

Associazione "Ain Karim" OdV
Via Galla Placidia, 63/73 – 00159 Roma

Tel. 06/43533523 – Fax 06/43568679

E-mail: ainkarim@ainkarim.it

Pec: ass.ainkarim@pec.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO "BETEL"

Indice

1	LA CARTA DEI SERVIZI: COS'É E A CHI SI RIVOLGE.....	3
2	PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO	3
	2.1. STORIA DELL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "AIN KARIM".....	3
	2.2. LA COMUNITA' ALLOGGIO BETEL.....	4
3	MISSION, OBIETTIVI E PRINCIPI FONDANTI.....	5
	3.1 ACCOGLIENZA DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA O CON FIGLI MINORI.....	5
	3.2 LA COMUNICAZIONE.....	7
	3.3 LE RETI FORMALI E LE RETI INFORMALI.....	7
	3.4 LA PRESENZA NEL TERRITORIO.....	8
4	L'ORGANIZZAZIONE	9
	4.1 L'ORGANIGRAMMA.....	10
5	LA RETE DI RIFERIMENTO.....	10
6	I SERVIZI OFFERTI	12
	6.1 LA RETTA DI ACCOGLIENZA.....	13
	6.2 SPAZIO PER INCONTRI PROTETTI TRA GENITORI E FIGLI: AMARILLI.....	13
	6.3 PERCORSI DI SEMI-AUTONOMIA.....	13
7	MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE.....	14
	7.1 GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	14
	7.2 CONSERVAZIONE DEL POSTO.....	14
8	LA VITA COMUNITARIA.....	15
	8.1 DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO.....	15
9	DESCRIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO TIPO.....	16
	9.1 LA CARTELLA DEGLI OSPITI.....	17
10	STANDARD DI QUALITA'	17
11	SISTEMA E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI.....	18
12	FORME DI TUTELA E/O RISARCIMENTO DEI DIRITTI DEGLI UTENTI IN CASO DI DISSERVIZIO.....	19
13	INDIRIZZO SEDE: CONTATTI E SITO.....	19
	ALLEGATO A: P.E.I. – PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO.....	20
	ALLEGATO B: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'OSPITALITA'	26

1 LA CARTA DEI SERVIZI: COS'É E A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei Servizi specifica e rende pubblici i servizi erogati dalla Comunità Alloggio "Betel"; è uno strumento che semplifica la conoscenza dell'offerta, della mission e dell'organizzazione interna della casa. Tale documento rappresenta un patto tra l'Associazione "Ain Karim" OdV, e la persona accolta e si rivolge inoltre a quanti sono interessati a conoscere la realtà della casa (Servizi sociali, Tribunale, familiari degli ospiti, Servizi socio-sanitari, enti del Terzo settore...), garantendo le informazioni necessarie in modo chiaro e dettagliato. É possibile consultare la Carta dei Servizi collegandosi al sito web dell'Associazione (www.ainkarim.it); alcune copie cartacee sono invece sempre disponibili presso la sede dell'Associazione in via Galla Placidia, 63 e presso la Comunità Alloggio "Betel" – via di Valle Alessandra, 46.

2 PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO

2.1 STORIA DELL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "AIN KARIM"

Nel 1997 abbiamo cominciato occupandoci, insieme alla Mensa Caritas e alla Parrocchia di S. Romano Martire, del bisogno e della solitudine di chi viveva per strada, nei pressi della Stazione Tiburtina di Roma. Ben presto abbiamo capito che le donne, e in particolare le donne con in grembo un bimbo, erano – di tutti – le più fragili, le più sole. Nel 1997 viene quindi fondata l'Associazione di Volontariato "Ain Karim" con l'obiettivo di svolgere un servizio di sostegno, accoglienza, ascolto e orientamento proprio a quelle donne sole, con il proprio bambino o in stato di gravidanza, in situazioni di disagio e fragilità. L'Associazione fonda a Roma, in via Galla Placidia, nel quartiere Tiburtino, la prima Casa di Accoglienza "Ain Karim", dedicata all'accoglienza di 8 donne in stato di gravidanza o congiuntamente ai propri figli minori. Già l'anno successivo alla fondazione, l'Associazione prende in affitto alcuni appartamenti, sempre nel territorio del IV Municipio, per supportare le donne che, una volta uscite dalla prima fase di accoglienza, hanno bisogno di aiuto nella ricerca di un alloggio. Il passaggio verso questi appartamenti viene definito "seconda fase di ospitalità" il cui obiettivo è l'accompagnamento verso l'autonomia. Le numerose richieste di ospitalità portano l'Associazione a fondare nel 2000 una nuova casa-famiglia per mamme e bambini a 100 metri dalla prima. La casa denominata "Sichem" può accogliere fino a 8 donne in stato di gravidanza o congiuntamente ai propri figli minori.

Nel 2002 viene dato il via alla piccola società cooperativa sociale En Kanà con lo scopo di sostenere le donne ospiti nell' inserimento lavorativo valorizzando le loro personali competenze e diverse culture di origine. La cooperativa ha coinvolto le donne in attività di catering multietnico, servizi di pulizia e di sartoria; esperienza che si è conclusa nell'anno 2018.

L'Associazione, sin dal suo esordio, con il “progetto **Naim**” offre uno spazio di animazione e accoglienza ai bambini da 0 a 18 anni nei tempi non coperti dall'istruzione pubblica/privata, per sostenere le madri e permettere loro di poter lavorare. Nel 2010, apre la Casa-famiglia "**Siloe**", casa dedicata all'accoglienza di 6 minori non accompagnati con un'età compresa tra i 0 e i 12 anni.

