

Assieme società cooperativa sociale tipo A

Gruppo Appartamento per Gestanti e Madri con Figli a carico *LA NUOVA FAMIGLIA*

Carta dei Servizi

Premessa

Abbiamo deciso di pubblicare la nostra Carta dei servizi per raccontare cosa possiamo fare per voi e come potete accedere ai nostri servizi e alle nostre attività.

La Carta dei servizi è un'occasione di informazione per gli utenti e gli operatori di servizi sociali riguardo ai servizi offerti, ai tempi e alle modalità per accedervi e per mandare suggerimenti di miglioramento o eventuali reclami. L'obiettivo della nostra Carta dei servizi è, dunque, quello di consentire sia all'utenza, che ai soggetti pubblici e privati con cui collaboriamo la possibilità di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento effettivo e continuo del servizio. Per questo motivo la nostra Carta dei servizi sarà oggetto di un aggiornamento continuo.

La Carta è rivolta direttamente agli utenti e può essere un valido strumento conoscitivo per gli enti, le associazioni e tutti i soggetti che, a vario titolo, hanno rapporti con noi.

Chi siamo

La Cooperativa Assieme con il Gruppo Appartamento "La Nuova Famiglia", offre accoglienza e assistenza a gestanti ed a madri con figli, con la possibilità di ospitare massimo 5 donne e i loro figli; è una struttura di accoglienza, con indirizzo Familiare, che opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. In particolare i servizi sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio; riservatezza e informazione:

Uguaglianza e imparzialità

Il lavoro svolto dalle operatrici nei confronti delle madri e dei loro figli e figlie è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne utenti e ai loro figli/e. Non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali;

Gratuità

Tutti i servizi del Gruppo Appartamento sono completamente gratuiti per le Gestanti e per le madri e i loro figli.

Assieme società cooperativa sociale tipo A

Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

L'erogazione dei servizi è garantita 24 ore su 24 con continuità e regolarità, è aperta tutto l'anno e garantisce la reperibilità h. 24, anche in situazioni di emergenza.

Efficienza ed efficacia

Viene assicurata la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle madri e ai/ alle loro figli/e, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Accessibilità e trasparenza del servizio

L'accesso al servizio può avvenire esclusivamente su invio dei Servizi Sociali del Comune di residenza della donna.

Modalità d'informazione sui servizi

All'atto dell'inserimento la coordinatrice informa l'ospite delle prestazioni offerte e dei reciproci obblighi a cui attenersi per una convivenza corretta, inoltre comunica che è a disposizione e promuoverà incontri per stabilire insieme eventuali modifiche da apportare ai vari servizi resi, ove ci fossero carenze o suggerimenti da fare, al fine di migliorare la qualità dei servizi resi.

In quella stessa sede viene consegnato all'ospite la "Carta dei Servizi e il Regolamento Interno".

Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata

Il Gruppo Appartamento La Nuova Famiglia ha inserito la "Soddisfazione" dell'ospite tra i vari obiettivi da monitorare.

La struttura, garantisce le funzioni di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità per quest'ultimo, di presentare reclamo di disservizio.

Modalità di ricorso /reclamo

Il reclamo può essere presentato direttamente alla coordinatrice comunicando le proprie osservazioni per iscritto.

La coordinatrice avrà cura di registrare il reclamo con criterio cronologico e rilascerà una ricevuta di consegna. La responsabile si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni.

Riservatezza e informazione

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte nella struttura è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Le operatrici e le volontarie dell'associazione sono formate ad operare

Assieme società cooperativa sociale tipo A

nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

Nessuna azione è attivata dall'équipe senza informarne la donna. Viene garantita alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso presso la struttura.

La mission

Il Gruppo Appartamento La Nuova Famiglia è una organizzazione costituita principalmente da donne, la mission di base che ci ha spinto all'apertura di questo servizio è quella di aiutare e sostenere le Madri in difficoltà e i loro figli e figlie. Impegnarsi in attività legate al cambiamento culturale.

I servizi della Casa Famiglia

II

SERVIZIO	GRUPPO APPARTAMENTO PER GESTANTI E MADRI CON FIGLI
A CHI È RIVOLTO	Donne maggiorenni con figlie e figli, italiane e straniere.
COSA OFFRIAMO	Il Gruppo Appartamento offre ospitalità a gestanti e a madri con figli, sia italiane che straniere. Nel Gruppo Appartamento, le gestanti e le madri con i loro figli trovano un'équipe formata da professionisti esperti nella cultura di genere che offrono loro sostegno emotivo e pratico in un delicato momento di passaggio e di cambiamento. Viene garantito tutto il necessario al fine di sostenere le madri e i loro figli (vitto, medicine, abiti, ecc.). Il Gruppo Appartamento garantisce l'ospitalità a n.5 persone con i loro figlie/i. Obiettivi: a) dare alle donne e alle/ai loro figlie/e un luogo sicuro, protetto, accogliente e tranquillo; b) sostenere la donna nella sua scelta di allontanarsi da una situazione di difficoltà, attivando insieme a lei i canali necessari per realizzare il suo progetto, offrendo, altresì, un supporto alla genitorialità, reinserimento sociale ed autonomia lavorativa;
COME SI ACCEDE	L'accoglienza avviene su invio da parte dei Servizi Sociali Comunali Prima dell'accoglienza, preferibilmente, viene effettuato un colloquio di valutazione con la responsabile della struttura ed uno di ingresso con l'operatrice addetta. Viene sempre stabilito un primo periodo di osservazione di circa 15 giorni. I requisiti indispensabili per l'accesso sono molteplici: devono essere disponibili a convivere con altre donne e bambini di culture diverse. Il Gruppo Appartamento ospita donne residenti su tutto il territorio nazionale. Le donne non devono avere patologie psichiche conclamate, né essere tossicodipendenti o alcoliste.

