



CARTA DEI SERVIZI

# *Lo Scoiattolo*

*Casa Famiglia per Donne in difficoltà*



## La premessa

La Carta dei Servizi della Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** vuole essere un importante strumento adottato dalla **Cooperativa Aelle Il Punto** per far conoscere ai propri ospiti, ai Servizi e agli Enti, le caratteristiche della struttura:

- il servizio erogato;
  - gli strumenti utilizzati;
  - le risorse messe a disposizione;
  - le modalità di accesso e di intervento;
  - il sistema interno di valutazione della qualità dei servizi offerti;
- nonché per informare sulle procedure per assicurare la possibilità per gli ospiti di formulare osservazioni, effettuare segnalazione e reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa nel definire e tutelare i diritti degli ospiti:

- Uguaglianza e Solidarietà;
- Imparzialità e Giustizia;
- Partecipazione attiva e diritto di scelta;
- Dignità, Riservatezza e Privacy;
- Diritto all'informazione e alla trasparenza;
- Efficienza ed Efficacia;

attraverso alcuni principi fondamentali quali:

- professionalità e appropriatezza;
- sicurezza, sistematicità, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, la Cooperativa ha adottato strumenti e procedure idonee a:

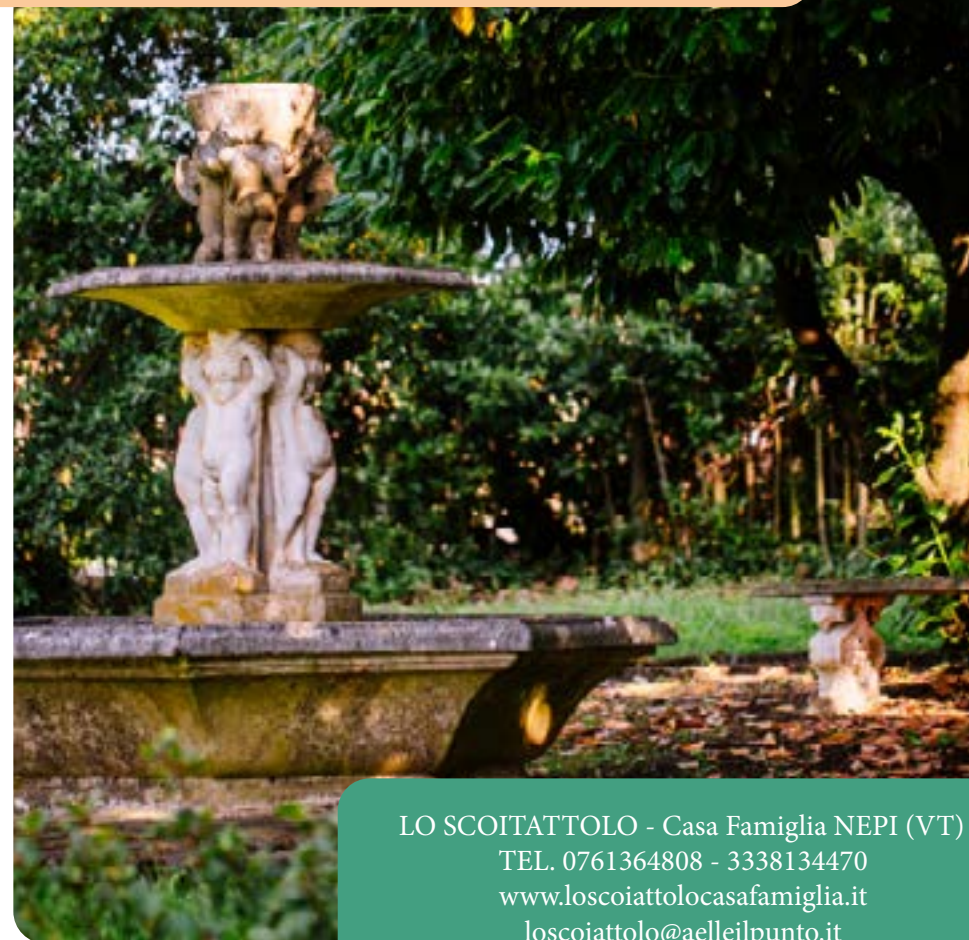
- definire gli **standard di qualità** dei servizi erogati e **valutarne l'efficacia**;
- semplificare gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire segnalazioni e reclami.

La Carta dei Servizi viene distribuita ai soggetti interessati (Enti e Istituzioni), è affissa nella sede legale della Cooperativa, nella Casa Famiglia e messa a disposizione degli operatori e degli ospiti. In considerazione delle capacità di eventuali minori presenti e il loro grado di comprensione, la presente Carta dei Servizi viene descritta e illustrata a cura degli educatori della struttura.

La Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** è situata nelle vicinanze del centro abitato del Comune di Nepi in provincia di Viterbo. La struttura è gestita e amministrata dalla **AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale ONLUS**, una Cooperativa di tipo A che, sin dalla sua costituzione, lavora, coniugando impegno sociale e professionalità, per fornire servizi socio-assistenziali e socio-sanitari e servizi a favore della collettività, volti a migliorare le condizioni di vita delle persone in situazioni di disagio psico-sociale. La Cooperativa si occupa inoltre di interventi a favore di minori in stato di disagio socio-ambientale-familiare e di interventi educativi e socio assistenziali a sostegno nella crescita del bambino, fornendogli una concreta possibilità di inserimento attivo nella società.

La Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** è una struttura residenziale di tipo familiare che accoglie per un limitato arco di tempo donne in situazione di disagio sociale, donne in gravidanza anche con figli minori che non possono provvedere autonomamente al proprio sostentamento, che non abbiano un tessuto familiare adeguato nonché donne vittime di violenza fisica e/o psicologica anche con figli minori, sulla base di un piano personalizzato che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o di preparazione al reinserimento sociale, talvolta in prosecuzione degli interventi avviati nelle strutture di pronta accoglienza per il conseguimento degli obiettivi socio-riabilitativi previsti dai piani personalizzati.

Il servizio di assistenza tutelare diurna viene erogato 7 giorni alla settimana, per tutto l'anno, senza alcuna interruzione di servizio.



LO SCOIATTOLO - Casa Famiglia NEPI (VT)  
 TEL. 0761364808 - 3338134470  
[www.loscoiattolocasafamiglia.it](http://www.loscoiattolocasafamiglia.it)  
[loscoiattolo@alleilpunto.it](mailto:loscoiattolo@alleilpunto.it)



## Chi Siamo

La **AELLE IL PUNTO Soc. Coop. Soc. ONLUS** è una Cooperativa di tipo A, costituitasi nel 1980 con lo scopo di svolgere servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a tutela e per il benessere della persona. Ha sede a **Roma, nel Municipio XV**. I soci e collaboratori della Cooperativa sono: psicologi, psicoterapeuti, formatori, educatori professionali, tecnici della riabilitazione, assistenti domiciliari, operatori socio sanitari, maestri d'arte, animatori culturali, mediatori culturali e infermieri.

La Cooperativa nasce all'interno dell'Ospedale Psichiatrico S. Maria della Pietà di Roma, dall'aggregazione di un gruppo di volontari, psicologi, artisti, artigiani, cittadini del quartiere impegnati attivamente a contrastare l'isolamento e l'emarginazione dei pazienti psichiatrici e a contribuire all'attuazione della Legge 180. È proprio all'interno di un padiglione disabitato che si costituisce il Centro Sociale dell'ospedale, luogo alternativo all'istituzione, deputato a "rompere" la logica manicomiale. La Aelle Il Punto diventa, con i Dipartimenti di Salute Mentale (DSM) della città di Roma, protagonista di un'ampia evoluzione sociale e culturale nell'ambito della Salute Mentale.

Nel tempo la Cooperativa AELLE IL PUNTO ha costruito una rilevante esperienza e una professionalità nell'ambito dei Servizi Socio-Sanitari, dell'Assistenza Specialistica Domiciliare Programmata, dei Progetti Personalizzati presso il domicilio dell'utente, in convenzione con le ASL di Roma e in forma privata, impiegando le proprie competenze e risorse nelle attività socio-assistenziali e di supporto alle persone in condizioni di fragilità, siano esse anziani, immigrati, minori, adolescenti o persone con disagio mentale e nella prevenzione della salute mentale, nella prevenzione dei generali processi di regressione, di decadimento cognitivo e fisico.

Sin dalla sua costituzione, la Cooperativa ha lavorato coniugando impegno sociale e professionalità, per fornire prestazioni socio-assistenziali integrative con le ASL, con i Municipi e con Roma Capitale.

La Cooperativa, nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità senza finalità di lucro, tramite la gestione in forma associativa, persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla cura, alla prevenzione e alla tutela della salute e dei diritti sociali, all'assistenza e all'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, con particolare riguardo a quelli in difficoltà appartenenti alle categorie svantaggiate.

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la Cooperativa gestisce un sistema articolato di servizi di cura e di assistenza, servizi di qualità e di utilità sociale che rispondono pienamente

ai bisogni e alle esigenze della persona e della sua famiglia, ne rispettano la dignità personale e ne tutelano i diritti sociali. Promuove il potenziale sociale delle persone, coinvolge i diversi portatori di interesse del territorio nella conoscenza e condivisione dei servizi alla Persona e alla Comunità, sviluppa il principio della sussidiarietà, promuove la solidarietà e la cooperazione, la partecipazione, la diffusione di modelli etici, culturali, sociali per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone con fragilità.

La Cooperativa attua il proprio scopo sociale, l'organizzazione e la gestione di servizi alla persona, sia in forma privata che in collaborazione con Enti locali, Pubbliche Amministrazioni e altri organismi, associazioni e Cooperative del privato sociale.

A partire da luglio 2014 gestisce la **Casa di Riposo Casa Sabate**, per persone anziane di ambo i sessi al di sopra dei 65 anni. La Casa di Riposo, sita a Trevignano Romano, è autorizzata ai sensi della L.R. 12 dicembre 2003, n. 41 ed eroga un servizio socio-assistenziale, assicurando l'attuazione dei principi fondamentali dell'assistenza agli anziani.

Gestisce da marzo 2018 la **Casa Famiglia La Chiocciola** nel Comune di Labico, autorizzata ai sensi della L.R. 12 dicembre 2003, n. 41, struttura di tipo familiare rivolta a tutti i minori, di entrambi i sessi, nella fascia d'età compresa tra 0 e 11 anni, anche con disabilità, in situazioni di difficoltà o emergenza, per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente pregiudizievole, per i quali non è possibile altra forma di accoglienza e di sostegno educativo.

