



AMBROSIANO

CARTA DEI SERVIZI

Indice:	pagina 2
• La legge 328/2000 e la Carta dei Servizi	pagina 3
• Presentazione	pagina 4
• Il sistema integrato dei Servizi sociali e la Carta dei Servizi	pagina 6
• Principi e valori fondamentali	pagina 7
• Come usare la Carta dei Servizi	pagina 9
• I Servizi	
⇒ Segretariato sociale	pagina 10
⇒ Colloquio nel primo trimestre di gravidanza	pagina 11
⇒ Presa in carico e relazione di aiuto	pagina 13
⇒ Assistenza economica	pagina 14
⇒ Assistenza materiale	pagina 15
⇒ Assistenza post parto	pagina 16
⇒ Assistenza psicologica	pagina 17
⇒ Sostegno all'acquisizione del ruolo materno	pagina 18
• Il reclamo	pagina 19
• Il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi	pagina 21

- **La legge 328/2000 e la Carta dei Servizi**

L'articolo 1, comma 5, della legge 08.11.2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, prevede che: Alla gestione ed all'offerta dei servizi provvedono soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato e altri soggetti privati. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha tra gli scopi anche la promozione della solidarietà sociale, con la valorizzazione delle iniziative delle persone, dei nuclei familiari, delle forme di auto-aiuto e di reciprocità e della solidarietà organizzata.

L'articolo 1, al comma 1 definisce gli obiettivi della Legge: “La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione”.

La previsione del comma 5, inserita nel primo articolo della legge, pone a tutti gli effetti gli organismi del Terzo settore, nel ruolo di soggetti attivi nella realizzazione del Sistema integrato di servizi sociali, pre la promozione del benessere della persona e di tutta la comunità di vita.

L'articolo 13 della stessa legge individua nella carta dei servizi sociali lo strumento che definisce “i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

La Carta dei Servizi deve permettere la conoscenza e la comprensione delle caratteristiche e delle modalità di accesso o di fruizione delle prestazioni erogate: orari, tariffe, professionalità del personale addetto, tempi di attivazione, tutela della privacy e standard di qualità.

Ogni utente, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi, presentare ricorsi.

La Carta deve informare il cittadino – utente sulle modalità adottate per verificare la qualità delle prestazioni e l'efficienza del servizio e per rilevare il grado di soddisfazione del cittadino – utente.

Pur essendo obbligatoria solamente per gli enti erogatori di pubblici servizi, il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, riconosce tra i suoi valori fondamentali il principio di autodeterminazione della persona, che richiede in prima istanza la conoscenza e la comprensione di quali possono essere le offerte dell'associazione, verso la persona che si rivolge ad essa per un aiuto.

Presentazione

La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale (Articolo 2 della Costituzione Italiana)

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese. (Articolo 3 della Costituzione Italiana)

L'associazione Centro di Aiuto alla Vita Ambrosiano, si costituisce il 26 ottobre 1986 da un gruppo di persone che si riconoscono nell'ideale di “promozione di un modello di società nella quale la vita dell'uomo sia rispettata, salvaguardata e protetta fin dal suo concepimento”, in linea con quanto espresso nella Costituzione della Repubblica Italiana, con obiettivi di solidarietà sociale, pieno sviluppo della persona umana e partecipazione all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Nel 1990 all'associazione viene riconosciuta come persona giuridica con D.P.R. 20 ottobre 1990 – Serie Generale n. 298.

