

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI ACCOGLIENZA PER DONNE MALTRATTATE

Comune Scafati (SA)



**LA CARTA DEI SERVIZI
DELIBERA DI G.R. CAMPANIA NR 1835 DEL 20/11/2008**

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale "XENIA" ha elaborato questa *Carta dei Servizi*, relativa al Servizio **Casa di Accoglienza per donne maltrattate "I sentieri di Artemide"**, redatta secondo il *DGRC 1835 del 20/11/2008*, per rendere noti i propri impegni nei confronti dei cittadini e per offrire una risposta sempre più efficace ai loro bisogni di salute e di benessere.

Si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri clienti - utenti un reale strumento partecipativo.

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino - utente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti. Con la direttiva vengono introdotti i Concetti Fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini. Nella "Carta dei Servizi" ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini. Le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio la Cooperativa Sociale "XENIA" ed i suoi Servizi.

Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per il miglioramento del servizio. La "Carta dei Servizi" rappresenta, inoltre, un riferimento per le operatrici della Cooperativa in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

*Amministratore Unico
Cooperativa Sociale "XENIA"*

Dott.ssa Maria Carillo

INDICE

A. BREVE PRESENTAZIONE E MISSION

B. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE

- i. AREA DI ATTIVITA' CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI
- ii. FINALITA' PERSEGUITE ATTRAVERSO L'EROGAZIONE
- iii. OBIETTIVI SPECIFICI E FUNZIONI PREVALENTI DELL'INTERVENTO
- iv. MODALITA' ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL PROCESSO DI EROGAZIONE
- v. RISORSE PROFESSIONALI E TECNOLOGICHE IMPIEGATE
- vi. RISORSE DI COMUNITA' E FAMILIARI COINVOLTE E FORME DI COINVOLGIMENTO
- vii. STRUMENTI E FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

C. CRITERI DI ACCESSO

D. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

1. TARIFFE E SISTEMA DI COMPARTICIPAZIONE

2. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

- a) ORGANIZZAZIONE, GERARCHICA E FUNZIONALE
- b) PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI
- c) FUNZIONI ATTIVATE IN RIFERIMENTO ALL'INFORMAZIONE, ORGANIZZAZIONE, EROGAZIONE, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

3. PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO E LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

- a) PROCEDURE PER L'ACCOGLIENZA E L'ACCOMPAGNAMENTO
- b) PROCEDURE PER IL PERCORSO ASSISTENZIALE

4. PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

E. STANDARD DI QUALITA' E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

F. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO

G. PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

H. INFORMAZIONI GENERALI e CONTATTI

A. BREVE PRESENTAZIONE E MISSION

La Casa di Accoglienza per donne maltrattate "I sentieri di Artemide" è un servizio previsto tra quelli inseriti nel Catalogo dei Servizi del nuovo Regolamento Regionale N 4/2014 della Campania rivolto specificatamente a donne esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale o che l'abbiano subita. Esso è realizzato all'interno di una struttura residenziale, in godimento alla cooperativa Xenia, ed è ubicata a Scafati (SA), Via Roma n°13.

Il servizio si basa sulla centralità della persona, riconosciuta come soggetto portatore di diritti ed aspettative di emancipazione, nella convinzione che ad ognuno deve essere assicurata la possibilità di una piena realizzazione delle proprie aspirazioni nel rispetto delle proprie capacità e dei propri limiti. La nostra equipe multi-professionale opera in favore dei destinatari dei servizi principalmente per:

- Garantire interventi di sostegno all'inclusione sociale e alla cittadinanza;
- Tutelare il diritto di ognuno alla personale realizzazione come persona e cittadino;
- Garantire il supporto all'inclusione;
- Promuovere il benessere della persona attraverso la possibilità di godere di adeguati spazi relazionali e a carattere ricreativo-culturale;
- Tutelare e implementare il diritto all'affettività;
- Favorire la piena espressione delle potenzialità individuali;
- Perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la costruzione di processi di promozione umana e culturale e mediante la realizzazione delle pari opportunità nell'accesso ai diritti per tutti.

Al fine di raggiungere tali obiettivi generali, Xenia ha costruito e implementato la collaborazione con una fitta rete di soggetti, pubblici e privati, e ha sviluppato rapporti con le diverse agenzie territoriali, quali ad esempio: Comuni e Servizi sociali territoriali, Asl, Ospedali, Questure, Tribunali per Minorenni, Giudici tutelari del Tribunale ordinario, Centro Giustizia Minorile, USSM. Tali rapporti di collaborazione risultano evidentemente fondamentali vista l'ambito di intervento così complesso, dove contemporaneamente pesano in modo rilevante fattori di contesto a più dimensioni (sociali, economiche, culturali), dove le stesse caratteristiche dei destinatari variano, anche in modo profondo, a seconda delle culture di provenienza e della tipologia dei modelli e dei progetti.

B. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE

i. Area di attività cui gli interventi sono destinati

La Casa di Accoglienza per donne maltrattate “I sentieri di Artemide” è una struttura rivolta all’accoglienza di donne esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale o che l’abbiano subita, italiane e straniere, con i loro bambini, se presenti, prese in carico dagli enti territoriali. La struttura è situata al secondo piano di un palazzo sito a Scafati (SA), Via Roma n°13, idonea a realizzare le prestazioni previste. Essa è composta, con accesso dal pianerottolo del secondo piano dell’immobile, da: n.1 locale ingresso, n. 1 cucina, n. 1 soggiorno/pranzo, n.4 camere, n. 1 ufficio/camera operatore, n. 3 servizi igienici, n. 1 locale lavanderia e n. 2 piccoli locali ripostiglio, nonché di balconi ed ampio terrazzo scoperto. La struttura risponde a tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia di sicurezza, antiincendio, possibilità di accesso di persone disabili. La Casa di Accoglienza, oltre a fornire una situazione alloggiativa protetta, ha l’obiettivo di favorire percorsi di inserimento sociale, garantendo pari opportunità di accesso al sistema di welfare locale, con particolare riferimento ai presidi ed alle prestazioni socio – sanitarie, assicurando l’accesso ad occasioni ricreative e favorendo le possibilità di orientamento sociale.

ii. Finalità perseguite attraverso l’erogazione

Le finalità perseguite, coerentemente con la mission e gli obiettivi del servizio, vengono realizzate mediante i seguenti principi fondamentali e deontologici, propri sia del servizio che dell’ente gestore:

- **Eguaglianza:** I servizi e le prestazioni erogate sono fornite sulla base di programmi individualizzati concordati con le ospiti e secondo principi uguali per tutti, nel pieno rispetto delle differenze di razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità:** Il personale del servizio, nell’esercizio delle proprie attività, e nel rispetto delle differenze, garantisce a tutte le ospiti l’adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- **Continuità:** L’assistenza alle ospiti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell’ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **Partecipazione:** Ogni donna ospite partecipa alla definizione, in accordo con l’équipe progettuale, di un programma individualizzato definito sulla base dei singoli bisogni espressi.

-
- **Tutela:** È garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte delle ospiti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.
 - **Efficacia ed efficienza:** Il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi sottoposta poi a costante verifica. Trasparenza delle informazioni e tutela della privacy Al fine di rendere trasparente l'attività di accoglienza residenziale ed i suoi servizi annessi la presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia ad ogni utente ed è conservata all'interno della struttura in modo da poter essere visionata dalle ospiti e da chiunque venga accolto al suo interno. Al contempo si precisa che i dati e le informazioni sulle utenti sono considerati dati sensibili e quindi tutelati ai sensi della legge n. 196/2003 e che Xenia, essendo titolare del loro trattamento, ne assicura l'utilizzo nel pieno rispetto del principio di tutela della riservatezza dei dati personali.

iii. Obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento

Coerentemente, e conseguenzialmente, a quanto summenzionato, gli obiettivi specifici che si vogliono perseguire sono:

- Attivare percorsi di presa in carico per le utenti accolte che, dopo essere stati presi in carico da parte dell'ente locale, possano essere seguite e supportate.
- Offrire alle ospiti un luogo sicuro e protetto ed una presa in carico complessiva che siano in grado di favorire un percorso di inclusione socio-culturale, lavorativo e un raggiungimento di una equilibrata autonomia.
- Creare una rete di supporto, pubblica e privata, per le deonne presi in carico, capace di fornire risposte immediate ai bisogni emergenti e complessi.
- Offrire una possibilità concreta di intraprendere dei percorsi di autonomia e di emancipazione, dalle situazioni di difficoltà e di debolezza, attraverso l'utilizzo di una programmazione individualizzata e partecipata, che definisca le finalità, i tempi e le modalità del percorso, nonché i contorni della relazione che si instaura tra destinatarie-operatrice-servizio mediante una presa in carico che riconosca la persona, qualunque sia la sua condizione e qualsivoglia siano le sue possibilità, come soggetto attivo, capace di effettuare scelte ed assumere responsabilità.

- Promuovere sul territorio la diffusione di una cultura innovativa e positiva, e favorendo una migliore conoscenza di tutti verso le problematiche della violenza alle donne attraverso percorsi formativi e informativi.
- Realizzare azioni di ricerca, di analisi culturale, di confronto e di dibattito sui temi legati alla violenza, abuso e maltrattamento delle donne.

iv. Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

La Casa di Accoglienza per donne maltrattate “I sentieri di Artemide” è funzionante 24 ore su 24 per tutto l’anno. L’accoglienza residenziale è subordinata alla definizione ed accettazione da parte delle ospiti di un programma individualizzato di benessere e cittadinanza, pertanto al fine di garantire un’accoglienza ed un servizio di qualità viene realizzato un colloquio di profondità volto a raccogliere la storia della donna e a valutare la possibilità di intraprendere un percorso di inserimento. Il primo momento di ascolto, oltre a rappresentare una possibilità di contenimento dei vissuti emotivi, fornisce una prima risposta ai bisogni, offrendo informazioni utili ed un primo orientamento, sostiene l’emersione della domanda di aiuto, consentendo un graduale avvicinamento da parte della utente al servizio. Contestualmente si chiede alle ospiti di sottoscrivere e rispettare alcune regole di comunità, contenute nel Regolamento interno della struttura (nel quale vengono richiamate le basilari norme della convivenza, del rispetto reciproco e della solidarietà). Le ospiti sono tenuti inoltre a collaborare per la gestione della casa attraverso turni di volta in volta definiti in relazione alle esigenze; si vuole condividere, quindi, un patto sociale tra l’ospite e le operatrici del servizio. La durata dell’accoglienza è strettamente collegata all’andamento del programma individualizzato dell’utente. Le richieste di inserimento presso la Casa possono essere inoltrate alla cooperativa Xenia per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, dei Tribunali e di altri soggetti responsabili (numero verde nazionale antiviolenza, centri antiviolenza, servizi socio-sanitari, ecc.). Pertanto, l’accoglienza residenziale è subordinata alla definizione, all’accettazione e al rispetto, da parte della donna, di un programma assistenziale individualizzato di benessere e cittadinanza (PAI). La Comunità può accogliere un massimo di 6 donne, anche immigrati, che abbiano superato la maggiore età e con i loro bambini, se presenti. In caso di sovrannumero delle richieste per l’ammissione verranno seguiti criteri di scelta basati sulla definizione dello stato di bisogno e sulla possibilità di attivazione del percorso individualizzato.

