

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Premessa

La Carta dei Servizi

Presentazione dell'Ente Gestore

PARTE I

Comunità vita

L' Identità

La Mission

Risultati attesi

Le attività

Erogazione e organizzazione del servizio

PARTE II

Metodologia Operativa

Ruolo e mansioni degli operatori

Il Responsabile

Le Educatrici

La Psicologa

Operatrici polifunzionali

Volontarie e Tirocinanti

Formazione

Modalità di accesso

Modalità di funzionamento

Regole di comportamento
Prestazioni e servizi forniti
Orientamento Educativo
Progettazione Educativa
Prestazioni e retta
Contatti

Quando non hai nessuna possibilità di decidere del tuo destino, ti metti nelle mani di qualcuno che, in quel momento, spera che esista. E così ti arrendi alla tentazione della preghiera: non una preghiera tua, che forse non ne sei capace, ma una di quelle che ti hanno insegnato da bambino e che, magari, ti ricordi ancora a memoria.

(Fabrizio De Andrè)



Premessa

Il presente documento è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della Legge 8 novembre 2000, n.328; del Decreto 21 maggio 2001, n.308 e della Legge 4 maggio 1983, n.184 e successive modifiche.

Dato documento impegna l'Ente gestore nei confronti degli utenti, delle pubbliche amministrazioni e di chiunque ne abbia diritto secondo le vigenti normative.

Il documento è soggetto a variazioni e/o integrazioni da parte dell'Ente con riferimento alla fase di implementazione e definizione del servizio, dandone relativa comunicazione secondo le modalità previste.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela degli utenti reso obbligatorio dalla legge 328 del 2000, che all'art. 13 afferma che, per tutelare le posizioni degli utenti, ogni Ente erogatore di servizi deve adottare la Carta dei Servizi Sociali dandone adeguata pubblicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di Vita a definire i diritti di quanti fruiranno della struttura gestita, con particolare riferimento a: sicurezza, regolarità nell'erogazione dei servizi; accessibilità ai servizi e trasparenza nei rapporti con le utenti.

Questo documento è la nostra carta di identità ed è il mezzo utilizzato per comunicare il senso e la sostanza della missione di Vita. Il nostro progetto vuole dare dignità e valore alle donne che incontriamo; vuole farle uscire dalla solitudine e dall'emarginazione, aiutarle a reinserirsi nella società. Proponiamo percorsi e interventi in grado di contrastare le distorsioni culturali e sociali che alimentano la violenza contro le donne e la loro marginalità. Puntiamo ad accrescere la loro autonomia e a promuovere la loro assunzione di responsabilità in campo economico, sociale, politico.

La Carta dei Servizi, d'altra parte, è un importante strumento di governo dei servizi. Spinge dunque a migliorare una qualità che mette davvero al centro la persona donna, i suoi desideri, i suoi diritti, le sue aspettative. E che si misura nella nostra capacità a dare risposte efficaci ai bisogni che esprime. Ma ci impegna anche ad accoglierla con solidarietà, a condividere e verificare con lei il valore delle risposte che riceve.

La nostra Carta dei Servizi ha questa importante particolarità.

E' pensata e scritta per le donne e con le donne. E' una trasparente e pubblica assunzione di responsabilità verso di loro. E' parte di un percorso che proseguirà con il metodo della partecipazione e della condivisione.

E ci muove una precisa idea-forza: trovare, nel cammino, le vie perché ogni donna in difficoltà non sia più vittima ma soggetto, persona libera in grado di autodeterminarsi e di esercitare le proprie responsabilità di cittadinanza.



Presentazione dell'Ente Gestore

Consorzio "Matrix"

Il Consorzio "Matrix" nasce da una indovinata idea di "INSIEME" di Cooperative Sociali che hanno intuito la valenza potenziale di fondere le proprie forze per sviluppare un progetto comune, pur conservando ognuna la propria identità.

Le attività prevalenti sono quelle assistenza residenziale per minori, diversabili (Comunità alloggio ed educative) ed anziani (Case protette, case di riposo) ed erogazione di servizi semiresidenziali e domiciliari in favore di fasce deboli nonché servizi di assistenza scolastica ed educativi presso Asili nido.

Le cooperative aderenti, alcune delle quali menzionate dal dipartimento per la famiglia presso il Consiglio dei Ministri ed iscritte presso il Ministero delle politiche sociali nella I sezione degli Enti che si occupano di immigrazione, specializzate in diversi settori assistenziali, garantiscono esperienza pluriennale con le P.A. nell'erogazione di servizi in favore di fasce deboli.

