

## REQUISITI GENERALI RICHIESTI A TUTTE LE STRUTTURE

Beneficiarie	Progetto globale	Carta dei Servizi Sociali
<p><b>Donne</b>, anche minorenni, con figli minori, che siano gestanti o madri in situazione di disagio sociale che non possono provvedere autonomamente al proprio sostentamento e che non abbiano un tessuto familiare adeguato che sia di supporto anche al fine di tutelare il figlio concepito e la maternità;</p> <p><b>donne</b> vittime di violenza fisica e/o psicologica anche con figli minori per le quali si renda necessario il distacco dal luogo in cui è avvenuta la violenza e l'inserimento in una comunità;</p> <p><b>donne</b> vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale che avendo scelto di uscire dal circuito della prostituzione, necessitano di un inserimento in una comunità destinata alla protezione, al sostegno e all'accompagnamento per il recupero di funzioni di autonomia e di autogestione.</p> <p><b>I minori sono considerati ai fini del calcolo totale della ricettività, ad eccezione dei bimbi di età inferiore ai trentasei mesi</b> (vedi Ricettività).</p>	<p>Ogni struttura definisce un progetto globale, in coerenza con le proprie finalità, che contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le finalità della struttura,</li> <li>- la metodologia operativa e gestionale,</li> <li>- l'organizzazione operativa e gestionale,</li> <li>- il tipo di prestazioni offerte, conforme con la tipologia socio-assistenziale della struttura,</li> <li>- le modalità di coordinamento con la rete di servizi del territorio,</li> <li>- ogni altro elemento che definisca le caratteristiche della struttura in relazione alla sua tipologia ed al servizio svolto.</li> </ul> <p>I bisogni della categoria di utenti alle quali si rivolgono le strutture a ciclo residenziale per donne in difficoltà sono complessi e presentano molteplici aspetti da soddisfare, ai fini di un corretto inserimento delle ospiti nelle strutture, gli obiettivi individuati nei piani personalizzati sono elaborati in coerenza con gli elementi contenuti nel progetto globale, affinché i diversi bisogni delle utenti trovino risposte adeguate ed efficaci</p>	<p>Per effetto dell'articolo 11 comma 1 lettera i) della l.r. 41/03 ogni struttura adotta la Carta dei servizi sociali, nella quale vanno indicati, fra l'altro, i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento della struttura, le tariffe praticate, con l'indicazione delle prestazioni ricomprese. Nel rispetto di quanto affermato nella "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo", nella Carta dei servizi sociali sono previsti i seguenti punti:</p> <p><b>Criteri per l'accesso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- modalità di ammissione e dimissione degli ospiti, lista di attesa, fruizione del servizio;</li> <li>- durata del periodo di conservazione del posto in caso di assenza prolungata e relativi oneri economici.</li> </ul> <p><b>Modalità di funzionamento della struttura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- finalità e caratteristiche della struttura;</li> <li>- regole della vita comunitaria, con specifico riferimento agli orari dei pasti e del rientro serale;</li> <li>- organizzazione delle attività, con riferimento alla presenza delle varie figure professionali;</li> <li>- indicazione dei servizi e delle opportunità presenti nella comunità locale e territoriale;</li> <li>- modalità di partecipazione dell'ospite all'organizzazione della vita all'interno della struttura.</li> </ul> <p><b>Tariffe praticate con l'indicazione delle prestazioni ricomprese</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ammontare e modalità di corresponsione della retta;</li> <li>- prestazioni e servizi forniti agli ospiti con la chiara indicazione di ciò che è compreso nella retta mensile e ciò che è considerato extra;</li> <li>- tipo di polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari.</li> </ul> <p><b>Personale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organigramma del personale;</li> <li>- criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi.