



Casa Famiglia "Divino Amore"

Via Valle Lunga,1- 56020 – Montopoli Val d'Arno (PI)

Tel.- FAX 0571/ 466396 divamore.montopoli@virgilio.it

LA CARTA DEI SERVIZI

Casa Famiglia per gestanti e madri con figli (A norma dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000 N. 328)

Garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità d'accesso agli stessi e individua i principi fondamentali e le finalità dell'organizzazione alla base di tutti gli interventi, fissando degli obiettivi verso i quali sono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi rappresenta una forma di comunicazione tra le donne ospiti e l'Istituto Divino Amore ed un impegno scritto che garantisce la qualità dei servizi offerti .

L'Istituto Divino Amore si fa garante, nei confronti delle donne, di rispettare le modalità ed i tempi indicati nel documento. Tale Carta si basa sul criterio della trasparenza, porta a considerare la donna come parte integrante del sistema e si muove nel rispetto dei suoi valori e della sua dignità.

LA STORIA DELL'ISTITUTO

Il Divino Amore è un istituto educativo-didattico-cattolico diretto dalle Suore Agostiniane del Divino Amore. La congregazione è stata fondata nel 1705 dal Cardinale Marco Antonio Barbarico (1640-1705), Vescovo di Montefiascone, luogo in cui sono state poste le radici dell'Istituto. Le Suore del Divino Amore hanno svolto per decenni opere di accoglienza e di educazione a molte ragazze in difficoltà.

La Casa Famiglia per gestanti e madri con figli è nata nel 2001 con l'obiettivo di svolgere un servizio educativo e sociale utile al territorio di Montopoli, un servizio che si somma al già attivo servizio di Scuola materna e al Centro Giochi educativo. Importante per la nascita della Casa Famiglia è stata anche la "lettura" del territorio operata dalla Caritas Diocesana di San Miniato, la quale ha proposto all'Istituto di stabilire una partnership con i Servizi Sociali dei Comuni del Comprensorio.

Nel 2001 è nata così la Casa Famiglia , luogo in cui con semplicità e serenità, si realizzano servizi ed opere che rivelano una dimensione superiore allo stesso prezioso lavoro sociale.

CHI SIAMO

La Casa Famiglia "Divino Amore" è una struttura residenziale a dimensione familiare, che offre una ospitalità totale per 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Accoglie gestanti madri e madri con figli che, per svariate situazioni di vita, si trovano in grave difficoltà e necessitano di appoggio e supporto nel periodo della gravidanza e/o durante i primi anni di allevamento e di educazione dei figli, perché prive del sostegno di relazioni familiari, parentali e sociali.

Alle donne viene offerto un asilo tranquillo, vitto e alloggio, ma soprattutto viene data loro la possibilità di recuperare la dignità di donna, di acquisire la consapevolezza di essere madre, di ricostruire rapporti sereni con se stesse e con gli altri attraverso un percorso di autoconsapevolezza verso il raggiungimento di una vita autonoma, all'interno di un progetto personale che prevede cammini differenziati. Fondamentali sono, all'interno di questo progetto, il recupero, l'acquisizione, il potenziamento e/o lo sviluppo equilibrato delle capacità genitoriali, la socializzazione della donna all'esterno ed il reinserimento sociale, l'educazione alla cura di sé, dei figli e dei propri ambienti; così come per i bambini il sostegno scolastico, la socializzazione all'esterno, il mantenimento dei rapporti familiari in base alle singole situazioni personali ed il reintegro nel loro ambiente familiare e sociale laddove è possibile.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Casa Famiglia "Divino Amore" è situata tra le colline pisane nel borgo medioevale di Montopoli Valdarno.

Dalla Casa, posta all'inizio del paese in via Vallelunga, si possono facilmente raggiungere in pochi minuti altre località vicine come Pontedera, Castelfranco di Sotto, San Romano, San Miniato oltre alle varie realtà territoriali come il Comune, le scuole, la biblioteca, la Chiesa, il distretto socio-sanitario, vari negozi etc.

La Casa Famiglia è facilmente raggiungibile dai Comuni vicini attraverso i mezzi di trasporto pubblici.

Per chi arriva dall'autostrada A1 : uscire al casello autostradale di Firenze Scandicci ed immettersi dopo breve raccordo nella strada di grande comunicazione Firenze -Pisa - Livorno, uscita Montopoli V/A.

