Non infrangete le finestre, per non alimentare il fuoco con l'ossigeno dell'aria.
8. Aprite le porte con estrema cautela. Prima di aprire una porta, toccatela in alto per sentire se è calda. Se è calda o vi è fuoriuscita di fumo, cercate una altra via di fuga od aprite, se non avete alternative, con estrema cautela. Riparatevi da una eventuale fiamma divampante, ponendovi in posizione abbassata, in funzione della mano di apertura della porta.
9. Spostatevi con estrema prudenza, saggiando il pavimento, le scale ed i pianerottoli, prima di avventurarvi sopra. Saggiate il pavimento appoggiandovi sopra dapprima il piede che non sopporta il peso del corpo, indi avanzando.
10. Controllate attentamente la presenza di crepe. Le crepe orizzontali sono più pericolose di quelle verticali, perché indicano che le mura sono sollecitate verso l'esterno.
11. Non cercate di portare via degli oggetti personali, a rischio di rimanere intrappolati o rallentare l'evacuazione .
12. Non rientrate nell'area evacuata sino a quando il rientro non verrà autorizzato dagli addetti al pronto intervento.

9.8 EMERGENZA DOVUTA A TELEFONATA DI MINACCIA.

Chiunque può avere occasione di ricevere una telefonata terroristica o di minaccia. Quando si riceve una minaccia di qualsiasi genere: ascoltate, siate calmi e cortesi, non interrompete il chiamante. Cercate di estrarre un massimo di informazioni, tenendo il chiamante in linea per il maggior tempo possibile. Richiamate l'attenzione di un collega con dei segnali convenzionali, mentre il chiamante è ancora in linea.

Per questo tipo di evento sarebbe necessario se avete a portata di mano un telefono cellulare fare il numero di emergenza 112 dei carabinieri e cercate di far capire la necessità di soccorso.

Al termine della telefonata, informate immediatamente il responsabile della struttura, telefonando al numero 347-4044023.

Soprattutto, non informate nessun altro, per evitare di diffondere il panico incontrollato.

9.9 EMERGENZA DOVUTA AD AGGRESSIONE.

In alcuni casi è possibile che malintenzionati, folli o persone che hanno particolari motivi di rancore verso l'attività, aggrediscano, spesso senza alcun preavviso, personale dell'azienda. In questo caso:

- Restate calmi.
- Cercate di isolare i bambini
- Se del caso, avvertite direttamente, ma senza farvi notare, le Forze dell'Ordine telefonando al numero 0572-81721 o al pronto intervento 112. Spiegate per filo e per segno la natura dell'emergenza e rammentate alle Forze dell'Ordine di arrivare sul posto, spegnendo la sirena, per evitare gesti inconsulti da parte dell'aggressore.
- Informate il responsabile della struttura se vi è possibile, telefonando al numero 347-4044023.
- Tenetevi alla larga dall'aggressore, specie se brandisce armi proprie (pistole, coltelli) od improprie (tagliacarte e simili oggetti acuminati).
- Cercate di calmare l'aggressore con parole accomodanti, senza mettervi a discutere con lui e soprattutto senza contestare le sue dichiarazioni.
- Non cercate di intervenire direttamente, per evitare possibili pericolose reazioni, di cui potrebbe restare vittima l'aggredito o l'eventuale ostaggio.
- Cercate di far parlare in continuazione l'aggressore, fino all'arrivo della Forze dell'Ordine. Un aggressore che parla, per solito non commette atti irrimediabili.

9.10 ABBANDONO DELLA STRUTTURA

L'abbandono in emergenza della struttura può essere causato da diversi eventi (terremoti, incendio, ecc.) e l'evento può accadere in qualsiasi momento del giorno e della notte.

Per questo motivo l'educatore di turno deve sempre avere ben presente dove si trovano tutti i bambini.