Nell'ottobre del 2013, nel territorio del VI Municipio di Roma, si apre la “**Casa Betel**” rivalutando un bene confiscato alla criminalità organizzata, messo a disposizione dal Comune di Roma e dalla Fondazione Roma Solidale. La Casa accoglie 10 donne in stato di gravidanza o congiuntamente ai propri figli minori. Nel 2016 apre “**Casa di Leda**”, sita in un bene sequestrato alla criminalità organizzata, che può ospitare sino a 6 nuclei di donne con figli. Il progetto si svolge in collaborazione con altri enti del Terzo Settore. Nel 2017 nasce la Casa-famiglia "**Nazaret**" sita in Largo A. Beltramelli 1/c, dedicata all'accoglienza di 6 adolescenti e ragazzi dai 13 anni fino al compimento dei 18 anni di età. Dal 1998 vengono aperte le Case di Semiautonomia, ad oggi ne sono disponibili 8, che nel corso degli anni hanno ospitato e continuano ad ospitare circa 20 mamme con i loro bambini.

L'Associazione ha stabilito sin dall'inizio un rapporto con il Carcere Femminile di Rebibbia, che si trova nello stesso quadrante della città e nel corso degli anni ha ospitato numerose donne in stato di gravidanza o con il bambino piccolo in regime di detenzione domiciliare, attivando un progetto che si chiama "**Ebron**": per il sostegno delle donne in carcere con varie iniziative di solidarietà.

2.2. LA COMUNITA' ALLOGGIO “BETEL”

Betel sita in via di Valle Alessandra, 46 int. 5, è una struttura dedicata all' accoglienza di nuclei madre-figlio/i in situazione di disagio sociale e fragilità sino ad un massimo di n. 10 persone.

La casa nasce dall'esperienza ventennale dell'Associazione di Volontariato Ain Karim istituita nel 1997 a Roma proponendosi di dare aiuto a donne e bambini in difficoltà.

Nella casa svolgono servizio operatori turnanti, diurni e notturni. La struttura è contattabile al numero di telefono 06/83707010 e 06/43533523 oppure, via fax allo 06/43568679, tramite posta elettronica all'indirizzo betel@ainkarim.it, all'indirizzo della Segreteria tecnico-amministrativa ainkarim@ainkarim.it, o a mezzo PEC ass.ainkarim@pec.it E' inoltre consultabile online il sito dell'Associazione all'indirizzo <http://www.ainkarim.it/>. L'Associazione è contattabile presso la

Segreteria tecnico-amministrativa con i riferimenti sopraindicati, a cui fanno riferimento tutte le Case dell'Associazione.

3 MISSION, OBIETTIVI E PRINCIPI FONDANTI

3.1 ACCOGLIENZA DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA O CON FIGLI MINORI

La Casa accoglie donne con il bambino fin dai primi anni di vita sino all'adolescenza, per offrire un ambiente confortevole, un clima di famiglia, una possibilità di alloggio per mamma e bambino, un sostegno psicologico, un aiuto per la cura del bambino e per l'apprendimento delle prime importanti nozioni per la crescita sana e armoniosa del bambino e pertanto del nucleo monogenitoriale.

L'ospitalità di ogni donna avviene previa la formulazione di un progetto personalizzato, preparato insieme all'assistente sociale o all'équipe dei servizi pubblici di competenza. Il progetto personalizzato viene osservato, seguendo la modalità e i tempi di accoglienza proposti e operando le opportune verifiche e, quando necessario, riformulando il progetto.

Si prevede, per quanto possibile, che l'ospitalità all'interno della casa non superi il tempo massimo di due anni, periodo di tempo spesso necessario per consentire un avvio verso l'autonomia.

La situazione logistica della casa permette l'ospitalità di 10 persone tra mamme e bambini.

La Casa è dotata di 5 stanze arredate in modo confortevole e personalizzato, 3 bagni, di un salone con un angolo cottura, di due ampie terrazze adatte per il gioco dei bambini. Vi è anche una stanza dedicata all'operatore notturno, con il suo bagno e degli ambienti per gli incontri personali e tra gli operatori. La casa si trova, inoltre, all'interno del Consorzio di Torre Gaia, un comprensorio vigilato, ricco di verde e con più di uno spazio attrezzato per il gioco e la socializzazione dei bambini.

Lo scopo della casa di accoglienza Betel è quello di ricostruire e di riproporre il modello di vita familiare sano ed equilibrato, in modo tale da poter fare elaborare alle ospiti le funzioni e le competenze genitoriali e di fornire loro un valido supporto psico-pedagogico-spirituale tale da renderle autonome in un prossimo futuro.

Proprio per favorire il raggiungimento di questo fine gli educatori, i collaboratori, i responsabili ed in genere tutti coloro che gravitano a vario titolo intorno alla Casa di Accoglienza, come i volontari organizzati, i tirocinanti e i volontari del Servizio Civile Universale, si alternano in maniera programmata e sistematica nella struttura in modo tale da essere sempre punto di riferimento e di sostegno nello svolgimento delle mansioni di vita quotidiana, il più possibile vicino alla realtà di vita familiare.

Per quanto riguarda i pasti si cerca di fare un'alimentazione sana per i bambini e le mamme, con i cibi freschi, i dolci cucinati a casa, con attenzione ad utilizzare le verdure e la frutta di stagione e

valorizzando anche le cucine etniche delle varie ospiti della Casa, secondo le Tabelle Dietetiche approvate dalla ASL di zona.

La casa “Betel” offre alle donne e ai loro bambini:

- un contesto accogliente, al fine di garantire un supporto affettivo che aiuti le donne a vivere in un clima di familiarità e calore umano;
- un ambiente che possa favorire le esperienze di crescita e sviluppo del proprio progetto personale con particolare riferimento alle scelte e agli impegni di studio e/o di lavoro e allo sviluppo emotivo e socio affettivo per la costruzione di una sana e funzionale rete di relazioni sociali;
- un'équipe educativa sempre aggiornata e attenta a vecchi e nuovi bisogni;
- ogni donna segue il suo progetto educativo personalizzato, che viene monitorato dall'educatore di riferimento secondo la tempistica indicata dal progetto individuale che va dall'approfondimento della genitorialità, ai corsi di formazione, all'inserimento lavorativo.

La mission è quella di garantire i diritti fondamentali e il benessere di ciascun ospite con l'obiettivo primario di superare o ridurre significativamente il disagio psico-sociale sofferto.

