

Associazione di Volontariato



NAZARETH

Iscritta nel registro regionale volontariato Puglia con decreto 106/95
Iscritta nel Registro ETS – ODV Regione Puglia dal 28/02/2020
Iscritta nel RUNTS (n° repertorio 39217) in data 25/05/2022 con Determina Regione Puglia n° 553
Iscritta alla 2° sezione registro nazionale art. 52 DPR 394/99 al n° C/141/2005/LE
Iscritta alla 1° sezione registro nazionale art. 42 DL 286/98, al n° A7419/2006/LE
Iscritta Albo Regionale art. 9 L.R. Puglia 20/2003 con decreto 223/2012
Iscritta Registro Nazionale art. 5 DLGS 215/2003

C.F. 93025610754

Via Petraglione 23 - LECCE Tel./Fax 0832 – 304413

nazareth.a@alice.it

nazareth.a@pec.it

www.casarifugionazareth.it

CASA RIFUGIO

Autorizz.ne Comune di Lecce n° 293 del 25/07/2008 -- art.80 Reg. 04/2007
PugliaAutorizz.ne Regione Puglia n° 297 del 15/05/2009 -- L.R.
19/2006



Carta dei Servizi

La presente “Carta dei servizi” ha come fonte d’ispirazione fondamentale gli articoli 2 e 3 della Costituzione Italiana e gli articoli 8, 10 comma 2, 14, 20, 24, 29, 30, 31, 32, 36, della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall’art. 13 della L. 328/00, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La nostra mission

L’Associazione Nazareth è orientata a soddisfare i bisogni socio-assistenziali educativi delle persone accolte, mirando al benessere delle stesse. Viene effettuata una verifica continuativa del grado di soddisfazione delle stesse.

I responsabili dell’Associazione stabiliscono unità di intenti e di indirizzo: il loro obiettivo è operare con efficacia ed efficienza per il pieno raggiungimento degli obiettivi, nell’ottica di un miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi. Essi adottano particolare attenzione per creare e mantenere un ambiente di lavoro che coinvolga pienamente il personale e lo renda partecipe a tutti i livelli. Riserva particolare attenzione alla formazione e all’aggiornamento del personale.

L’Associazione adotta un sistema di gestione basato sull’essenziale pareggio di bilancio e, attraverso il controllo del processo di qualità, verifica in modo costante le risorse necessarie. Le decisioni essenziali si basano sull’analisi dei dati e delle informazioni raccolte.

Particolare attenzione è riservata al rapporto con la committenza in un’ottica di collaborazione e condivisione di obiettivi comuni attuati con la co-progettazione e la condivisione di percorsi comuni. L’Associazione rispetta ed adotta le normative in vigore, in particolare modo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, sulla somministrazione degli alimenti, sulla privacy nonché i parametri nazionali e regionali in vigore da adottarsi per la gestione di strutture e servizi.

PARTE I

1. Principi fondamentali:

eguaglianza: garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;

imparzialità: operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti;

diritto di scelta: l’utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto;

continuità: garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio; in caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

partecipazione: promuovere la partecipazione per migliorare l’erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l’accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L’utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate;

efficienza ed efficacia: erogare i servizi in modo da garantire l’efficienza ed efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

2. Definizione

“Nazareth” è una casa rifugio ad indirizzo segreto che accoglie donne con o senza minori ed indipendentemente dal luogo di residenza, che hanno necessità di allontanarsi da una situazione di pericolo. La struttura è dotata di 10 posti letto più 2 culle.

Il servizio rappresenta una soluzione abitativa temporanea che prevede il supporto di un adeguato sostegno professionale di tipo psico-sociale, orientato a definire un progetto che mira alla promozione di un nuovo percorso di inclusione sociale. “Nazareth ” è un’opportunità per ritrovare serenità dopo un periodo difficile, è un luogo dove ricevere un adeguato sostegno emotivo e psicologico e soprattutto rappresenta una soluzione abitativa concreta per le donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà a causa di violenza.