9.10.1 Durante il giorno

Durante il giorno è sicuramente più facile affrontare questa evenienza e quindi si dovrà provvedere in questi termini:

1. I bambini che possono camminare dovranno essere invitati a prendersi per mano e dovranno essere incoraggiati ad andare verso l'uscita mettendo per primo della fila il più grande ed in fondo l'operatore che incoraggerà a camminare.
2. La voce, nei limiti del possibile, dovrà essere calma ed in ogni caso ferma senza urla ma decisa. Se ci fossero dei bambini che non sono autonomi nel camminare dovranno essere presi per forza di cose in grembo ma in ogni caso si dovrà uscire dalla casa cercando di spingere fuori la fila dei bambini.
3. All'esterno, mentre ci si allontana dal fabbricato, si farà un breve controllo per vedere se sono tutti presenti. In caso contrario, facendo mente locale a chi manca all'appello, si dovrà posare a terra a distanza di sicurezza dalla casa (almeno 10 m) il bambino che si ha in grembo e tornando sui propri passi si dovrà pensare dove potrebbe essere chi manca all'appello.
4. Se le condizioni del fabbricato lo consentono, se non c'è pericolo immediato e se ve la sentite rientrate in casa ed operate come segue:
 - Rimanete calmi.
 - Non mettete in alcun modo a rischio la vostra incolumità.
 - Evitate in caso di incendio in ogni modo che il fuoco, nel suo propagarsi, si intrometta tra voi e la via di fuga.
 - Non infrangete le finestre, per non alimentare il fuoco con l'ossigeno dell'aria.
 - Aprite le porte con estrema cautela. Prima di aprire una porta, toccatela in alto per sentire se è calda. Se è calda o vi è fuoriuscita di fumo e presumete che in quel locale potrebbe esserci un bambino, se non avete alternative aprite con estrema cautela. Riparatevi da una eventuale fiamma divampante, ponendovi in posizione abbassata, in funzione della mano di apertura della porta.

- Spostatevi con estrema prudenza, saggiando il pavimento, prima di avventurarvi sopra.
 - Non cercate di portare via degli oggetti personali, a rischio di rimanere intrappolati o rallentare l'evacuazione.
 - Se ci fosse un bambino presente nella stanza prendetelo in braccio senza indugio ed uscite in posizione abbassata orientandovi guardando il pavimento e le pareti. Memorizzare la nostra casa è abbastanza facile.
5. Quando siete al sicuro all'esterno controllate anche che, dalla casa mamme siano usciti tutti. Se siete soli non abbandonate per nessun motivo il gruppo dei bambini che sicuramente saranno molto spaventati. Cercate di avvisare le mamme che eventualmente non fossero scese al piano terra non appena qualcuno sarà in grado di aiutarvi ed in attesa dell'arrivo dei soccorsi.
 6. Se nelle case del vicinato si saranno accorti di quello che sta accadendo alla nostra casa, chiedete ospitalità per i bambini ma non li abbandonate per nessun motivo per tornare alla casa se non siete effettivamente sicuri che possono stare tranquilli.
 7. All'arrivo dei soccorsi avvisate che all'interno della casa non c'è nessuno oppure, se qualcuno è rimasto dentro, indicare dove potrebbe trovarsi e chi è.

9.10.2 Durante la notte

La notte diventa tutto più difficile perché in genere i bambini sono addormentati e difficilmente si svegliano all'insorgere di un evento disastroso.

Se la notte, quando tutto si svolge nella tranquillità ed i bambini riposano serenamente, vi siete disposti per riposarvi è possibile che vi possa prendere il sonno: in ogni caso è sempre buona norma fare prima un attimo mente locale alla vostra posizione ed ai vostri indumenti (scarpe, vestiario, ecc). Tenete sempre a portata di mano una torcia elettrica mantenuta sottocarica con luce di emergenza automatica e verificate che il rubinetto del gas della cucina sia chiuso ed attenetevi alle seguenti disposizioni:

1. Se è possibile accendete tutte le luci della casa;
2. Cominciate con voce forte ma senza fare urla di panico a chiamare i bambini per nome ed entrando in camera svegliate prima i più grandicelli;
3. I bambini che possono camminare dovranno essere invitati a prendersi per mano e dovranno essere incoraggiati ad andare verso l'uscita mettendo per primo della fila il più grande ed in fondo l'operatore che incoraggerà a camminare.