Ogni nucleo accolto ha una sua storia familiare, suoi bisogni e sue difficoltà peculiari a cui rispondere. La Casa Betel vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando un'esperienza di vita che offra molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione. "Betel" vuol essere un porto sicuro dove fermarsi, fare "scorta" di relazioni, esperienze e strumenti per poi ripartire con maggiore sicurezza verso nuove rotte.

I principi generali che ispirano la “Carta dei Servizi” sono i seguenti:

- *uguaglianza* - l'accesso alla casa-famiglia e i servizi offerti sono garantiti senza alcuna distinzione per motivi di sesso, provenienza, religione, opinioni politiche e orientamento sessuale;
- *imparzialità* - tutti gli interventi dell'équipe educativa nei confronti delle persone accolte rispettano i criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.
- *partecipazione* - l'Associazione promuove e garantisce la partecipazione delle ospiti alla vita della comunità, ne condivide gli obiettivi e verifica la qualità attraverso questionari/interviste sul gradimento del servizio offerto.
- *rispetto* - ogni donna e bambino vengono tutelati e protetti nella loro inviolabile dignità.

- *efficacia ed efficienza* - i servizi vengono erogati secondo gli obiettivi prefissati, impegnando le risorse umane ed economiche a disposizione.
- *Cura e attenzione* alle singole persone e ai singoli bisogni.

3.2 LA COMUNICAZIONE

L'Associazione si è dotata di uno strumento intranet, denominato Cafarnao, che garantisce lo scambio di comunicazioni in tempo reale e facilita la raccolta di informazioni e documenti, la compilazione del diario giornaliero e dell'agenda degli impegni. Tale strumento facilita il lavoro dell'équipe educativa, lo scambio delle osservazioni fatte, il passaggio di consegne, la progettazione comune, e tanti altri servizi preziosi per la vita della Casa Famiglia.

Almeno una volta ogni 15 giorni gli operatori si riuniscono in équipe per confrontarsi e mantenere sempre una corretta e professionale circolarità di informazioni.

Due volte al mese avviene una supervisione, da parte di uno psicologo o di un educatore o di un assistente sociale, per le operatrici della casa, per prevenire l'insorgenza di sindrome da born-out, per formulare dei progetti educativi condivisi, per affrontare le problematiche interne e esterne che gli operatori devono affrontare.

Anche il volontariato organizzato e i volontari del Servizio Civile Universale della Casa di Accoglienza effettuano occasioni di incontri e scambio vicendevole formativi e ludici.

Per gli ospiti della Casa si organizzano con cadenza mensile degli incontri di vario genere sia formativi che di scambio vicendevole.

Gli educatori si impegnano inoltre a curare la formazione personale, dedicando 30 ore di aggiornamento all'anno, sia con incontri organizzati dalla stessa Associazione, sia partecipando ad incontri di aggiornamento come convegni, seminari, ricerche organizzati dal CNCM o da varie Università.

3.3 LE RETI FORMALI E LE RETI INFORMALI

La Casa di Accoglienza Betel è aperta al territorio ed ha una presenza attiva al suo interno, attraverso feste, incontri, gite, soggiorni estivi, visite ai parchi e ai musei. Tutti questi avvenimenti oltre ad essere un momento di gioia e di distensione per i bambini e per gli adulti hanno la funzione, non secondaria, di far conoscere la struttura e le sue attività sul territorio e di creare un incontro solidale tra le ospiti e i residenti del quartiere. Questo scambio reciproco favorisce l'ampliamento delle reti informali solidali.

I professionisti impegnati nella casa di accoglienza sono numerosi, perché la loro professionalità è indispensabile a vari livelli: per l'accompagnamento delle ospiti che spesso vengono da pesanti esperienze di violenza e di emarginazione; per la conduzione di gruppi di incontro con le ragazze, per la supervisione degli incontri di formazione e di autoaiuto per le ospiti. Per l'accompagnamento personalizzato dei bambini che hanno bisogno e delle ospiti che chiedono incontri individuali; per la formazione dei volontari e anche per la formazione permanente oltre che per la supervisione periodica svolta con le operatrici, le collaboratrici e responsabile della Casa di Accoglienza.

Possiamo contare su numerosi volontari che svolgono diverse professioni come medici, avvocati, infermieri, nutrizionisti, insegnanti, commercialisti. Tutti contribuiscono a costruire, ciascuno a seconda delle varie competenze specifiche, un servizio che sia adeguato ai bisogni sempre diversi delle ospiti e dei loro bambini.

3.4 LA PRESENZA NEL TERRITORIO

L'Associazione ha creato collaborazioni con altri enti i servizi del VI Municipio, offrendo agli ospiti le seguenti opportunità:

- *Il lavoro*

Per facilitare l'inserimento delle donne nelle attività lavorative, l'associazione ha attivato le risorse del territorio, attraverso il rapporto con le realtà che possono offrire possibilità di lavoro – all'interno di negozi, degli uffici, dei ristoranti, delle imprese di pulizia, per la collaborazione domestica - adatte alle richieste e alle capacità delle donne.

- *Le famiglie "risorsa"*

La casa inoltre è sostenuta dalle famiglie presenti nel territorio, che si rendono disponibili a varie forme di aiuto e di solidarietà. Tutti i volontari seguono dei corsi di formazione, per essere aiutati ad avere il giusto rapporto con le ospiti e i loro bambini, che non sia di assistenzialismo o di sostituzione del loro ruolo, ma di sostegno per attivare tutte le capacità presenti nella persona.

Quando è possibile si identifica tra le famiglie una che segua più da vicino il nucleo madre e bambino, accompagnandolo nella risoluzione dei problemi, invitandolo a pranzo nelle feste e attivando dei rapporti di familiarità e di sostegno.