All’interno della casa si cerca così di ricreare un clima emotivo sereno, dove i ritmi ed i tempi sono scanditi dagli impegni quotidiani e dalla cura della casa stessa.

La casa rispetta gli standard previsti dalla Regione Puglia ai sensi della L.R. n. 19/2006 ed art. 80-81 Reg.to R.le 4/2007. Pertanto è munita di apposita iscrizione all’Albo Regionale degli Enti Socio- Assistenziali, iscrizione necessaria ed indispensabile per la concreta operatività della struttura.

3. Obiettivi

Offrire un servizio di qualità per donne, sole con minori al seguito, che subiscono situazioni di maltrattamento.

4. Obiettivi operativi

- Accogliere la domanda di aiuto delle donne in situazioni di maltrattamento, che necessitano di ospitalità;
- Garantire un tempo e un luogo di accoglienza e ospitalità per la progettualità e il sostegno di nuclei monoparentali, composti da donne sole e o con figli/e minori, in uscita da situazioni di violenza;
- Supportare i percorsi individuali attraverso un’articolazione di consulenze garantite da un’apposita equipe di esperti che accompagnano alla definizione e concretizzazione del nuovo progetto di vita, strutturando interventi volti a definire percorsi di autonomia per l’inserimento sociale e lavorativo delle donne ospiti;
- Sostenere la donna nella realizzazione del suo progetto di vita (formazione, ricerca del lavoro, ecc.);
- Promuovere le relazioni familiari • Creare, all’interno della casa, un clima di tipo familiare e di sostegno reciproco tra le donne ospiti;
- Rispondere alle emergenze.

5. Destinatari del Servizio

Diretti: Donne, singole o con minori, vittime di abuso e maltrattamento e/ o di tratta

Indiretti: Famiglie Servizi del territorio, tutta la comunità locale.

Per essere ammesse alla comunità si chiede alla persona segnalata un minimo di accettazione dell’intervento propositole, condizione indispensabile per poter iniziare un progetto valido e costruttivo. Sono ammesse anche donne extracomunitarie, purché siano munite del permesso di soggiorno.

PARTE II

1. Modalità di accesso alla struttura

L'ammissione alla casa rifugio può avvenire tramite due modalità: ordinaria oppure in emergenza. Criteri di non idoneità per l'accesso alla struttura sono:

- donne tossicodipendenti;
- donne sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio;
- donne con gravi e conclamate patologie psichiatriche;
- potenziale incompatibilità con il gruppo di ospiti presenti.

L'accesso alla struttura può avvenire attraverso:

Servizi Sociali professionali degli Enti locali, C.A.V., Forze dell'Ordine

La permanenza in struttura della donna e degli eventuali minori viene stimata in un periodo di 6 mesi, all'atto della definizione del progetto, prorogabile sino ad un anno per comprovati motivi.

Il percorso di ammissione si articola in cinque momenti:

- La casa, tramite la Responsabile, chiede la relazione socio ambientale ed eventuale decreto dell' Ente che segnala il caso.
- Incontra la donna, accompagnata possibilmente dall'Assistente Sociale o da personale CAV, per una prima conoscenza.
- Riferisce all'equipe operativa della casa i particolari assunti nell'incontro al fine di valutare insieme se la struttura è in grado di rispondere ai bisogni della donna e di figli eventualmente presenti..
- La responsabile quindi decide se ammettere o meno la donna.
- L'Ente inviante, dopo aver ricevuto la comunicazione di accettazione da parte della comunità, provvede ad accompagnare la donna e a consegnare tutta la documentazione utile.

2. Fase d'inserimento

Gli ingressi avvengono di norma mediante contatto diretto del Servizio Sociale inviante con la Responsabile della casa; si procede con la presentazione del caso, con la individuazione di tutti i servizi e risorse coinvolte, e con la formulazione delle linee guida del progetto che si intende portare avanti.