4. La voce, nei limiti del possibile, dovrà essere calma ed in ogni caso ferma, senza urla ma decisa. Se ci fossero dei bambini che non sono autonomi nel camminare dovranno essere presi per forza di cose in grembo ed in ogni caso si dovrà uscire dalla casa cercando di spingere fuori la fila dei bambini.
5. Non andate verso un luogo buio ma eventualmente dirigetevi verso la luce pubblica o la luce di altre abitazioni. Attenzione a zone buie tra voi e il punto illuminato, potrebbero esserci degli ostacoli od altri pericoli che, abbagliati dalla luce di casa potreste non aver visto.
6. All'esterno, mentre ci si allontana dal fabbricato, si farà un breve controllo per vedere se sono tutti presenti. In caso contrario, facendo mente locale a chi manca all'appello, si dovrà posare a terra a distanza di sicurezza dalla casa (almeno 10 m) il bambino che si ha in grembo e tornando sui propri passi si dovrà pensare dove potrebbe essere chi manca all'appello.
7. Se le condizioni del fabbricato lo consentono, se non c'è pericolo immediato e se ve la sentite rientrate in casa ed operate come segue:
 - Rimanete calmi e cercate di memorizzare i locali della casa.
 - Non mettete in alcun modo a rischio la vostra incolumità.
 - Evitate in caso di incendio in ogni modo che il fuoco, nel suo propagarsi, si intrometta tra voi e la via di fuga.
 - Non infrangete le finestre, per non alimentare il fuoco con l'ossigeno dell'aria.
 - Aprite le porte con estrema cautela. Prima di aprire una porta, toccatela in alto per sentire se è calda. Se è calda o vi è fuoriuscita di fumo e presumete che in quel locale potrebbe esserci un bambino, se non avete alternative aprite con estrema cautela. Riparatevi da una eventuale fiamma divampante, ponendovi in posizione abbassata, in funzione della mano di apertura della porta.
 - Spostatatevi con estrema prudenza, saggiando il pavimento, prima di avventurarvi sopra.
 - Usate la torcia elettrica per entrare anche se c'è ancora l'illuminazione elettrica attiva ma che potrebbe anche interrompersi da un momento all'altro.
 - Non cercate di portare via degli oggetti personali, a rischio di rimanere intrappolati o rallentare l'evacuazione.
 - Se ci fosse un bambino presente in una stanza, prendetelo in braccio senza indugio ed uscite in posizione abbassata orientandovi guardando il pavimento e le pareti. Memorizzare la nostra casa è abbastanza facile.

8. Quando siete al sicuro all'esterno controllate anche che, dalla casa mamme siano usciti tutti. Se siete soli non abbandonate per nessun motivo il gruppo dei bambini che sicuramente saranno molto spaventati. Cercate di avvisare le mamme che eventualmente non fossero scese al piano terra non appena qualcuno sarà in grado di aiutarvi ed in attesa dell'arrivo dei soccorsi.
9. Se nelle case del vicinato si saranno accorti di quello che sta accadendo alla nostra casa, chiedete ospitalità per i bambini ma non li abbandonate per tornare alla casa se non siete effettivamente sicuri che possono stare tranquilli.
10. All'arrivo dei soccorsi avvisate che all'interno della casa non c'è nessuno oppure, se qualcuno è rimasto dentro, indicare dove potrebbe trovarsi e chi è.

9.11 L'EVACUAZIONE: TIPOLOGIE E PROCEDURE.

9.11.1 La decisione strategica.

Come ben si può comprendere la decisione strategica di attuare il piano di evacuazione spetta unicamente alla persona di più alto livello presente nella struttura. Nel caso specifico il piano di evacuazione può coinvolgere le sole persone ed i soli luoghi dove l'incidente si è verificato oppure la totalità delle persone presenti all'interno della struttura.

Il piano di evacuazione indica la possibilità di attuare questo spostamento, di solito piuttosto rigido, di persone da un luogo divenuto improvvisamente a rischio ad un luogo più sicuro.

9.11.2 I tipi di evacuazione.

La tipologia di evacuazione che si può verificare dipende dalle circostanze in cui avverrà un incidente e quindi sarà di tipo preventivo e/o protettivo se la decisione di evacuazione verrà presa prima del sinistro. Sarà invece di soccorso d'urgenza e di lunga durata se la decisione di evacuazione verrà presa dopo il sinistro.