### **AELLE IL PUNTO Società Cooperativa Sociale ONLUS**

**COOPERATIVA** di tipo A

**COSTITUITA** a Roma il 17 giugno 1980

**SEDE LEGALE:** Via Barbarano Romano 6 – 00189 Roma

**PARTITA IVA:** 01252201007

**CODICE FISCALE:** 03868910583

**TELEFONO:** 0633266487

**FAX:** 0633266606

**POSTA ELETTRONICA:** info@aelleilpunto.it

**POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA:** info@pec.aelleilpunto.it

**SITO INTERNET:** www.aelleilpunto.it

I giorni e gli **orari di apertura al pubblico** sono: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30.

### *La Cooperativa Aelle Il Punto è iscritta:*

- all'**Albo delle Cooperative Sociali** tenuto presso la Camera di Commercio: n. A125447 dal 24/03/2005;
- all'**Albo Regionale delle Cooperative Sociali della REGIONE LAZIO**: Sez A 53/20 - Decreto 449 del 1997;
- nella **Prima Sezione Registro** enti e associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati n° A/543/2008/RM – **Ministero della Solidarietà Sociale**;
- nella **Seconda Sezione Registro Regionale** delle associazioni, degli enti e degli organismi che svolgono attività a favore dei cittadini stranieri immigrati (s2-RRAM-7);
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area disabili e area minori** con D.D. n. 2406 del 31.12.2001, nei seguenti ambiti di intervento: **Municipi I, II, VIII, IX**;
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area adulti con fragilità stranieri/nomadi** con Determinazione Dirigenziale n. 125 del 13 gennaio 2011;
- nel **Registro Unico Cittadino di Accreditamento** di Roma Capitale: **area Adulti microarea Sostegno Sociale a persone con gravi fragilità sanitarie**, con Determinazione Dirigenziale n.3704/16.

### *Rating di Legalità*

Nel luglio 2019 è stato attribuito dalla Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, alla Cooperativa AELLE IL PUNTO, il **Rating di Legalità** con il punteggio di **3 stelletto**.

### *Valori della Cooperativa*

I Valori alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa Aelle Il Punto sono:

**Umanità:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori

**Uguaglianza:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, opinione politica e religione rispettandone i valori e il credo (ad esempio rispettandone le abitudini e le scelte alimentari legate alla propria religione o mettendoli nella condizione di ricevere l'assistenza religiosa secondo il credo d'appartenenza)

**Equità:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti

**Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale

**Continuità:** il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

### *Le Norme Fondamentali di Riferimento*

**D.P.C.M. del 27/01/94:** “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

**D.P.C.M. del 19/5/95:** Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

**Linee guida n. 2/95:** “Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale”.

**Legge 8 novembre 2000, n. 328** “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

**D.Lgs. 8 giugno 2001, n.231:** “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” e s.m.i.

**D.G.R. Regione Lazio 14/07/2006, n. 424** recante L.R. 3 marzo 2003, n. 4 “Requisiti minimi per il rilascio delle autorizzazioni all'esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie” e s.m.i.

**DCA Regione Lazio n. U0048 del 7/07/2009** avente ad oggetto “Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla DGR 424/2006” e s.m.i.

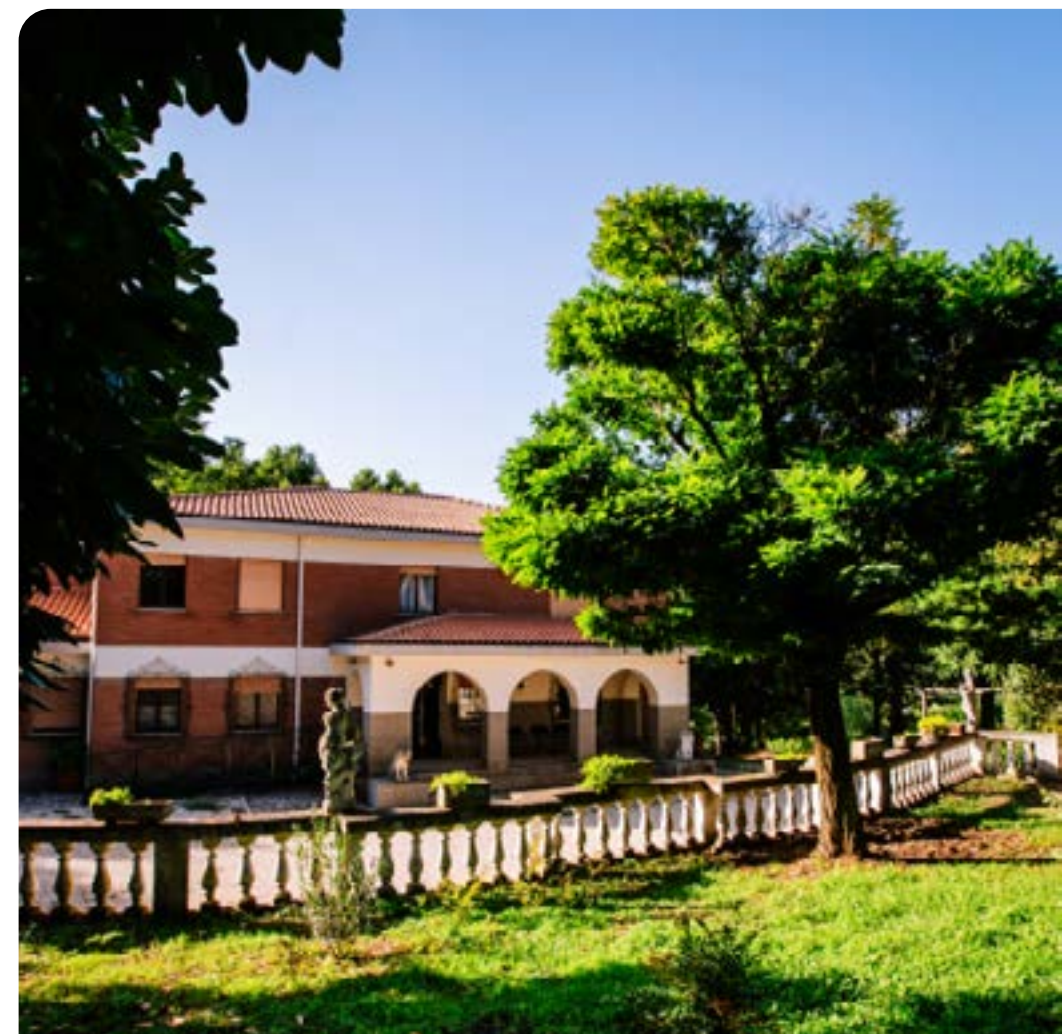
**L.R. Regione Lazio 12/12/2003, n. 41:** “Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali” e s.m.i.

**D.G.R. Regione Lazio 23/12/2004, n. 1305:** “Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della L.R. n. 41/2003” (testo coordinato con le modifiche approvate con DGR 126/2015, DGR 274/2015, DGR 574/2015, DGR 182/2016, DGR 54/2017, DGR 131/2018, DGR 155/2018) e s.m.i.

**D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81:** Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123, in materia di “Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e s.m.i.

**Regolamento Europeo n.679/2016** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

**L.R. Regione Lazio 10/08/2016, n. 11:** “Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio”





## 1

*La struttura*

La struttura della Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** è una villa immersa nel verde, situata nelle vicinanze del centro abitato del Comune di Nepi (VT).

La villa risponde a caratteristiche di qualità estetica e organizzazione funzionale, la cui fruizione risulta sicura e agevole e si configura come uno luogo di vita familiare, confortevole e accogliente e ben inserita nel tessuto urbano grazie alla rete di trasporti pubblici.

È in possesso dei requisiti previsti per le strutture residenziali, dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, di prevenzione incendi, di condizioni di sicurezza degli impianti, di barriere architettoniche e di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

La struttura si articola su 2 livelli: piano terra e primo piano. Il piano superiore è raggiungibile tramite le scale. È a disposizione un montascale per agevolare l'accesso di persone con disabilità.

È dotata di luoghi ampi e confortevoli dedicati alle attività collettive e di socializzazione, distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, sistemati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy.

La struttura è organizzata in camere doppie dotate di tutti i comfort necessari per una comoda e sicura permanenza. Tutte le stanze sono illuminate e ventilate attraverso finestre esterne e con illuminazione artificiale.

Tutti gli spazi sono ad esclusivo uso delle ospiti e dell'équipe degli operatori nell'ambito delle finalità indicate nel progetto globale della struttura.

La struttura è all'interno di una area di circa mq 550, immersa in un parco di circa 500 ettari che comprende un ampio bosco con piante ad alto fusto, un campo di calcio e una piccola area giochi attrezzata per i bimbi ("il parchetto").

Nello specifico la struttura si compone al suo interno dei seguenti ambienti:

**al piano terra:**

- un ampio ingresso con la scala che porta al primo piano;
- un salone dedicato alle attività collettive e individuali con TV e con attigua sala da pranzo;
- un bagno predisposto per persone con disabilità;
- una cucina con vicini dispensa e bagno di servizio;
- una stanza ludico-ricreativa;
- una stanza con divano predisposta e riservata per l'accoglienza ed eventuali incontri con familiari;
- un ufficio (sala colloqui-reception) riservato ai servizi generali, alla custodia dei documenti, delle cartelle individuali, sono ivi conservati la cassetta del pronto soccorso e i farmaci opportunamente riposti in armadi con serratura.

**al piano superiore:**

- cinque camere da letto;
- una stanza riservata agli operatori;
- 3 bagni (campanelli di chiamata);
- una stanza guardaroba e stireria.

**Dotazione camere**

Le camere dedicate alle donne, anche con figli, hanno in dotazione quanto necessario per una permanenza confortevole, accogliente, adeguata ai loro bisogni. Letto e comodino personale, armadio, scrivania, luce d'emergenza e campanelli di chiamata. Le ospiti accolte possono personalizzare il proprio spazio nel rispetto della collettività e del decoro.

## 2

## Destinatari e capacità ricettiva della Casa Famiglia

La Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** è una struttura residenziale di tipo familiare che accoglie fino a 8 ospiti. I minori sono considerati ai fini del calcolo totale della ricettività, ad eccezione dei bimbi di età inferiore ai trentasei mesi. Nello specifico, questa struttura è dedicata a:

- donne, anche minorenni, con figli minori, che siano gestanti o madri in situazione di disagio sociale che non possono provvedere autonomamente al proprio sostentamento e che non abbiano un tessuto familiare adeguato che sia di supporto anche al fine di tutelare il figlio concepito e la maternità;
- donne vittime di violenza fisica e/o psicologica anche con figli minori per le quali si renda necessario il distacco dal luogo in cui è avvenuta la violenza e l'inserimento in una comunità;
- donne vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale che avendo scelto di uscire dal circuito della prostituzione, necessitano di un inserimento in una comunità destinata alla protezione, al sostegno e all'accompagnamento per il recupero di funzioni di autonomia e di autogestione.

L'accoglienza è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di assistenza temporanea e di inclusione sociale definiti nel piano personalizzato ed è determinata dai bisogni specifici emergenti delle donne o dei nuclei familiari, valutati ove necessario, all'interno delle Unità valutative multidisciplinari.