Gli ingressi in pronto intervento non necessitano della presentazione del caso né della trasmissione di particolare documentazione, la quale potrà avvenire in un secondo tempo. Prima dell'ingresso effettivo la donna incontra l'operatore referente della casa rifugio. Durante il colloquio "d'ingresso", oltre ad esaminare le esigenze particolari della donna, le si descrive la situazione abitativa che incontrerà, si legge e si discute insieme il regolamento della casa, dando la massima importanza alle norme riguardanti la segretezza ed il rispetto, la sicurezza, l'incolumità personale delle donne accolte e per quelle che verranno successivamente ospitate.

Tutte le donne sono invitate ad impegnarsi al massimo per instaurare una buona convivenza con le altre. Viene inoltre definito, in rapporto al percorso individuale, il periodo di permanenza che può arrivare ad un massimo di un anno.

All'interessata viene consegnato copia del regolamento interno che descrive il funzionamento della casa e riporta tutte le regole di convivenza. Ad ogni ospite si richiede la firma per accettazione, che viene conservata presso la struttura insieme alla documentazione del caso.

La struttura residenziale garantisce l'ospitalità durante tutto l'anno, h24, in modo da fornire un supporto rispondente alle concrete esigenze dell'utenza. La vita all'interno della casa è autogestita dalle donne che vi abitano. Ognuna continua la propria attività lavorativa e si occupa dei propri figli, ove presenti.

Anche dopo l'ingresso nella casa continuano con l'operatrice referente i colloqui individuali a scadenza settimanali o più ravvicinata a seconda della necessità di ognuna.

3. La convivenza nella casa

Nella struttura le operatrici sono disponibili h24 per esaminare e affrontare insieme alle ospiti problemi ed esigenze individuali o collettive. In una riunione settimanale si affrontano le tematiche emerse nel corso della convivenza, analisi e riflessioni sul maltrattamento e sul proprio vissuto. Vengono poi organizzati alcuni momenti per animare il tempo libero.

La presenza di più donne ospiti è molto importante: si stabilisce una sorta di auto – mutuo aiuto, in quanto si mettono a confronto i propri vissuti. Riconoscere nell'altra un vissuto che è anche il proprio, rappresenta un sostegno e un incoraggiamento ad andare avanti. Dall'esempio dell'altra si trae una conferma che anche per sé è possibile il cambiamento e l'autonomia. Naturalmente la differenza di abitudini, la personalità delle varie donne e la condivisione di uno spazio ristretto possono far sorgere alcuni problemi. Ma al di là di ogni difficoltà, l'esperienza di vita nella casa risulta preziosa a donne che spesso per anni hanno dovuto subire un forte isolamento.

4. Una casa a misura di bambino

I bambini che seguono la madre e vengono ospitati nella casa, hanno vissuto periodi di profonda violenza, assistendo alle relazioni aggressive tra la madre e gli adulti della famiglia e spesso sono loro stessi vittime di maltrattamenti fisici, psicologici a volte anche sessuali. La violenza assistita ha ripercussioni su tutta la sfera del minore: mina la fiducia nella relazione, indebolisce le potenzialità di apprendimento, lascia "segnii" sui comportamenti interpersonali. Più sono piccoli i bambini e più è lungo l'arco della violenza assistita e più sono difficile i recuperi. Risulta molto faticoso anche per loro lasciare la propria casa, le proprie abitudini, le proprie sicurezze, anche se sono rappresentate da un familiare violento.

L'abbandono del tetto familiare può avvenire all'improvviso, pertanto le operatrici si prodigano per mantenere una casa a misura di bambino, facendo trovare dei giochi, dei libri di fiabe, degli oggetti "morbidi" come peluche, cuscini e tappeti, per accoglierli adeguatamente.