</li> </ul> <p><b>Partecipazione</b></p> <p>Le strutture garantiscono alle donne una partecipazione personale e di rappresentanza alla programmazione ed alla realizzazione dell'attività svolta, anche al fine della valutazione dei risultati. Alle ospiti di tutte le strutture vengono fornite apposite schede di rilevazione per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio erogato. La Carta dei servizi include anche la modalità di accesso nelle strutture a singoli o a gruppi e formazioni sociali iscritti nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato o presenti nel territorio o riconosciuti a livello nazionale che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi previsti nei piani personalizzati, in misura complementare e comunque non sostitutiva rispetto all'organico previsto. Copia della Carta dei servizi è consegnata a ciascun ospite affinché le regole della convivenza interna siano comprese e condivise, e posta in un luogo di facile consultazione al fine di permetterne la più ampia diffusione.</p>



Requisiti generali

Localizzazione	Accesibilità	Articolazione delle strutture
<p>Le strutture per donne in difficoltà sono ubicate in centri abitati, o nelle loro vicinanze, facilmente raggiungibili con l'uso di mezzi pubblici, o con mezzi di trasporto privati messi a disposizione dalla struttura, e comunque localizzate in modo tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e l'accesso ai servizi territoriali. Relativamente alle <b>strutture che costituiscono case rifugio</b> o case di semiautonomia di cui rispettivamente alle lettere b) e c) dell'articolo 4, comma 2, della l.r. 4/2014,136 in risposta alle specifiche caratteristiche del bisogno delle donne vittime della tratta e dello sfruttamento sessuale o di violenza, l'ubicazione delle sedi è soggetta al vincolo della riservatezza per le evidenti esigenze di protezione e sicurezza delle ospiti.</p>	<p>Per effetto dell'articolo 11 comma 1 lettera b) della l.r. 41/2003 nelle strutture per donne in difficoltà, in relazione alle caratteristiche e alle finalità delle strutture stesse, non sono presenti barriere architettoniche. In particolare, rispetto agli accessi alla struttura si applica quanto stabilito dalla normativa sull'accessibilità e il superamento delle barriere architettoniche, e si fa riferimento alla DGR del 27 marzo 2001, n. 424 " Normativa barriere architettoniche, verifiche ed autorizzazioni. Linee guida."</p>	<p>Per effetto dell'articolo 11 comma 1, lettera c) della l.r. 41/2003 le strutture residenziali sono dotate di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy. L'edificio nel quale si trovano le strutture risponde a caratteristiche di qualità estetica ed organizzazione funzionale, fruibilità degli spazi, sicurezza ambientale, manutenzione dell'immobile tali da consentire una confortevole residenza. Per effetto dell'articolo 11 comma 1, lettera c) della l.r. 41/2003 le strutture residenziali sono dotate di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy. L'edificio nel quale si trovano le strutture risponde a caratteristiche di qualità estetica ed organizzazione funzionale, fruibilità degli spazi, sicurezza ambientale, manutenzione dell'immobile tali da consentire una confortevole residenza. Tutte le strutture residenziali inoltre sono in possesso dei requisiti previsti per le strutture di civile abitazione dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, sulle barriere architettoniche, sulla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro. Tutti gli spazi sono ad esclusivo uso delle ospiti e dell'équipe degli operatori nell'ambito delle finalità indicate nel progetto globale della struttura.</p> <p><b>Zona pranzo- soggiorno</b> La zona adeguatamente arredata per le esigenze delle ospiti residenti, permettere lo svolgimento di attività collettive e individuali, in coerenza con le esigenze delle ospiti presenti. Nelle comunità alloggio è previsto anche uno spazio per le attività dei bambini ospiti.