L'associazione non ha scopo di lucro, ha struttura e contenuti democratici ed ha come fine principale la prevenzione dell'aborto volontario soprattutto tramite l'aiuto e l'assistenza alle maternità difficili, con prestazioni assistenziali gratuite erogate in modo determinante e prevalente da personale prettamente volontario (statuto – art. 1)

L'obiettivo del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita è quello di aiutare la persona che si rivolge ad esso, a rendersi autosufficiente. Per raggiungere tali finalità il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita realizza diversi tipi di intervento atti a risolvere o ad avviare a soluzione i problemi relativi quali:

- a) l'accettazione e sostegno di una gravidanza socialmente e psicologicamente difficile;
- b) il coinvolgimento e la responsabilizzazione del padre del concepito e dei familiari della gestante, per aiutare la mamma ad affrontare la gravidanza;
- c) l'accoglienza, prima e dopo il parto, presso famiglie, comunità o case d'accoglienza, con intento di rendere al più presto autosufficienti madre e figlio;
- d) l'inserimento di bambini in asili nido, baby sitting e simili;
- e) l'intervento economico provvisorio, programmando e coinvolgendo nell'aiuto alle madri in difficoltà Enti preposti, gruppi parrocchiali, persone singole, ecc...
- f) l'informazione sui diritti sociali e assistenziali relativi alla madre e al bambino e sui servizi ostetrici e pediatrici, inoltre la consulenza di carattere psicologico, giuridico, morale, ad entrambi i genitori o alla madre.

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si fa carico di qualunque altra iniziativa utile a creare le condizioni per meglio accogliere la vita nascente.

In questo quadro di prevenzione particolare attenzione è rivolta anche all'assistenza nei confronti delle donne oggetto di una qualsiasi forma di violenza e delle immigrate per aiutarle a superare situazioni di disagio. (statuto – art. 2)

Delineati gli intenti statutari fondativi dell'associazione “Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita”, la predisposizione della Carta dei Servizi ha l'intento comunicare, con la maggiore chiarezza possibile, tutte le informazioni utili sulle offerte e rendere trasparente le modalità di erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi stabilisce, inoltre, in caso di insoddisfazione, le modalità di presentazione da parte del cittadino di eventuali reclami.

L'approvazione e la pubblicizzazione della Carta dei Servizi rappresenta per l'associazione un'occasione di confronto e dialogo con i cittadini e uno stimolo al miglioramento dell'azione di sussidiarietà all'interno della comunità sociale.

Il Presidente

Il sistema integrato dei Servizi Sociali e la Carta dei Servizi

La legge 08.11.2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, attribuisce agli Enti del Terzo Settore, un ruolo attivo e protagonista nell'azione di costruzione del Welfare, implementando il concetto di sussidiarietà orizzontale, come sostegno dell'Amministrazione Pubblica alle azioni del privato sociale, per la promozione del benessere della persona e di tutta la comunità di vita.

Gli interventi sono rivolti a sostenere la persona in particolare nei passaggi critici del ciclo di vita, realizzando una reale rete di supporto e di sostegno, che possa costituirsi come rete di solidarietà sociale, come comunità che si cura e che promuove il benessere.

La maternità e la nascita di un figlio comportano l'assunzione di responsabilità genitoriali e l'attivazione di capacità personali di far fronti alle criticità insite nei cambiamenti relazionali e nella risposta ai bisogni del nuovo nato e di tutto il nucleo familiare.

Una gravidanza si può instaurare in un percorso di responsabilizzazione e di consapevolezza delle risorse e delle competenze personali e familiari, ma può anche essere scaturita da agiti più o meno inconsapevoli, che pongono dei quesiti e delle difficoltà alla donna, circa la possibilità o meno di proseguire nella realizzazione del progetto di maternità.

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, attraverso i suoi operatori e operatrici volontari/e, offre una serie di opportunità alla donna che vive con difficoltà, dubbi e perplessità lo stato di gravidanza, al fine di accompagnarla e sostenerla in una scelta consapevole.

Pur nella consapevolezza che **la Vita è da tutelare e da proteggere in ogni istante e in ogni momento del suo ciclo**, i/le volontari/e del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita rispettano la persona e il suo diritto all'autodeterminazione.

La Carta dei Servizi riveste, il ruolo di informare con chiarezza e puntualità circa le proposte e le opportunità offerte dal Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, dichiarando quali sono gli impegni e le modalità di offerta degli interventi di sostegno.

