

altera
coop. sociale onlus

Casa Rifugio
Dechomai



Carta dei Servizi



- 05** La carta dei servizi
La Cooperativa Alteya
Le aree di intervento

- 06** La qualità dei servizi
Principi fondamentali

- 07** Sede
Le risorse umane
Che cos'è
A chi si rivolge
Attività svolta e servizi offerti

- 08** Criteri per l'accesso

- 09** Procedura per l'accesso

- 10** Metodo di lavoro

- 11** Strutturazione della casa rifugio
Modello d'integrazione dei servizi
Organigramma

- 12** Obiettivi generali
Intervento educativo

- 13** Attività
Costi
Reclami

- 14** Valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio
Contatti



LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento previsto dalla *Legge 328/00* a tutela degli utenti al fine di garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti. Questa comprende la descrizione delle attività svolte dalla **Casa Rifugio Dechomai**, i principi fondatori, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti. Attraverso la *Carta dei Servizi*, vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti nella **Casa Rifugio Dechomai**.

La *Carta dei Servizi* ha dunque le seguenti finalità:

- Fornire agli enti informazioni chiare sull'attività svolta e sui servizi offerti
- Informare sulle procedure per accedere al servizio
- Informare sulla qualità del servizio
- Definire le modalità di rilevazione della soddisfazione dei soggetti invianti

LA COOPERATIVA ALTEYA

La **Cooperativa Sociale Onlus Alteya** nasce a Roma il 10 luglio 2013 sotto la spinta di un gruppo di stimati professionisti a livello nazionale, provenienti da ambiti lavorativi differenti ma collegati tra loro, come medicina, legge ed economia. Il loro comune interesse verso la creazione di benessere e coesione sociali, li ha portati a cooperare assieme ed a convincersi che è possibile far crescere in ogni comunità un senso di rispetto, solidarietà e vicinanza nei confronti di chi per età, condizioni fisiche, mentali e socio-culturali, non potrebbe farcela, da solo.

La *Cooperativa* non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. L'obiettivo principale è quello di contribuire al miglioramento della **Qualità di Vita** dei più svantaggiati (minori a rischio, disabili, anziani, donne in difficoltà, donne vittime di violenza) attraverso la gestione di servizi volti alla persona.

La *Cooperativa* si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce, promuovendo sul territorio d'intervento azioni preventive e promozionali volte alla costituzione di una rete di sostegno sociale allargata che impegni il comune cittadino, le associazioni culturali, le organizzazioni no profit, in favore dei propri compaesani e del loro Benessere.

LE AREE DI INTERVENTO

Le aree di intervento sono:

- Terza età
- Disabilità fisica e mentale
- Adolescenza a rischio
- Donne vittime di violenza
- Inclusione sociale e lavorativa
- Comunicazione e segretariato sociale
- Formazione

LA QUALITÀ DEI SERVIZI



ISO 14001:2015
LL-C (Certification)



ISO 9001:2015
LL-C (Certification)

La *Cooperativa*, consapevole dell'importanza di mirare alla piena soddisfazione delle esigenze dell'Utente, come misura dell'efficacia delle prestazioni, si è dotata del **Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015**, del **Certificato del Sistema di Gestione per l'Ambiente ISO 14001:2015** e di **Sistemi informatici innovativi** che monitorano e rilevano in tempo reale le azioni promosse dal proprio Personale operativo e le relative risposte dei beneficiari.

La *Cooperativa*, al fine di realizzare le proprie iniziative, dispone di un'**Equipe Multidisciplinare** costituita da Figure Professionali esperte e preparate, come **Psicologi, Assistenti Sociali, Educatori Professionali, Terapisti Occupazionali, Fisioterapisti, OSS, Assistenti familiari**. Tutto il personale usufruisce costantemente di percorsi formativi e di supervisione. L'esperienza pregressa ed una costante e adeguata formazione sono elementi che hanno consentito agli operatori di costruire profili professionali altamente qualificati, sia sul piano relazionale che su quello prettamente tecnico.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Sono garantite parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione dei servizi a tutte le donne utenti e ai/alle loro figli/e minori, a prescindere da nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica.

