

CARTA DEI SERVIZI

Identità della Casa

La Chiesa Vittoriese, credendo fermamente alla sacralità della vita umana fin dal suo concepimento, intende dare risposta ai molteplici bisogni che investono la vita nascente, il mondo dell'infanzia, della donna e della famiglia di oggi, attraverso Casa "Mater Dei". Tale struttura è una comunità educativa che accoglie donne gestanti e madri con figli, non superiori agli otto anni, senza distinzione di cultura e religione, in situazioni di disagio o difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali, sociali e bisognose di tutela.

Sorta nel 1979 per iniziativa del Centro di Aiuto alla Vita e nel 1992 assunta dalla Diocesi, è affidata, per il servizio educativo delle ospiti, alle Suore Figlie di San Giuseppe del Ven. Luigi Caburlotto di Venezia.

Detto servizio è volto alla preparazione alla maternità, nonché al sostegno delle capacità genitoriali, per una crescita armonica e serena del bambino, in vista di una piena autonomia del nucleo mamma-bambino.

Organizzata e vissuta secondo un modello familiare, la Casa può dare ospitalità a sei donne gestanti e/o mamme con relativi bambini di 0-7/8 anni e offre la disponibilità di due posti di pronta accoglienza (per un periodo non superiore ai 120 gg.); la provenienza delle utenti può essere locale o extraterritoriale.

La Casa non può accogliere soggetti con un elevato bisogno assistenziale (tossicodipendenti, alcol dipendenti, con patologie psichiatriche) o bambini senza mamma.

La Casa è **autorizzata** all'esercizio dall'Azienda Ulss 7 in data ultima 23/03/2010 (con delibera n. 43 del 22/01/2010) ed ha ottenuto l'**accreditamento istituzionale** dalla Regione Veneto in data 21/09/2010 (con delibera n. 1121 del 25/08/2010).

Dove si trova

La Casa "Mater Dei" ha sede a Vittorio Veneto (TV), in via Colombo n. 2, tel. 0438 550261 e Fax 0438 552611, e-mail casa-materdei@libero.it, nel territorio dell'ULSS n° 7.

La sua posizione consente un facile accesso ai Servizi territoriali (Ospedale, ULSS, Comune...), agli asili nido, alle scuole per l'infanzia, ai luoghi di lavoro, di culto, di sport o di tempo libero.

Come si presenta

La sede attuale, costruita nel 1992, è dotata di un bel giardino e di un attrezzato parco giochi per bambini. Consta di due piani con mansarda e seminterrato.

La Casa al suo interno è dotata:

- al **piano terra** di una funzionale cucina, di una luminosa sala da pranzo, di un'ampia sala giochi con annessi servizi igienici, di un accogliente soggiorno, di un ufficio, di una Cappella, di un bagno e di un ripostiglio;
- al **piano primo** di sette camere con bagno interno, di una infermeria, di una stanza da stiro e da lavoro.

Di dette camere, quattro sono a disposizione delle ospiti e tre sono riservate alle Religiose presenti nella Casa.

- al **piano secondo** di sette camere con bagno interno, di un salottino e di una sala studio.
Di dette camere, due sono riservate alle ospiti, una ad un'educatrice, due ai volontari e due, in sede separata, sono riservate alla pronta accoglienza.
- il **seminterrato** comprende il garage, la lavanderia, la dispensa, la caldaia, un ampio magazzino, e un piccolo bagno.

Da chi è guidata

La Casa Mater Dei è retta da:

A. Un Consiglio Direttivo costituito:

- ◆ da un Sacerdote Delegato dal Legale Rappresentante dell'Ente Diocesi, a cui appartiene la Casa, con funzione di Presidente;
- ◆ dalle Religiose presenti nella Casa;
- ◆ da un membro del C.A.V. e del Movimento per la Vita;
- ◆ da un medico di medicina generale convenzionato SSN;
- ◆ da una pediatra convenzionata SSN;
- ◆ da una psicologa, libera professionista;
- ◆ da una volontaria con funzione di segretaria.

Al Consiglio Direttivo compete la valutazione dell'andamento generale della Casa in base al Progetto Educativo e in relazione ai problemi interni e/o con il territorio; la decisione sull'ammissibilità e sull'accoglienza delle ospiti; la conoscenza del loro percorso formativo; la valutazione delle proposte di dimissione fatte dai Referenti.

Il Consiglio Direttivo, inoltre, promuove iniziative di valorizzazione della Casa e di collaborazione con altri Enti privati e Istituzioni di volontariato.