La Carta dei Servizi enuncia, pertanto, i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'azione dei/le volontari/e del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita:

I principi ed i valori fondamentali

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita ritiene sostanziale la centralità della persona e le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei bisogni, con particolare riguardo alle relazioni umane, che danno significato e riconoscimento dell'identità di persona.

Particolare attenzione ed interventi prioritari devono essere posti in essere a favore delle persone più deboli, che vivono situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire sono:

EGUAGLIANZA delle persone, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

INTEGRITÀ ED ONESTÀ quali valori ispiratori di ogni attività.

EQUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: I soci dell'associazione, i volontari che in essa operano, i sostenitori e i portatori di interesse a qualsiasi titolo, le persone fruitrici degli interventi, sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita considera essenziale la partecipazione delle persone perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il corretto utilizzo dei beni, migliorato il servizio nella sua globalità.

La persona:

- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita che lo riguardano, secondo le modalità definite dalla Carta dei Servizi;
- E' tutelata dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;
- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste;
- Ha la possibilità di prestare la propria opera volontaria per collaborare con l'associazione nella erogazione dei Servizi.

TEMPESTIVITÀ: il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte entro i tempi previsti dalla Carta dei Servizi;

TRASPARENZA: il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita *si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con la persona, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta relazione.*

ATTENZIONE ALLE RISORSE: Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse umane ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

Come usare la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è suddivisa in aree di intervento, all'interno delle quali sono riportate tutte le prestazioni offerte dal Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita.

I Cittadini potranno richiedere informazioni più dettagliate rivolgendosi direttamente all'ufficio di segreteria volontarie, nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 12,00

o telefonicamente, ai seguenti numeri:

02 48701502

o tramite posta elettronica, al seguente indirizzo

info@cavambrosiano.it

I servizi

SEGRETERIATO SOCIALE

Lo scopo del servizio di segretariato sociale è di accogliere la persona, al fine di valutare insieme ad essa se il bisogno espresso può trovare risposta nelle offerte del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita o se appare più opportuno un invio ad altro Ente, della Pubblica Amministrazione o del Privato Sociale, che meglio può rispondere, con risorse e competenze appropriate.

A chi si rivolge: A tutte le donne in gravidanza, che sentono di avere necessità di supporto nel proseguimento della gravidanza e nel percorso successivo alla nascita del/lla bambino/a.

Quando si accede: Il segretariato sociale viene effettuato un giorno alla settimana, generalmente il lunedì dalle 9.00 alle 12.00 (per informazioni aggiornate è preferibile contattare la segreteria allo 0248701502. .

I documenti necessari: Trattandosi di un servizio informativo, solo quelli che la donna ritiene necessari per l'esame del suo problema.

Responsabile del Servizio

Assistente Sociale

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

Il segretariato sociale viene attivato allo scopo di consentire un accesso libero e uno spazio dedicato, limitato nel tempo, finalizzato a valutare la possibilità di iniziare un percorso di sostegno.

In alternativa all'accesso in segretariato sociale, è possibile prenotare un colloquio personalizzato, che sarà effettuato dalle operatrici volontarie del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, preparate attraverso corsi di formazione e aggiornamento alla valutazione del bisogno e presa in carico delle donne che vivono con difficoltà uno stato di gravidanza.

Accesso prioritario ed urgente viene riservato alle donne in gravidanza nel primo trimestre, incerte circa la possibilità di proseguire nella gravidanza, a causa di difficoltà socio-economiche e/o disagio sociale.

COLLOQUIO NEL PRIMO TRIMESTRE DI GRAVIDANZA

La legge 22 maggio 1978 n. 194, all'articolo 2 lettera D), prevede che i consultori pubblici assistono la donna in stato di gravidanza: “contribuendo a far superare le cause che potrebbero indurre la donna all'interruzione della gravidanza. I consultori sulla base di appositi regolamenti o convenzioni possono avvalersi, per i fini previsti dalla legge, della collaborazione volontaria di idonee formazioni sociali di base e di associazioni del volontariato, che possono anche aiutare la maternità difficile dopo la nascita.”