In considerazione della complessità e della eterogeneità delle problematiche che comportano l'inserimento in Casa Famiglia, la struttura ospita donne con bisogni analoghi e compatibili fra loro al fine di favorire la creazione di un clima di convivenza piacevole e collaborativo e di rapporti di vicinanza e di supporto reciproco tra le donne.

## 3

## Finalità e obiettivi

La Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** è una struttura residenziale di tipo familiare che accoglie per un limitato arco di tempo donne in situazione di disagio sociale, che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o di preparazione al reinserimento sociale, talvolta in prosecuzione degli interventi avviati nelle strutture di pronta accoglienza per il conseguimento degli obiettivi socio-riabilitativi previsti dai piani personalizzati.

All'interno di un ambiente protettivo e stimolante, in un contesto di vita familiare, le ospiti vengono accolte nei loro bisogni primari e assistenziali. La struttura risponde oltre che ad una necessità abitativa, anche ai molteplici bisogni di natura emotiva, relazionale e sociale, propri della condizione di fragilità in cui le donne si trovano.

La Casa Famiglia promuove progetti di inclusione sociale e offre il sostegno necessario per riattivare la capacità di sapersi orientare all'interno delle offerte e delle possibilità in ambito sociale, rispetto a eventuali inserimenti lavorativi, o semplicemente la capacità di fruire dei servizi presenti nel territorio, coerentemente con il piano personalizzato di ciascuna.

La struttura intende offrire una concreta risposta ai bisogni temporanei di accoglienza, di assistenza, di protezione, di mantenimento e di educazione del/i figlio/i e relativa scolarizzazione, di supporto nel percorso di acquisizione della capacità di autonomia ed autogestione finalizzato all'inserimento sociale o alla preparazione al reinserimento sociale, incentrando la propria modalità organizzativa e la propria programmazione sulle finalità indicate nella presa in carico di ogni ospite.

La Casa Famiglia si pone come obiettivo principale l'aiuto, la cura, il sostegno morale e psicologico delle donne e degli eventuali minori, l'avvio di percorsi di formazione e di reinserimento socio-lavorativo, il supporto per la realizzazione, nei tempi previsti, dei progetti elaborati in accordo con i Servizi Sociali di riferimento coerentemente con quanto definito nei Piani Personalizzati.



Per la riuscita dei programmi socio-assistenziali e socio-riabilitativi è fondamentale un lavoro sinergico tra i servizi territoriali e l'equipe della struttura, che preveda la partecipazione alla progettazione e alla realizzazione degli interventi, la condivisione delle linee operative e il coinvolgimento diretto delle donne nell'attuazione dei propri Piani Personalizzati.

Per ogni donna accolta viene predisposto un Piano Personalizzato, che descrive gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità degli interventi finalizzati a sostenere e accompagnare le donne in situazioni di disagio verso un'autonomia personale, sociale e abitativa per un reale reinserimento sociale e una più adeguata inclusione sociale.

La Casa Famiglia ha inoltre la finalità di supportare, qualora necessario, il recupero o lo sviluppo di competenze genitoriali nelle donne e di sostenere il processo evolutivo dei bambini e dei ragazzi con loro accolti, attraverso l'organizzazione della vita quotidiana secondo un modello familiare e la costruzione di una base sicura fondata su relazioni affettivamente significative con gli operatori.

Il percorso nella struttura diventa uno strumento di supporto emotivo e aiuto concreto nella crescita della donna e del minore e garantisce la costruzione di esperienze positive e trasformative.

L'Equipe si propone di attuare nella quotidianità, specifici interventi atti a favorire una sana crescita e a stimolare lo sviluppo di una personalità sufficientemente **integrata, armonica e compiuta**, rivolgendo, ove necessario e previsto, la propria attenzione sul sostegno al nucleo familiare per il cambiamento e il superamento delle situazioni di difficoltà e disagio. Per quanto riguarda la relazione madre-figlio, l'equipe si atterrà alle indicazioni del Servizio Sociale inviante, secondo quanto previsto dal **Piano Personalizzato**.

Gli **obiettivi specifici**, che la Casa Famiglia persegue sono finalizzati al miglioramento della qualità della vita della donna, anche con figli, e sono:

- Attuare una presa in carico della persona nella sua globalità e complessità per la realizzazione di percorsi di orientamento, accompagnamento ed uscita verso un'autonomia sociale e laddove possibile abitativa.
- Costruire opportunità e interventi di sostegno della donna, verso il reinserimento sociale e l'inclusione socio-lavorativa, compreso, ove la donna lo desidera, il rientro al proprio paese d'origine in condizioni di sicurezza.
- Favorire nella donna l'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie risorse.
- Sostenere la ricostruzione della sua identità di donna e di madre.
- Supportare la donna nel recupero di condizioni psicofisiche adeguate e nel superamento delle situazioni di disagio.
- Stimolare il recupero/sviluppo di un'autonomia personale e di competenze relazionali adeguate utili a una migliore socialità e a un reinserimento sociale e/o lavorativo.



## 4

## La metodologia operativa e gestionale

La metodologia operativa che caratterizza il lavoro svolto dall'equipe educativa della Casa Famiglia si basa sull'osservazione sistematica e partecipata. Il modello d'intervento è centrato sulla relazione, sul rispetto dell'individualità e sul rafforzamento delle abilità e sulla valorizzazione delle potenzialità.

L'osservazione delle ospiti, del loro comportamento, delle loro abilità, del rapporto con i figli e con le figure di riferimento (familiari, operatori territoriali, eventuali datori di lavoro, operatori della casa etc.) consente di acquisire indicazioni sui loro bisogni, di individuare le strategie d'intervento e di redigere un **Piano Personalizzato** adeguato.

La donna in una situazione di sofferenza psicofisica o di disagio sociale, all'interno di una relazione interpersonale sana e adeguata, può sviluppare e ricostruire un senso di sé integro, un sentimento di fiducia, sicurezza e comprensione e viene accolta e sostenuta rispetto alle sue difficoltà, sofferenze e preoccupazioni.

La relazione tra ospiti e operatori, è il principio fondamentale che permea e dà coerenza ai singoli interventi educativi e socio-assistenziali.

La relazione è l'attivatore e contenitore dei vissuti interni, delle dinamiche interpersonali e gruppalì, nei vari contesti di vita dell'ospite, interni ed esterni alla struttura.

Intraprendere un percorso riabilitativo in Casa Famiglia significa avere la possibilità di instaurare una relazione e un rapporto di fiducia che permette l'ascolto, l'osservazione e la lettura dei bisogni, sia espressi che impliciti. Tale relazione di fiducia è garantita dalla continuità e dal rispetto.

Gli operatori hanno il compito di accompagnare e assistere e supportare la donna e/o il nucleo madre bambino. La funzione di accompagnamento prevede una prossimità anche affettiva, una stretta comunicazione, una conoscenza reciproca, un rapporto stabile.

Uno dei traguardi più difficili da raggiungere in una fase iniziale di inserimento è lo stabilire una relazione empatica nella quale l'operatore riesca a mettersi in sintonia con le emozioni dell'altro da sé. Il clima contenitivo e accogliente creato dalla relazione con gli operatori e con il gruppo degli altri ospiti, consente loro di aprirsi in una dimensione di fiducia, di riconoscimento, di reciproco scambio e di accettazione, ma anche di ricominciare ad assumersi delle responsabilità verso il proprio progetto di vita.

A sostegno di tale metodologia e per dare risposte efficaci che tengano conto della complessità dei bisogni delle ospiti è garantita una adeguata integrazione funzionale ed operativa con gli altri servizi esistenti sul territorio e un lavoro di collaborazione e comunicazione con i Servizi Sociali competenti.

La Cooperativa gestisce la Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** attraverso un sistema articolato di attività educativo - assistenziali, di integrazione sociale che risponda, pienamente, alle esigenze delle donne ospiti, e degli eventuali minori, per un processo di sostegno e cura sano e armonioso.

La Cooperativa AELLE IL PUNTO per l'organizzazione dei servizi e del personale utilizza una metodologia che prevede l'applicazione di procedure finalizzate alla soddisfazione di criteri di qualità.

#### 4.1 Strumenti Di Lavoro

##### a. La Cartella personale della donna

E' la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti dell'ospite.

La cartella comprende al suo interno:

- Documenti personali: dati personali e amministrativi, documenti di riconoscimento, formativi/di lavoro;
- Cartella sanitaria: eventuali intolleranze e allergie, esiti di analisi e visite specialistiche, eventuali prescrizioni, referti etc...
- Cartella sociale: contiene al suo interno i Provvedimenti emanati dal Tribunale per i Minorenni, le Relazioni Sociali, gli aggiornamenti e comunicazioni scritte dei Servizi Sociali;
- Diario Cronologico: riporta tutti gli avvenimenti più significativi accaduti e si suddivide in: Sociale, Psicologico ed Educativo;
- Piano Personalizzato;
- Documentazione prodotta: annotazioni, comunicazioni, griglie di osservazione e le valutazioni periodiche dell'équipe.

La prima pagina è costituita da un elenco delle comunicazioni secondo un criterio grafico che renda immediatamente visualizzabile la direzione dei flussi d'informazione in entrata (enti istituzionali verso la struttura) e in uscita (struttura verso enti istituzionali).

##### b. Cartella sanitaria del Minore

E' la cartella in cui sono raccolti tutti i documenti minore figlio/a della donna ospite.

La cartella comprende al suo interno:

- Documenti personali: dati personali e amministrativi documenti di riconoscimento, scolastici;
- Cartella sanitaria: vaccini, eventuali intolleranze e allergie, esiti di analisi e visite specialistiche, eventuali prescrizioni, referti etc...
- Cartella sociale: contiene al suo interno i Provvedimenti emanati dal Tribunale



per i Minorenni, le Relazioni Sociali, gli aggiornamenti e comunicazioni scritte dei Servizi Sociali;

- Diario Cronologico: riporta tutti gli avvenimenti più significativi accaduti e si suddivide in: Sociale, Psicologico ed Educativo;
- Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI);
- Documentazione prodotta: annotazioni, comunicazioni, griglie di osservazione e le valutazioni periodiche dell'équipe.

La prima pagina è costituita da un elenco delle comunicazioni secondo un criterio grafico che renda immediatamente visualizzabile la direzione dei flussi d'informazione in entrata (enti istituzionali verso la struttura) e in uscita (struttura verso enti istituzionali).

### c. Il Piano Personalizzato

Il piano personalizzato è elaborato entro e non oltre 15 giorni successivi all'ammissione nella struttura della donna in difficoltà e degli eventuali figli minori e viene elaborato dall'équipe educativa e condiviso con il Servizio Sociale Referente. La finalità del piano personalizzato è il miglioramento della qualità della vita della donna in difficoltà in termini di acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie risorse, ricostruzione della propria identità di donna e di madre, superamento delle situazioni di disagio, recupero/sviluppo di un'autonomia personale e di competenze relazionali adeguate utili a una migliore socialità e a un reinserimento sociale e/o lavorativo.