Riservatezza

Le operatrici e le collaboratrici della **Casa Rifugio Dechomai** operano nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal Dlgs 196 del 30 giugno 2003. Nel corso del primo colloquio in sede viene fatto firmare il consenso al trattamento dei dati personali.

Efficienza ed Efficacia

La **Casa Rifugio Dechomai** assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri stabiliti a livello regionale e nazionale. Il lavoro all'interno della Casa è svolto con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/e minori, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità rispettando le condizioni lavorative del personale, adoperando per ridurre al minimo il disagio per eventuali interruzioni del servizio causati da fattori esterni ed estranei alla volontà dell'organizzazione.

SEDE La **Casa Rifugio Dechomai** per donne in difficoltà è ubicata nel territorio della Regione Lazio, con indirizzo riservato.

LE RISORSE UMANE All'interno della **Casa Rifugio Dechomai** sono presenti le seguenti risorse (come specificato nell'organigramma):

- Responsabile del Servizio
 - Educatrici
 - Psicologa
 - Assistente sociale
 - Psicoterapeuta Supervisore
 - Addetta alle pulizie
 - Operatrici Socio Sanitarie
 - Avvocato (secondo necessità)
 - Mediatrice culturale (secondo necessità)
-

CHE COS'È La **Casa Rifugio Dechomai** garantisce protezione e ospitalità alle donne, italiane o straniere, e ai loro figli minorenni, a titolo gratuito, salvaguardandone l'incolumità fisica e psichica, per i tempi previsti dal percorso personalizzato, utilizzando una metodologia di accoglienza basata sulla valorizzazione delle risorse relazionali tra donne.

La **Casa** garantisce vitto, alloggio, accompagnamento alla stesura e realizzazione di un piano individualizzato di recupero e attivazione delle risorse personali per la costruzione di autonomia delle donne ospitate.

La **Casa Rifugio Dechomai** si configura come una civile abitazione, dotata di cucina, soggiorno, camere e bagni.

A CHI SI RIVOLGE La **Casa Rifugio Dechomai** si rivolge a donne italiane o straniere in difficoltà, con o senza figli a carico, disponibili a coabitare con altre donne ed eventuali minori. Le donne ospiti devono essere disponibili a convivere con donne e bambini di altre culture e religioni, e a collaborare nella gestione della casa. La struttura del servizio impone che le donne ospitate non abbiano patologie psichiche conclamate e che non abbiano dipendenze da sostanze.

ATTIVITÀ SVOLTA E SERVIZI OFFERTI

La **Casa Rifugio Dechomai** offre:

- Vitto, alloggio e spese ordinarie per il mantenimento
- Monitoraggio del progetto individualizzato e accompagnamento sui servizi specialistici (sanitari, giuridici, sociali e del lavoro) inseriti nel progetto
- Supporto psicologico

- Supporto sociale
- Consulenza legale
- Accompagnamento al reinserimento psico-sociale e monitoraggio del percorso individuale dopo l'uscita dalla struttura
- Elaborazione di un piano di uscita dalla **Casa Rifugio Dechomai** (ricerca della casa e del lavoro)
- Inserimento scolastico per i minori
- Sostegno scolastico (il progetto di intervento personalizzato viene elaborato dall'equipe)
- Animazione interna per i minori

CRITERI PER L'ACCESSO

I CAV del territorio nazionale, i servizi sociali professionali territoriali, le Forze dell'Ordine, il Pronto Soccorso Sociale, i servizi sanitari pubblici possono effettuare gli **invii**.

I Servizi invianti effettuano la **richiesta d'inserimento** contattando il coordinatore del servizio, descrivendo la situazione sommaria e definendo, laddove possibile, i tempi e gli obiettivi dell'accoglienza.

Il **primo colloquio**, prenotabile telefonicamente, si svolgerà presso una struttura esterna alla **Casa Rifugio Dechomai**.

Gli **ingressi** possono avvenire o all'interno di un progetto (ministeriale o regionale) o su segnalazione del comune di residenza.

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 e ambientali al fine di avviare il percorso di reinserimento sociale e lavorativo, anche attraverso la partecipazione alla vita del gruppo.

Concluso tale periodo si procederà o meno all'**immissione definitiva** nella struttura.