Il colloquio nel primo trimestre di gravidanza è rivolto in particolare alle donne che vivono con difficoltà e disagio la gravidanza, rispetto alle difficoltà che possono emergere e subentrare anche dopo la nascita del/la bambino/a.

E' un colloquio che avviene nel pieno rispetto del principio di autodeterminazione della persona, su invio dei Consultori Pubblici e/o privati, dei Medici di famiglia, di Ginecologi che hanno in carico la donna, per accesso spontaneo della donna stessa.

Il colloquio ha lo scopo di far emergere i vissuti riguardo alla gravidanza, il progetto di maternità sottinteso allo stato di gravidanza, paure e timori che possono essere sorti successivamente alla concretizzazione del desiderio di maternità e che mettono in dubbio l'ipotesi di proseguire la gravidanza.

Il colloquio, dopo gli aspetti di comprensione dei vissuti e dei bisogni, si concentra sulle possibili risorse attivabili, finalizzate al proseguimento della gravidanza e al sostegno dopo la nascita.

Cos'è

E' un colloquio che si svolge con un Assistente Sociale del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita. Ha lo scopo di valutare insieme alla donna, nel pieno rispetto del principio di autodeterminazione, le motivazioni che mettono in dubbio il proseguimento della gravidanza e le risorse attivabili nella rete territoriale.

Il colloquio ha la finalità di:

- ◆ Dare uno spazio di riflessione alla donna che, al concretizzarsi della gravidanza, è colta da dubbi e paure che possono derivare da cause ex ante o post evento, favorendo l'emergere di timori rispetto alla possibilità di affrontare le responsabilità connesse alla maternità;
- ◆ Valutazione del bisogno, delle risorse personali e di rete, definizione di un progetto di aiuto individualizzato, attivazione di risorse del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita e della Rete territoriale (Pubblica e del Privato sociale)
- ◆ Programmazione e monitoraggio di interventi (erogazione di beni materiali, contatto con altri servizi del territorio), colloqui di sostegno alla donna nel corso della gravidanza

A chi si rivolge

Alle donne nel primo trimestre di gravidanza

Quando si accede

Su appuntamento telefonando o inviando una mail con accesso prioritario

I documenti necessari

In caso di erogazione di beni materiali viene richiesto l'I.S.E.E.

Responsabile del Servizio

Coordinatrice dei servizi del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale volontario, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ confort e riservatezza dell'ambiente: è disponibile un ambiente per colloqui riservati;
- ◆ riservatezza delle informazioni: il personale è tenuto a garantire il segreto professionale

PRESA IN CARICO E RELAZIONE DI AIUTO

Il colloquio di presa in carico, che avviene su appuntamento o successivamente al primo contatto in segretariato sociale, ha lo scopo di valutare insieme alla persona lo stato di bisogno, il vissuto riguardo alla gravidanza, paure e timori che possono essere causati da una situazione di disagio socio-economico e/o relazionale, che possono essere superati con l'aiuto e il sostegno del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita.

Cos'è

E' un colloquio che si svolge con le operatrici volontarie del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, preparate attraverso corsi di formazione e aggiornamento a individuare insieme alla persona le problematiche da affrontare, i bisogni ai quali rispondere attraverso l'attivazione delle risorse della persona stessa, dell'associazione e della rete territoriale.

Il colloquio ha la finalità di:

- ◆ Raccogliere informazioni sulla situazione socio-economica e relazionale della donna e in specifico sulla gravidanza e sul vissuto verso di essa e il progetto di maternità;
- ◆ Valutazione del bisogno, definizione di un progetto di aiuto individualizzato, attivazione di risorse del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita e della Rete territoriale (Pubblica e del Privato sociale)
- ◆ Programmazione e monitoraggio di interventi (erogazione di beni materiali, contatto con altri servizi del territorio), colloqui di sostegno alla donna nel corso della gravidanza

A chi si rivolge

Alle donne in gravidanza

Quando si accede

Successivamente al colloquio di Segretariato Sociale

Su appuntamento telefonando o inviando una mail – accesso prioritario per le donne nel primo trimestre di gravidanza

I documenti necessari

In caso di erogazione di beni materiali viene richiesto l'I.S.E.E.