</p> <p><b>Cucina</b> È necessario prevedere livelli di flessibilità spaziale e organizzativa in modo da promuovere la più ampia partecipazione possibile da parte delle ospiti alla preparazione del menu e dei cibi ed al servizio a tavola: a) gli ambienti sono tali da consentire una corretta prassi igienica (pareti e piani di lavoro connotate da materiali lavabili e disinfettabili, pavimentazione antiscivolo, corretta preparazione e conservazione degli alimenti); b) la cucina è funzionale all'obiettivo del mantenimento e recupero dell'autonomia secondo il proprio piano personalizzato di assistenza, al fine di favorire la piena integrazione degli ospiti, anche su sedie a ruote, nello svolgimento delle attività quotidiane garantendo la massima aderenza ad una vita simile a quella familiare; c) le strutture appartenenti alla tipologia case famiglia, gruppo appartamento per minori e comunità alloggio fino a 12 ospiti devono rispettare i requisiti igienico sanitari di una civile abitazione; d) le comunità alloggio con ricettività oltre 12 ospiti, rispondono, ai criteri previsti dalla normativa vigente riguardante i luoghi dove avviene la preparazione e la somministrazione dei pasti e delle bevande, necessitano della stesura di un manuale di autocontrollo HACCP e della presentazione della SCIA ai sensi del Reg. CE n. 852/2004 e s.m.i. Nel piano di autocontrollo il responsabile della struttura individua le modalità e le procedure per l'accesso in cucina, in presenza di personale formato in materia di igiene alimentare, se l'attività rientra nei piani personalizzati di assistenza, funzionali al mantenimento e/o recupero dell'autonomia.</p> <p><b>Camere da letto</b> Nelle strutture residenziali le camere da letto sono singole o doppie, ed abbastanza ampie da consentire momenti di privacy ed una buona fruibilità anche per persone su sedie a ruote. Nelle comunità di pronta accoglienza le camere possono essere anche triple. La superficie minima delle camere da letto, nel rispetto dei requisiti previsti per le civili abitazioni, è la seguente: mq. 9 per la camera a 1 letto; mq. 14 per la camera a 2 letti; mq. 20 per la camera a 3 letti nella comunità di pronta accoglienza. Nel computo dei letti non vengono considerati i lettini per i bambini fino ai tre anni.</p> <p><b>Servizi igienici.</b> Sono dotati di tutti gli accessori necessari ad una comoda fruizione e provvisti di chiamata d'allarme. Sono illuminati e ventilati con finestre all'esterno o, qualora ciò non fosse possibile, sono consentite l'illuminazione artificiale e l'aerazione forzata mediante idonea apparecchiatura. I pavimenti sono in materiale antiscivolo.</p> <p><b>Arredi</b> Il materiale, la strutturazione, le dimensioni degli arredi sono tali da consentire una comoda e sicura fruibilità in considerazione della tipologia dell'utenza ospitata e possiedono requisiti che contribuiscano a rendere l'ambiente sicuro, confortevole e familiare, garantendo buone condizioni di vivibilità ed un'agevole manutenzione igienica. Compatibilmente con lo spazio a disposizione, è data all'ospite la possibilità di personalizzare l'ambiente.</p> <p><b>Spazio per gli operatori</b> E' previsto uno spazio riservato per l'operatore residente o in servizio notturno, tale da garantire la fruibilità e la privacy.</p> <p><b>Impianti</b> Tutti gli impianti installati sono in regola con la normativa vigente. Spazi ed attrezzature esterne Nella realizzazione delle aree attrezzate esterne, ove esistenti, va rispettato quanto previsto dal presente provvedimento al punto "Accessibilità".</p>



**REQUISITI STRUTTURALI GENERALI RICHIESTI A TUTTE LE STRUTTURE**

Requisiti generali del personale	Responsabile del servizio	Educatore professionale	Operatore con formazione nell'area materno-infantile	Altre figure
<p>È prevista la presenza di operatori qualificati in relazione alla tipologia del servizio prestato ed alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza ospitata, nonché la presenza di una persona responsabile della struttura e del servizio. Ogni figura professionale è responsabile dell'attuazione del piano personalizzato di ogni ospite della struttura, secondo le proprie competenze e lavora e si relaziona all'interno della struttura in un'ottica di collaborazione multidisciplinare. Qualora diverse funzioni facciano capo ad una sola persona è indispensabile che, comunque, queste vengano svolte tutte con completezza e dimostrata professionalità. Il responsabile e gli operatori della struttura, non devono essere state condannate con sentenza di condanna passata in giudicato, ovvero avere procedimenti penali in corso per reati di cui al titolo IX (Dei delitti contro la moralità pubblica e il buon costume), al capo IV del titolo XI (Dei delitti contro la famiglia) e al capo I e alle sezioni I, II e III del capo III del titolo XII (Dei delitti contro la persona) del Libro secondo del codice penale. Le operatrici devono altresì possedere idoneità psicofisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.