Per chi arriva dall'autostrada A12 : per chi arriva dal sud, uscire al casello di Collesalveti ed immettersi dopo breve raccordo nella strada di grande comunicazione Firenze-Pisa-Livorno. Per chi proviene da nord, uscire al casello di Pisa Centro ed immettersi nella strada di grande comunicazione Firenze-Pisa-Livorno. In entrambi i casi uscita a Montopoli V/A.

Per chi viaggia in treno : la stazione ferroviaria più vicina alla Casa Famiglia è San Romano/ Montopoli V/A, lungo la linea ferroviaria Firenze - Pisa.

PRINCIPI E VALORI

Nel perseguire l'obiettivo generale del raggiungimento del BENESSERE della donna che si viene a trovare in qualsiasi situazione di disagio, gli operatori laici e consacrati che operano nella Casa Famiglia sono guidati da principi e valori fondamentali di riferimento.

L'UGUAGLIANZA E L'UNICITA' DELLA PERSONA: L'Istituto garantisce a tutte le donne uguale trattamento; inoltre il rispetto e la promozione dell'unicità e della individualità di ciascuna, all'interno di un ampio quadro di regole comunitarie condivise.

LA DIFESA DELLA VITA: L'Istituto riconosce il diritto alla vita come diritto inviolabile e si impegna a difendere la vita umana in tutti i suoi momenti e in tutti i suoi aspetti.

IL RISPETTO DELLA PERSONA E DELLA DIVERSITA':L'Istituto garantisce il rispetto della dignità umana di tutte le donne, della loro religione, della loro cultura, della loro storia personale, del loro stile di vita educativo con i figli (a meno che questo non metta a repentaglio la salute psico-fisica del minore).

LA CENTRALITA' DELLA RELAZIONE MADRE-BAMBINO: L'Istituto pone al centro dell'intervento educativo la relazione madre-bambino, affinché la madre non solo prenda coscienza e consapevolezza del proprio ruolo, ma anche acquisisca e/o migliori progressivamente le proprie capacità genitoriali e sappia cogliere, comprendere ed interiorizzare i bisogni e le necessità del figlio nei primi anni di vita e di crescita.

LO STILE EDUCATIVO:Consapevole dei problemi che quotidianamente affliggono la nostra società e cosciente delle necessità del nostro tempo, il personale dell'Istituto fonda il proprio stile educativo e l'operato quotidiano sulla disponibilità, l'accoglienza, l'ascolto, il dialogo, la mediazione, l'empatia, il rispetto, la sensibilità, l'attenzione e l'operosità.

LA RISERVATEZZA: L'Istituto garantisce alle donne, attraverso spazi e momenti idonei, la giusta riservatezza nei colloqui privati con il personale della Struttura e negli incontri con i familiari.

LA CONDIVISIONE COMUNITARIA:Gli operatori si impegnano quotidianamente a favorire e costituire un clima interno familiare. Molto importante è la condivisione e la partecipazione delle donne alla vita della comunità per farle sentire a casa propria e responsabilizzarle.

LA COLLABORAZIONE:La collaborazione rappresenta un elemento fondamentale dell'azione degli operatori della Struttura. Prezioso è infatti sia il lavoro d'equipe all'interno della Casa Famiglia, sia, al di fuori, la collaborazione con le figure professionali del territorio (medici di base, pediatri, psicologi, assistenti sociali, neuropsichiatri infantili) che intervengono nel processo di ausilio e supporto di ogni singola donna.

L'APERTURA VERSO L'ESTERNO:L'Istituto promuove l'apertura verso la comunità civile ed ecclesiale, l'integrazione con il territorio, la presenza attiva e proficua di volontari e sostenitori, i rapporti con le varie associazioni presenti sul territorio, le Parrocchie e tutte le realtà che rappresentano il mondo del lavoro (le cooperative sociali di tipo B, le imprese, i consorzi, i sindacati, i Centri per l'Impiego). Tutto ciò con l'obiettivo non solo di offrire ad ogni singola donna ed ai suoi figli opportunità di socializzazione all'esterno e di mantenimento dei legami e rapporti esistenti, ma anche di consentire loro, laddove possibile, un reinserimento nel loro ambiente familiare e sociale, in un contesto relazionale migliore rispetto a quello precedente.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO ED UTENZA

La "Casa Famiglia" ospita gestanti e madri con figli che hanno bisogno di tutela ed appoggio durante il periodo della gravidanza e/o durante i primi anni di crescita e di educazione dei figli perché prive del sostegno di relazioni familiari, parentali e sociali, che si trovano in condizioni di disagio.