v. Risorse professionali e tecnologiche impiegate

Xenia, nell'assicurare ai propri dipendenti e collaboratori l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi, prevede la presenza del personale, previsto nel servizio di accoglienza residenziale donne maltrattate, secondo i termini e i tempi stabiliti dalla normativa vigente. Il personale impegnato nel servizio è dotato di particolare sensibilità, attitudine e competenza tecnica, e ha già al suo attivo un notevole bagaglio di esperienze e formazione nel campo dei servizi rivolti alle donne maltrattate e vittime di abuso e violenza, nonché la capacità di coordinare servizi in rete e di lavorare in équipe integrata. L'ottica adottata per l'aggiornamento continuo è la formazione permanente a tutti i livelli di intervento e di competenze. Le operatrici devono assumere una strategia operativa improntata ai seguenti principi:

- **Efficienza:** la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- **Efficacia:** la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze delle utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

Il loro agire deve essere:

- **Corretto**, garantendo la conformità alle regole;
- **Favorevole** alle utenti, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- **Tempestivo**, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- **Autoregolato**, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

Le operatrici ispirano i loro comportamenti, nei confronti dei destinatari, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; inoltre le operatrici del Servizio sono impegnati, nei rapporti con le utenti, ad utilizzare in ogni occasione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari. Tutti i dipendenti e le operatrici, oltre che alle ospiti, sono coperti da assicurazione contro gli infortuni, la responsabilità civile e di copertura rischi mediante idonea polizza assicurativa e mediante polizza assicurativa accesa presso l'INAIL.

In definitiva l'équipe risulta così costituita:

- **Coordinatrice;**
- **Operatrici di terzo livello: Educatrici Professionali, Assistenti sociali;**
- **Operatrici di secondo livello: Operatrici sociali, mediatrici culturali;**
- **Consulente psicologa;**

- **Consulente legale.**

Il lavoro delle risorse professionali impiegate è facilitato dall'utilizzo, da parte dell'ente gestore, di risorse tecnologiche quali pc, stampante, rete internet, rete telematica aziendale collegata ad un server informatico per l'archiviazione di documenti, rete telefonica fissa e mobile, utilizzo di webmail, sia ordinaria che certificata. Tali risorse consentono alle operatrici di snellire la parte burocratica del lavoro per dedicarsi al lavoro di relazione e di aiuto nei confronti delle utenti accolte.

vi. Risorse di comunità e familiari coinvolte e forme di coinvolgimento

La Casa di Accoglienza per donne maltrattate "I sentieri di Artemide" si connota come un luogo aperto al territorio che favorisce la partecipazione delle donne alle opportunità formative, lavorative e socio-culturali presenti sul territorio. Le operatrici impegnate nel servizio attiveranno la rete delle risorse territoriali, creando opportunità di socializzazione e di inserimento per le ospiti oltre che occasioni per la sensibilizzazione della comunità locale e lo sviluppo degli attori e dei soggetti presenti sul territorio, nella direzione dell'integrazione dei servizi, della programmazione degli interventi, della valorizzazione dei progetti e delle competenze, al fine di favorire un processo di presa in carico del problema/fenomeno da parte delle operatrici sociali, dei formatori e del volontariato, sia quelli già impegnati su alcuni interventi realizzati nei quartieri oggetto di intervento, sia eventualmente anche esterni. Al di là dei singoli casi delle donne accolte e prese in carico, di quelle seguite nei percorsi di autonomia attraverso i servizi del territorio, il senso dell'agire sociale del Servizio è da leggere in connessione con i cambiamenti da promuovere sul contesto comunitario e nelle dinamiche socioculturali relative alla percezione dei fenomeni sui quali interviene. Bisogna agire quindi con una duplice funzione: la prima è offrire alle destinatari un luogo dove sottrarsi ai rischi di violenza, e riflettere sulle situazioni e sui vissuti, nonché vivere la possibilità concreta di intraprendere un percorso risolutivo di uscita da situazioni di difficoltà, con l'offerta di opportunità, di una rete di supporto per la costruzione dell'autoconsapevolezza e dell'autostima; la seconda, dirompente rispetto ad un impianto culturale dominante, è quella di rappresentare un luogo indispensabile e di conoscenza, sia per le donne ma soprattutto per la comunità locale. Le complesse dinamiche sociali e culturali che ancora incidono sul fenomeno della violenza alle donne, sono un aspetto sul quale bisogna pertanto intervenire attraverso un intervento bifronte, sia attraverso interventi di inclusione e di autonomia verso le donne e sia verso