</p>	<p>Il responsabile della struttura ha la responsabilità sia della struttura sia del servizio prestato. In particolare, è responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della struttura, nonché del loro coordinamento con i servizi territoriali, della gestione del personale ed effettua le verifiche ed i controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e provvedimenti regionali e comunali. Deve assicurare la presenza per un tempo adeguato alle necessità della comunità e in rapporto alla tipologia delle ospiti e deve assicurare la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi. Il ruolo del responsabile è ricoperto da:</p> <p>a) laureati di secondo livello in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie;</p> <p>b) laureati di primo livello, in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogicoeducative, psicologiche o sanitarie con esperienza biennale nel settore documentata;</p> <p>c) diplomati di scuola secondaria superiore, con documentata esperienza quinquennale nel ruolo specifico di responsabile di struttura o servizio socioassistenziale dedicato alle donne in difficoltà.</p> <p>Il ruolo del responsabile può essere ricoperto anche da un operatore in servizio presso la struttura in possesso dei titoli indicati precedentemente.</p>	<p>È la figura professionale formata ai sensi della vigente normativa con compiti di relazione con le donne accolte, di accompagnamento e sostegno alla realizzazione dei progetti individuali che dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel piano personalizzato. In particolare, nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli ospiti, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale. La funzione di educatore professionale è ricoperta da educatori professionali formate nell'ambito delle classi di laurea per le professioni sociali e delle classi di laurea delle professioni sanitarie della riabilitazione e titoli equipollenti. Le funzioni educative possono essere svolte anche da donne non in possesso dei titoli indicati, con documentata esperienza almeno quinquennale in strutture socioassistenziali residenziali e semiresidenziali e in servizi domiciliari".</p>	<p>È la figura professionale in possesso dei titoli previsti per svolgere la funzione di educatore negli asili nido, che, in presenza di minori di età inferiore ai tre anni, garantisce un ruolo educativo di sostegno, di osservazione e di controllo, aiutando la donna nel rapporto quotidiano con i propri figli.</p>	<p>È previsto il supporto programmato di uno psicologo, di un assistente sociale e, in presenza di utente stranieri, di un mediatore culturale.</p>



**REQUISITI SPECIFICI PER SINGOLA TIPOLOGIA DI SERVIZIO**

Tipologia del servizio	Ricettività	Articolazione della struttura	Personale
<b>Casa famiglia per donna in difficoltà</b>	Le case famiglia per donne in difficoltà, secondo quanto disposto dall'articolo 9 comma 1, lettera d) della l.r. 41/2003, sono strutture di tipo familiare e, per effetto dell'articolo 5 comma 3 della stessa legge, hanno una capacità ricettiva fino ad otto ospiti. Nel computo delle ospiti non sono considerati i bambini fino ai tre anni di età .	Le case-famiglia sono strutture residenziali inserite in normali edifici di uso abitativo, o anche in strutture singole e si configurano, sul piano strutturale, sui criteri propri della civile abitazione, ivi comprese le cucine. Le dimensioni e le caratteristiche degli ambienti pertanto ripropongono caratteristiche tipologiche e di suddivisione degli spazi di quotidianità propri di un comune appartamento, con zona notte, zona giorno, servizi igienici, cucina, spazi per gli operatori ed eventuali locali di servizio. Sono previsti almeno due servizi igienici. La zona pranzo-soggiorno permette lo svolgimento di attività collettive ed individuali, in coerenza con le esigenze delle ospiti presenti. La cucina è in possesso dei requisiti previsti per le strutture di civile abitazione dalla normativa vigente in materia igienico-sanitaria.	E' prevista la figura del responsabile che svolge la sua funzione secondo le esigenze dettate dal progetto globale della struttura e la presenza di almeno un educatore professionale nelle ore diurne. La presenza di un operatore con formazione nell'area materno infantile è assicurata in relazione alla presenza di minori ed alle necessità dell'utenza.