Le operatrici condurranno un **primo colloquio di accoglienza** volto a presentare la Casa, il personale ed altre eventuali ospiti al fine di favorire l'inserimento dell'utente.

In tale occasione verrà elaborato il **piano personalizzato dell'utente**, con chiara indicazione dei vincoli legati al tempo di permanenza nella struttura e degli strumenti a disposizione della Casa.

All'ospite della **Casa Rifugio Dechomai** viene **garantito vitto e alloggio**, nonché la distribuzione di prodotti relativi all'igiene e alla cura personale e tutto ciò che risulti indispensabile al sostentamento dell'utente.

La **permanenza nella Casa Rifugio Dechomai** è variabile, a seconda delle necessità della donna e comunque in accordo con i referenti istituzionali.

PROCEDURA PER L'ACCESSO

La procedura ordinaria di accesso è quindi così stabilita:

- 01 L'ente inviante, dopo aver contattato telefonicamente la referente del progetto **Casa Rifugio Dechomai**, riceverà la **modulistica di primo contatto** da compilare e il **Regolamento della Casa Rifugio Dechomai** e la presente **Carta dei Servizi** che dovranno essere sottoscritte.

Sarà richiesta una **relazione sociale** che comprenderà la raccolta di informazioni sulla persona e sulla situazione:

- **Anamnesi della donna**, ovvero anagrafica, composizione del nucleo familiare, situazione lavorativa
- Eventuale **presa in carico** della stessa da parte di altri servizi pubblici e/o privati e attuale rapporto con questi servizi
- **Situazione attuale** (dove si trova, situazione abitativa, tipologia di conflittualità con eventuale coniuge, convivente, parente o altro)
- Indicazione delle **motivazioni** della richiesta di ospitalità presso la Casa Rifugio
- Presenza di **figli minori** (dati anagrafici, scolarità, eventuali notazioni) ovvero maggiorenni o maschi sopra i 14 anni (scolarità o attività lavorativa ed ipotesi di inserimento in altre strutture qualora non accoglibili presso la Casa Rifugio)
- Presenza di **rete familiare e/o amicale** o altre risorse relazionali da mettere in rete
- Per le donne straniere **titoli di soggiorno** e relative scadenze

- 02 Verrà concordato un **primo incontro** fra le referenti/responsabili della **Casa Rifugio Dechomai** e dell'Ente inviante per una prima ipotesi di progetto individualizzato e la situazione verrà valutata in equipe; la responsabile della **Casa Rifugio Dechomai** darà comunicazione della disponibilità all'accoglienza nel più breve tempo possibile;

- 03 In caso di disponibilità all'ospitalità della donna, seguirà incontro con la stessa e con i servizi per la **sottoscrizione del regolamento** della casa e per l'**organizzazione dell'ingresso** nella stessa;

- 04 Dopo un **periodo di osservazione** di due settimane verrà concordato con i servizi invianti il piano individualizzato;

- 05 Ogni mese l'equipe della casa organizzerà un **incontro di verifica** con i servizi coinvolti.

METODO DI LAVORO

- L'**organizzazione della struttura** è fondata sull'autogestione da parte delle donne ospitate. Sono comunque previste visite quotidiane da parte di operatrici che hanno l'obiettivo, oltre che di monitorare la correttezza all'interno della Casa, di verificare lo stato psicologico, le condizioni di salute generale delle ospiti e dei loro figli e le relazioni di convivenza
- Sono inoltre previsti colloqui individuali con le donne ospiti della Casa per predisporre un **piano finalizzato all'autonomia**
- Per ogni donna inserita verrà predisposto un **progetto individuale** scritto, vincolante per la donna stessa, ed un **Contratto Sociale** in modo che siano evitate passività o inappropriate attese che tutto venga risolto dalla pubblica assistenza
- Verrà attuata un'**autogestione della vita quotidiana**, che comprenderà la preparazione della colazione, del pranzo, della cena, la cura dell'igiene individuale e dei figli e la pulizia della struttura
- Se necessario, è previsto l'intervento di **mediatrici culturali**
- Le donne ospiti saranno aiutate e/o consigliate nell'attività di cura e gestione dei figli sostenendo in tal modo la loro **genitorialità**
- La presenza dell'educatrice che animerà le **attività rivolte ai minori** è flessibile e programmata quindicinalmente a seconda delle esigenze valutate in itinere. L'educatrice si coordinerà con la psicologa per strutturare momenti ludico-educativi ed effettuerà il sostegno scolastico ordinario (eventuali Bisogni Educativi Speciali verranno valutati con l'Ente di riferimento per progettare una risposta adeguata). L'attività dell'educatrice è rivolta al gruppo e non prevede attività individuali
- Tutte le figure professionali dell'equipe concorreranno ad effettuare una **valutazione delle competenze genitoriali** e del **benessere psico-fisico dei minori**, mettendo in atto eventuali azioni di sostegno alle donne, se necessario. La psicologa sarà la referente privilegiata per l'eventuale equipe di Tutela Minori qualora sia stato attivato il Tribunale dei Minori
- Sarà garantita la **reperibilità H24** per la gestione di eventuali situazioni di emergenza interne alla **Casa Rifugio Dechomai**