una corretta lettura del fenomeno verso gli attori e gli enti del territorio (incidendo sulla diffusione delle informazioni, sull'omogeneizzazione delle pratiche operative, sulla standardizzazione dei percorsi di intervento, coinvolgendo di tutta la rete dei servizi). Ed è proprio verso l'intera rete del sistema dei servizi locali che va indirizzata la diffusione del lavoro di accoglienza. Di fatto il lavoro di rete, dal macro-livello sistemico istituzionale al livello micro delle operatrici, in genere si articola in un'ampia frammentazione delle agenzie erogative formali ed informali, e accanto alle varie circostanze concrete che costituiscono i singoli compiti delle operatrici sociali si trova una pluralità di rappresentanti di quelle agenzie, che spesso si muovono ed agiscono disordinatamente. In forza di ciò, ed in particolare con una tematica così complessa, dove pesano in modo rilevante fattori di contesto a più dimensioni (sociali, economiche, culturali), dove le stesse caratteristiche dei destinatari variano, anche in modo profondo, a seconda della cultura di provenienza e della tipologia dei modelli e dei progetti, c'è bisogno di una serie di interventi integrati e coordinati, gestiti da più soggetti territoriali, pubblici o privati, in base alle diverse abilità e competenze. In tale ottica Xenia ha costruito e implementato la collaborazione con una fitta rete con le diverse agenzie territoriali, quali ad esempio: Comuni e Servizi sociali territoriali, Asl, Ospedali, Questure, Centri Antiviolenza, Tribunali per Minorenni, Giudici tutelari del Tribunale ordinario, Centro Giustizia Minorile, USSM, IPM, Centri per l'impiego, scuole, associazioni, strutture sportive, imprese artigiane e commerciali, organizzazioni del Terzo Settore. ecc.

vii. Strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione

Lo scopo della valutazione di progetti nell'ambito sociale può essere considerato quello di attribuire valore alle trasformazioni dei problemi realizzate evidenziando i fattori (tecnici, organizzativi, normativi, economici, sociali, culturali, ecc.) favorevoli e quelli ostacolanti. Possiamo allora sostenere che non è possibile valutare un progetto se non si identificano e rappresentano i bisogni che devono essere soddisfatti e i problemi che devono essere trasformati, sia nelle loro configurazioni più generali (macroproblemi) che nelle espressioni più specifiche (micro-problemi). Registrare il processo di valutazione sui problemi trattati, oltre a rinforzare il senso della valutazione, fornisce il presupposto per mettere in connessione i diversi soggetti interessati alla migliore realizzazione di uno specifico servizio o progetto. Perché sia possibile ai fini valutativi e di rendicontazione per la committenza tenere sotto controllo le variabili relative al processo di attuazione delle azioni progettuali e le variabili relative ai risultati ottenuti si terranno

sotto controllo alcuni indicatori che, unitamente all'analisi dei dati qualitativi raccolti, costituiranno la base per attivare le prestazioni erogate, l'attività dell'organizzazione, i percorsi di studio, di ricerca e di implementazione del servizio.

Il sistema di monitoraggio per valutare efficacemente e tempestivamente gli effetti e le trasformazioni reali che l'attuazione dei servizi produce sulle utenti e sul tessuto sociale comunitario, e, in particolare, in relazione agli obiettivi individuati, per verificare se gli effetti e le trasformazioni, sono coerenti con gli obiettivi o se risulta necessario ed opportuno modificare l'articolazione del progetto e/o delle sue modalità di attuazione. Gli standard generali sui quali si fonda il servizio, sono illustrati nel grafico sottostante:

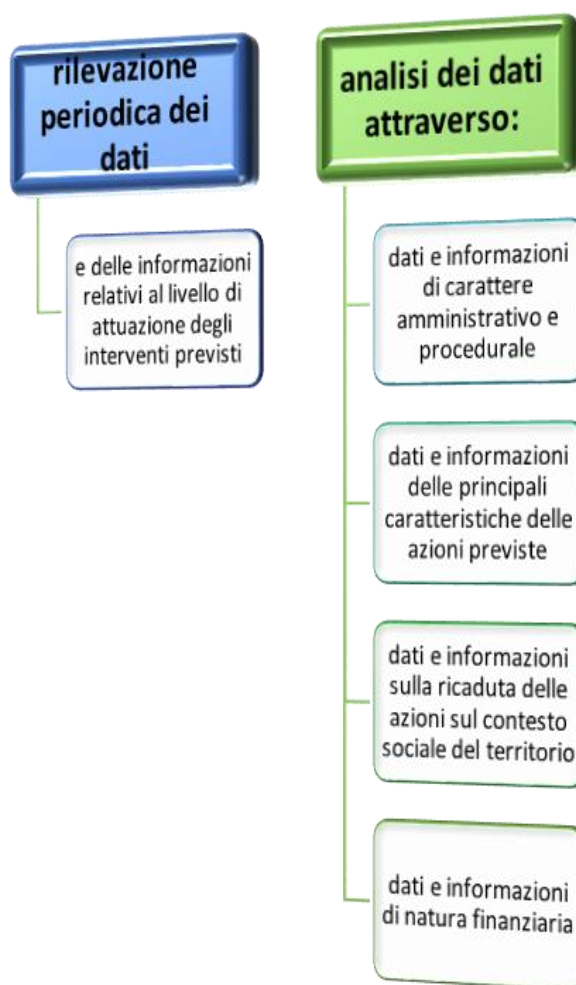


Per maggiore chiarezza, è giusto specificare due tipologie di monitoraggio:

- **Il monitoraggio della qualità erogata:** avviene attraverso il controllo della Coordinatrice della Struttura, il quale, attraverso regolari riunioni e controlli sul lavoro delle operatrici e sulla loro soddisfazione (*Job Satisfaction*), provvede a rilevare quotidianamente il livello delle prestazioni erogate.
- **Il monitoraggio della qualità percepita:** avviene attraverso l'elaborazione dei questionari di *Customer Satisfaction* e l'elaborazione di richieste e suggerimenti alle utenti (schede con l'indice

di gradimento). La Coordinatrice documenta l’andamento delle attività affidate e le eventuali proposte migliorative del Servizio con rapporti scritti e dettagliati.