Assieme società cooperativa sociale tipo A

PERSONALE E METODOLOGIA	All'interno della struttura opera un'équipe multispecialistica, costituita da: ▪ coordinatrice/responsabile del servizio, ▪ educatori ▪ ausiliare L'équipe è coordinata da una responsabile e, quando possibile, vi è la presenza anche volontarie e tirocinanti. Tutta l'équipe partecipa, costantemente, ad attività di formazione, espletata da soggetti esterni qualificati. E' prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dal gruppo appartamento. Il periodo di ospitalità di ogni nucleo viene registrato nell'apposito registro delle presenze delle ospiti, custodito dalle operatrici. Tale registro non è un documento pubblico e concorre a tutelare l'anonimato delle ospiti e dei loro figli/figlie. Il team delle operatrici del Gruppo Appartamento si riunisce una volta a settimana.
STANDARD DI SERVIZIO	▪ N° posti letto disponibili: 5 ospiti. ▪ Condivisione tra donne delle stanze e degli ambienti domestici. ▪ Lavoro di équipe. ▪ Servizio gratuito. ▪ Utilizzo del mezzo privato per gli spostamenti, veicolati dall'operatore.
PRIVACY E RISERVATEZZA	Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne, sia nella fase di intervento diretto, che a percorso concluso.
TARIFFE	A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni erogate è richiesto il pagamento di una retta a carico del soggetto che ha provveduto all'inserimento. La tariffa giornaliera per la donna è pari a € 65,00 e per il minore è pari a € 60,00, a tali importi va applicata l'IVA. La tariffa è soggetta ad adeguamenti ISTAT. La tariffa è da ritenersi relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane ed ordinarie e comprende: l'alloggio, il vitto, il materiale e le attività educative, i beni di uso personale, il supporto psicologico e genitoriale, la mediazione culturale, l'assistenza medico – sanitaria, la quota assicurativa. In caso di ricovero ospedaliero, la retta prevista per la conservazione del posto può essere ridotta del 40% previa richiesta del Servizio Sociale entro e non oltre 6 giorni dalla data del ricovero, in caso contrario si applica la retta intera.

Per Il Gruppo Appartamento “*La Nuova Famiglia*” risulta fondamentale, nel potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire, da un lato una rete attiva con il territorio, dall'altro i bisogni delle donne. Importante è il rapporto con i servizi sociali comunali. I servizi sociali vengono attivati, in accordo con la donna accolta, in tutte le situazioni in cui sono coinvolti minori. Le operatrici

Assieme società cooperativa sociale tipo A

possono, su richiesta, redigere relazioni sulla situazione della donna, con un focus sul percorso intrapreso presso il Servizio sociale di competenza.

Gli obiettivi sono:

- area individuale (colloqui individuali atti a esplorare nuove modalità comunicative; accompagnamenti sanitari, legali e sociali; sostegno emotivo e regolazione della vita quotidiana; creazione di una relazione di fiducia tra operatrici e utenti; individuazione di percorsi di autonomia ed inserimento lavorativo che permettano di accrescere l'autostima, valorizzare le capacità personali e i punti di forza della donna, cura della compliance nella diade madre-figlio, attraverso il supporto alla genitorialità);
- sostenere la donna come madre e i/le figli/e;
- area sociale (orientamento socio-lavorativo, borse lavoro).
- organizzare incontri tra la donna accolta, l'operatrice del centro e l'assistente sociale di riferimento per progettare insieme un percorso.
- sostenere la donna e coadiuvare i servizi sociali nella tutela dei minori, nella ricerca di una struttura abitativa alternativa all'ospitalità nella casa Famiglia, nell'inserimento lavorativo e nel reinserimento sociale;

Nel caso di donna straniera, con difficoltà linguistiche, è prevista la presenza, oltre all'operatrice, di una mediatrice culturale. Obiettivo della collaborazione è quello di eliminare le difficoltà linguistiche e permettere la libera espressione della donna e garantire la piena comprensione e l'efficacia delle comunicazioni fra la donna e l'operatrice.

Il rapporto con il territorio e con gli altri soggetti presenti o attivi nel medesimo ambito di azione

Si esprime attraverso il consolidarsi di un'articolata e complessa rete di relazioni. Tale rete è importante per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze, ma soprattutto è essenziale per riuscire a individuare e rispondere in modo sempre più efficiente ed efficace ai bisogni delle donne.

Regolamento Interno

- tipologia delle persone a cui è rivolta la struttura
- servizi forniti
- orari e tempi di erogazione dei servizi
- dotazione complessiva del personale, compiti, responsabilità di ciascuna professionalità
- modalità di ammissione e dimissione dalla struttura
- norme relative alla vita comunitaria e all'uso della struttura

Caratteristiche della struttura

Il Gruppo Appartamento "La Nuova famiglia", ubicata ad Andria in Via Delle Querce, 50, dotata di un automezzo proprio, è ben collegata attraverso i servizi di trasporto urbani alle infrastrutture pubbliche e private che sono così facilmente accessibili. Dispone inoltre del mezzo di trasporto proprio.

Assieme società cooperativa sociale tipo A

Strutturata a piano rialzato con una superficie complessiva di 120 mq composta da tre camere da letto due doppie ed una singola, due bagni di cui uno per disabili una sala comune, una cucina, un ripostiglio, una veranda e un cortile interno.