- *La gradualità del progetto e la seconda fase di accoglienza*

Oltre all'ospitalità all'interno della casa, il progetto prevede – per chi ne ha bisogno e non riesce a risolvere in altre maniere la ricerca di autonomia – la possibilità di usufruire di piccoli alloggi nel

territorio, in cui possono essere ospitate le madri con il bambino, da sole o in gruppi di due o massimo tre, per un tempo determinato. In questi appartamenti si può fare il rodaggio per vivere da sole con il bambino, per passare poi all'autonomia. Attualmente l'Associazione ha a disposizione 8 appartamenti, in cui ospita 20 mamme con i loro bambini. Gli operatori della casa svolgono un ruolo di "supervisione" e di sostegno, insieme al volontariato spontaneo e all'attivazione del sostegno del vicinato.

4 L'ORGANIZZAZIONE

L'équipe educativa della Casa-famiglia è composta da un Responsabile che ha il compito di garantire la realizzazione dei progetti educativi individuali, di creare una rete tra le risorse presenti nel territorio, di gestire i rapporti diretti con i servizi territoriali e con il Tribunale oltre che essere il referente dell'intera équipe educativa. Gli educatori membri dell'équipe si adoperano per permettere agli ospiti di instaurare ed alimentare delle relazioni significative e positive tra loro e i propri bambini, tra loro e l'équipe educativa. Gli educatori sono costantemente accanto alle donne e ai loro bambini svolgendo un compito di accompagnamento, di guida e di agevolazione. L'educatore supporta gli ospiti nella cura degli spazi di convivenza interni alla struttura, responsabilizza gli ospiti affidando loro compiti di collaborazione nei momenti di convivialità e aggregazione, svolge le mansioni di organizzazione pratica interna alla Casa, ascolta le necessità delle mamme e dei minori in modo da favorire una sana crescita psicofisica. L'educatore lavora sul piano educativo-affettivo dei minori e ha il fondamentale compito di essere presenza attenta e vigile dello stato di benessere degli ospiti.

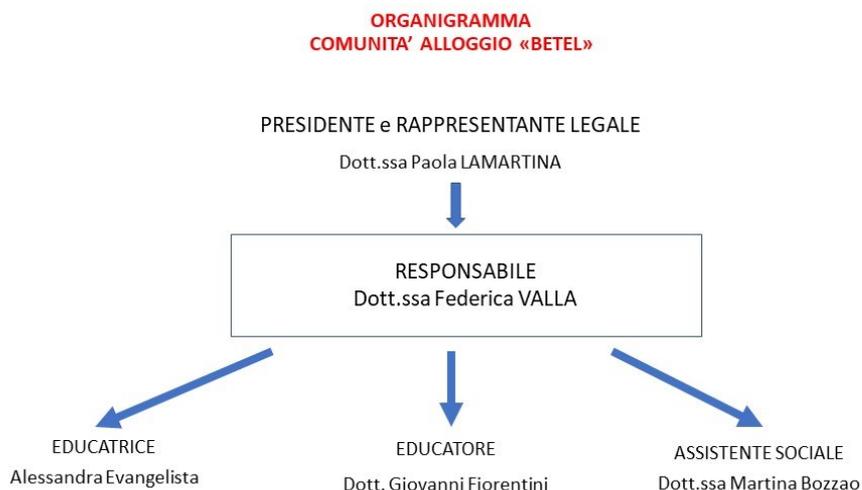
L'équipe educativa è impegnata in un percorso di formazione continua e utilizza come strumento indispensabile di lavoro la supervisione professionale. Per l'équipe sono previsti incontri quindicinali di discussione e di approfondimento delle tematiche inerenti la crescita personale e la vita comunitaria, al fine di supervisionare e coordinare i comportamenti educativi e gli atteggiamenti, avere maggiore consapevolezza delle dinamiche personali e relazionali sia dei membri dell'équipe educativa sia degli ospiti.

L'Associazione si avvale di operatori con esperienza ventennale di settore, di volontari e tirocinanti dei diversi corsi di laurea. Gli aspiranti volontari, inviano la propria candidatura tramite un format on-line presente sul sito dell'Associazione; dopo una serie di colloqui con la responsabile dei volontari e un periodo di formazione, le persone idonee vengono indirizzate nei servizi con determinate attività da seguire. La dinamica delle relazioni coinvolge operatori, ospiti, volontari e tirocinanti dando luogo a un ambiente accogliente e ad un clima sereno, positivo e propositivo.

Volontari, tirocinanti e operatori e chiunque collabora con l'Associazione è tenuto ad aderire al progetto educativo e al Codice Deontologico e a sottoscrivere il regolamento interno da rispettare.

4.1 L'ORGANIGRAMMA

L'Associazione "Ain Karim" ha come presidente e rappresentante legale la dott.ssa Paola Lamartina. La Comunità Alloggio "Betel" ha come Responsabile la dott.ssa Federica Valla, pedagoga e sociologa, un assistente sociale, la dott.ssa Martina Bozzao, e due educatori professionali: Alessandra Evangelista – educatrice professionale socio-pedagogico - e il dott. Giovanni Fiorentini, Laurea Triennale in Educatore professionale. Sono presenti inoltre volontari in base alle necessità organizzative della casa e dei minori.



5 LA RETE DI RIFERIMENTO

Il servizio offerto dall'Associazione "Ain Karim" OdV si concretizza nella creazione di reti di relazioni tra gli ospiti, tra ospiti e professionisti, tra ospiti e volontari e tra gli ospiti e il territorio in modo tale da permettere alla persona accolta, di sentirsi parte di una comunità che la sostiene ma che può a sua volta contribuire ad arricchire. La Comunità ha rapporti con diverse strutture sanitarie e socio-assistenziali, scolastico-culturali, sportive-ricreative, religiose e si avvale dei servizi esterni per le consulenze specialistiche.