<b>Comunità alloggio per donne in difficoltà</b>	Secondo quanto disposto dall'articolo 9, comma 1 lettera d), della legge le comunità alloggio, in quanto strutture di tipo comunitario, accolgono un massimo di venti ospiti, dove i minori sono considerati ai fini del totale della ricettività, ad eccezione dei bambini fino ai tre anni di età.	Per le finalità proprie delle comunità alloggio, gli spazi si configurano come spazi di quotidianità, con zona notte, zona giorno, servizi igienici, cucina, spazi per gli operatori, locali di servizio e sono organizzati in modo da favorire lo svolgimento delle attività quotidiane e i momenti di incontro e di socializzazione. La zona pranzo-soggiorno è articolata in modo da permettere l'attuazione delle prestazioni previste nei piani personalizzati. E' previsto uno spazio riservato al gioco ed alla socializzazione dei bambini accolti. Se è prevista un'unica zona-pranzo per tutti i moduli dei quali è composta la comunità, essa comunque garantisce la massima fruibilità e prevede una superficie minima di mq. 2,5 per utente. Ogni struttura ha una cucina, anche qualora sia prevista la possibilità che i pasti vengano portati dall'esterno. La cucina, sufficientemente ampia per consentirne l'uso a più persone, risponde, in quanto all'adozione di materiali costruttivi, di arredo e degli impianti usati, ai criteri igienici previsti dalla normativa vigente riguardante i luoghi dove avviene la preparazione e la somministrazione dei pasti e delle bevande, al fine di assicurare che le sostanze manipolate siano idonee sotto il profilo igienico sanitario. Sono previsti almeno un servizio igienico ogni quattro ospiti, uno dei quali accessibile. E' previsto uno spazio per gli operatori.	E' prevista la figura del responsabile che svolge la sua funzione secondo le esigenze dettate dal progetto globale della struttura e la presenza di un numero di educatori e operatori con formazione nell'area materno-infantile adeguato alle esigenze delle donne e dei minori accolti, nel rispetto dei piani personalizzati. Secondo l'organizzazione della struttura, è previsto il personale addetto ai servizi generali (pulizia, cucina, portineria, stireria, lavanderia, manutenzione ecc.).
<b>Comunità di pronta accoglienza per donne in difficoltà</b>	Secondo quanto disposto dall'articolo 9, comma 1 lettera b) della l.r. 41/2003, le comunità di pronta accoglienza, in quanto strutture di tipo comunitario, ospitano un massimo di venti utenti che vivono una situazione di emergenza. In ogni struttura le ospiti sono organizzate in più gruppi ognuno dei quali al massimo di dieci persone con caratteristiche omogenee in relazione ai bisogni, al fine di favorire l'azione di sostegno reciproca nel percorso di autonomia e di inserimento o preparazione al reinserimento sociale. Nel computo degli ospiti non sono considerati i bambini fino ai tre anni di età.	Per le finalità proprie delle comunità, gli spazi si configurano come spazi di quotidianità, con zona notte, zona giorno, servizi igienici, cucina, spazi per gli operatori e locali di servizio, e sono organizzati in modo da favorire lo svolgimento delle attività quotidiane e i momenti di incontro. Le camere da letto possono essere singole, doppie o triple. La zona pranzo-soggiorno è articolata in modo da permettere l'attuazione delle prestazioni previste nei piani personalizzati ed ha uno spazio per le attività dei bambini. Se è prevista un'unica zona-pranzo per tutti i moduli dei quali è composta la comunità, essa comunque garantisce la massima fruibilità e prevede una superficie minima di mq. 2,5 per ospite. Ogni struttura ha una cucina, anche qualora sia prevista la possibilità che i pasti vengano portati dall'esterno. La cucina, sufficientemente ampia per consentirne l'uso a più persone, risponde in quanto all'adozione di materiali costruttivi, di arredo e degli impianti usati, ai criteri igienici previsti dalla normativa vigente riguardante i luoghi dove avviene la preparazione e la somministrazione dei pasti e delle bevande, al fine di assicurare che le sostanze manipolate siano idonee sotto il profilo igienico sanitario. E' previsto almeno un servizio igienico ogni quattro ospiti, uno dei quali accessibile ed uno spazio per gli operatori.	E' prevista la figura del responsabile che svolge la sua funzione secondo le esigenze dettate dal progetto globale della struttura e la presenza di un numero di educatori e operatori con formazione nell'area materno-infantile adeguato alle esigenze delle donne e dei minori accolti, nel rispetto dei piani personalizzati. Secondo l'organizzazione della struttura, è previsto il personale addetto ai servizi generali (pulizia, cucina, portineria, stireria, lavanderia, manutenzione ecc.).