Oggi, attraverso il Consorzio, questo gruppo sempre più numeroso di Cooperative opera nel sociale proponendo una progettazione sempre più innovativa e sperimentale atta a proporre soluzioni sociali che rispondano quanto più concretamente alle esigenze sociali territoriali che man mano le istituzioni devono affrontare in un welfare in continuo mutamento.



PARTE I

Comunità Vita

1. L'Identità

L'apertura della Comunità Vita è stata preceduta da un lungo periodo orientato ad individuare strumenti e percorsi di sensibilizzazione finalizzati a promuovere una cultura dell'accoglienza e dell'aiuto nei confronti delle donne che vivono l'esperienza della comunità sulla base del presupposto che una maggiore capacità sociale, culturale e istituzionale di identificazione e di comprensione delle problematiche che hanno reso necessario l'inserimento in comunità favorisce una più efficace e capillare azione di tutela, di cura, di comprensione, di recupero sociale delle donne e dei loro bambini.

Vita è una Comunità residenziale che accoglie minori e donne in difficoltà, con alle spalle percorsi difficili di violenza o che non hanno potuto trovare un contesto familiare equilibrato, in grado di tutelare la loro crescita.

La Comunità offre alloggio temporaneo e protezione in un'appartamento ad indirizzo segreto, a donne, anche con le loro bambine e bambini, che vivono o sono minacciate di maltrattamento fisico, psichico, economico o di violenza sessuale, e necessitano quindi dell'allontanamento dal proprio domicilio.

Nella comunità la donna può vivere una situazione di protezione e sicurezza che le permetta di elaborare i traumi vissuti e di acquisire autonomia nella gestione della propria vita quotidiana ed eventualmente dei figli.

La Comunità di sostegno alle Donne vittime di Violenza "VITA" è progettata per ospitare un numero massimo di 14 utenti. E' a disposizione 1 posto per le emergenze e per la pronta accoglienza. La struttura è attiva 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno e le modalità di accesso e di permanenza sono disciplinate dalle leggi di settore.

2. La Mission

VITA ha scelto di porre al centro di ogni attività le donne, le loro storie, i loro bisogni, le loro difficoltà, le loro capacità.

La mission della Comunità è di offrire un clima "caldo", di accoglienza, accettazione e valorizzazione.

In questo contesto si promuovono lo sviluppo armonico degli ospiti e la loro futura autonomia, conducendoli in un percorso individualizzato di riabilitazione socio educativa. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di una equipe educativa stabile e in formazione permanente.

Il progetto della Comunità *Vita* non si conclude con l'offerta di ospitalità e cura dell'utenza, ma l'obiettivo che si prefigge è ben più ampio; ed è quello di far sì che attraverso una intensa attività di sensibilizzazione, il territorio si apra alle tematiche che hanno reso necessaria la comunità. Che anche il territorio comprenda l'importanza sociale e collabori, fattivamente e caparbiamente al suo sviluppo, al suo consolidamento ed alla sua difesa.

3. Risultati attesi

Per le donne

Diminuzione dello stato di disagio delle donne che si rivolgono al servizio con conseguente miglioramento della loro qualità esistenziale, e della loro partecipazione alla vita sociale.

Crescita della consapevolezza identitaria e valoriale e della capacità di elaborazione dei propri vissuti e conseguente acquisizione di autostima e di autonomia.

Acquisizione di competenze relative all'orientamento verso le risorse territoriali

Per il territorio

Definizione di procedure certe e condivise per invii e prese in carico con i soggetti istituzionali di riferimento

Realizzazione di programmi integrati individualizzati, in collaborazione con la rete pubblico-privato sociale

Aumento della sensibilità sociale e della conoscenza sulle problematiche e sulla rilevanza del fenomeno del maltrattamento fisico, psicologico, sessuale, economico, nell'entroterra vastese.

4. Le Attività

- **Accogliere** donne sole o con figli/e tenendo presente il significato e l'impatto delle diverse etnie, cultura, religione, appartenenza di classe e di orientamento sessuale, nel rispetto delle differenze culturali e dell'esperienza di ciascuna.
- **Gestire** e dare risposte concrete al fenomeno della violenza alle donne, ai problemi di emarginazione, di difficoltà nel lavoro;

- **Fornire** strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le strategie al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza.
- **Valorizzare** la cultura di parità;
- **Intervenire** per tessere rapporti con gli sportelli anti violenza del territorio locale e nazionale
- **Promuovere** campagne di prevenzione attraverso informazione, formazione, seminari, convegni, incontri internazionali, interventi nelle scuole per sensibilizzare alla parità fra uomo e donna;
- **Agevolare** il reinserimento sociale e lavorativo delle donne in difficoltà attraverso una politica che metta insieme bisogni e risorse;

5. Erogazione ed Organizzazione del Servizio

Le modalità di ingresso prevedono, in genere, una prima fase di presa in carico che avviene con colloqui di accoglienza e avvia l'ingresso vero e proprio nella comunità.