Il piano personalizzato è un fondamentale strumento di lavoro tramite il quale dare una concreta, qualificata e adeguata risposta ai bisogni della donna. A tal fine vengono raccolte informazioni ed elementi utili a una sempre maggiore conoscenza della donna e dei suoi complessi bisogni, sovente bisogni di inclusione, con molteplici aspetti da soddisfare; partendo dalle difficoltà e le problematiche è possibile elaborare una risposta operativa unica, personalizzata e adeguata alla storia, ai vissuti emotivi, alle motivazioni e alle caratteristiche dell'ospite o del nucleo madre/bambino accolto, che li veda coinvolti e partecipi nel percorso all'interno

della struttura.

Il piano personalizzato è pensato e articolato in modo tale da prevedere azioni e interventi di sostegno della donna, per il supporto nella costruzione di presupposti verso un'autonomia personale, sociale e laddove possibile abitativa. È il risultato di una presa in carico della persona nella sua globalità e complessità per la realizzazione di percorsi di orientamento, accompagnamento ed uscita verso il reinserimento sociale e l'inclusione socio-lavorativa, compreso, ove la donna lo desidera, il rientro al proprio paese d'origine in condizioni di sicurezza.

Per un adeguato progetto di accoglienza, gli obiettivi definiti all'interno del piano personalizzato devono essere frutto di un'elaborazione congiunta tra équipe e Servizi Sociali che tiene conto delle vicende di vita dell'ospite, le caratteristiche temperamentali, la condizione sociale, gli aspetti relazionali ed emotivi della donna accolta, in coerenza con quanto previsto dalla mission della Casa Famiglia e dalle linee contenute nel presente Progetto Globale per fornire risposte efficaci e un servizio adeguato alle necessità della singola donna e/del nucleo madre/bambino.

Il piano personalizzato pertanto viene predisposto sulla base degli elementi emersi dal progetto di assistenza fornito dal Servizio sociale di riferimento, dalla conoscenza e dal rapporto diretto e personale con la donna, dalle informazioni provenienti dagli operatori territoriali eventualmente coinvolti nel caso.

Il Piano personalizzato segue l'evoluzione della donna nel tempo, rendendola partecipe e protagonista del suo stesso progetto socio-assistenziale e riabilitativo. Nel Piano vengono descritti gli obiettivi (a breve, medio e lungo termine), viene valutato l'andamento delle azioni e degli interventi programmati, dettagliata la tipologia di prestazioni socio assistenziali e socio riabilitative offerte, le figure professionali, i servizi e le agenzie esterne e la rete territoriale coinvolta nel percorso di reinserimento.

Il piano è anche uno strumento di verifica del progetto che permette di osservare e di restituire alla donna e agli operatori territoriali coinvolti, le informazioni inerenti l'andamento degli interventi e dei programmi riabilitativi previsti.

**d. Il Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale** viene elaborato dall'equipe educativa e condiviso con il Servizio Sociale Referente e con la madre, sulla base delle disposizioni del Tribunale. Viene aggiornato periodicamente in base ai tempi previsti dai progetti e dai programmi d'intervento. **Esso comprende:**

- anamnesi personale e familiare finalizzata a individuare problemi e risorse, difficoltà e attitudini;
- obiettivi generali e specifici, definiti sulla base dell'analisi iniziale dei bisogni e della situazione complessiva del minore, adeguati al tempo previsto di permanenza;
- strategie d'intervento, programmi di attività, modalità e tempi di realizzazione;
- strumenti operativi, interni ed esterni alla struttura e il personale messo a disposizione per lo sviluppo del **Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale** stesso;
- modalità operative per l'osservazione e la verifica dell'andamento del percorso educativo assistenziale e personale e coinvolto nell'attuazione degli interventi;
- modalità di collaborazione e partecipazione delle parti terze interessate come ad esempio servizi scolastici, servizi sociali, istituzioni formative, sistema familiare, Tribunale.

**e. Le Relazione periodiche**

- Il Responsabile di Struttura dopo un confronto con l'equipe, relaziona periodicamente sulle donne, ed eventuali minori accolti per consentire un monitoraggio costante sulle evoluzioni dei progetti e dei piani d'intervento.
- Gli aspetti che vengono maggiormente presi in esame sono: la fase dell'accoglienza e del primo inserimento, la gestione della vita quotidiana (attività giornaliere casa, lavorativa/scolastica, sociale e il tempo libero), i comportamenti e il rapporto con gli altri ospiti e con gli operatori, il rispetto delle regole, la fiducia in se stessa, la gestione di eventuali cambiamenti, delle frustrazioni e delle emozioni in generale.

**f. Le Riunione di equipe**

L'equipe educativa si incontra una volta a settimana, per la durata di due ore circa, durante la quale si effettua un confronto tra gli operatori rispetto alle osservazioni e

gli accadimenti quotidiani di ogni singolo caso. Si procede con la programmazione della settimana, si discute delle singole situazioni di ogni donna, si prendono decisioni e si progettano gli interventi. Vengono analizzati gli aspetti emergenti di ogni donna, le motivazioni e il coinvolgimento delle stesse nella ricerca/mantenimento dei programmi di inserimento sociale/lavorativo e definiti micro-obiettivi.

In questa circostanza si condividono relazioni sui Piani Personalizzati.

Gli argomenti discussi vengono verbalizzati, tutte le osservazioni relative alle attività svolte e agli interventi effettuati vanno a convergere e ad integrarsi e diventano materiale di discussione, monitoraggio e verifica. Il gruppo degli operatori, sulla base degli obiettivi raggiunti, concordano l'ulteriore fase del percorso e gli adeguati interventi di supporto da effettuare.

**g. La Supervisione**

La supervisione è uno strumento ulteriore di protezione e formazione per il gruppo di lavoro con ricadute positive sul funzionamento generale della struttura e sui progetti delle donne, in quanto contenitore delle problematiche che il gruppo di lavoro non riesce gestire adeguatamente.

È lo spazio dove l'equipe di lavoro, coadiuvata dallo psicologo, ha la possibilità di riflettere, valutare e comprendere le dinamiche attivate dalla relazione con le donne ospiti e i vissuti degli operatori.

Il lavoro di analisi e di condivisione consente un rinnovamento degli schemi operativi e favorisce la prevenzione di fenomeni di cronicizzazione.

**h. Le Verifiche e valutazioni**

Il percorso educativo, socio-assistenziale intrapreso con la donna, necessita di momenti di verifica in itinere (trimestrali o semestrale a seconda delle indicazioni del Piano Personalizzato). Essi sono funzionali all'individuazione d'eventuali nodi critici, all'acquisizione di nuove informazioni. Le verifiche e le valutazioni dell'andamento dei progetti individuali e dei piani personalizzati sono finalizzate

alla costruzione di interventi di reinserimento sociale, di percorsi di preformazione e supporto all'inserimento lavorativo quanto più possibile personalizzati, congrui e pertinenti ai progetti di vita delle ospiti.

#### **i. Il Libro delle comunicazioni/Agenda della Casa Famiglia**

È uno strumento necessario in cui vengono segnati gli impegni e gli appuntamenti delle donne e degli eventuali figli, con i servizi sociali/sanitari, familiari, scolastici/lavorativi etc....

#### **j. Il Quaderno delle Consegne giornaliere**

Il Quaderno delle Consegne giornaliere della Struttura è uno strumento di lavoro fondamentale per garantire la circolarità delle comunicazioni tra tutte le figure professionali operanti nella Casa Famiglia. Attraverso di esso gli operatori vengono informati circa i fatti avvenuti e ricevono le consegne e comunicazioni di servizio, pertanto educatori e operatori ne prendono visione non appena entrano in turno e lo redigono ogni qualvolta occorra comunicare delle consegne o informazioni inerenti il servizio o le attività in casa e al termine del turno.

#### **k. Il Regolamento della Struttura**

Comprende tutte le regole organizzative ed educative che riguardano il funzionamento della struttura. Il regolamento rappresenta una cornice di riferimento entro la quale condurre la propria permanenza nella struttura mantenendo un clima confortevole e il rispetto reciproco. Viene illustrato alle ospiti nel momento dell'ingresso in Casa Famiglia e fatto firmare per accettazione.

#### **l. Le Griglie di osservazione e valutazione**

L'equipe adotta strumenti standardizzati per la valutazione delle abilità personali e sociali delle ospiti nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità.

Vengono utilizzati per le osservazioni sistematiche delle donne ospiti e dei minori figli/e. Sono predisposte per individuare gli indicatori da tenere in considerazione

nella valutazione iniziale e nelle valutazioni periodiche così da elaborare un **Piano Personalizzato** quanto più rispondente ai bisogni della donna e permetterne una coerente valutazione in itinere.





## 5

## Personale della Casa Famiglia

La Casa Famiglia, al fine di garantire un elevato livello educativo e assistenziale, dispone di un'equipe multiprofessionale costituita da personale qualificato. Il personale che opera all'interno della Casa Famiglia è composto da:

### Responsabile di Struttura

È la figura professionale che ha la responsabilità dell'operato di tutta l'equipe educativa e del funzionamento della Casa Famiglia. Progetta, organizza, coordina, gestisce e verifica il lavoro svolto, l'andamento della Struttura, le riunioni d'equipe, il percorso e la documentazione prodotta inerente ogni singolo ospite. Ha responsabilità sia della struttura che del servizio offerto e ha il compito di garantire il funzionamento generale della Casa Famiglia in collaborazione con la Direzione della Cooperativa. È responsabile della programmazione, della organizzazione e della gestione di tutte le attività e prestazioni che si svolgono all'interno della Struttura.

È responsabile inoltre: della gestione del personale relativamente all'organizzazione e programmazione dei turni, delle sostituzioni in caso di malattia e ferie, della gestione dell'andamento del gruppo di lavoro attraverso riunioni periodiche d'equipe.

Il Responsabile gestisce la registrazione contabile di tutti gli acquisti, la programmazione della fornitura dei materiali necessari alle attività della vita quotidiana (spesa alimentare, cancelleria, igiene degli ospiti e della casa, giochi, abbigliamento, libri, manutenzione della struttura etc...) anche con il supporto dell'Assistente Sociale. Mantiene il collegamento con la Direzione della Cooperativa per tutti gli aspetti economici, invia mensilmente la registrazione contabile e la modulistica relativa alla Casa Famiglia.