- **SOCIO - ASSISTENZIALI E SANITARI**

- Servizio sociale Municipio VI
- TSMREE ASL RM2

- Consultorio familiare ASL RM2
- Ospedale “Sandro Pertini”
- Ospedale “Umberto I”
- Ospedale “Bambin Gesù”
- Istituto Nazionale Salute Migranti e Contrasto Povertà (San Gallicano)
- Policlinico Tor Vergata
- Medicina Solidale

- **SCOLASTICI E CULTURALI**
 - Scuole secondarie primarie e secondarie
 - Asilo nido Arcobaleno
 - Scuola d’infanzia “Amici di Peter Pan”
 - Istituto comprensivo “Ercole Marelli”
 - Associazione 21 luglio – Polo ex Fienile
 - Scuola della Pace – Comunità Sant’Egidio
 - Parrocchia Santa Maria Madre del Redentore
 - Asilo Ohana – Caritas

- **SPORTIVI E RICREATIVI**
 - Centro sportivo "Roma 70"
 - CSV Breda
 - Ludoteca La casa di Alice
 - Scuola popolare TBM
 - Cresco

La Casa Famiglia fa parte del CNCM (Coordinamento Nazionale delle Comunità per Minori). Quest’ultimo, oltre a promuovere il confronto tra le Comunità per i minori di tipo familiare e rappresentare gli Associati nelle sedi istituzionali (Municipi del Comune di Roma, Provincia, Regione Lazio Assessorato Politiche per la famiglia e Servizi Sociali, Tribunale dei Minori di Roma, etc.), favorisce momenti formativi e promuove specifiche azioni finalizzate alla prevenzione del disagio minorile, alla raccolta di documentazione e alla creazione di spazi di ricerca.

Nell’anno 2022, in occasione del venticinquennale della fondazione dell’Associazione, è stata svolta una ricerca in merito alle accoglienze svolte e ai servizi offerti nel corso dei 25 anni e l’esito di tale attività (<https://www.ainkarim.it/25-anni-di-impegno-il-convegno-a-roma/>).

6 I SERVIZI OFFERTI

La casa “Betel” è una struttura di accoglienza residenziale H24. Può accogliere fino a 10 persone (mamme e bambini).

La Casa "Betel" garantisce le seguenti prestazioni e servizi:

- Accoglienza e presa in carico del nucleo.
- Assistenza diurna e notturna.
- Somministrazione pasti.
- Sostegno educativo per la genitorialità.
- Organizzazione del tempo libero (attività ludiche, sportive, ricreative e culturali).
- Coinvolgimento e partecipazione del nucleo all’organizzazione ed allo svolgimento delle attività quotidiane come occasioni educative.
- Monitoraggio e attività di prevenzione e cura della salute del nucleo (richiesta pediatra, prenotazione visite mediche, accompagnamento controlli e visite mediche, attivazione servizi di sostegno psicologico).
- Orientamento scolastico e professionale per madre e figlio/i.
- Percorsi di alfabetizzazione, di recupero scolastico, di formazione e di qualificazione professionale per favorire l’inserimento lavorativo.
- Corsi di formazione e avviamento al lavoro.
- Predisposizione, attuazione e verifica del progetto educativo individuale.
- Facilitazione e mediazione dei rapporti con le famiglie d’origine (quando questo non viene impedito dall’Autorità giudiziaria).
- 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 limitata responsabilità genitoriale, la struttura si impegna alla somministrazione dei farmaci per i minori previa autorizzazione del tutore. 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.
- Sostegno ai percorsi per ottenimento dei permessi di soggiorno, sostegno legale, espletamento pratiche burocratiche per codice fiscale, medico di base, Spid e altro.
- Accompagnamento ai Servizi.
- Supervisione di incontri protetti presso le strutture dell’Associazione.
- Spazio per incontri protetti tra genitori e figli.
- Percorsi di semi-autonomia.

- Interventi di mediazione culturale in caso di presenza di donne e minori stranieri nel primo periodo di accoglienza, programmata con i servizi sociali di riferimento

6.1 LA RETTA DI ACCOGLIENZA

La retta giornaliera di accoglienza è stabilita all'atto della dichiarazione di accoglienza con il 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 e minori in difficoltà. La retta comprende tutte le prestazioni sopra descritte incluse le spese quotidiane, ordinarie, relative alla vita nella Casa Famiglia, vitto, biancheria, utensili, giochi e materiali didattici educativi, pagamento ticket dei farmaci mutuabili necessari alle malattie ordinarie. La retta non comprende spese straordinarie in relazione a situazioni di eccezionalità. L'Associazione 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.

6.2 SPAZIO PER INCONTRI PROTETTI TRA GENITORI E FIGLI:

AMARILLI

L'Associazione offre uno spazio neutro denominato "Amarilli" per facilitare gli incontri genitori-figli. Il progetto segue le linee guida del Comune di Roma, Delibera n. 335 del 21/10/2015, e mette a disposizione dei locali con ingresso dedicato e con tutti gli accorgimenti suggeriti dalle linee guida. Lo spazio neutro Amarilli è sito in Via Galla Placidia, 75 e si avvale di una équipe di operatori specializzati. Amarilli viene attivato in accordo con il Servizio Sociale secondo le disponibilità dell'Associazione AIN KARIM e previa la valutazione della fattibilità degli incontri da parte dell'équipe specializzata e garantendo la flessibilità necessaria per venire incontro alle esigenze dei genitori/parenti.

6.3 PERCORSI DI SEMI-AUTONOMIA

L'Associazione offre alle donne che aderiscono al Progetto individualizzato e secondo le disponibilità reali dell'Associazione la possibilità di proseguire l'accoglienza nella fase di semi-autonomia, secondo la Delibera n. 149 del 29/12/2010 del Comune di Roma. Nel quartiere l'Associazione ha a disposizione alcuni appartamenti in cui il nucleo madre-bambino può condividere l'appartamento con uno o al massimo due nuclei. Il progetto viene elaborato

insieme al Servizio Sociale, ha la durata di sei mesi, rinnovabili per esigenze legate al progetto personalizzato.

7 MODALITÀ D'ACCESSO E DIMISSIONE

L'inserimento presso la Casa di Accoglienza è effettuato tramite i servizi territoriali e/o su mandato dell'AA.GG. minorili. I servizi competenti inviano una richiesta formale di inserimento via mail o pec all'Associazione; il responsabile della struttura risponderà tempestivamente riguardo alla disponibilità di posti liberi nella casa e fisserà un colloquio conoscitivo con i servizi competenti e successivamente con il nucleo. Al Servizio Sociale viene chiesto di fornire una relazione il più possibile dettagliata e aggiornata del caso. Il responsabile condivide con la Presidente e con l'équipe la situazione del nucleo valutando l'opportuno inserimento. Similmente all'inserimento, anche la dimissione viene effettuata secondo uno specifico protocollo di uscita predisposto dall'équipe educativa e volto a garantire una chiusura adeguata dell'esperienza e a fare un bilancio con il nucleo verificando la qualità dell'esperienza percepita e fornendo l'opportuna attivazione per la successiva esperienza prevista nel suo progetto.