Al momento dell'inserimento nella struttura residenziale, la donna, eventualmente con figli/e viene presa in carico dall'equipe di lavoro della comunità Vita, che accompagna la donna nel percorso di uscita dalla violenza e di acquisizione di autonomia.

Nella casa non possono essere accolte donne alcoliste, tossicodipendenti o con problemi psichiatrici, perché la Casa non offre l'ambiente adeguato necessario, e le operatrici non possono offrire la specifica assistenza richiesta.

Nella Casa possono essere ospitate insieme alla madre le figlie o i figli minorenni.

Di norma, la donna potrà avere una stanza insieme ai figli/e o ad un'altra donna se necessario, ma l'attribuzione delle stanze della casa è competenza del responsabile della Comunità.

La vita all'interno della Casa è autogestita dalle donne che ci abitano con il sostegno di operatrici ed educatrici.

Le donne in difficoltà che fanno richiesta di ospitalità presso la comunità vengono immediatamente informate circa le modalità di costruzione del progetto di autonomia a cui partecipano in prima persona.

Nella comunità la convivenza deve essere basata sul rispetto reciproco e sulla solidarietà. A tal fine le donne che chiedono di essere ospitate si impegnano, fin dalla prima accoglienza, ad accettare e sottoscrivere i regolamenti interni adottati per la convivenza comune.

Il progetto di autonomia viene sottoposto a validazione con cadenza mensile al fine di verificarne l'efficacia. In caso di mancata collaborazione rispetto al progetto condiviso la donna può essere allontanata dalla Comunità.

PARTE II

1. Metodologia operativa

Ruolo e mansione degli Operatori

La relazione interpersonale è parte dell'esistenza di ogni persona, in quanto l'essere umano è un essere sociale. L'educazione unita al sostegno è, quindi, in quanto percorso umano, inscindibilmente legata alla relazione; per l'educatore, la relazione interpersonale, è lo strumento di lavoro, dal quale partire e del quale essere consapevole in ogni momento.

Ogni operatore della comunità lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la tutela delle donne, in modo da produrre, con le proprie conoscenze professionali, esiti validi nell'interesse delle stesse.

Tutti gli operatori, che si alternano nell'arco della giornata, sono portatori di un sistema di valori altamente esplicito, condiviso e coordinato.

Il Responsabile

- Sovrintende all'andamento della casa ed approva gli interventi di manutenzione dell'alloggio
- Si occupa degli ingressi e delle dimissioni dei nuclei dalla struttura
- Cura i rapporti con il Servizio e le verifiche dei progetti
- Verifica la corretta compilazione dei registri di ospitalità
- Segue i percorsi di orientamento lavorativo e di sostegno alla genitorialità
- Si occupa del coordinamento, della formazione e gestione dell'équipe
- Organizza la formazione delle educatrici e delle operatrici impiegate
- Pianifica le mansioni delle operatrici
- Convoca le riunioni di coordinamento e partecipa alla supervisione a cadenza settimanale

Le Educatrici

- Curano l'accoglienza, la permanenza e l'uscita dei nuclei .
- Seguono i percorsi di osservazione/sostegno alla genitorialità e di accompagnamento rispetto all'utilizzo dei servizi territoriali: iscrizione scolastica dei minori, scelta del medico di base, fruizione dei servizi ricreativi, incontri protetti etc.
- Tengono i contatti con il Servizio e lo aggiornano periodicamente sull'andamento dei nuclei
- Redigono relazioni trimestrali sui nuclei e partecipano alla verifica dei progetti.
- Compilano e aggiornano le schede di ingresso.
- Assicurano la buona convivenza all'interno della casa e intrattengono relazioni quotidiane con gli ospiti.
- Verificano l'andamento della convivenza ed intervengono per mediare eventuali conflitti.
- Individuano percorsi di inserimento lavorativo, prestando attenzione alla regolarizzazione dei documenti.
- Facilitano l'accesso ai Servizi del territorio, mediante un accompagnamento guidato.
- Partecipano alle riunioni di coordinamento dell'équipe ed alla supervisione a cadenza settimanale.
- Svolgono la funzione di tutor per le tirocinanti e si occupano di compilare la scheda degli obiettivi e la relazione finale di tirocinio.