Il Responsabile si occupa della valutazione delle richieste d'inserimento, delle fasi di accoglienza, ammissione e ingresso nella struttura della donna/nucleo madre-bambino. Verifica l'andamento dei programmi attuati, in coerenza con quanto previsto dal presente Progetto Globale e dai Piani Personalizzati concordati con i Servizi invianti, e segue tutti i passaggi relativi alle dimissioni degli ospiti. In

considerazione della tipologia di ospiti accolti nella Casa Famiglia, garantisce la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.

### Educatore Professionale

È la figura professionale formata ai sensi della vigente normativa con compiti di relazione con le donne accolte, di accompagnamento e sostegno alla realizzazione dei progetti individuali che dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel piano personalizzato. In particolare, nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli ospiti, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale. La funzione di educatore professionale è ricoperta da educatori professionali formati nell'ambito delle classi di laurea per le professioni sociali e delle classi di laurea delle professioni sanitarie della riabilitazione e titoli equipollenti. Le funzioni educative possono essere svolte anche da donne non in possesso dei titoli indicati, con documentata esperienza almeno quinquennale in strutture socioassistenziali residenziali e semiresidenziali e in servizi domiciliari.

Collabora con lo Psicologo e l'Assistente Sociale alla stesura del **Piano Personalizzato delle donne accolte e del Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale** di ogni minore presente.

### Operatori con formazione nell'area materno infantile

È la Figura professionale che in presenza di minori di età inferiore ai tre anni, garantisce un ruolo educativo di sostegno, di osservazione e di controllo, aiutando la donna nel rapporto quotidiano con i propri figli.

### Assistente Sociale

L'Assistente Sociale è la figura professionale che si occupa degli aspetti sociali delle donne accolte, dei rapporti con i servizi invianti, attivandosi nella costruzione e nel mantenimento della rete territoriale con tutte le agenzie coinvolte nei progetti assistenziali e di inserimento sociale, lavorativo e formativo.

È l'attivatore di risorse aggiuntive utili ad ampliare le possibilità di risposta ai

molteplici bisogni delle ospiti.

#### **Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale è la figura professionale che si occupa degli aspetti sociali delle donne accolte, dei rapporti con i servizi inviati, attivandosi nella costruzione e nel mantenimento della rete territoriale con tutte le agenzie coinvolte nei progetti assistenziali e di inserimento sociale, lavorativo e formativo.

È l'attivatore di risorse aggiuntive utili ad ampliare le possibilità di risposta ai molteplici bisogni delle ospiti.

#### **Psicologo**

Lo Psicologo è la figura professionale che si occupa del sostegno psicologico alle donne e ai minori durante la permanenza nella Casa Famiglia, aiutandoli nel riconoscimento e nella gestione dei vissuti emotivi e nella gestione dell'evento problematico o traumatico, al fine di accompagnarli nelle varie fasi di riacquisizione di autonomia, inclusione, crescita e nella strutturazione di una più adeguata immagine di sé. Ha la funzione di supervisionare e sostenere il gruppo degli operatori attraverso approfondimenti e confronto su specifici aspetti critici per migliorare la qualità degli interventi e del servizio. Individua e raccoglie i bisogni formativi del gruppo di lavoro e li comunica alla Direzione della Cooperativa che si occupa della promozione delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale .

**A tutto il personale operante viene applicato il CCNL delle Cooperative Sociali.**

**All'interno della struttura opera unicamente personale femminile.**

#### *5.1 Funzioni dell'Équipe educativa*

L'impegno dell'équipe è rivolto in particolare a:

- esaminare le richieste di ammissione di nuove donne;
- delineare programma di intervento e individuare percorsi personalizzati per ogni ospite in accordo con il Servizio Sociale inviante per la corretta attuazione del Progetto personalizzato;
- progettare e verificare gli interventi attraverso le riunioni settimanali;
- programmare periodici incontri con i servizi coinvolti nella realizzazione del progetto personalizzato;
- individuare per ogni ospite gli obiettivi generali e obiettivi intermedi e valutarne il raggiungimento
- osservare e cogliere eventuali cambiamenti nei bisogni, negli stati d'animo e nelle richieste delle ospiti accolte;
- utilizzare strumenti standardizzati per la valutazione delle abilità personali e sociali delle donne nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità;
- partecipare alle sessioni formative e di supervisione.

## 6

*Erogazione del servizio*

La Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** è una struttura di tipo familiare, che eroga servizi finalizzati a interventi socio-assistenziali ed educativi rivolti a donne, anche con figli, in situazioni di difficoltà o emergenza, in situazione di disagio sociale, che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o di preparazione al reinserimento sociale, talvolta in prosecuzione degli interventi avviati nelle strutture di pronta accoglienza per il conseguimento degli obiettivi socio-riabilitativi previsti dai piani personalizzati. **Il servizio di assistenza tutelare diurna viene erogato per 7 giorni alla settimana, per tutto l'anno, senza alcuna interruzione di servizio. L'assistenza notturna è prevista nei casi di necessità e nelle situazioni di particolare criticità.**

L'organizzazione operativa e gestionale della Casa Famiglia è finalizzata al supporto dei percorsi socio-assistenziali e di inserimento sociale delle donne accolte, al supporto dei percorsi educativi e assistenziali degli eventuali figli con loro accolti e alla realizzazione dei progetti elaborati in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, coerentemente con quanto stabilito nei singoli **Piani Personalizzati**.

*6.1 Modalità di ammissione*

La richiesta di inserimento è effettuata dal Servizio Sociale di residenza della donna e dell'eventuale figlio e/o dai Servizi ASL e prevede la presentazione della documentazione amministrativa, sociale e sanitaria della donna o del nucleo madre/bambino.

Le informazioni sono necessarie per effettuare una valutazione il più possibile articolata circa l'idoneità e la compatibilità dell'inserimento della donna.

Le richieste di ammissione vengono analizzate dall'équipe della struttura in collaborazione con il Servizio Sociale Inviante, il coordinatore dei Servizi Sociali del Comune di Nepi, il coordinatore sociale del Distretto ASL ed eventualmente il Medico del TSMREE o suo delegato.

La valutazione viene effettuata sulla base dei seguenti criteri:

- disponibilità di posto;
- appartenenza alla tipologia di donne a cui si è in grado di dare sostegno;
- possibilità di perseguire gli obiettivi proposti dal Servizio Sociale inviante.

Nella presa in carico viene concordato un **periodo di osservazione di 15 giorni**, per approfondire la conoscenza della situazione della donna e delle sue risorse personali, sociali ed ambientali al fine di avviare il percorso di reinserimento sociale e lavorativo, anche attraverso la partecipazione alla vita nella casa. Concluso tale periodo si procederà o meno all'ammissione definitiva nella struttura. Tutti gli atti relativi alla presa in carico, e il conseguente piano personalizzato, elaborato dall'équipe della struttura sono raccolti nella cartella personale dell'ospite.

*6.1.1 Gestione della Lista d'Attesa*

Nei casi in cui, nonostante venga valutata l'idoneità della donna all'inserimento in Casa Famiglia, non ci fosse disponibilità di posti, si procede all'inserimento nella lista d'attesa previa comunicazione al servizio inviante. La lista d'attesa segue tendenzialmente l'arrivo delle richieste d'ingresso, fatte salve specifiche situazioni valutate congiuntamente con i Servizi.

*6.2 Conoscenza della struttura, accoglienza e Inserimento*

La donna, accompagnata dall'Assistente Sociale inviante, viene inserita nella struttura con modalità e tempi diversificati rispetto alle singole esigenze e situazioni. Viene comunque privilegiato l'inserimento graduale per facilitare la conoscenza della casa, dei ritmi, delle abitudini, delle regole, oltre che degli operatori e degli altri ospiti. L'équipe, consapevole della delicatezza di questo primo momento, si impegna ad accogliere la donna, in un clima sereno di accettazione ed empatia. I nuovi ospiti conoscono tutti gli altri membri dell'équipe.

Questa fase è caratterizzata da momenti di osservazione finalizzati a un'analisi dei bisogni e delle risorse cognitive, relazionali, emotive della donna, della situazione



familiare e sociale, per definire gli interventi necessari ad elaborare un adeguato **Piano Personalizzato**.

### 6.3 La fase della permanenza in Casa Famiglia

Dopo il primo periodo di conoscenza reciproca, l'équipe educativa lavora sull'individuazione delle risorse e delle capacità personali dell'ospite sulla base dei colloqui individuali e dei continui confronti con gli educatori di riferimento. La visione complessiva dell'individuo nella sua interezza, costellata sovente di vissuti multiproblematici di varia natura, porta l'équipe educativa a progettare interventi mirati ed individualizzati per ogni ospite.

Le azioni di accoglienza e orientamento prevedono nello specifico percorsi di preformazione e supporto all'inserimento lavorativo definiti nei tempi e nei contenuti, flessibili e personalizzati come necessario per aiutare donne che si trovano in stato di disagio sociale con particolare cura all'approccio ed allo svolgimento completo del progetto d'inserimento o reinserimento sociale.

L'équipe si avvale, nel perseguimento di questi obiettivi, anche di personale con una specifica formazione pedagogica e psicologica che possa coadiuvare il lavoro degli operatori, sostenendoli e supervisionando gli interventi attuati.

### 6.4 Conservazione del posto

In caso di assenza per temporanei rientri familiari o ricoveri, il posto rimane riservato e verrà concordato un corrispettivo adeguato con l'Ente inviante.

### 6.5 Vita quotidiana: una giornata tipo

La quotidianità all'interno della struttura è scandita da una serie di momenti che caratterizzano la giornata tipo, fatta di gesti, abitudini e di semplici, ma basilari regole che caratterizzano il vivere comunitario. Attraverso l'organizzazione della vita quotidiana di tipo familiare e attraverso specifici interventi atti a favorire la costruzione di relazioni significative e il recupero di condizioni psicofisiche adeguate, l'équipe educativa opera per sostenere le ospiti nei loro bisogni e nel superamento

delle situazioni di difficoltà e disagio.

**Ore 6.30/7.00:** (in base agli impegni di ciascuno: scuola, lavoro. La domenica e i festivi sveglia alle 9.00). Igiene personale, sistemazione e camera. (rifare il letto, riordino di indumenti, giochi, libri...). Pulizia spazi comuni.

**Ore 7.00: Colazione.**

**Ore 7.30:** Asilo/scuola/lavoro.

**Attività della mattina:** le donne cercano lavoro insieme all'aiuto dell'équipe, sbrigano pratiche legali, corsi di formazione/lavoro e colloquio individuale con la psicologa una volta a settimana. Per i minori più piccoli in casa attività differenziate a seconda della fascia d'età (psicomotricità, giochi educativi, interattivi, creativi).

**Ore 13.30: Pranzo** tutte insieme e collaborazione al riassetto e pulizia.

**Attività del pomeriggio:** Studio e Svolgimento dei compiti / Tempo libero dedicato al gioco, alla lettura, agli hobby / attività sportive o artistiche esterne a seconda della programmazione.