B. Un'équipe educativo - operativa composta:

- dalla Responsabile con funzione di coordinatrice;
- dalle educatrici;
- dalla psicologa con funzione di supervisore.

All'équipe compete l'analisi delle domande di accoglienza, lo studio del Progetto Quadro, la progettazione dei percorsi individuali del nucleo mamma-bambino (PEI) in relazione al PQ e la verifica degli stessi. Compete altresì la verifica sistematica del clima di comunità della Casa, delle relazioni educative al suo interno, delle varie attività proposte e la cura dei rapporti con i Servizi Sociali e/o Sanitari .

L'équipe si avvale della consulenza professionale del supervisore, del medico e della pediatra per le problematiche socio-sanitarie inerenti gli ospiti.

L'équipe si incontra a scadenza settimanale.

C. La Casa è sostenuta da una **rete di volontariato** (singoli e famiglie) che opera non solo all'interno della stessa, ma che collabora in vari modi anche all'esterno, a seconda dei bisogni del nucleo mamma-bambino.

È possibile, all'interno della Casa, l'esperienza del tirocinio, previa Convenzione stipulata tra la Diocesi e gli Enti invianti.

Come funziona

La vita nella Casa si svolge, nei ritmi quotidiani, in base agli obiettivi e alle linee fissate nel Progetto Educativo. Particolare importanza assumono però alcuni momenti:

1. Ammissione

La **modalità** di ammissione prevede, dopo un primo contatto con i Servizi Sociali o con gli altri Enti che chiedono l'inserimento nella Casa di una gestante o di un nucleo mamma-bambino, la domanda di inserimento, da parte degli stessi, accompagnata dalla presentazione del caso.

L'ammissione viene quindi valutata, da parte del Consiglio Direttivo della Casa, in base ai **criteri di ammissibilità** previsti: *donna gestante e/o madre con figli non superiori agli 8 anni, che si trovano in condizioni di disagio o di difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali, sociali e bisognose di tutela.*

Il **tempo** di risposta alla domanda è al massimo di 5 giorni.

La **responsabilità** dell'ammissione compete al Consiglio Direttivo della Casa.

2. Accoglienza

L'accoglienza prevede le seguenti **modalità**:

- un incontro dell'ospite con la Responsabile della Casa e con le educatrici. In esso viene presentato e sottoscritto il Regolamento, con il quale l'ospite si impegna a condividere lo stile di vita della Casa ed a rispettarne le norme;

- dopo un periodo di osservazione, l'équipe educativo-operativa, in collaborazione con i Servizi Sociali e facendo riferimento al Progetto Quadro da loro inviato, entro 90 giorni dall'accoglienza formula un *Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)* per la coppia madre-figlio.

Il P.E.I. viene delineato tenendo presenti le esigenze e le caratteristiche personali della coppia; esso precisa i percorsi, le metodologie educative, la **tempistica** di permanenza, i tempi di verifica del progetto individuale e i modi per il reinserimento sociale o il rientro in famiglia.

La **responsabilità** dell'accoglienza compete al Consiglio Direttivo della Casa.

3. Dimissioni

Ogni dimissione della coppia mamma-bambino avviene dopo un'attenta valutazione del raggiungimento degli obiettivi e dei tempi prefigurati nel P.E.I. e si attua in accordo tra i Referenti dei singoli casi, l'équipe educativo-operativa e il Consiglio Direttivo della Casa.

Come previsto dal Regolamento interno, per motivi gravi il Consiglio Direttivo può deliberare autonomamente la dimissione dell'ospite.

Qualora un'ospite decida di interrompere il percorso iniziato e di uscire dalla Comunità senza il consenso dei Servizi invianti, deve sottoscrivere la sua libera decisione e l'assunzione in proprio di ogni conseguenza per sé e per gli eventuali figli.

La Pronta Accoglienza

La **Pronta Accoglienza** per ogni gestante o coppia mamma-bambino viene attuata su richiesta dei Servizi Sociali di provenienza o di altri Enti pubblici o privati.

La **responsabilità** dell'accoglienza compete alla Responsabile, che nell'arco di 24 ore informa anche il Consiglio Direttivo della Casa.

All'atto della richiesta, la Responsabile valuta se la situazione del caso rientra nei **parametri di accoglienza** della Casa e chiede ai Servizi invianti di fornire tempestivamente la situazione sanitaria aggiornata dell'ospite.