Attraverso questionari di Customer Satisfaction e riunioni periodiche in alcune delle quali vengono coinvolti anche i famigliari delle utenti, laddove possibile, e le utenti stessi, è possibile monitorare lo stato delle cose. L’attività di monitoraggio, nello specifico, si struttura su due livelli attuativi, illustrati nel grafico che segue:



I dati rilevati, che saranno trattati con strumenti informatici, genereranno rapporti ed elaborati che conterranno quella che potremmo definire “valutazione” basata su alcuni elementi principali così come illustrato nel grafico sottostante:



Ciò permetterà quindi di individuare immediati elementi, di verificare e monitorare la sostenibilità territoriale, socio-economica e istituzionale delle prestazioni erogate e di valutarne la congruità degli effetti.

C. CRITERIO DI ACCESSO

Il servizio Casa di Accoglienza per donne maltrattate “I sentieri di Artemide” non prevede modalità di accesso libero alla struttura in quanto le utenti sono “collocati” dai servizi sociali territoriali di competenza del Comune ove risiede l’utente, o da Enti quali Prefetture o Questura se trattasi di minori stranieri non accompagnati. La complessità dei casi delle donne maltrattate comporta che l’accoglienza presso la casa di Accoglienza venga valutato non soltanto dai servizi sociali professionali ma anche da altri attori (consultori familiari, centro di antiviolenza, tribunali, ecc...) che contribuiscono alla presa in carico del caso. L’accesso al servizio è subordinato alla valutazione multiprofessionale al fine di impostare le ipotesi per il percorso da attivare per la nuova ospite. Le richieste di inserimento, presso la Casa, possono venire inoltrate alla cooperativa Xenia per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, dei Tribunali e di altri soggetti

responsabili (numero verde nazionale antiviolenza, centri antiviolenza, servizi socio-sanitari, ecc.). Nel caso di segnalazioni da parte di Enti, si richiede, al fine dell'accoglienza residenziale, la seguente documentazione: Richiesta di accoglienza e Relazione esplicativa del bisogno espresso. Tale documentazione viene ad aggiungersi al “Registro delle ospiti” nel quale, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali, verranno conservati tutti gli atti e i documenti relativi la persona ospitata. Successivamente l'accoglienza residenziale verrà subordinata alla definizione, all' accettazione e al rispetto, da parte del giovane, di un programma assistenziale individualizzato (PAI) di benessere e cittadinanza, che verrà costruito insieme dall'équipe integrata del servizio ed il giovane stesso.

D. MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI FUNZIONAMENTO

1. TARIFFE E SISTEMA DI COMPARTECIPAZIONE

La definizione delle rette della Casa di Accoglienza per donne maltrattate “I sentieri di Artemide” considera come riferimento primario la DGR n. 107 del 23/04/2014 (BURC n. 28 del 28/04/2014) e Delibera della Giunta Regionale n. 372 del 07/08/2015 (BURC n. 49 del 10/08/2015) in attuazione dell'art. 30 comma 10 del Regolamento regionale n. 4 del 07 aprile 2014, dove vengono definite le rette di base dei servizi residenziali quale la comunità alloggio per minori. Tuttavia, l'Ente gestore intrattiene con i servizi sociali territoriali un rapporto di collaborazione, si rende sempre disponibile per effettuare sconti rispetto alle rette previste dalla Regione Campania. La delibera della giunta regionale della Campania prevede, per le comunità alloggio per minori, la corresponsione all'ente gestore, di una retta pro-capite pro-die pari ad €. 67,95 iva esclusa. Il presente servizio non prevede un sistema di compartecipazione economica. Non essendo previsto un sistema di compartecipazione economica, non sono previste fasce di reddito e patrimoniali di riferimento e non sono previste forme di agevolazioni particolari

2. ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

a) Organizzazione gerarchica e funzionale

L'assunzione del personale previsto dalla vigente normativa avviene non solo in base ai requisiti professionali, ma tenendo conto anche della motivazione e propensione naturale nei confronti delle donne maltrattate. La nostra organizzazione del personale, sebbene valorizzi moltissimo il

lavoro di equipe e il flusso circolare delle informazioni e delle responsabilità, prevede il seguente organigramma:



b) Profili professionali coinvolti

I profili professionali coinvolti all'interno dell'organizzazione, con relative funzioni, sono i seguenti.

Coordinatrice

- Mantiene i rapporti con le istituzioni che hanno chiesto l'inserimento delle donne.
- È garante del Progetto Assistenziale della Casa, che verifica con periodicità semestrale in apposita commissione.
- Predisporre, insieme alle operatrici della struttura e ai servizi sociali, il Progetto Assistenziale Individuale della donna accolta e ne verifica l'andamento attraverso riunioni ufficiali verbalizzate.
- Raccoglie le informazioni e le osservazioni trasmesse dalle operatrici in merito alle utenti, ai relativi progetti, alla situazione familiare, all'andamento interno della comunità.
- Coordina l'attività delle operatrici all'interno della comunità.
- Controlla la stesura e l'ordine della documentazione e dei registri di servizio.
- Redige l'orario mensile, il piano delle ferie e dei permessi orari.
- Decide su tutto ciò che riguarda la gestione della casa.