**Ore 17.00: Merenda.**

**Ore 19.00: per i minori** doccia, sistemazione camera, preparazione dei libri scolastici e degli indumenti per il giorno successivo. Le donne rientrano dai loro impegni lavorativi/formativi massimo alle 19.30 e cominciano a organizzare la preparazione della cena.

**Ore 20.00: Cena.**

**Ore 21.00:** Relax, visione TV, film, lettura libri e igiene personale.

**Ore 22.00: Riposo.**

**Mattino:** dopo il risveglio, ci si occupa dell'igiene personale e della colazione con il supporto dell'educatore, se necessario. I bambini vengono poi accompagnati dalla madre o dall'educatore se necessario agli asili/scuole. Nei casi in cui il bambino non pranzi alla mensa scolastica sarà la madre con l'aiuto dell'educatore a preparare e a somministrare il pranzo presso la Casa Famiglia. Terminata la scuola, la madre e/o l'educatore si occupa di prendere i bambini. Le donne nella mattinata svolgono le attività con gli operatori presenti : ricerca lavoro/corsi di formazione, esplorazione

del territorio, operazioni legali e colloqui individuali con la psicologa una volta a settimana.

**Pomeriggio:** tutte le ospiti svolgono attività diverse all'interno della casa in base al loro Piano personalizzato e alla presenza o meno di figli minori. Qualora ci fossero bambini, la madre compatibilmente con gli impegni lavorativi/formativi, aiuterà il proprio figlio/a nello svolgimento dei compiti. La merenda verrà fatta nella sala da pranzo. I bambini che svolgono attività esterne vengono accompagnati nei tempi programmati dalla propria madre o dall'operatore in turno qualora fosse necessario. Alcune attività ludiche si svolgono all'esterno (passeggiate nei parchi vicino alla Struttura, nel paese, partecipazione a eventi). In alternativa vengono svolte attività all'interno della Struttura (come ad esempio laboratori manuali creativi, espressivi, di pittura, di cucina, cineforum ...). Tutte le attività seguiranno gli obiettivi dei Piani personalizzati di ogni ospite e saranno finalizzate alla costruzione di una personalità in armonia e al miglioramento della relazione con se stesse e con i loro figli minori.

**Sera:** il rientro serale è previsto per le 19.30, tenendo conto degli impegni formativi o lavorativi delle donne; i casi particolari vengono valutati e concordati di volta in volta, con l'operatore e se necessario con i Servizi. Si richiede, nel rispetto di operatori e ospiti della casa, l'impegno da parte della donna di avvisare per qualsiasi imprevisto sopraggiunto che comporti un ritardo rispetto agli orari di rientro concordati.

Le donne ospiti a rotazione, con il sostegno dell'operatore in turno, si occupano di preparare la cena per gli ospiti, seguendo il menù predisposto dalla ASL. La cena è vissuta come momento conviviale per condividere l'andamento della giornata e tutti gli avvenimenti significativi. Al termine della cena e della sistemazione degli spazi comuni è possibile trascorrere del tempo in salotto, guardando la televisione o svolgendo qualche gioco assieme.

**Weekend:** Durante il weekend la normale routine settimanale viene variata non essendoci impegni scolastici/lavorativi. Compatibilmente con gli impegni di ogni ospite, vengono promosse attività ludiche o creative di gruppo all'interno o all'esterno della casa. Quando possibile sono organizzate gite nei territori limitrofi.

### *6.6 Modalità di partecipazione della donna all'organizzazione della vita in Casa Famiglia*

È prevista la partecipazione delle ospiti all'organizzazione della vita in Casa Famiglia attraverso la collaborazione nelle faccende domestiche e nelle attività proprie della vita quotidiana, con l'obiettivo di responsabilizzarle, di consolidare in loro abilità pratiche di cura della persona, dei propri figli e degli ambienti personali e comuni, sviluppare le capacità di autogestione, riattivare le relazioni personali, il recupero delle potenzialità individuali attraverso attività e programmi concordati e condivisi orientati verso una sempre maggiore autonomia.

La programmazione delle attività e l'organizzazione dei compiti sono stabiliti coerentemente e compatibilmente con le capacità e gli impegni formativi o lavorativi e gli impegni scolastici, sportivi dei propri figli. Sono previsti momenti di confronto tra l'equipe, le donne e i loro figli, per discutere sull'andamento della vita nella casa e per la risoluzione di piccoli conflitti o difficoltà in generale (l'incontro si tiene 1 volta al mese).

### *6.7 La fase delle dimissioni dalla Struttura*

La donna è dimessa entro 18 mesi a partire dalla data di accettazione, quando le finalità indicate nella sua presa in carico, che ne hanno determinato l'ingresso nella struttura, sono state raggiunte, e sono stati messi in atto tutti gli interventi finalizzati al conseguimento degli obiettivi contenuti nel suo piano personalizzato. Eventuali proroghe sono preventivamente valutate e autorizzate nell'ambito dell'Unità valutativa multidisciplinare per i casi in cui la gravità e l'eccezionalità della situazione, debitamente documentata dall'equipe della struttura, ne motiva la necessità. Oltre che a seguito della conclusione del progetto di reinserimento, o della decadenza

dello stato di emergenza, l'ospite è dimessa solo nel caso di non ottemperanza del regolamento interno o di assenza arbitraria dalla struttura residenziale.

Le dimissioni dell'ospite dalla Casa Famiglia sono valutate e concordate dall'équipe educativa con i Servizi sociali di riferimento.

Le dimissioni e i trasferimenti al di fuori delle strutture sono sempre comunicati per tempo all'ospite stessa. In questa delicata fase l'équipe sostiene e accompagna i momenti conclusivi di permanenza favorendo e facilitando il passaggio evolutivo insito nell'uscita.

### 6.7 Regole della vita in Casa Famiglia

*E' garantito pari trattamento per tutte le ospiti all'interno della struttura, quanto ad accuratezza, professionalità e umanità, senza distinzione di fede, convinzioni politiche, etnia, sesso e disponibilità economiche.*

I rapporti tra gli ospiti e il personale della Casa Famiglia devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione.

Gli ospiti hanno diritto:

- ad una adeguata e personalizzata assistenza, alla sicurezza e al rispetto della sua privacy;
- all'uguaglianza, senza distinzione di religione, sesso, razza e cultura e disponibilità economiche;
- a essere rispettati nelle loro individualità, identità e dignità;
- a ricevere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del proprio piano personalizzato, dei programmi e dell'andamento del proprio progetto;
- a partecipare attivamente alla vita comunitaria e al progetto concordato;
- a una adeguata conoscenza dei loro diritti, delle attività, del personale educativo assistenziale, delle prestazioni offerte e degli standards di qualità previsti;
- a esprimere opinioni, suggerimenti e reclami.

Gli ospiti di impegnano a:

- osservare le regole d'igiene e pulizia della propria persona e dell'ambiente;
- collaborare alla cura e al mantenimento di un ambiente ordinato e pulito, sia personale che comune;
- garantire il corretto utilizzo degli arredi, degli oggetti e della biancheria e dei giochi;
- rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- segnalare al Responsabile qualsiasi rottura o malfunzionamento nella propria stanza o nella struttura;
- moderare il volume degli apparecchi audiovisivi e usare apposite cuffie se indicato dagli operatori della struttura;
- rispettare l'orario di silenzio

L'ospite è tenuto a rivolgersi con gentilezza ed educazione sia verso il personale che verso gli altri ospiti accolti.

- Non sono ammessi agiti di natura sessuale o violenta, tali infrazioni possono comportare l'immediato allontanamento dalla struttura.
- Non sono ammesse condotte dannose come uso di sostanze stupefacenti, alcool e furti e qualsiasi altra azione non compatibile con il sereno svolgersi della vita comunitaria.
- L'ospite è tenuto ad utilizzare con rispetto gli spazi comuni per le attività lasciando anche agli altri il medesimo diritto.
- Per ragioni di sicurezza è vietato accendere fuochi o bruciare qualsivoglia materiale all'interno o all'esterno della struttura. Non è consentito tenere nella propria stanza oggetti potenzialmente pericolosi (coltelli, forbici, etc...). Gli educatori e il personale possono ispezionare la camera e gli effetti personali dell'ospite a propria discrezione, sempre nel rispetto della persona. L'équipe educativa, qualora lo ritenga opportuno, può richiedere l'intervento dei servizi inviati per eventuali consulenze e l'ausilio delle forze dell'ordine.
- Il rientro serale è previsto per le 19.30, tenendo conto degli impegni formativi o lavorativi delle donne; i casi particolari vengono valutati e concordati di volta in



volta, con l'operatore e se necessario con i Servizi.

È richiesto, nel rispetto di operatori e ospiti della casa, l'impegno da parte della donna di avvisare per qualsiasi imprevisto sopraggiunto che comporti un ritardo rispetto agli orari di rientro concordati.

**Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale.  
All'interno della struttura è VIETATO FUMARE**



## 7

## Prestazione e attività della Casa Famiglia

### 7.1 Servizi erogati

La Casa Famiglia **Lo Scoiattolo** eroga servizi finalizzati a interventi socio-assistenziali di inclusione sociale per il reinserimento sociale, per donne in situazioni di disagio sociale, sulla base di un piano personalizzato.

All'interno di un ambiente protettivo e stimolante, in un contesto di vita familiare, le attività e gli interventi sono organizzati in modo tale da soddisfare i bisogni primari ed assistenziali delle ospiti, al fine di promuovere l'autonomia e l'autogestione.

In particolare sono garantiti i seguenti servizi e prestazioni:

- Protezione, tutela ed assistenza alle donne e ai minori accolti.
- Alloggio stabile e continuativo per il tempo previsto dal Progetto Personalizzato.
- Vitto completo (colazione, pranzo, merenda, cena). Sono previsti menù personalizzati in casi di particolari esigenze legate a problematiche sanitarie e motivazioni culturali. La preparazione il servizio a tavola e il consumo dei pasti prevede l'impegno congiunto degli ospiti e gli operatori, sulla base di menù stilati in conformità con le indicazioni delle tabelle dietetiche approvate dalla ASL nel rispetto di un'alimentazione sana ed equilibrata. Il menù è affisso nella sala da pranzo.
- Percorsi di recupero di condizioni psicofisiche adeguate e interventi di sostegno e di sviluppo di abilità individuali che favoriscano l'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, anche finalizzate all'acquisizione di una capacità di autogestione per quanto riguarda l'organizzazione della casa, nonché attività formative e ricreative che promuovano la vita di relazione dell'ospite e la sua inclusione sociale.
- Sostegno legale, consulenza ed assistenza.
- Percorsi di alfabetizzazione, di recupero scolastico, di formazione e di qualificazione professionale per favorire l'inserimento lavorativo.
- Orientamento e guida alla fruizione dei servizi.