In caso affermativo la Responsabile dispone immediatamente l'**accoglienza**, che avviene in spazi riservati rispetto alle altre ospiti.

Con i Servizi invianti si definiscono i tempi di permanenza nella Casa (non superiori a 120 giorni) in base alle esigenze dell'ospite e alle necessità delle Istituzioni del territorio che l'ha in carico.

Nel **tempo di permanenza** la coppia mamma-bambino viene seguita dalle educatrici della Casa, affinché la madre possa affrontare con serenità le problematiche che sta vivendo ed il minore possa usufruire di un ambiente che lo tuteli e lo protegga.

Anche la **dimissione** di queste ospiti viene concordata tra i Referenti dei singoli casi, la Responsabile e il Consiglio Direttivo della Casa.

Qualora i Servizi invianti chiedano di prolungare la Pronta Accoglienza oltre i 120 giorni, viene predisposto, previa valutazione del caso e delle disponibilità della Casa, un percorso di accoglienza che prevede la definizione del Progetto Quadro e del PEI.

Procedure per la gestione delle emergenze

Casi di fuga

Si ritiene **fuga** il caso in cui l'ospite (mamma con o senza bambino), uscita dalla Casa, non rientri entro le ore 21.30 senza dare alcuna notizia di sé.

In tal caso la procedura che viene messa in atto è la seguente:

- la Responsabile della Casa cerca di mettersi subito in contatto telefonico con la persona in oggetto;
- qualora la persona non sia raggiungibile, la Responsabile dà comunicazione del fatto al

- Presidente del Direttivo della Casa e al comando dei Carabinieri di Vittorio Veneto;
- qualora il Presidente del Direttivo della Casa non sia reperibile, la Responsabile procede direttamente avvertendo il Comando dei Carabinieri;
 - entro 24 ore la Responsabile dà comunicazione dell'accaduto ai Servizi Sociali referenti;
 - nel caso in cui la Responsabile non sia presente nella Casa, l'educatrice incaricata di sostituirla la informa della situazione e procede seguendo lo stesso iter.

Casi di reato

Si ritiene **reato** un atto grave compiuto da un'ospite nei confronti di altre ospiti o del personale della casa o della Struttura stessa (violenza fisica, danno materiale o morale, furto...) che abbia come conseguenza giuridica una sanzione.

In tal caso la procedura che la Comunità mette in atto è la seguente:

- la Responsabile dà immediatamente comunicazione del fatto al Presidente del Direttivo della Casa e insieme valutano le decisioni da prendere in base alla gravità dell'atto compiuto e delle sue conseguenze.
- nel caso in cui la Responsabile non sia presente al momento del reato, l'educatrice incaricata di sostituirla la informa immediatamente dell'accaduto e procede seguendo lo stesso iter.
- la Responsabile dà comunicazione dell'accaduto ai Servizi Sociali referenti.

Casi di emergenza sanitaria

Si ritiene **emergenza sanitaria** il caso in cui un minore o un'ospite incorra in un incidente domestico o manifesti una malattia acuta, che necessitino di un intervento sanitario urgente.

In tal caso la procedura che la Casa mette in atto è la seguente:

- la Responsabile e l'educatrice presente, dotata dell'attestato di Primo Soccorso, mette in atto le competenze adeguate al caso e chiama il pronto intervento (118);
- se il soggetto è un minore, viene immediatamente avvertita la madre o il tutore;
- il soggetto viene trasportato al Presidio Ospedaliero dagli operatori del Pronto Intervento, accompagnato dalla Responsabile della Comunità o, in sua assenza, dall'educatrice incaricata di sostituirla e, nel caso di un minore, dalla madre;
- la Responsabile della Casa informa del caso i Servizi Sociali referenti.

Casi di emergenze ambientali

Si ritengono **emergenze ambientali** i casi di incendio, di calamità naturali, di inquinamento ambientale e di allarme generico.

In tali casi la procedura che la Casa mette in atto è la seguente:

- la Responsabile e gli operatori della Casa si comportano secondo le indicazioni del Servizio di Prevenzione e Protezione esposte nei vari piani della Casa.

Report annuale di valutazione della Casa

L'équipe educativo-operativa redige un report di valutazione annuale, evidenziando le presenze e i risultati che la Casa ha raggiunto per la sua utenza in riferimento al Progetto Educativo di base e ai P.E.I.

Rilevazione del grado di soddisfazione personale delle ospiti

Al momento della dimissione è prevista la somministrazione all'ospite di un questionario per la rilevazione del grado di soddisfacimento.