La Psicologa

Ha il compito di:

- Supervisione ed analisi dei casi
- Partecipa alle riunioni di coordinamento dell'équipe ed alla supervisione a cadenza settimanale.

Operatrici polifunzionali

- Prestano assistenza diretta alla persona, che si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie: alimentazione, mobilitazione, igiene, protezione, accompagnamento
- Segnalano all'educatrice discussioni o problemi di convivenza
- Controllano che venga rispettato il regolamento interno.

Volontarie e Tirocinanti

La Comunità valuterà delle figure da affiancare al personale come Tirocinanti e Volontarie, con dei progetti strutturati, che permetteranno una copertura maggiore degli spazi e tempi comunitari. Comunque la loro presenza è di carattere integrativo e non sostitutivo, non supererà il 20 % del numero degli operatori retribuiti.

Formazione:

Il Consorzio "Matrix" garantisce la formazione e l'aggiornamento di tutte le figure professionali secondo la normativa vigente.

Il profilo professionale dell'organigramma è garantito dal possesso, per ciascun operatore, di titoli specifici e/o comprovata esperienza nel settore di riferimento.

Ai dipendenti viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle Cooperative Sociali.

2. Modalità di accesso

Possono accedere al servizio le donne segnalate dai Servizi Sociali Comunali e Provinciali o dai centri ascolto anti violenza e dalle diverse istituzioni che operano sul territorio e che rilevano situazioni gravi di difficoltà per donne sole. Non sono ammesse donne con problemi psichiatrici o tossicodipendenti. Per l'inserimento ci si può rivolgere al seguente numero telefonico 0873/902509 oppure contattando il numero telefonico 0873365384 (centro ascolto).

Modalità di funzionamento del servizio e di apertura della struttura.

La comunità resta aperta tutto l'anno ed è in collegamento con i centri Servizi Sociali Territoriali.

Regole di comportamento dei fruitori.

I fruitori del servizio dovranno attenersi scrupolosamente al regolamento interno che disciplina il comportamento da tenere presso la comunità.

Le prestazioni e i servizi forniti agli utenti.

Le prestazione e i servizi offerti dal comunità sono:

- 1) Protezione tutela della donna vittima di violenza, abuso, maltrattamento
- 2) Accogliere donne in difficoltà nel momento in cui la crisi conosce la sua fase acuta
- 3) Effettuare una valutazione della persona ospite per capirne le caratteristiche di personalità
- 4) Consentire il superamento emotivo della fase della crisi che ha determinato la richiesta di accoglienza in pronto intervento
- 5) Offrire alla donna un luogo di riflessione lontano dai conflitti e dalla violenza fisica e/o psicologica
- 6) Raggiungimento da parte di ogni donna del proprio senso di autostima e dell'integrità psichica, per diventare protagoniste del proprio futuro in modo consapevole e responsabile, realizzando una propria autonomia rispetto alla famiglia di origine e al coniuge.
- 7) Offrire un Centro di Prima Accoglienza per l'immediata collocazione di donne maggiorenni sole in difficoltà
- 8) Sostegno psicologico
- 9) Consulenza legale
- 10) Elaborare un progetto individuale con il servizio inviante e predisporre risposte concrete al bisogno espresso dall'ospite nel rispetto della propria individualità, storia, religione.

Orientamento Educativo

L'orientamento educativo considera prioritari:

- **rispetto** della dignità delle persone, delle leggi e delle risorse;
- **protezione e cura:** si esplicitano in un quadro di interventi che tutelano il nucleo familiare da situazioni di rischio fisico e psichico e che garantiscono un livello di accudimento e di attenzione adeguato alle loro esigenze, al loro sviluppo e alle loro risorse;
- **integrazione:** si promuove la costruzione di una cornice di senso entro cui collocarsi come individuo e come componente della società sia a livello micro sia a livello macro. In questo percorso la capacità e la necessità di adattamento alle regole del sistema sociale di appartenenza e il senso civico sono oggetto dell'agire educativo;
- **accettazione** : all'interno di un contesto accogliente e non discriminante, si ritiene indispensabile che la donna e i minori percepiscano di essere accettati affinché possano intraprendere un percorso di crescita teso alla realizzazione e valorizzazione di sé, allo sviluppo delle proprie potenzialità e all'accettazione della propria storia e di quella degli altri. La comunità esplica tale valore attraverso

l'effettiva presa in carico della donna, caratteristica che permette di inserire e progettare percorsi educativi significativi anche nei confronti dei figli.