Responsabile del Servizio

Assistente Sociale

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale volontario, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ confort e riservatezza dell'ambiente: è disponibile un ambiente per colloqui riservati;
- ◆ riservatezza delle informazioni: le operatrici sono tenute a garantire il segreto professionale

SERVIZI ED INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA DONNA E DEL NUCLEO FAMILIARE

ASSISTENZA ECONOMICA

In favore delle donne, nel primo trimestre di gravidanza, che si trovano in grave stato di disagio socio-economico e/o relazionale, che può mettere a rischio la decisione circa il proseguimento della gravidanza, può essere previsto il sostegno attraverso un contributo economico finalizzato alla prevenzione dell'interruzione di gravidanza.

Cos'è

Il contributo economico, finalizzato alla rinuncia all'interruzione di gravidanza, può essere previsto per casi di comprovata necessità, sottoposti alla valutazione del Movimento per la Vita (erogazione attraverso il progetto GEMMA), o al Consiglio di Amministrazione del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, da parte dell'Assistente Sociale che ha effettuato il colloquio e deciso la presa in carico.

Gli interventi economici sono attivati su progetto dell'Assistente Sociale e possono essere:

- ◆ Progetto Gemma: erogazione di un contributo mensile di 160€ al mese per 18 mesi, erogato dopo approvazione del progetto dalla Fondazione Vitanova;
- ◆ Contributi straordinari a fronte di specifiche difficoltà. Su valutazione del Consiglio di Amministrazione del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita a fronte di relazione dell'assistente sociale
- ◆ Contributo continuativo, per donne in gravidanza nel primo trimestre che rinunciano all'interruzione di gravidanza, deciso dal Consiglio di Amministrazione del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita in caso di mancanza di disponibilità nel progetto Gemma.

A chi si rivolge

Alle donne in difficoltà socio-economiche e/o relazionali nel primo trimestre di gravidanza.

Come si accede

Valutazione dell'Assistente Sociale in sede di colloquio e presa in carico

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità; dichiarazione sostitutiva o documentazione relativa ad ogni ulteriore entrata, come l'indennità di accompagnamento; pensione/assegno sociale; rendita vitalizia I.N.A.I.L.; assegno maternità I.N.P.S.; assegno nucleo familiare numeroso; assegno maternità comunale (I.N.P.S.); altre redditualità e i benefici economici (lavoro non regolare, aiuti di terzi, ecc.); dichiarazione sostitutiva o documentazione comprovante eventuali spese straordinarie; ogni altra documentazione idonea alla valutazione del caso.

Può essere richiesto il certificato di interruzione di gravidanza rilasciato da un Consultorio Pubblico.

Responsabile del Servizio

Assistente Sociale

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;

- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ trasparenza: l'esito della richiesta e la motivazione sono comunicati per lettera;
- ◆ rispetto dei tempi: la risposta viene garantita entro i tempi previsti dalla legislazione al fine di garantire alla persona la possibilità di scelta rispetto al proseguimento della gravidanza;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

ASSISTENZA MATERIALE

In favore delle donne e dei nuclei familiari, generalmente non è prevista l'assistenza attraverso la fornitura di beni materiali nel corso della gravidanza, essendo privilegiati gli aspetti relazionali, di vicinanza e di sostegno alla persona attraverso i colloqui concordati con le operatrici volontarie, finalizzati ad accompagnare la donna al momento del parto e della maternità. In caso di comprovate necessità è possibile attivare percorsi di sostegno attraverso contatti con enti del privato sociale che erogano beni materiali in favore di adulti e nuclei familiari

Cos'è

Il sostegno materiale è costituito dall'erogazione di beni, generalmente alimentari, che vengono erogati a scadenze concordate, da enti del privato sociale che hanno nei loro obiettivi il sostegno ai nuclei familiari in stato di disagio socio-economico.