La "Casa Famiglia" è predisposta ad accogliere un massimo di 5 donne con i rispettivi figli fino ad un massimo di 12 posti letto complessivi.

SERVIZI E PRESTAZIONI

La “Casa Famiglia” offre ospitalità per 365 giorni all’anno e di 24 ore su 24. L’ospitalità è per un periodo determinato e su uno specifico progetto individuale e di intervento proposto dai servizi sociali competenti e concordato con l’equipe educativa della struttura.

La struttura garantisce le seguenti prestazioni:

- Servizi generali alberghieri (uso della camera da letto, disponibilità di guardaroba, uso dei servizi igienici, della cucina, della dispensa, del refettorio), riscaldamento e fornitura di acqua calda, gas ed energia elettrica, possibilità di lavare e stirare gli indumenti;
- Accoglienza, assistenza primaria e generale alla donna e ai figli;
- Osservazione sociale, psicologica ed educativa alla donna, con particolare attenzione al rapporto madre-figlio ;
- Attività educativa di sostegno alla donna per conseguire l’autonomia personale;
- Attività di socializzazione all’esterno;
- Attività educative, ricreative, di animazione, terapeutiche e di socializzazione per le donne;
- Partecipazione alle attività culturali del territorio;
- Attività educative, motorie, ludiche e pedagogiche ai figli;
- Attivazione e continuità del percorso scolastico per i figli ;
- Inserimento dei figli nella attività del territorio (sport, gruppi scout, centri estivi, attività pedagogiche e/o di supporto scolastico.....);
- Piccoli servizi di tutoraggio;
- Gite giornaliere organizzate;
- Guida alla ricerca di un lavoro;
- Partecipazione a corsi di formazione lavorativa;
- Corsi di conoscenza ed apprendimento della lingua italiana;
- Collegamento con l’assistenza medica di base;
- Spazi comunitari;
- Spazi destinati agli incontri con i familiari, con gli operatori dei servizi, con i rappresentanti legali, i curatori, i tutori * e spazi destinati ai colloqui protetti, nel rispetto della privacy (questi ultimi incontri avvengono nella dependance della Struttura);
- Servizi di volontariato;
- Assistenza religiosa.

*Le modalità di gestione dei rapporti con gli organismi di rappresentanza, i curatori, i tutori, i rappresentanti legali ed i familiari delle donne vengono concordate tra equipe interna, Servizio Sociale inviante e le donne. Quando il Servizio Sociale crede necessario affidare anche alla Casa Famiglia il compito della gestione dei rapporti detti sopra, l’equipe interna individua all’interno del PEI un operatore professionale di riferimento che ne agevolerà le procedure.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Casa Famiglia “Divino Amore” fa parte di una splendida villa restaurata ed è strutturata su tre piani.

Al piano terra si trova la Scuola Materna ed una piccola cappella, dove si svolgono le funzioni religiose.

La Casa Famiglia occupa il primo ed il secondo piano. Al primo piano troviamo la sala da pranzo, la cucina, la sala TV ed il bagno; sullo stesso piano sono collocati anche i locali assegnati al personale: un piccolo ufficio e la sala riunioni. Al secondo piano invece vi sono da un lato le camere personali delle donne ed i bagni, dall’altro, distinte, le camere ed i bagni delle suore; inoltre la mansarda con locale adibito a lavanderia. I piani sono tra loro collegati da un ascensore.

All'esterno della villa troviamo una piccola casetta dove è stato allestito il Centro Giochi, un orto ed un ampio giardino dove sono collocati diversi giochi per bambini. Inoltre un parcheggio interno ed una dependance arredata per l'accoglienza dei familiari in visita alle donne.

MODALITA' DI ACCESSO

La Casa Famiglia può accogliere un massimo di cinque donne con i rispettivi figli (fino ad un massimo di dodici posti letto complessivi), che hanno bisogno di residenzialità per un periodo di tempo necessario per portare a termine il Progetto Educativo Individuale (PEI).

Le donne possono provenire dalle seguenti zone :

- Zona del Valdarno Inferiore;
- Zona dell'Empolese;
- Zone delle ASL limitrofe;
- Zone di tutte le ASL toscane.

L'operatore accoglie la domanda di inserimento (insieme alla relativa documentazione, che consiste in una relazione sociale sul nucleo familiare e sulle motivazioni che hanno spinto a richiedere l'inserimento) inviata o da privato oppure da Enti Pubblici (Servizi Sociali Territoriali e/o Comune di provenienza del soggetto).