5. Metodologia

L'attività all'interno della comunità si articola nei seguenti punti:

- definizione di un progetto individuale per ciascun bambino e adulto ospitato • trasmissione periodica della relazione ai Servizi Sociale invianti e al Tribunale per i Minorenni competente;
- sostegno per il miglioramento delle competenze genitoriali;
- sostegno per il raggiungimento dell'autonomia domestica e nell'accudimento di base dei figli;
- sostegno per reinserimento sociale: riqualificazione culturale e professionale;
- supporto per la ricerca dell'abitazione, dell'occupazione, degli arredi e per il trasporto;
- gestione economica;
- percorso psicoterapeutico;
- consulenza legale e sanitaria;
- cure "materiali" alla persona: vitto, alloggio, assistenza sociale e sanitaria, tutela ed assistenza diurna e notturna;
- protezione e tutela per le donne ed i bambini che necessitano di cure fisiche e psico-sociali;
- attuazione di una presa in carico individuale concordata con le varie istituzioni del territorio, tenendo presente i bisogni e le esigenze del minore e della donna, da un punto di vista sociale, pedagogico, psicologico, legale e professionale;
- accompagnamento e guida per i minori e le donne in questione, nel raggiungimento di un alto livello di autostima, affinché possano diventare protagonisti del proprio futuro in modo consapevole e responsabile;
- consulenze psico-sociali e socio-educative affinché si possa permettere alla donna ed ai

- propri figli un pieno ed equilibrato reinserimento sociale;
- consulenze legali affinché vengano in ogni circostanza rispettati i diritti inalienabili del minore e della donna e quindi affinché il nucleo non debba subire ulteriori violenze;
- sostegno per le attività inerenti l'orientamento allo studio ed al lavoro;
- attivazione di una rete che possa supportare le donne nella ricerca di un lavoro e nel prosieguo scolastico;
- sviluppo e recupero di una dimensione personale e sociale essenziale per la conquista della propria autonomia;
- promozione di una rete di solidarietà in stretta connessione con tutte le risorse del territorio.

6. Residenzialità

La permanenza presso la casa comprende: vitto e alloggio, visite e cure mediche, farmaci, tasse e rette scolastiche, testi e materiale scolastico, accompagnamento in auto o mezzi pubblici, sport, tempo libero, socializzazione e soggiorni climatici estivi, abbigliamento in considerazione delle necessità personali dei singoli ospiti.

7. Rapporti con le famiglie

I rapporti con le famiglie o con la rete parentale di ogni singolo utente sono improntati alla collaborazione e alla comprensione emersa o emergente. Saranno consentite, salvo diverso avviso degli enti invianti, comunicazioni telefoniche e colloqui diretti, purché non intralcino il giornaliero svolgimento delle attività, individuando nella circostanza specifica per i colloqui opportune fasce orarie e comunque sempre presso uno spazio protetto diverso dalla località della casa rifugio

8. Interventi Sanitari

Gli ospiti della comunità sono assegnati ad un medico di base ai sensi della normativa vigente; quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio.

9. Documentazione

Il Responsabile ed il Coordinatore della comunità è tenuto a custodire la seguente documentazione:

a) Cartella personale aggiornata costantemente dall'equipe:

La cartella personale dell'utente sarà formata dalle seguenti sezioni:

- Amministrativa: documentazione anagrafica per gli atti dell'ente inviante concernenti l'affidamento;
- Sociale e Psicologica: per le relazioni prodotte dai servizi che hanno proposto l'ammissione (relazioni e relativi aggiornamenti);
- Educativa: per la documentazione del lavoro espletato dal servizio residenziale (osservazioni, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto e della situazione familiare ed ambientale, verifiche del progetto educativo generale);
- Sanitaria: per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari e per la tessera sanitaria individuale. sarà custodita e tutelata in forma riservatissima dal responsabile.

b) Registro delle presenze degli ospiti.

c) Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali.

d) Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti.

e) Registro delle presenze del personale

f) Diario delle consegne

g) Registro delle spese effettuate.

La Direzione terrà aggiornati i registri delle presenze degli ospiti, dei familiari e/o delle figure parentali e dei volontari o tirocinanti.