Gli interventi di sostegno materiale sono attivati su progetto dell'Assistente Sociale e/ operatrice volontaria attraverso:

- ◆ Invio a enti del privato sociale (sportelli Caritas parrocchiali, sportelli Croce Rossa Italiana)
- ◆ Erogazione diretta del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita in caso di disponibilità di generi di prima necessità

A chi si rivolge

Alle donne in gravidanza in stato di difficoltà socio-economiche.

Come si accede

Valutazione dell'operatrice volontaria o dell'Assistente Sociale in sede di colloquio

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità.

Responsabile del Servizio

Assistente Sociale

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi: erogazione secondo il piano concordato con l'ente di riferimento;

- ◆ riservatezza delle informazioni

ASSISTENZA POST PARTO

In favore delle donne al momento del parto e successivamente (fino all'anno di vita del/la bambino/a), sono previsti e concordati interventi di sostegno attraverso l'erogazione di beni, finalizzati a garantire alla donna le risorse in favore del nascituro, tali da poter affrontare con serenità gli impegni e le responsabilità materne.

Cos'è

Il sostegno materiale è costituito dall'erogazione di beni, alimentari e non, erogati a scadenze concordate, e finalizzati al benessere del nascituro.

Gli interventi di sostegno materiale sono attivati su progetto dell'Assistente Sociale e/ operatrice volontaria attraverso:

- ◆ Erogazione di beni materiali: Carrozzina, passeggino, biberon, pannolini, marsupio, vestiario e in genere beni necessari al nascituro fino al primo anno di vita.
- ◆ Erogazione di generi alimentari (latte in polvere, omogeneizzati, generi di prima necessità per le esigenze del nascituro). **Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita sostiene le donne nell'allattamento materno, pertanto l'erogazione di latte in polvere avverrà esclusivamente per casi di comprovata impossibilità della donna all'allattamento naturale.**

A chi si rivolge

Alle donne prese in carico nel corso della gravidanza, in stato di difficoltà socio-economica.

Come si accede

Valutazione dell'operatrice volontaria o dell'Assistente Sociale in sede di colloquio

I documenti necessari

Certificazione I.S.E.E. in corso di validità.

Responsabile del Servizio

Assistente Sociale

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi: erogazione secondo il piano concordato;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

In favore delle donne in stato di gravidanza, il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita offre il sostegno attraverso la vicinanza di operatrici volontarie che, seppur preparate attraverso formazione e aggiornamento professionale, offrono soprattutto sostegno relazionale e possibilità di confronto e scambio in un'ottica di ampliamento della rete relazione della persona. In caso di necessità specifiche di sostegno psicologico, il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si avvale del supporto dei Consulenti Familiari accreditati, facente parte della rete di sostegno alla vita nascente.

Cos'è

Il sostegno psicologico ha la finalità di sostenere la donna nelle situazioni in cui lo stato di disagio socio-economico e relazionale, rende difficile l'accesso alle risorse interne necessarie a superare lo stato di difficoltà e accedere alle risorse di rete territoriale.

Gli interventi di sostegno psicologico sono attivati su progetto dell'Assistente Sociale e/ operatrice volontaria attraverso:

- ◆ Colloqui con la donna finalizzati alla comprensione dello stato di difficoltà personale che inficia la possibilità di accedere alle risorse interne ed esterne, consapevolezza della positività che potrebbe essere data da un percorso di sostegno psicologico.
- ◆ Presa di contatto e invio presso uno dei Consulenti privati accreditati, accessibile per competenza territoriale in base alla residenza o domicilio della donna

A chi si rivolge

Alle donne prese in carico nel corso della gravidanza, in stato di difficoltà socio-relazionale.

Come si accede

Valutazione dell'operatrice volontaria o dell'Assistente Sociale in sede di colloquio e condivisione con la donna

I documenti necessari

Tessera sanitaria.