Successivamente l'operatore mette a conoscenza l'equipe interna della richiesta di inserimento e tale domanda è discussa e valutata in equipe. Se c'è disponibilità di posto e la situazione problematica risponde ai requisiti di accesso nella Struttura, viene data risposta positiva al Soggetto inviante e si procede all'inserimento.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione della durata di circa due mesi, durante il quale gli operatori della Casa Famiglia hanno la possibilità di conoscere più da vicino la donna e di osservare le modalità con cui si rapporta alle varie situazioni. Nello stesso tempo la donna ha la possibilità di conoscere l'ambiente e prendere una decisione aiutata anche dagli operatori di riferimento del territorio.

L'iniziale progetto di inserimento dove sono specificate le motivazioni, le modalità di inserimento ed i primi obiettivi da raggiungere, viene tradotto dopo il periodo di osservazione in PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE.

In tutte le fasi del processo la donna, che conosce ed appone consenso alle "Norme relative alla vita comunitaria" della Struttura, è costantemente informata e partecipa di quanto previsto nel progetto educativo.

NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

Al momento dell'ingresso in Struttura viene presentato alle donne il documento sulle norme di comportamento da tenere all'interno della Casa Famiglia ed esse sono invitate a leggerlo insieme all'educatore e a firmarlo.

Questo documento contiene l'insieme delle regole relative alla convivenza, alla partecipazione alle attività e agli orari della Struttura, che la donna assieme ai propri figli è tenuta a rispettare. Il non rispetto di queste norme può portare all'allontanamento della donna dalla Casa Famiglia.

PERSONALE DELLA STRUTTURA:

L' EQUIPE

La Casa Famiglia segue come metodologia di lavoro, il Lavoro in equipe (caratterizzato da una stretta collaborazione tra operatori) perché è ritenuto essenziale l'apporto multidisciplinare e lo scambio di informazioni, al fine di individuare insieme le linee operative individualizzate per ciascuna donna. Per questo motivo le diverse figure professionali operanti nella Struttura, a cadenza

regolare, partecipano ad appositi momenti strutturati di condivisione e confronto, con le seguenti modalità :

- Il personale si riunisce settimanalmente in EQUIPE INTERNA per gli aggiornamenti dei singoli casi, per la verifica e l'aggiornamento dei PEI , per la stesura dei programmi delle attività settimanali all'interno e all'esterno della Casa, per valutare domande di inserimento e di dimissione.
- Altro momento di equipe è l' EQUIPE TECNICA, cioè l'incontro del personale della Casa Famiglia con gli operatori esterni del territorio (Servizio Sociale Inviante, Psicologi). La Struttura infatti collabora con questi operatori per la stesura del progetto di inserimento e per le verifiche periodiche sull'andamento del progetto stesso.
- Infine, ogni quindici giorni, si effettua anche la RIUNIONE CON LE DONNE, alla quale partecipa tutto il personale della Casa Famiglia insieme alle donne ospiti della Struttura. Durante queste riunioni vengono analizzati gli eventuali problemi di convivenza emersi nella quotidianità e viene data la possibilità alle donne di esprimere i propri timori e le proprie preoccupazioni sia riguardo la loro situazione attuale, sia rispetto al futuro. Vengono anche accolte le proposte delle donne rispetto ad eventuali attività ricreative o interessi da poter condividere con il gruppo.

PERSONALE QUALIFICATO

LA Responsabile - Coordinatrice della Casa Famiglia è una suora con anni di esperienza nel campo della assistenza a donne in stato di bisogno; ella è affiancata da personale qualificato, in una ottica di collaborazione e di scambio interdisciplinare.

Il personale della Casa Famiglia è così composto :

- RESPONSABILE – COORDINATRICE
- EDUCATORE
- ASSISTENTE SOCIALE
- PSICOLOGO
- ANIMATORE
- OPERATORE SOCIO-ASSISTENZIALE (OSA)
- CUOCA

E' importante sottolineare che l'Istituto facilita e promuove l' AGGIORNAMENTO e la FORMAZIONE COSTANTE di tutti gli operatori.

PERSONALE DI SUPPORTO

La Struttura si avvale della preziosissima collaborazione di volontari, che svolgono un utile servizio per le attività di socializzazione delle donne, nel rispetto delle esigenze e dei bisogni espressi dalle stesse.

Periodicamente l'Istituto si avvale anche dell'aiuto di tirocianti: si tratta di future educatrici, psicologhe o assistenti sociali, che svolgono presso la Casa Famiglia un tirocinio formativo previsto dal loro piano di studi.