La Casa di Accoglienza, venendo a costituire un luogo di periodica aggregazione, rimane un punto di riferimento per le donne e i loro bambini e occasione di confronto e sostegno anche per gli adulti, può contribuire, al pari di altre agenzie presenti sul territorio, a segnalare ai servizi sociali eventuali ricadute e necessità di intervento.

7.1 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

7.2 CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di assenza per temporanei rientri familiari o ricoveri, il posto rimane riservato per 10 giorni con retta piena, al superamento del 10 giorno, il posto verrà considerato libero.

8 LA VITA COMUNITARIA

Le abitudini, le regole e gli orari che vengono proposti nella Casa-famiglia vanno intesi come stimolo e occasione di crescita globale e armonica della personalità; in quest’ottica prospettica, le donne e i minori accolti sono accompagnati all’elaborazione, adozione e osservanza delle seguenti “regole-obiettivi” di formazione:

- rispetto della persona umana, della sua dignità e unicità, in ogni sua condizione o situazione di vita, mirando a migliorarne la qualità e rispetto delle cose che le circondano;
- partecipazione attiva e responsabile alla vita di gruppo;
- rispetto dell’impegno assunto (scolastico, lavorativo);
- rispetto degli orari di rientro in struttura;
- rispetto delle regole circa l’uso del cellulare e di altri dispositivi elettronici;
- divieto di qualsiasi forma di violenza contro le persone o il danneggiamento volontario delle cose;
- divieto di fumo all’interno della struttura;
- divieto di uso e conservazione all’interno della struttura di alcool, sostanze stupefacenti, armi.

È, altresì, incoraggiato il rispetto dei doveri personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato (PEI, secondo la legge Regionale 41/2003; Regolamento regionale n. 2 18/01/2005; Delibera G.R. n. 1305 del 23/12/2004).

8.1 DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO

- 7.00 Sveglia e igiene personale
- 9.00 Sveglia (*giorni festivi e vacanze*) e igiene personale
- 7.15 Colazione
- 9.15 *Colazione (giorni festivi e vacanze)*
- 7.35 Uscita da casa accompagnare i figli a scuola e andare al lavoro o alla scuola di italiano, o ai corsi di formazione o disbrigo documenti
- 10.00 Attività ludico-culturali, riordino, compiti, incontri, uscite... (*giorni festivi e vacanze*)
- 13.00 Pranzo (secondo l’orario scolastico)
- 13.45 - 15.00 Riposo e riordino
- 15.30 - 17.30 Ripresa dei bambini da scuola
- 17.30 - 20.00 Sport, attività ricreative, uscite con amici, studio per i bambini
- 19.00 Cena
- 20.30 - 21.30 Doccia, tv, momenti di fraternità di gruppo...

22.00 Riposo

22.30 *Riposo giorni festivi e vacanza*

9 DESCRIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO TIPO

L'équipe educativa, dopo un primo periodo di osservazione, predispone per ogni nucleo accolto, un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) in modo da poter fissare degli obiettivi a breve e lungo termine e osservare il relativo progresso della situazione. Il PEI ha come caratteristica fondamentale la flessibilità, cioè la possibilità di modificare i suoi contenuti, gli obiettivi e gli strumenti operativi, durante il periodo di accoglienza del minore in base ai processi evolutivi dello stesso, della sua situazione familiare e ai nuovi bisogni. Il PEI, elaborato dall'équipe educativa, viene condiviso con il Servizi Sociali, competenti del caso, e il tutore del bambino/i se è stato nominato dall'autorità giudiziaria.

Il progetto individua gli obiettivi verso i quali orientare gli interventi educativi, prendendo in considerazione i diversi aspetti della vita del ragazzo, cercando di codificare i suoi bisogni profondi, sia nella sua dimensione personale che nella sua sfera relazionale con i pari e la famiglia. Il PEI riconosce e valorizza le risorse interne ed esterne del minore, rispetta gusti e passioni, valorizza l'unicità di ogni persona.

Il Progetto Educativo Individualizzato comprende (confronta Allegato A):

- una breve descrizione della situazione personale e familiare del nucleo al momento dell'accoglienza;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera formativa e/o professionale da raggiungere;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera familiare;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera relazionale;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla vita in comunità;
- le modalità e i tempi di verifica dei risultati ottenuti;

Nel caso di brevi permanenze in comunità o situazioni di prima accoglienza, si predispone un progetto essenziale in base alle specifiche situazioni. Quando la permanenza degli ospiti si prolunga per periodi più ampi e si stabilisce un rapporto di conoscenza dei diritti e doveri di ogni persona accolta, è possibile che l'ospite possa essere nominato rappresentante degli utenti e dei loro familiari per rappresentarne le esigenze e proporre delle migliorie.

9.1 LA CARTELLA DEGLI OSPITI

Ogni nucleo ha una sua cartella personale (cartella personale della donna e cartella del minore/i figlio/a/i della donna ospite) contenente i dati personali, amministrativi, sanitari, sociali, psicologici e il P.E.I.. Le cartelle degli ospiti sono conservate in forma cartacea presso la segreteria dell'Associazione e in forma digitale nel sistema intranet riservato ai dipendenti, definito "Cafarnao", sottoposto alle norme di tutela della privacy. Nella cartella è presente inoltre la "scheda di accoglienza", la liberatoria sottoscritta dall'ospite, compilata dagli educatori al momento dell'ingresso del nucleo in comunità, contenente i dati anagrafici, i riferimenti dell'Ente e dei Servizi socio-sanitari competenti del caso oltre ai contatti dei familiari. Vengono raccolti nella cartella personale le schede di valutazione scolastiche, le foto, i documenti personali, i Decreti dell'Autorità giudiziaria e altri documenti. Nelle cartelle vengono registrate annotazioni, comunicazioni, griglie di osservazioni e le valutazioni periodiche dell'équipe.