Responsabile del Servizio

Assistente Sociale

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi: invio concordato;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

SOSTEGNO ALL'ACQUISIZIONE DEL RUOLO MATERNO

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, in un ottica di sostegno alla Vita nascente, non focalizza l'attenzione solo sulla prevenzione dell'interruzione di gravidanza (pur essendo obiettivo prioritario), ma sostiene tutte le iniziative poste in essere a favore delle donne, che possono favorire il corretto approccio e la crescita della relazione madre/bambino, attraverso supporti pre e post parto, offerti dai Consulteri Familiari accreditati, facente parte della rete di sostegno alla vita nascente.

Cos'è

Il sostegno all'acquisizione del ruolo materno, è costituito da molteplici interventi, individuali e di gruppo, organizzati periodicamente da Consulteri Familiari accreditati e Enti del privato sociale che fanno parte della rete di sostegno alla vita nascente.

Gli interventi di sostegno all'acquisizione del ruolo materno sono attivati su progetto dell'Assistente Sociale e/ operatrice volontaria, dopo condivisione con la donna, attraverso:

- ◆ Inserimento in gruppi di preparazione al parto, gruppi per il massaggio infantile, gruppi di allattamento, colloqui individuali con specifiche professionalità ostetrico-ginecologiche, per questioni specifiche inerenti la relazione madre/bambino.
- ◆ Presa di contatto e invio presso uno dei Consulteri privati accreditati, accessibile per competenza territoriale in base alla residenza o domicilio della donna

A chi si rivolge

Alle donne prese in carico nel corso della gravidanza.

Come si accede

Valutazione dell'operatrice volontaria o dell'Assistente Sociale in sede di colloquio e condivisione con la donna

I documenti necessari

Tessera sanitaria.

Responsabile del Servizio

Assistente Sociale

Le garanzie di qualità

Il Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita si impegna a garantire:

- ◆ personale adeguato, qualificato ed aggiornato;
- ◆ rispetto delle persone ed ascolto dei bisogni;
- ◆ rispetto dei tempi: invio concordato;
- ◆ riservatezza delle informazioni.

IL RECLAMO

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile ed immediato per segnalare al Consiglio di Amministrazione del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita, comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi. Ogni destinatario può presentare al Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita reclami relativamente all'organizzazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato tramite consegna dello stesso alla segreteria volontariato, per posta, via fax o per posta elettronica all'indirizzo

info@cavambrosiano.it

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta.

MODULO PER RECLAMI

Cognome e nome (1) _____

Residente a _____ in Via/Piazza _____ n. _____

Telefono _____

A Presidente del Centro Ambrosiano di aiuto alla Vita

Descrizione del reclamo

Data _____

Firma _____

INFORMATIVA: I dati personali saranno utilizzati esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito del suo reclamo.

**IL MODELLO PUÒ ESSERE CONSEGNATO ALLA SEGRETERIA VOLONTARI/E O
INVIATO PER POSTA O VIA FAX
O PER POSTA ELETTRONICA ALL'INDIRIZZO**

info@cavambrosiano.it

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE

Nel corso dell'anno saranno somministrati, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari serviranno a migliorare la qualità dei servizi resi

Questionario di verifica del grado di soddisfazione

- 1) **Conosce “La Carta dei Servizi”**
sì
no
- 2) **Se sì, come la valuta?**
utile e chiara
utile ma poco chiara
inutile e troppo complessa
- 3) **Se sì, Le ha permesso di conoscere la realtà associativa del Centro Ambrosiano di aiuto alla vita?**
sì
no
- 4) **Nell’ultimo anno, di quali servizi ha usufruito?**

Segreteria Sociale
Assistente Sociale
Assistenza psicologica
Sostegno durante la gravidanza
Sostegno post parto
Contributi economici
Generi alimentari
Generi materiali
altro.....

- 5) **Come valuta il grado di cortesia e di disponibilità degli operatori?**

adeguato
sufficiente
inadeguato

- 6) **Come valuta il grado di chiarezza delle informazioni ricevute**

adeguato
sufficiente
inadeguato

- 7) **Come valuta, nel complesso, il servizio prestato?**

buono e puntuale
sufficientemente adeguato