L'evacuazione di tipo preventivo e/o protettivo sarà sicuramente svolta con più attenzione in quanto avverrà in relativa sicurezza e le persone non avranno subito danni di nessun genere (il sinistro non è avvenuto e se ne prevede solo la possibilità di accadimento).

L'evacuazione di soccorso e di lunga durata saranno invece attuate dopo che il sinistro sarà avvenuto e quindi con probabilità di danni alle persone e certamente a beni o cose di proprietà della struttura.

9.11.3 La messa in sicurezza dell'insediamento.

La necessità di abbandonare un edificio o l'intero insediamento comporterà la necessità di realizzare un servizio di vigilanza che impedisca a chiunque di avvicinarsi agli edifici danneggiati. Chi si potrà avvicinare dovrà farlo in condizioni controllate. Poiché in caso di emergenza il livello di sicurezza può degradare rapidamente si dovrà controllare che:

- Gli operatori della casa siano tutti costituiti da personale facilmente individuabile.
- Gli eventuali civili coinvolti nelle operazioni siano tutti identificabili con apposito badge con foto.
- L'accesso alla casa deve avvenire da un unico varco tenuto sotto stretto controllo.

9.11.4 Aspetti operativi.

La comunicazione a tutti gli interessati della attuazione del piano di evacuazione deve prevedere che le persone che hanno partecipato al corso di formazione rinforzino con il loro comportamento e con le loro incitazioni il messaggio di evacuazione dei locali dato in forma impersonale ed alta voce. La presenza di personale specificamente addestrato è di valido aiuto anche per prevenire l'insorgenza del panico.

9.12 IL PIANO DI EMERGENZA SIMULATO.

9.12.1 Premessa.

La pianificazione delle procedure di emergenza e di evacuazione deve per forza sfociare in una serie di esercitazioni pratiche per il controllo delle procedure e della preparazione del personale preposto.

Ovviamente per procedere in maniera organica al controllo della funzionalità del piano di emergenza ed evacuazione sarà necessario avanzare per gradi di difficoltà successivi prima di arrivare ad una simulazione vera e propria che comporti anche l'evacuazione del personale e degli ospiti.

Evidentemente se nel caso specifico non funzionasse la catena di comando (simulazione di primo livello) sarà inutile procedere oltre nel controllo della funzionalità delle procedure di emergenza.

9.12.2 La simulazione di primo livello

La simulazione di primo livello si pone l'obiettivo di verificare la funzionalità e la rapidità di attivazione della catena di comando. Si dovrà pertanto ripetere questo tipo di simulazione più volte per tipologie di incidente diversi e in tempi ed orari diversi.

La simulazione di primo livello si dovrà articolare come segue:

- Distribuire a livello documentale il piano di emergenza al personale addetto alla sicurezza e a tutte le persone che dovranno essere coinvolte in una azione di intervento.
- Si prenda in considerazione ad esempio la simulazione di un incendio di modesta entità all'interno di un locale.
- Si avvii quindi la simulazione telefonando al responsabile della struttura, indicato nel piano di sicurezza comunicando il tipo di emergenza in atto.
- Il responsabile deve essere reperito oppure, in mancanza, il suo sostituto deve ricevere il messaggio.

Non è necessario in questo caso che il personale addestrato raggiunga il posto dove si è simulato l'incidente, sarà in questo caso sufficiente verificare che l'addetto a questo tipo di intervento sappia dove si trovano gli estintori sul luogo dell'incidente.

Questo tipo di operazione dovrà essere simulata più volte durante i normali orari di lavoro.

La necessità che questa prima simulazione funzioni perfettamente è necessaria per proseguire verso gradi di simulazione più difficoltosi.