10 STANDARD DI QUALITÀ

Nella seguente tabella sono riportati i fattori di qualità a garanzia dei servizi offerti dall'Associazione con i relativi indicatori e standard/obiettivi. Gli standard di qualità forniscono dei punti di riferimento per il personale addetto al lavoro nelle case-famiglia, per gli ospiti e per il monitoraggio e la valutazione delle attività della struttura.

Fattore di qualità	Indicatori	Standard o obiettivo di miglioramento
Attività di Coordinamento	Incontri dello staff	25 incontri annui
	Incontri di supervisione con singolo operatore	1 volta mese
Aggiornamento/ formazione Operatore	Ore annue di aggiornamento	30 ore
Benessere fisico, psichico e relazionale	Collaborazione con idonee figure professionali in caso di specifiche esigenze alimentari dei minori	Attivazione rete servizio pubblico
	Attività fisica	2 ore settimanali

	Uscite a carattere ricreativo/culturale	Minimo 2 al mese
	Facilitazione dei rapporti con i familiari autorizzati	Gli incontri possono calendarizzarsi in accordo con il Responsabile della casa e con i Servizi incaricati
	Accesso agli strumenti mediali e multimediali	Tutti i giorni nelle fasce orarie stabilite con gli educatori.
Partecipazione dell'utenza	Riunioni degli educatori con gli ospiti, personali e di gruppo, per definire e condividere regole e attività della casa	1 mensile
	Colloqui personali con gli ospiti per il monitoraggio del proprio Progetto educativo	1 mensile
	Possibilità di reclamo verbale al Responsabile legale	Tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.00
	Possibilità di reclamo scritto a mezzo mail o pec	Tutti i giorni 24/24
Valutazione della qualità del servizio	Questionari di valutazione del servizio	1 anno
	Incontri educatore/utente	1 mese
	Relazione generale	1 anno
	Schede dei minori accolti per la Procura	2 volte l'anno
	Schede statistiche dei minori accolti per il Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza regionale	2 volte l'anno

Tabella 1 – *Fattori di qualità*

11 SISTEMA E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

L'Associazione ha realizzato un questionario anonimo (Allegato B) per la valutazione dei propri servizi. Il questionario viene somministrato agli ospiti, una volta l'anno.

12 FORME DI TUTELA E/O RISARCIMENTO DEI DIRITTI DEGLI UTENTI IN CASO DI DISSERVIZIO

L'Associazione "Ain Karim" OdV accoglie con particolare interesse suggerimenti e proposte finalizzati al miglioramento dei suoi servizi. Chiunque voglia portare all'attenzione le proprie osservazioni, può richiedere un colloquio personale con la Rappresentante legale e Presidente dell'Associazione o scrivere all'indirizzo e-mail ainkarim@ainkarim.it .

Eventuali segnalazioni e reclami, saranno analizzati dalla Responsabile legale che provvederà a rispondere entro 30 gg. In caso di momentaneo disservizio, l'Associazione si impegna a riorganizzare gli interventi non effettuati o a ripianare il disagio arrecato attraverso altre forme di tutela, in base alle diverse situazioni personali dell'utenza e organizzative. In caso di eventuale assenza improvvisa di un educatore, l'Associazione si impegna alla sua sostituzione immediata; qualora non fosse possibile, l'operatore del turno precedente è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio.

13 INDIRIZZO SEDE: CONTATTI E SITO

La casa-famiglia BETEL è sita in Via Valle Alessandra 46

Telefono 06/83707010 - 06/43533523 Fax 06/43568679

Pec ass.ainkarim@pec.it

E-mail betel@ainkarim.it

Per approfondire il servizio svolto dalla casa-famiglia si può consultare il sito all'indirizzo internet www.ainkarim.it

ALLEGATO A

P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato)

Municipio inviante	
Telefono	
Fax	
Email	
Note	
Tutore	
Email	
Pec	

Referente del caso	Tutor:
Telefono	
e-mail	
Note	

Casa Famiglia	
Indirizzo	
Telefono	06/83707010
Fax	06-43568679
Mail	betel@ainkarim.it
Pec	ass.ainkarim@pec.it
Referente	
Note	

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

OSPITE	
Cognome	
Nome	
Data e Luogo di nascita	
Nazionalità	
Note	

MINORE	
Cognome	
Nome	
Data e Luogo di nascita	
Nazionalità	
Note	

MINORE	
Cognome	
Nome	
Data e Luogo di nascita	
Nazionalità	
Note	

SITUAZIONE GIURIDICA	sì	no	NOTE
Affidamento al servizio			
Responsabilità genitoriale padre			
Responsabilità genitoriale madre			
Tutore			
ALTRO			
PROCEDIMENTO DI INSERIMENTO			
Disposto consensualmente			
Disposto dall'Autorità Giudiziaria			
Disposto con Provvedimento amministrativo			
Estremi del provvedimento:			
STORIA			
Precedente inserimento in altra struttura			
Precedenti interventi specifici (es. Sismif/Saish..)			
Affidamento etero familiare			
Affidamento intra familiare			
Adozione fallita			
ALTRO			

MOTIVI DELL'INGRESSO NELLA STRUTTURA	SI	NO
Problemi economici o abitativi della famiglia		
Difficoltà educative/ negligenza della famiglia		
Problemi psico-fisici di uno o entrambi i genitori		
Detenzione di uno o entrambi i genitori		
Abuso e violenza		
Gravi episodi di maltrattamento		
Orfano di uno o entrambi i genitori		
Problemi psico-fisici dell'ospite		
Procedimento penale a carico del minore		
Minore straniero non accompagnato		