Il Responsabile e lo Psicologo stileranno periodicamente una relazione individuale degli ospiti presenti nella struttura comunitaria.

Per quanto non compreso nella carta dei servizi si fa riferimento alle normative vigenti che regolano l'amministrazione e gestione della struttura comunitaria.

Documenti richiesti per l'accoglienza:

- Permesso di soggiorno, carta di identità o passaporto;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Certificati di vaccinazione;
- Analisi mediche;
- Documenti scolastici;
- Impegnativa del comune di appartenenza;
- Decreto del Tribunale per i Minorenni;
- Relazione socio-ambientale;
- Ogni altra documentazione necessaria.

10. Organigramma del personale

L'Equipe della casa è composta come segue :

- n.1 Coordinatore responsabile (Assistente Sociale);
- n.1 Psicologa;
- n.3 Educatrici;
- n.1 Ausiliaria;
- n.1 Amministrativo;
- n.1 Avvocato;
- n.1 Mediatore linguistico – culturale

11. L'aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del servizio, l'Associazione garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali locali e nazionali.

12. Servizi amministrativi

L'Associazione individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione delle procedure amministrative riguardanti l'utenza.

Nella sede della Casa Rifugio sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- organico e orario di lavoro del personale;
- organigramma.

13. Condizioni ambientali e fattori di qualità

Gli ambienti della casa devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili agli utenti. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, dei servizi e delle attrezzature devono garantire una

permanenza confortevole e sicura per gli utenti e per il personale. Il personale deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Associazione individua per la struttura i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali ed all'organizzazione e ne dà informazione agli utenti:

- modalità di erogazione dei servizi;
- organico del personale;
- numero dei presenti;
- rapporto numerico medio educatori/minori;
- numero, dimensione e attrezzature dei servizi igienici con indicazione dell'esistenza di specifiche installazioni per i portatori di handicap;
- dieta applicata e consistenza delle somministrazioni giornaliere.

14. Diritti e doveri

I Diritti:

- L'ospite ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni.
- L'ospite ha diritto nelle fasi precedenti l'ammissione di prendere visione del regolamento del servizio e di ottenere dal servizio stesso le informazioni relative alle prestazioni erogate.
- L'ospite ha diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli altri abitanti della comunità.
- L'ospite ha diritto alla riservatezza sulla propria situazione così come previsto dalla normativa vigente.
- L'ospite ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio.
- L'ospite ha il diritto di verificare periodicamente il suo grado di soddisfazione circa i servizi resi con il referente del servizio.

I Doveri:

- L'ospite ha il dovere di rispettare gli impegni previsti dal progetto educativo individualizzato concordato con l'equipe degli operatori coinvolti.
- L'ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e le altre ospiti della Comunità.
- L'ospite ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile confortevole, a vantaggio delle proprie ed altrui esigenze.
- L'ospite ha il dovere di tutelare in modo prioritario il benessere psicofisico dei propri e altrui bambini.

15. Dimissioni

Le dimissioni dalla Casa Rifugio possono avvenire:

- La donna non rispetta il regolamento della Casa Rifugio
- Si conclude il progetto concordato con l'equipe Abuso e Maltrattamento e/o Servizi Sociali
- Si concorda il passaggio ad altra struttura
- La donna decide liberamente di abbandonare la Struttura
- La donna rivela il luogo in cui è domiciliata, per cui sarà dimessa entro un giorno in assenza di minori ed entro cinque giorni se sono presenti figli.

PARTE III

1. L'Istituto Del Reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare alla Associazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

2. Modalità

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con la Responsabile, al seguente numero tel/fax 0832/304413 o al seguente indirizzo Associazione Nazareth Via Petraglione n° 23 Lecce o e-mail nazareth.a@alice.it al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L'Associazione dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Associazione, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Associazione si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

3. La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio

L'Associazione, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

4. Attuazione

Le indicazioni nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge e comunque è prevista una revisione biennale.

Lecce, lì 03/02/2022