Educatrici Professionali

- Osservano e registrano i comportamenti individuali e di gruppo.
- Effettuano colloqui con le utenti per l’esame delle situazioni individuali e di gruppo, al fine di constatare la concretezza degli interventi previsti, in particolare in presenza di bambini.
- Valutano i bisogni e le risorse delle utenti e, eventualmente, dei bambini
- Effettuano la programmazione della vita nella comunità e delle attività di gruppo (gioco, studio, visite mediche, sport, alimentazione, riposo, pratiche igieniche, pulizia e riordino degli ambienti).
- Garantiscono la riservatezza, il rispetto del segreto professionale e deontologico su ciò che accade in casa, che viene discusso in sede di riunione di équipe e negli incontri con le utenti.
- Partecipano alle riunioni di équipe.
- Conducono direttamente gli interventi secondo le azioni definite sul PAI.
- Aggiornano le cartelle personali delle utenti.
- Partecipano a riunioni, incontri formativi e ricreativi proposti dalla casa.
- Compilano il diario di bordo.

Assistenti sociali

- Insieme alla Coordinatrice contribuiscono all’organizzazione generale della casa.
- Collaborano alla programmazione le attività di aggiornamento e formazione delle altre operatrici
- Curano i rapporti con le famiglie e con gli altri Enti territoriali (Servizi Sociali, Tribunale, Scuole, ecc.)
- Programmano e coordinano l’attività formativa delle utenti e, eventualmente, dei bambini in collaborazione con le educatrici
- Si occupano del sostegno psico-sociale delle utenti durante i colloqui

Operatrici sociali

- Si occupano del management della casa
- Vigilano sulle utenti e su eventuali bambini

Mediatrice culturale

- Interviene nei casi di ospiti straniere, in particolare se non conoscono la lingua italiana

Consulente psicologa

- partecipa attivamente alla vita della casa seguendo e monitorando le utenti dal momento della ammissione sino al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI;
- con l'Educatrice di riferimento, nonché la responsabile, partecipa alle riunioni con i servizi invianti, a eventuale udienze pianificate dal tribunale, verbalizzando e relazionando sugli interventi di volta in volta effettuati;
- partecipa a riunioni, incontri formativi e ricreativi proposti dalla casa;
- riferisce direttamente alla responsabile, verbalizzando sull'apposito registro, sulle attività svolte dai minori durante le fasi di monitoraggio.

Consulente legale.

- Fornisce supporto legale alla gestione della casa.
- Fornisce supporto legale alle ospiti come rappresentate della casa.

c) Funzioni attivate in riferimento all'informazione, organizzazione, erogazione, monitoraggio e valutazione degli interventi

Una particolare attenzione è posta al lavoro di programmazione in équipe e al lavoro più prettamente socio-relazionale. Le verifiche e le forme di valutazione collettive saranno quindi curate al fine di permettere realmente di fornire un intervento quanto più possibile organico, personalizzato e coerente con i progetti dell'équipe.

Gli strumenti che vengono utilizzati sono:

- le osservazioni sul campo;
- la revisione dei PAI;
- la stesura delle relazioni;
- le riunioni d'équipe (curate dalla coordinatrice interno all'équipe stessa);
- le riunioni coi referenti dei Servizi di riferimento dell'opsite;
- le riunioni di supervisione

Le operatrici, inoltre, verbalizzano quotidianamente i fatti accaduti in un diario di bordo, considerato come un passaggio di consegna tra i membri dell'équipe in modo che tutti siano a conoscenza degli avvenimenti che hanno caratterizzato la giornata in comunità.

3. PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO E LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

a) Procedure amministrative per l'accoglienza e l'accompagnamento

L'utente è solitamente inviata dai Servizi Sociali Comunali, Centro Antiviolenza o altro Ente. Superata questa fase, i Servizi Sociali Comunali di riferimento contattano la Coordinatrice della Casa per verificare la sussistenza dei requisiti di ammissione e la definizione dell'ingresso in struttura, concordando anche le modalità di ingresso e definendo alcune linee guida per l'attivazione degli opportuni. È questo il momento in cui avviene l'accoglienza definitiva dell'utente, in questa fase l'utente viene accolta pienamente presso la casa. Contemporaneamente inizia la fase dell'osservazione e una breve analisi delle risorse presenti nel territorio di domicilio. Questa fase prenderà in considerazione tutti gli aspetti di vita dell'utente, che possiamo definire come aree della vita, e servirà a tracciare una mappatura della sua personalità – Tipo di violenza; Famiglia; Titolo di studio (se scolarizzata) o Lavoro; Legami amicali ed affettivi; Cura di sé; Abitudini alimentari; Qualità del sonno; Abbigliamento –. Alla fine delle due settimane di osservazione si elaborerà una relazione scritta che fornirà all'equipe i primi dati sulla donna accolta. Nelle seconde due settimane, ci sarà un nuovo incontro tra le figure professionali competenti per la stesura del programma di intervento. Successivamente avverrà l'incontro con la famiglia (ove possibile) e con i S.S. e, tenuto conto delle indicazioni da essi fornite, viene redatto il progetto di intervento definitivo. Il PAI sarà valutato con cadenza trimestrale attraverso un lavoro di concertazione con i Servizi coinvolti. Sarà utilizzata una cartella multidisciplinare, essendo il nostro servizio evoluto nella logica della continuità terapeutica ed assistenziale che prevede interventi unitari, coordinati e continuati e valutazioni tecniche ovviamente multidisciplinari. Nella cartella sarà data l'evidenza di chi fa cosa e quando, quindi la registrazione degli interventi delle operatrici e di quanti altri sono coinvolti nel processo assistenziale, i progressi o le regressioni, le azioni correttive. Le rilevazioni periodiche, riportate seguendo un ordine cronologico, saranno indispensabili al fine della valutazione del raggiungimento o meno degli obiettivi posti per le utenti. La cartella contiene, eventualmente, anche un PEI per i bambini presenti. Nella cartella saranno contenuti i seguenti documenti: Scheda di accoglienza; Scheda base anagrafica; Presa in carico; Relazioni aggiornate e ordinate in modo cronologico; Decreti e convocazioni del tribunale; Scheda sanitaria con allegate visite mediche in ordine cronologico;