9.12.3 La simulazione di secondo livello.

La simulazione di secondo livello ovviamente comporta il perfetto funzionamento della simulazione di primo livello precedentemente descritta, perché in questo caso, la simulazione comporterà anche la movimentazione di persone. L'avvio della simulazione sarà ovviamente in tutto uguale alla simulazione di primo livello ma, in questo caso si dovrà verificare anche che:

- La persona addestrata all'uso dell'estintore, raggiunga effettivamente il luogo dell'incidente, afferrì l'estintore più vicino e si porti sul principio di incendio.
- Ipotizzando che la persona addetta all'uso dell'estintore si accorga di non poter più dominare l'incendio si verifichi che sia in grado di telefonare ai Vigili del Fuoco
- La simulazione in questo caso si può fermare, si dovranno analizzare i tempi di intervento progressivi indicando come tempo zero quello in cui è stata effettuata la telefonata di chiamata di soccorso. Anche in questo caso l'impatto sulla normale attività della struttura è trascurabile ma dovrà essere simulata più volte prima di poter pensare a passare ad una simulazione che coinvolga tutto il personale.

9.12.4 La simulazione di terzo livello.

Questo tipo di simulazione è quanto mai approfondita e vicina alla realtà dei fatti incidentali per questo motivo, poiché comporta l'abbandono dei locali da parte delle persone, ed il coinvolgimento degli enti esterni di soccorso dovrà essere attentamente valutata, pianificata e non sarà sicuramente possibile ripeterla più di una volta in un anno. Diversi sono i motivi:

- Un abbandono sollecito dei locali comporta sempre il rischio di danni alle persone.
- Lo scambio di informazioni ed il coinvolgimento di enti esterni, può essere recepito in modo quanto mai diversificato e non sempre in maniera positiva perché può causare intralci al traffico e probabilità di incidenti.

Gli aspetti più importanti di una simulazione di terzo livello devono comprendere i seguenti aspetti:

- L'ipotesi di un incendio rappresenta uno scenario più che sufficiente per verificare la validità del piano. Non è necessario simulare eventi catastrofici gravi.
- Non è bene indicare con anticipo il giorno, l'ora della simulazione ed i reparti coinvolti. In quel giorno fatti non prevedibili potrebbero scongiurare l'attivazione.
- E' necessario però avvisare tutti che si tratta di una esercitazione. Non è possibile stabilire a priori l'emotività delle persone coinvolte e non si deve mai dimenticare che lo scopo non è

quello di cogliere impreparate le persone ma è invece quello di coinvolgere le persone e migliorarne il grado di preparazione.

- La settimana precedente l'esercitazione sarà necessario provvedere ad un controllo del grado di informazione delle persone che potranno essere coinvolte. In questo modo il personale sa che l'esercitazione si verificherà non sanno in quale giorno: si attirerà tuttavia la loro attenzione e non si renderà per questo meno realistica l'esercitazione.

L'obiettivo della esercitazione è multiplo:

- Verificare l'efficacia e la completezza dei canali di comunicazione.
- Acquisire esperienza pratica.
- Sviluppare lo spirito di sicurezza ed ottenere la informata collaborazione delle persone.
- Acquisire la fiducia che solo l'esperienza conferisce.
- Controllare la esistenza e la disponibilità delle risorse che servono per fronteggiare gli scenari ipotizzati.
- Il compimento di un atto in condizione di emergenza presenta sempre un rischio intrinseco e quindi la sperimentazione serve sempre a ridurre questo rischio senza però mai annullarlo.

Il coinvolgimento di enti esterni in genere deve essere sempre limitato. Al più si può verificare la correttezza dei numeri telefonici e la reale reperibilità delle persone esterne.

Al limite si può coinvolgere gli enti esterni senza che essi utilizzino le segnalazioni convenzionali di emergenza e si verifichi che gli stessi siano in grado di raggiungere l'azienda con percorsi stradali quanto più brevi possibili.

Quando la simulazione è ben fatta le persone coinvolte sono troppo impegnate per poter essere anche osservatori imparziali dei fatti. Per questo motivo si ritiene necessario predisporre del personale ad osservare dal di fuori gli eventi ed i fatti come si svolgono. Nulla vieta che potrebbero essere tecnici dei Vigili del Fuoco, tecnici della USL o tecnici progettisti di impianti.

In anticipo si dovrà preparare una scaletta dettagliata dei tempi e del graduale coinvolgimento degli enti esterni secondo lo schema seguente:

tempi stimati	tempi effettivi	tempi aggiornati	evento

Il giorno seguente alla simulazione sarà necessario stilare un rapporto su quanto accaduto e comunicarlo anche in forma sintetica a tutti gli enti e le persone coinvolte.