- Interventi di mediazione culturale concordati e programmati in relazione alle specifiche esigenze delle ospiti.
- Assistenza ai minori accolti insieme alle proprie mamme.
- Comprensione interetnica e integrazione culturale delle donne accolte attraverso la mediazione culturale.
- Orientamento e sostegno alla motivazione della scelta di uscita dal circuito della prostituzione.
- Accompagnamento dell'ospite nella fruizione di prestazioni sociali e sanitarie necessarie, concordate e programmate con i servizi territoriali, nonché la pronta reperibilità in relazione alle urgenze sanitarie.

Quando necessario, la struttura inoltre provvede ad aiutare la donna all'autosomministrazione dei medicinali prescritti dal medico curante e al loro approvvigionamento in caso di impossibilità dell'ospite e sostenerla nella gestione delle attività medico-sanitarie relative ai loro figli minori accolti in struttura. In caso di ricoveri ospedalieri verranno mantenuti costanti rapporti con la donna garantendo sostegno durante il periodo di degenza e curando l'assistenza dei figli della donna stessa, rimasti in struttura.

Ogni prestazione è erogata nel rispetto dei normali ritmi di vita delle ospiti e coinvolgendo le risorse pubbliche e private al fine del raggiungimento dell'obiettivo ultimo, ovvero la reale acquisizione di autonomia da parte della persona accolta.

Tutte le prestazioni e gli interventi assistenziali, socio-sanitari e sanitari attuati sono registrati nella cartella personale dell'ospite.

Il funzionamento della struttura è garantito per l'intero arco dell'anno.

**Gli orari dei pasti sono i seguenti:**

Alle 7.00 Colazione

Alle 13.30 Pranzo

Alle 17.00 Merenda

Alle 20.00 Cena

I pasti sono consumati nella zona pranzo-soggiorno.

L'organizzazione della casa-famiglia prevede l'attiva partecipazione delle ospiti nella gestione della casa (pulizia quotidiana di ambienti comuni e servizi igienici, lavaggio biancheria da camera e da bagno). Viene inoltre garantita:

- Fornitura di abbigliamento adeguato e dignitoso scelto insieme alla donna;
- Fornitura di biancheria da camera e da bagno;
- Accompagnamento tramite mezzo di trasporto idoneo, al fine di consentire la partecipazione degli ospiti alla vita sociale e l'accesso ai servizi territoriali.
- Assistenza sanitaria attraverso il pediatra/medico di base presente sul territorio di competenza della ASL del Comune di Nepi (VT).

L'assistenza sanitaria polispecialistica viene erogata nei presidi e nei servizi territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale; in caso di necessità l'equipe della Casa Famiglia si occupa dell'accompagnamento alle visite specialistiche e alle indagini diagnostiche prescritte.

In caso di emergenza, l'assistenza sanitaria è garantita dal pronto soccorso sanitario locale. Nei giorni prefestivi e festivi e durante le ore notturne l'assistenza medica viene garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Medico di Guardia).

- Attività di mediazione culturale in caso di presenza di donne e minori stranieri, assicurata dalla collaborazione con personale esperto della cooperativa.

## 7.2 Attività della Casa Famiglia

Le attività proposte nel quotidiano sono tali da soddisfare i bisogni assistenziali e di riabilitazione sociale delle donne accolte, promuovendo una sempre migliore qualità della vita e una sempre maggiore inclusione sociale. In particolare la struttura garantisce, nell'ambito delle prestazioni previste dal progetto globale della struttura, gli interventi volti al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal piano personalizzato di ogni singola ospite. Tutte le attività e gli interventi, hanno la finalità di aiutare le donne in difficoltà a superare le emergenze e a vivere la vita nel pieno delle proprie potenzialità, con un programma di attività basato sul rafforzamento e sullo sviluppo delle capacità di autogestione, attraverso azioni di aiuto, sostegno, e di stimolo

finalizzate alla responsabilizzazione, alla riattivazione delle relazioni personali, al recupero delle potenzialità individuali attraverso la formazione ed alla guida verso l'autonomia. Ogni madre è seguita ed osservata, sostenuta e guidata se necessario, nel suo rapporto con il figlio.

E' assicurata ogni forma di integrazione socio-sanitaria.

L'organizzazione delle attività nella struttura è tale da creare le condizioni necessarie per garantire alle donne:

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche;
- il rispetto delle scelte personali nell'abbigliamento e nella cura della propria persona;
- un ambiente di vita il più possibile confortevole e stimolante, quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché a stile di accoglienza;
- recupero e promozione dei legami affettivi vecchi e nuovi delle donne e dei bambini accolti, in particolare con la figura paterna.

Le attività vengono proposte in spazi attrezzati appositamente per lo svolgimento in sicurezza delle stesse, in particolare per i minori, con tappeti, cuscini, giocattoli, strumenti e libri interattivi. Gli ambienti offrono la possibilità di aree differenziate anche dedicate al gioco educativo/didattico. Tutte le attività programmate garantiscono:

- accudimento e cura dell'igiene personale e degli ambienti;
- tutela della salute, accompagnamento (se necessario) a visite mediche;
- sostegno nei percorsi di preformazione e/o inserimento lavorativo;
- accompagnamento per il disbrigo di pratiche burocratiche e amministrative;
- sostegno all'inserimento scolastico e alla socializzazione e all'integrazione;
- gioco, attività ludiche e didattiche;
- partecipazione a iniziative culturali, artistiche adatte.

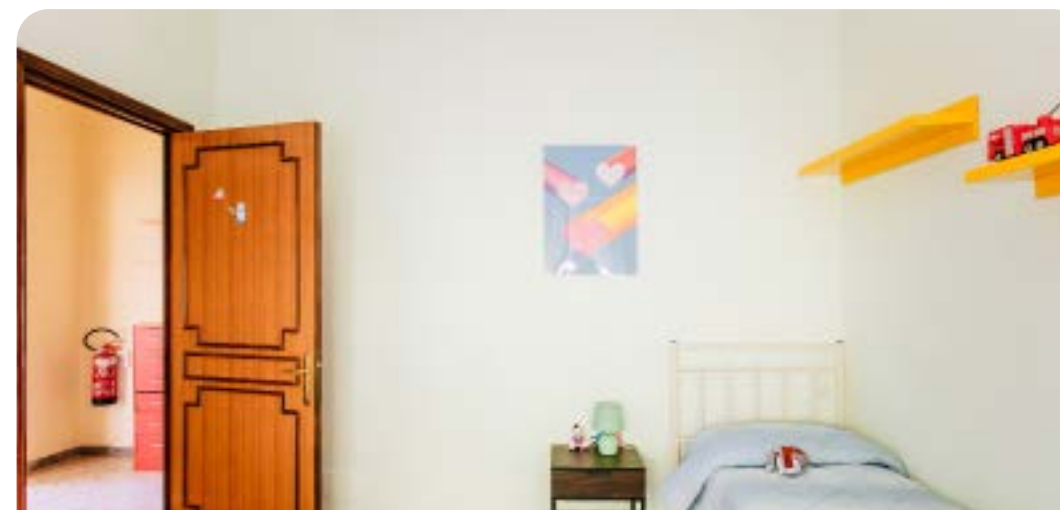
La flessibilità, le competenze e gli strumenti a disposizione del personale consentono di garantire in ogni caso un ambiente adeguato e stimolante sia per le donne che per i bambini.

I minori ospiti della Casa Famiglia vengono inseriti in attività sportive (quali la danza, il judo, il calcio, il nuoto...), rispettando le loro naturali inclinazioni e preferenze.

La presenza di fasce d'età differenti comporta inevitabilmente adattamenti nell'offerta educativa, didattica ed esperienziale.

La struttura, disponendo di molto terreno, propone tra le attività educative manuali anche quella del **giardinaggio**. La cura del giardino è un'attività altamente significativa stimola la presa di coscienza del cambiamento, consente di interiorizzare attraverso l'esperienza della ciclicità della natura, concetti come la temporalità, la gradualità, il prendersi cura e la continuità.

Attingendo alle velleità artistiche e alle abilità personali degli educatori, nel corso della settimana, vengono organizzate attività laboratoriali scelte con donne e minori sulla base dei loro interessi: dalla cura di un piccolo orto al canto; dalla pittura alla attività motoria etc.



## 8

## Coordinamento con la rete dei servizi territoriali

### 8.1 Il Territorio

La Casa Famiglia Lo Scoiattolo è situata nelle vicinanze del centro abitato del Comune di Nepi (VT), dista circa 50 Km da Roma e circa 35 Km dal capoluogo di Viterbo. Nepi è un comune in provincia di Viterbo di circa 9 500 abitanti. Il Comune di Nepi è raggiungibile tramite varie corse bus Cotral da Roma e dai Comuni limitrofi:

- Roma Saxa Rubra – ( Formello – Campagnano di Roma ) – Monterosi – Nepi – Castel S. Elia – Civita Castellana
- Civita Castellana – Castel S. Elia – Nepi – Monterosi
- Ronciglione – Castel S. Elia – Nepi – Monterosi
- Da Viterbo

Nepi dispone anche di un servizio bus urbano comunale che collega il centro con Monterosi e Castel Sant'Elia.

La Città sorge su un promontorio tufaceo ai piedi dei monti Cimini e Sabatini, circondato da due canali profondi scavati nel tempo dal Rio Puzzolo e dal Rio Falisco, affluenti del fiume Treia.

Il paesaggio di questo Comune è caratterizzato da una natura lussureggiante e suggestiva per la sua varietà e articolazione. Numerose cascate formate dai torrenti che scorrono nel fondovalle. La campagna circostante mantiene il suo habitat naturale e custodisce diverse sorgenti naturali d'acqua. Il Centro storico, racchiuso dalle splendide fortificazioni farnesiane, con porte monumentali, presenta luoghi di rilevanza storica e architettonica (La Rocca dei Borgia; Palazzo Comunale; l'Acquedotto Civico; La Necropoli ai Tre Ponti; Il Duomo di Nepi; Chiesa di San Biagio; Chiesa di S.Vito a Nepi).

L'offerta del territorio è variegata e molto capillare. Sono presenti asili nido, scuole per l'infanzia; scuola primaria; scuola secondaria di I grado e II grado, un liceo scientifico e linguistico.

È possibile trovare aree verdi dotate di parchi giochi per bambini, un ampio

campo da calcio e un palazzetto dello sport. Inoltre è presente il Poliambulatorio ASL Viterbo Distretto 5 - Presidio di Nepi in Via dei Tre Portoni. Numerosi sono i Servizi Culturali, Biblioteca Comunale, Teatro San pellegrino in Via Garibaldi, Cinema L'Arena. Presso il Forte dei Borgia varie attività ed eventi culturali. Nel centro storico è presente la Parrocchia con l'oratorio, il coro, le attività parrocchiali e di volontariato.