Le donne possono contare anche, su loro richiesta, sull' assistenza spirituale : oltre alle suore, anche il sacerdote è a loro disposizione sia come assistente religioso che come aiuto morale di supporto.

Infine, l'Istituto si avvale delle professionalità messe a disposizione della Cooperativa Sociale "La Pietra D'Angolo", quali il servizio amministrativo, il servizio di supervisione sul progetto e il servizio di formazione.

RAPPORTO CON IL TERRITORIO

L'Istituto promuove l'integrazione con le varie realtà presenti sul territorio ed è strettamente legato ad esse. Innanzitutto il Volontariato, rappresentato sia da specifiche realtà come la *Misericordia*, *Caritas*, *Centro di aiuto alla vita*, sia da singoli soggetti che spontaneamente danno la loro disponibilità. Essi contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi previsti nei PEI ed operano in accordo con la Responsabile, aggiungendosi e non sostituendosi al personale previsto. Grazie ai volontari vengono anche organizzati per le donne straniere corsi di conoscenza ed apprendimento della lingua italiana.

La Casa Famiglia collabora anche, a seconda dei casi, con le varie associazioni della zona che si occupano di violenza e/o maltrattamento alla donna e della regolarizzazione dei documenti, ad esempio l'associazione *DIM* e l'associazione *FRIDA*.

L'Istituto collabora ormai da diversi anni anche con la lavanderia "Acquachiara" di Montopoli V/A, gestita da una *Cooperativa di tipo B "Lo Spigolo"*, nella quale si realizzano periodicamente inserimenti lavorativi delle donne.

Importante è anche il collegamento con i Centri per l'Impiego, ottima opportunità per le donne per la ricerca di un lavoro e la partecipazione a corsi di formazione lavorativa.

RETTA

Come da Convenzione sottoscritta tra l'Ufficio Comune dei Servizi Sociali Associati del Valdarno Inferiore e l'Istituto del Divino Amore, per la gestione della Casa Famiglia è stabilita una retta annuale di importo maggiore per la madre, decrescente dal primo figlio in poi. Per i bambini da 0 a 12 mesi, la retta è uguale a quella della madre.

La Convenzione non prevede la compartecipazione alla spesa da parte della donna.

Per l'importo della retta ed ulteriori informazioni vedi allegato.

TUTELA E VERIFICA

Meccanismi di tutela

Nell'ottica di tutela della donna, la Struttura ha istituito una procedura per mezzo della quale alle donne è data la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi.

Attraverso il modulo segnalazioni/reclami la donna può sporgere reclamo o fare delle segnalazioni. In caso di difficoltà con la lingua italiana, la donna viene aiutata da una persona estranea alla Struttura, la stessa che provvederà ogni volta, su necessità, a raccogliere le segnalazioni e a farle pervenire alla direzione.

Il modulo viene firmato dalla donna che lo ha compilato.

La direzione si impegna a rispondere ai reclami entro un mese dalla data di ricezione.

Meccanismi di verifica

L'Istituto periodicamente cerca di valutare il livello di soddisfazione della donna rispetto all'inserimento, alla convivenza, al PEI, alle attività proposte attraverso un questionario, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

L'Istituto si impegna inoltre a valutare il livello di soddisfazione degli enti invianti attraverso la somministrazione di un questionario agli assistenti sociali di riferimento.

PRIVACY

L'ente garantisce la riservatezza dei dati delle mamme e dei minori accolti ai sensi del DLGS 196/03. I dati comunicati da parte del Servizio inviante sono custoditi in idonei locali ai quali possono accedere unicamente gli adulti accoglienti o personale specificamente incaricato.

I dati identificativi e sensibili delle mamme e minori vengono trattati per le finalità legate alla loro accoglienza e alla realizzazione del progetto di vita concordato coi Servizi invianti. Gli adulti accoglienti comunicano a educatori, volontari, insegnanti le informazioni strettamente necessarie allo svolgimento delle attività loro affidate, informandoli sulla tutela dei dati comunicati. In nessun caso i dati sono soggetti a diffusione.

La presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia alle ospiti, agli operatori della Casa, al Comune di Montopoli Valdarno, ai Servizi Sociali del territorio interprovinciale, alla Regione Toscana e alle politiche sociali della Provincia di Pisa. Inoltre anche alla Responsabile della Commissione Vigilanza dell'Azienda USL 11 . La presente Carta è soggetta a revisioni da parte della direzione almeno ogni due anni.