Scheda percorso scolastico; Contatti con i familiari; Scheda di osservazione durante il gruppo, attività sportive, hobby, passioni, stimoli e margini di miglioramento.

b) Procedure per il percorso assistenziale

Il lavoro di sostegno al percorso di emancipazione, da realizzarsi all'interno della Casa, si caratterizza per la presenza dei Programmi Assistenziali individualizzati. Essi sono considerati indispensabili per garantire alle persone prese in carico il diritto alla partecipazione e alla strutturazione partecipata del percorso di inserimento e di emancipazione. Il Programma individualizzato sarà elaborato dopo un periodo iniziale di conoscenza ed osservazione; per tutte le ospiti saranno attivati percorsi diversificati in base ai bisogni, alle motivazioni, alle difficoltà e al grado di sviluppo di ognuno, ma tutti finalizzati al potenziamento e alla ricostruzione della fiducia in sé stesse e delle capacità di base, nonché allo sviluppo del patrimonio di opportunità relazionali. Nella predisposizione del Programma individualizzato si terrà conto dei seguenti criteri: definizione degli aspetti problematici e delle risorse in collaborazione con i servizi sociali; definizione e redazione del programma d'intervento contenente: tempi, obiettivi progettuali individuali, attività e fasi, prospettive, piano per le dimissioni, modalità di valutazione, coinvolgimento della famiglia d'origine, eventuali provvedimenti della magistratura. Le donne accolte saranno considerate come attorici attive e partecipanti ai loro percorsi di emancipazione, e per questo in grado di assumersi responsabilità. Le relazioni saranno centrate su atteggiamenti non giudicanti, disponibili ad accogliere l'altro nella sua complessità, facendosi carico dei limiti e valorizzando le sue risorse. Infine verranno attivate tutte le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio, nonché con i servizi rivolti dalla cooperativa Xenia, al fine di garantire una corretta realizzazione dei piani individuali dell'utente.

E. STANDARD DI QUALITA' E RISPETTO DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

L'offerta dei servizi erogati e delle attività, supportate dalle metodologie summenzionate, saranno diverse e suddivise per obiettivi specifici:

- Garantire l'accoglienza e la presa in carico: Accoglienza residenziale, Tutoraggio individuale e ascolto Programmazione educativa individualizzata, Valutazione in itinere, Coinvolgimento della famiglia d'origine, laddove possibile Percorsi di autonomia alloggiativa
- Garantire pari opportunità di accesso al sistema di welfare locale: Consulenza legale, Orientamento e accompagnamento ai servizi socio-sanitari, Attività di riduzione dei danni.
- Garantire il diritto allo studio e al lavoro: Iscrizione e accompagnamento scolastico/formativo, Favorire e rafforzare le possibilità di inserimento lavorativo: Orientamento al lavoro Preformazione Formazione professionale, Attivazione di Tirocini formativi, Erogazione di “Borse di Cittadinanza” e di “Borse lavoro”.
- Garantire l'accesso a spazi e luoghi per esperienze ludico-ricreative: Attività di socializzazione, Attività laboratoriali (linguistici, musicali, di manipolazione, di giornalismo, ecc.), Attività sportive, Visite culturali.

Tutte le prestazioni erogate sono completamente gratuite per le destinatarie del servizio, non è prevista nessuna compartecipazione dei costi. Le tariffe per persona al giorno sono quelle previste dalla normativa regionale vigente in materia di comunità alloggio per minori. Per il trattamento dei dati personali il servizio si attiene a quanto previsto dalle normative vigenti sulla privacy e sulla gestione delle informazioni. È garantita, quindi, la massima riservatezza.

Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

Il lavoro sociale agito nella Casa di Accoglienza per donne maltrattate “I sentieri di Artemide” è orientato a concepire il servizio erogato nel più generale rispetto dell'utenza.

Per il controllo degli standard qualitativi relativi alla tutela e garanzia delle ospiti sono stati individuati tre elementi:

♥ la relazione; ♥ il processo di erogazione; ♥ la struttura;

Ciascuno di questi elementi del servizio racchiude al suo interno delle dimensioni di qualità fondamentali per rendere coerenti la “mission” con le procedure operative. In particolare, è posta attenzione sugli aspetti rilevanti per il grado di soddisfazione e per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Componenti del servizio	Dimensioni di qualità
Relazione	Accoglienza Rispetto della persona

Processo	Trasparenza Tempestività Professionalità Integrazione Continuità Adeguatezza
Struttura	Comfort Accessibilità

Dalle dimensioni di qualità si possono dedurre delle proposizioni che specificano ulteriormente l'impegno che il servizio decide di assumere. I criteri di qualità sono in tal modo direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente e possono essere formulati come espressioni facenti parte di un decalogo al quale il servizio dovrebbe attenersi.