SCUOLA FREQUENTATA DAL MINORE	
Classe	
Sostegno/A.E.C. (si/no)	
NOTE	

LAVORO DELLA DONNA	
Mansione	
Indirizzo	
NOTE	

SFERA RELAZIONALE			
FAMIGLIA D'ORIGINE	sì	no	NOTE
Assente			
Presente, ma disfunzionale			
Presente e collaborativa			
FAMIGLIA ALLARGATA			
Assente			
Presente, ma disfunzionale			
Presente e collaborativa			

Se si tratta di minore solo, inserire informazioni sui genitori	
MADRE	PADRE

PROGETTO D'INSERIMENTO IN CASA FAMIGLIA							
	MADRE		Darius		Sofia		NOTE
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Interventi							
Sostegno alla Socializzazione							
Inserimento scolastico							
Sostegno scolastico							
Sostegno nella ricerca lavoro							
Accomp. Attività ludiche							
Accomp. Attività sportive							
Incontri con familiari							
Sostegno apprendimento lingua italiana							
Accompagnamento nelle pratiche per ottenere i documenti							
ALTRO...							

INTERVENTI SOCIO/ASSISTENZIALI ESTERNI ALLA CASA-FAMIGLIA							
	MADRE		MINORE 1		MINORE 2		NOTE
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Interventi							
Incontri con familiari presso spazio neutro							
Psicoterapia							
Percorso sostegno alla genitorialità							
Percorso di valutazione delle competenze genitoriali							
Valutazione neuropsichiatrica							
Valutazione psicodiagnostica							
ALTRO...							

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

ORGANIZZAZIONE GIORNATA TIPO

ORARIO	ATTIVITA'
7-8	
8-16	
16-18	
18-20	
20-21	

I TEMPI DEL PROGETTO E LE VERIFICHE PERIODICHE

<i>Inizio del progetto</i>	
----------------------------	--

<i>Data verifica</i>	
----------------------	--

<i>Data verifica</i>	
----------------------	--

<i>Data verifica</i>	
----------------------	--

Note particolari

NOTE PRIMA VERIFICA

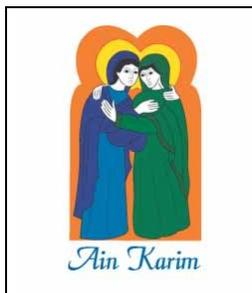
NOTE SECONDA VERIFICA

NOTE TERZA VERIFICA

<i>Luogo e data</i>

<i>Il tutor</i>	<i>Il Responsabile/Coordinatore</i>
-----------------	-------------------------------------

<i>L'ospite</i>	
-----------------	--



Associazione "Ain Karim" OdV
Via Galla Placidia, 63/73 – 00159 Roma

Tel. 06/43533523 – Fax 06/43568679

E-mail: ainkarim@ainkarim.it

Pec: ass.ainkarim@pec.it

ALLEGATO B

Questionario di gradimento dell'ospitalità

Da 1 a 10 indicare il proprio grado di soddisfazione riguardo i temi indicati considerando che 1 indica la totale insoddisfazione e 10 il massimo della soddisfazione. Nella colonna note è possibile inserire dettagli per chiarire il giudizio appena dato.

LA CASA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NOTE:
È soddisfatto/a dell'ordine e della pulizia degli ambienti?											
La sua camera è funzionale e accogliente?											
È soddisfatto/a della qualità del cibo offerto?											
In generale ritiene che la casa sia un luogo accogliente?											
Ritiene che la casa sia un luogo adatto ai bambini?											
È soddisfatto/a del materiale ludico a disposizione? (giochi, libri, colori, bici, palloni, tv...)											

ACCOGLIENZA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NOTE:
Come giudicherebbe il primo contatto avuto con la casa-famiglia? (nuova accoglienza)											
Ritiene le siano state esposte con chiarezza le regole della comunità?											
Ritiene che gli educatori siano disponibili all'ascolto?											
È soddisfatto/a del rapporto instaurato con gli operatori?											
Gli operatori l'hanno aiutata ad affrontare alcuni problemi?											
Si è sentito/a sostenuto/a dagli operatori nel cercare di raggiungere i suoi obiettivi?											
Si rivolge agli operatori quando ha bisogno di consigli e sostegno?											
Quanto si sente sostenuto/a nel suo ruolo genitoriale dagli operatori? (per le mamme)											
Ritiene che gli operatori siano attenti alla cura e alla protezione dei suoi figli? (per le mamme)											
Ritiene che il coordinatore della casa sia disponibile all'ascolto?											
Ritiene che ci sia coerenza negli interventi dei diversi operatori?											
Il coordinatore della casa è facilmente reperibile?											
È soddisfatto/a delle attività ricreative offerte (sport, gite, feste...)?											
Gli operatori l'hanno indirizzata e sostenuta nella ricerca di un lavoro? (per le mamme)											
In generale gli operatori l'hanno guidata e sostenuta nel percorso verso l'autonomia? (per le mamme)											
Ha creato delle relazioni significative con i volontari?											
Ha instaurato dei buoni rapporti con gli/le altri/e ospiti della casa?											
Suo figlio gioca e si relaziona serenamente con gli altri bambini della casa? (per le mamme)											
Ritiene che suo figlio abbia instaurato rapporti di fiducia con gli operatori e gli adulti di riferimento? (per le mamme)											

PROGETTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NOTE:
Ritiene di essere stato/a informato/a circa le decisioni prese in merito al suo percorso?											
Ritiene che gli obiettivi prefissati nel suo progetto individuale siano realistici e possibili?											
Ritiene che gli operatori della casa-famiglia abbiano lavorato in rete con i servizi sociali?											
Le è stata garantita la possibilità di mantenere i rapporti con la sua famiglia?											
Se riceve visite in casa-famiglia, il tempo e lo spazio a disposizione sono adeguati?											
Il suo tutor è stata una figura di riferimento per lei?											
Nel periodo di accoglienza è migliorata la sua condizione lavorativa? (per le mamme)											
Nel periodo di accoglienza è migliorata la sua conoscenza della lingua italiana?											
Nel periodo di accoglienza ha sviluppato una maggior sicurezza nel suo ruolo genitoriale? (per le mamme)											