- **reciprocità**: si promuove con la donna una relazione improntata a uno scambio equo e reciproco di richieste e impegni che si traduce anche nello strumento del *contratto educativo*;
- **partecipazione attiva**: si richiede alla donna un impegno come condizione necessaria alla sua permanenza nella struttura, consapevoli dell'importanza di un percorso di responsabilizzazione e di collaborazione attiva. Viene altresì incentivata la partecipazione alla vita comunitaria nel quotidiano al fine di favorire un adeguato senso di appartenenza;
- **autonomia**: viene intesa come capacità di darsi delle norme, come promozione e sviluppo di competenze sempre più legate alla crescita personale (sia a livello funzionale che relazionale ed emotivo) e alla progettazione del proprio futuro.

Progettazione Educativa

Il P.E.I., relativo alla permanenza della donna in Comunità, è la sintesi dei contributi di tutti gli operatori (A.S., eventuali operatori esterni, psicologo, educatori) che si occupano della donna. Tale strumento definisce il percorso della donna e sancisce le azioni educative e operative che coinvolgono gli educatori della Comunità e i S.S.A. Si configura anche come occasione di confronto, collaborazione ed efficace e produttiva comunicazione tra le parti coinvolte, donna compresa.

Schema Progetto Educativo Individuale (PEI)

Presentazione: (chi è)

Viene fatta una breve descrizione fisica per rendere "visibile" la persona e si accennano elementi di storia pregressa (ragioni dell'inserimento e/o cambiamenti rispetto al precedente PEI).

Osservazioni: (come si presenta)

Sono quelle informazioni rilevate dall'equipe nell'arco della giornata e in momenti particolarmente significativi a livello relazionale, che vengono riportate secondo le valenze educative sopra citate.

Obiettivi: (cosa si progetta per e con lei)

Si definiscono:

- 1) la *finalità generale* del percorso della donna, in base alle prospettive future possibili e ai tempi di permanenza previsti;
- 2) gli *obiettivi prioritari* (concreti, positivi, verificabili ed ecologici) che scaturiscono dalle osservazioni e sulla base di un'attenta individuazione dei bisogni della donna.

E' indispensabile che gli obiettivi siano condivisi con la donna, con modalità diverse a seconda del contesto, del grado di maturazione e della disponibilità al coinvolgimento dimostrata, affinché egli possa essere partecipe e protagonista del "suo" progetto.

Modalità di intervento: (come si intende raggiungere gli obiettivi)

Si esplicitano le strategie che permetteranno di conseguire gli obiettivi prefissati, valutando le potenzialità della donna, le risorse esistenti, gli strumenti ritenuti necessari e la qualità della relazione educativa instaurata.

Verifica: (qual è lo stato del progetto?)

Si definiscono i tempi e le modalità di verifica del P.E.I. con la donna, l'Assistente Sociale e gli eventuali altri operatori coinvolti. E' utile definire gli indicatori di risultato e di processo che permettano di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi. In un'ottica di riprogettazione, l'analisi di questi dati permette di considerare se tali obiettivi siano stati raggiunti, quali siano eventualmente da modificare e quanto questi siano ancora adeguati e perseguibili.

Riservatezza

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato ed ai fatti riguardanti la donna assistita sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente alla diretta interessata o alla sua delegata. Il personale impronta le proprie azioni al rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza, secondo le prescrizioni di cui al decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003.

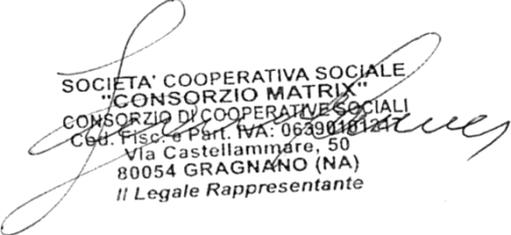
Contatti

Telefono e fax: 081 8011977 – fax 081 19305509

cellulare: 3355823803

la posta elettronica: info@consorzio matrix.it

sito internet: www.consorzio matrix.it/site/vita



SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
"CONSORZIO MATRIX"
CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI
Cod. Fisc. e Part. IVA: 06390101217
Via Castellammare, 50
80054 GRAGNANO (NA)
Il Legale Rappresentante