Dimensioni di qualità coinvolta	Criteri
Accoglienza	All'utente deve essere garantito un sistema di accoglienza
Rispetto della persona	All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona
Trasparenza	All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni
Tempestività	All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo
Professionalità	All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento
Integrazione	All'utente deve essere garantito un sistema integrato
Continuità	All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza
Adeguatezza	All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Comfort	All'utente deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità	All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio

Per controllare il livello di qualità relativo ad un criterio sono selezionati gli indicatori, cioè informazioni e dati che registrano fenomeni ritenuti indicativi di un criterio di qualità. In relazione agli indicatori reperiti presso fonti organizzate e tramite indagini sul campo (questionari di soddisfazione delle utenti, schede di accesso, schede di rilevazione del bisogno, ...) che rappresentano quindi variabili quantitative o parametri qualitativi, sono fissati gli standard.

Lo standard è un valore atteso per un certo indicatore, un punto di riferimento per orientare l'azione del servizio, una garanzia per l'utenza in quanto rappresenta un obiettivo che il servizio si impegna a raggiungere.

Criteri	Indicatori	Standard
All'utente deve essere garantito un sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione delle utenti su cortesia e disponibilità delle operatrici	Disponibilità di personale con competenze tecniche e relazionali
All'utente deve essere garantita una relazione rispettosa della persona	Esistenza di un ambiente che consente la riservatezza dei colloqui	Effettivo utilizzo di ambienti riservati per colloqui
All'utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso al servizio manifestato dalla popolazione di riferimento	Disponibilità della documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento
All'utente deve essere assicurato un intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta del servizio	Il servizio è in grado di fornire risposte al bisogno presentato con tempestività ed immediatezza.
All'utente deve essere garantita la professionalità dell'intervento	Impegno di personale con professionalità e competenze adeguate	Effettivo utilizzo di operatrici adeguate professionalmente
All'utente deve essere garantito un sistema integrato	Gestione unitaria degli accessi, attivazione di aree di	Presenza di luoghi unificati per l'accesso e rete

	integrazione	territoriale per la presa in carico
All'utente deve essere garantita la continuità nell'assistenza	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	Assenza di interruzione nell'erogazione delle attività
All'utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta al bisogno rilevato	Il grado di soddisfazione dell'utenza non deve essere inferiore a 4/6
All'utente deve essere garantita una struttura confortevole	Presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere	Effettiva presenza di ambienti che consentano situazioni di agio e benessere
All'utente deve essere garantita facilità di accesso al servizio	Collocazione della struttura in prossimità delle fermate del trasporto pubblico	Effettiva accessibilità agli ambienti presso cui sono erogati i servizi

Infine vengono di seguito indicati i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di funzionamento del Servizio	24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento specifico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% operatrici coinvolte
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Identificabilità del personale	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili

F. PROCEDURE DI RICORSO E DI INDENNIZZO

Le destinatarie del servizio possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o loro rivolti mediante la compilazione di apposito modulo distribuito a cura delle operatrici della Casa.

I reclami possono provenire dall'utente, dal familiare di una utente o da un suo rappresentante. Il reclamo potrà essere consegnato personalmente, i giorni martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 16.00 presso la sede di Xenia, in caso diverso a mezzo raccomandata o email o fax.

La procedura di reclamo prevede le seguenti fasi: le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami possono essere inoltrati mediante le suddette modalità. Una volta ricevute, vengono trasmesse alla Responsabile del Servizio che provvede ad avviare e seguire l'intero iter procedurale del reclamo. Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, la Responsabile, in collaborazione con le operatrici dell'équipe, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o dell'Ente Gestore la Responsabile risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Questi riceve una risposta al reclamo presentato entro sette giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio e/o della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni. Nel caso di accesso diretto viene immediatamente stabilito un indennizzo adeguato pari alla restituzione della somma erogata quale riconoscimento per il servizio non goduto, in caso di accesso tramite servizi sociali viene stabilito direttamente o viene rinviato al foro di Torre Annunziata.

La Nostra Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma non inferiore a € 50,00 nelle ipotesi di violazione di standard di qualità espressamente elencati, a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

G. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Casa di Accoglienza per donne maltrattate "I sentieri di Artemide" è tenuta a disposizione delle utenti all'interno dell'appartamento, in disponibilità degli interessati al servizio e viene conservata anche presso gli uffici amministrativi a cura del settore comunicazione dell'Ente gestore.

H. INFORMAZIONI GENERALI e CONTATTI

Casa Accoglienza Donne Maltrattate "I Sentieri di Artemide"

Via Roma 13. cap 84018 Scafati (SA)

Società Cooperativa Sociale "Xenia"

Mail: sentieridiartemide@gmail.com

Uffici della Cooperativa Xenia

Via Roma, n. 13

84018 Scafati (SA)

n. tel.: 08118658076; n. fax: 08119305509


mail: xeniacoopscafati@gmail.com

pec: xenia_onlus@pec.it

sito internet: www.pianetidiversi.it

Scafati, 21/08/2019

IL LEGALE RAPPRESENTANTE


XENIA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Via Roma 13, 84018 Scafati (SA)
P.IVA/C.F.: 05622000650