STRUTTURAZIONE DELLA CASA RIFUGIO

La **Casa Rifugio Dechomai** si struttura in modo tale da garantire alle donne il pieno rispetto della loro privacy e della loro autonomia, ospitando fino a un **massimo di 12 utenti**.

La struttura dispone di **6 stanze da letto**. La cura e la pulizia di ogni stanza viene affidata alla persona che la occupa. L'operatrice ha la possibilità di entrare nelle stanze e verificarne le condizioni nel caso vi siano episodi di cattiva igiene (soprattutto in presenza di minori) o danni a cose.

Ogni stanza è dotata del **bagno personale** e la sua pulizia è affidata alle ospiti che lo utilizzano.

La **cucina** è a disposizione delle ospiti che provvedono, attraverso una turnazione, alla preparazione dei pasti e al mantenimento della pulizia degli spazi in comune. L'operatrice collaborerà con le donne nella stesura della distribuzione dei turni.

La **zona soggiorno** è utilizzabile per i pasti e nei momenti di svago e relax, con la possibilità di usufruire della tv.

La struttura dispone di una **stanza per l'operatrice di turno**, adeguatamente arredata e dotata di servizi igienici personali.

Un servizio di **vigilanza H24 dedicato** è previsto nell'ambito della struttura per tutelarne le ospiti ed è disponibile una **linea telefonica** per le sole chiamate di emergenza.

MODELLO D'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI

Il progetto si propone di rendere possibile risposte integrate tra i servizi del pubblico e del privato, utilizzando tutte le risorse disponibili nel territorio. È garantito il collegamento con i soggetti che, sul territorio nazionale, intervengono in quanto servizi attivi, relativi ad ambiti affini, complementari e/o integrati rispetto alle attività di specifica competenza della **Casa Rifugio Dechomai**. Essi concorrono a fornire protezione, sicurezza, orientamento, supporto, sostegno e tutela a donne e minori ospiti: 1522, CAV, Forze dell'Ordine, Servizio Sociale Professionale Territoriale, Pronto Soccorso Sociale, Pronto Soccorso.

ORGANIGRAMMA

Il personale operativo della **Casa Rifugio Dechomai** è così composto:



Secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento (L.R. n. 27/2015) le figure professionali sono operatrici donne qualificate in relazione alla tipologia del servizio prestato e alle caratteristiche e ai bisogni dell'utenza ospitata. Ogni figura professionale è responsabile dell'attuazione del piano personalizzato di ogni ospite della struttura, secondo le proprie competenze, e lavora e si relaziona all'interno della struttura in un'ottica di collaborazione multidisciplinare.

Le figure professionali stabili impegnate nella struttura sono: la responsabile della struttura (psicologa iscritta all'ordine e psicoterapeuta), le educatrici professionali e l'operatrice con formazione nell'area materno infantile (in presenza di minori di età inferiore ai tre anni).

È previsto il supporto programmato di uno psicologo, di un'assistente sociale e, in presenza di utenti stranieri, di un mediatore culturale. Le altre figure specificate nell'organigramma vengono messe a disposizione da Alteya al fine di migliorare il servizio offerto e a seconda delle necessità delle ospiti della struttura.