### 8.2 La Rete Formale (Servizi Sociali, scolastici e sanitari)

La collaborazione con i Servizi Sociali ha lo scopo di far emergere e comprendere le varie problematiche che le ospiti vivono, per cercare di essere d'aiuto e di supporto al loro superamento.

- Invio dell'andamento dei Piani Personalizzati al S.S. inviante (ogni tre mesi)
- invio Schede Minori Procura della Repubblica presso il TM (ogni 6 mesi)
- invio relazione al Tribunale per i minorenni, se richiesto

Il rapporto con i servizi competenti sarà programmato secondo le necessità dei singoli casi e le situazioni emergenti, **nella consapevolezza che il lavoro congiunto con gli altri Enti coinvolti nella presa in carico della donna è di fondamentale importanza per assicurare un pensiero unico nell'attuazione del progetto di vita della stessa.** A tal fine l'equipe della Casa Famiglia s'impegna a verificare il progetto personalizzato sia con servizi sociali competenti sia con il Tribunale per i Minorenni (se necessario), e con tutti gli altri servizi attivati.

Gli operatori hanno un ruolo fondamentale di supporto e di mediazione in tutti i contesti di socialità frequentati dalla donna e dagli eventuali figli minori presenti.

### 8.3 La Rete Informale (Agenzie territoriali)

L'equipe educativa si occupa di trovare sul territorio risorse e iniziative adeguate a garantire progetti di inclusione sociale e/o inserimento in ambito formativo o lavorativo per la riacquisizione di autonomia e una concreta restituzione sociale. Coerentemente a quanto previsto nei piani personalizzati di ogni donna ospite, l'equipe si adopera nella ricerca e costruzione di una rete territoriale, attivando convenzioni e collaborazioni con Associazioni, Agenzie e Imprese del Terzo Settore,



curando i contatti con i Centri per l'impiego della zona, per facilitare l'avvio di percorsi lavorativi.

#### *8.4 I rapporti col volontariato*

All'interno della Casa famiglia possono operare, previa convenzione con la Cooperativa che gestisce la Casa Famiglia stessa, Associazioni di Volontariato, iscritte nell'apposito albo regionale, come risorsa aggiuntiva al personale impiegato, per organizzare e partecipare a momenti di socializzazione e integrazione con il territorio e la circostante comunità. La loro presenza all'interno della struttura ha lo scopo inoltre di contribuire all'introduzione di nuovi stimoli per una crescita armoniosa e per facilitare percorsi di socializzazione e di inclusione sociale.

Interventi di questo tipo, svolti ai sensi della normativa vigente, sono fondati su prestazioni spontanee e gratuite. I volontari devono attenersi alle indicazioni del personale dipendente e non possono comunque sostituirsi a tale personale per nessuna ragione, ma solo coadiuvarlo nelle varie attività. La presenza di volontari è preceduta e accompagnata da attività formative ed informative specifiche per un proficuo inserimento nella struttura. Anche per i volontari vale l'obbligo della identificazione in struttura attraverso l'esposizione di un tesserino identificativo, rilasciato o dalla Direzione della struttura o dalla stessa organizzazione di volontariato, devono attenersi al codice Etico e di comportamento della Cooperativa e a tutte le normative relative alla tutela e rispetto della privacy. La struttura può avvalersi inoltre dei volontari del Servizio Civile Nazionale, nel rispetto delle norme di legge che disciplinano la materia.



## 9

*La retta di accoglienza*

La retta giornaliera di accoglienza è stabilita all'atto della stipula della Convenzione con Servizio Sociale o all'Ente locale inviante, tenendo in considerazione le indicazioni della Regione Lazio in merito alla definizione delle tariffe/rette per i servizi residenziali per l'accoglienza delle donne in difficoltà. La retta comprende tutte le prestazioni sopra descritte incluse le spese quotidiane, ordinarie, relative alla vita nella Casa Famiglia, vestiario, biancheria, utensili, giochi e materiali didattici educativi, eventuali farmaci necessari alle malattie ordinarie. La retta non comprende spese straordinarie in relazione a situazioni di eccezionalità.

La Cooperativa ha stipulato una polizza assicurativa di Responsabilità Civile verso Terzi a copertura dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.



## 10

*Sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati*

Il sistema di monitoraggio e valutazione è costruito per rilevare informazioni utili a descrivere l'andamento del servizio nel suo complesso e a migliorarne l'efficacia e l'efficienza.

*10.1 Linee guida e strumenti*

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità del servizio erogato. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità forniscono dei punti di riferimento sia per i Servizi Sociali Inviante che per gli operatori e sono utili a orientare e valutare l'azione della Struttura. Vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza della donna, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura e prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- **l'accoglienza;**
- **la coerenza degli interventi con il Piano Personalizzato;**
- **le modalità di coordinamento con la rete dei servizi sociali scolastici/lavorativi e sanitari;**
- **la personalizzazione degli interventi;**
- **la tutela e la partecipazione;**
- **gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate;**
- **la professionalità espressa dal personale impiegato.**

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione anche culturale. Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Struttura, che ne assicura la verifica periodica.



La metodologia di controllo della Qualità analizza il processo del servizio erogato, attraverso l'adozione di precisi indicatori e standard di riferimento.

Nella verifica è fondamentale il coinvolgimento dei Servizi in quanto fruitori attivi e partecipi del servizio, degli operatori, i quali contribuiscono, congiuntamente, all'identificazione delle cause di variazione e alla pianificazione dei cambiamenti nel contesto della pratica lavorativa.

Pertanto i dati, congruentemente e trasversalmente alle attività, sono rilevati mediante strumenti adeguati a declinare:

- la condizione delle donne ed eventuali minori ospitati;
- la condizione degli operatori;
- la condizione del servizio nel suo complesso.

In particolare, la Struttura adotta strumenti specifici di valutazione (questionari, formazione di gruppi di discussione), al fine di misurare il livello di soddisfazione da parte delle donne ospiti e dei servizi.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità.



### 10.3 Suggerimenti e reclami

La Direzione accoglie con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, volti a migliorare la qualità del servizio reso.

Coloro i quali intendano proporre suggerimenti o segnalare disservizi, esprimere una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, potranno darne comunicazione attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della struttura.
- Comunicazione telefonica al numero **0761364808**.
- Compilazione apposito modulo disponibile presso la struttura, da inviare alla Cooperativa via mail o da consegnare direttamente alla Responsabile.

In caso di reclamo, questo sarà analizzato dal Responsabile della Struttura e riceverà apposito trattamento entro 30 gg.

### 10.4 Forme di risarcimento

In caso di disservizio, la Cooperativa interviene per identificare l'entità dello stesso:

- in caso di assenza improvvisa dell'operatore, la Cooperativa si impegna alla sostituzione immediata, qualora non fosse possibile, l'operatore del turno precedente è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio;
- per quanto concerne le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare nell'esecuzione del servizio, per cause a questo inerenti, la Cooperativa è in possesso di una copertura assicurativa che copre il rischio di responsabilità civile per danni arrecati a persone e/o cose.

### 10.5 Standard di Qualità

N	Caratteristica chiave	Indicatore	Valore target
1	Accoglienza Standard	Orario di ricevimento richieste	Fino alle 20.00
		Tempi di risposta alla richiesta d'inserimento	Massimo 7 giorni dal ricevimento della richiesta d'inserimento
		Numero massimo di ospiti accolti	8 ospiti (i minori 0-3 anni non vengono conteggiati)
		Numero minimo di giorni propedeutici all'inserimento della donna	Periodo d'osservazione di 15 giorni
		Tempi di redazione del Piano Personalizzato	Entro 15 giorni dall'ingresso dell'ospite presso la struttura
3	Erogazione del servizio	Assistenza tutelare diurna	7 giorni alla settimana, per tutto l'anno, senza alcuna interruzione di servizio
		Verifica del Piano Personalizzato	Almeno ogni 6 mesi
		Avvio di Progetti di inclusione sociale e/o inserimento in ambito formativo o lavorativo	Per il 100% delle donne per le quali è previsto
		Sostegno nei percorsi formativi intrapresi dalle donne	Per il 100% delle donne
		Sostegno psicologico alle donne	1 colloquio settimanale per il 100% delle donne
		Sostegno scolastico ai figli delle donne accolte	Garantito al 100% dei minori in età scolare
		Assemblea con le ospiti	Almeno 1 al mese
		Numero di giornate garantite di presenza dell'assistente sociale	Almeno 2 a settimana

		Numero minimo di educatori presenti presso la struttura	1 educatore in turno
		Numero di giornate garantite di presenza del Responsabile di Struttura	Almeno 4 a settimana
		% di obiettivi raggiunti rispetto a quelli pianificati, relativamente al singolo ospite.	Uguale o maggiore del 75%
4	Contatti con i servizi	Numero minimo di incontri con i Servizi	Almeno una volta al mese
5	Gestione dei reclami	fascia oraria di disponibilità per la ricezione dei reclami	24 ore su 24
		tempi di risposta all'autore del reclamo	max 48 ore dalla ricezione del reclamo
		tempi di gestione del disservizio	max 30 giorni
		% di soddisfatti dei servizi	Uguale o maggiore del 75%
		% reclami trattati e risolti positivamente	Maggiore/Uguale al 90%
6	Personale	Qualifica del personale	100% del personale avente il titolo idoneo alla funzione ricoperta
		Numero di ore di formazione previste per il personale operativo	12 ore formazione interna di aggiornamento l'anno su tematica specifica.



### 10.6 Codice Etico e Deontologico

La Cooperativa Aelle il Punto, gestore della struttura, ha adottato un **Codice Etico e di Comportamento**, ai sensi del decreto legislativo dell'8 giugno 2001, n. 231, per il quale richiede **la completa adesione a tutti gli articoli in esso contenuti, da parte di chiunque a vario titolo operi nei servizi della Cooperativa, attraverso la firma per accettazione.**

Il Codice Etico intende promuovere e diffondere la visione e la missione della Cooperativa evidenziando un sistema di valori etici e di regole comportamentali miranti a favorire, da parte di Soci, collaboratori e terzi coinvolti nell'ambito delle attività, l'impegno a una condotta moralmente corretta e il rispetto della normativa in vigore.

La Cooperativa conduce la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e internazionali, respingendo la corruzione e ogni pratica illegale.

Gli operatori impiegati in tutte le strutture gestite dalla cooperativa, sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e irreprensibile nel rispetto dei normali canoni di **integrità morale, onestà, trasparenza, correttezza e buona educazione.** Sono tenuti a osservare il **segreto d'ufficio e professionale**; qualora ciò non venisse pienamente rispettato, la Cooperativa si impegna a richiamare, sanzionare ed eventualmente sostituire gli operatori che non osservassero tale condotta



## *Lo Scoiattolo*

*Casa Famiglia per Donne in difficoltà*

[www.loscoiattolocasafamiglia.it](http://www.loscoiattolocasafamiglia.it)

Tel. 0761364808