OBIETTIVI GENERALI

Accogliere

La **Casa Rifugio Dechomai** vuole rappresentare prima di tutto un **luogo di accoglienza** dove le donne possano trovare uno spazio protetto e tutelato che abbia proprio il sapore di **comunità** e di **famiglia**.

Sostenere

Creare le condizioni ideali affinché la donna possa far luce dentro di sé, rielaborare la propria storia e maturare la scelta di un cammino adeguato finalizzato alla costruzione di una nuova vita. Il raggiungimento di una buona consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri bisogni, sia psicologici che sociali, sostiene conseguentemente la capacità di prendersi cura di sé e di attivarsi positivamente negli impegni quotidiani.

Accompagnare

Le donne vengono tutelate e sostenute verso la costruzione di una propria autonomia, lavorativa ed abitativa, verso percorsi di risocializzazione sul territorio e verso l'acquisizione di forme di autodeterminazione.

INTERVENTO EDUCATIVO

Nella progettazione educativa diventa estremamente significativo il confronto quotidiano e costante fra le educatrici e le ospiti riguardanti tematiche sulla vita all'interno della Struttura e, in particolare, sul proprio progetto; l'obiettivo è creare le condizioni ideali affinché la donna possa far luce dentro di sé, rielaborare la propria storia e maturare la scelta di un cammino adeguato finalizzato alla costruzione di una nuova vita, ponendosi obiettivi

più concreti, quali la formazione professionale e la ricerca di un lavoro. La metodologia educativa si basa dunque su colloqui periodici tra le ospiti e le educatrici, con lo scopo di ricostruire la storia dell'ospite, seguite dall'accompagnamento nella ricerca di strumenti per il raggiungimento dell'autonomia, tenendo conto della storia, delle risorse e dei limiti della persona.

ATTIVITÀ

Tra le attività specifiche che corredano ciascun intervento individualizzato:

- **Segretariato sociale:** accompagnamento/tutoraggio per disbrigo pratiche burocratiche
- **Accompagnamento socio-sanitario:** affiancamento e promozione dell'autonomia nella fruizione dei diversi servizi territoriali
- **Ricerca attiva e promozione di un reinserimento sociale e lavorativo:** prioritaria per ciascun ospite, sarà la costruzione di possibili percorsi di inserimento lavorativo, passo indispensabile e necessario al superamento del disagio sociale ed economico
- **Attività educative e di animazione sociale:** a seconda del progetto individualizzato d'inserimento di ciascuna ospite, potranno essere organizzate attività ricreative e di animazione utili alla gestione del tempo libero, svolte sia nel piccolo gruppo delle ospiti, sia in collaborazione con altre associazioni presenti sul territorio, al fine di perseguire e promuovere livelli soddisfacenti di autonomia e integrazione sociale
- **Sostegno psicologico:** qualora l'ospite dovesse presentare segni di disagio o sofferenza psicologica, e fare richiesta spontanea e motivata di ricevere un sostegno psicologico, potrà con la psicologa predisporre un contratto terapeutico di sostegno

COSTI

Il costo giornaliero per ogni donna ospitata nella struttura e per ogni altro componente del nucleo familiare è pari a **100 euro ciascuno**.

RECLAMI

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, le utenti possono avvalersi del **reclamo**, uno strumento agile e immediato per segnalare alla *Cooperativa* comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi offerti.

I reclami possono essere espressi in **forma orale**, alla responsabile del servizio; **scritta**, tramite email a casarifugioaltera@legalmail.it; **anonima**,

attraverso un modulo consegnato alle ospiti al momento dell'inserimento in struttura. La *Cooperativa* dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, 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 della *Cooperativa*, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La *Cooperativa*, 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 anonimi 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.

CONTATTI

Per informazioni e invii rivolgersi al numero **3440588713** o tramite email all'indirizzo **casarifugioaltera@legalmail.it**





Sede legale

Via Antonio Bertoloni 26/B
00197 Roma

Sedi operative

Via Appia Nuova 54
Loc. Galloro | 00072 Ariccia (RM)

Via San Francesco d'Assisi 21/B
00041 Albano Laziale (RM)

0693547939
www.alteya.it