



LA CARTA DEI SERVIZI
DEL
CENTRO AIUTO ALLA VITA “GIOVANNA”
DI TRENTO



INDICE:

1. SEZIONE GENERALE

- 1.1. LA CARTA DEI SERVIZI
- 1.2. A CHI È RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI
- 1.3. GLI OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI
- 1.4. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO
- 1.5. I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI
- 1.6. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
- 1.7. MANCATO RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

2. INFORMAZIONI GENERALI SUL CENTRO AIUTO ALLA VITA "GIOVANNA"

2.1 DESCRIZIONE GENERALE

2.1.1 ORGANI DI GOVERNO E SOCI

2.1.2 ORGANIGRAMMA

2.1.3 AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

2.1.4 ISCRIZIONI ALBO/REGISTRI

2.1.5 CERTIFICAZIONI O RICONOSCIMENTI UFFICIALI DELLA QUALITÀ'

2.1.6 CONTESTO E STORIA

2.1.7 AREA DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA E PROFESSIONALITÀ' DEI

DIPENDENTI

2.1.8 DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

2.2 I VALORI

2.3 MISSION, OBIETTIVI E IMPEGNI

2.4 LE COLLABORAZIONI

2.5 RAPPORTI CON I CITTADINI – UTENTI

2.4.1 INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

2.4.2 SISTEMA DI RACCOLTA E GESTIONE DEI RECLAMI

2.4.3 MODALITÀ' DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

2.6 MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

3. I SERVIZI DEL CENTRO AIUTO ALLA VITA “GIOVANNA” DI TRENTO

- 3.1 ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI – RESIDENZIALITÀ PER MAMME IN GRAVIDANZA E MAMME CON FIGLI FINO AI 3 ANNI DI ETÀ (ETÀ EVOLUTIVA E GENITORIALE)
- 3.2 CENTRO DI INFORMAZIONE, ASCOLTO E SOSTEGNO (SPORTELLO SOCIALE)
- 3.3 DISTRIBUZIONE BENI DI PRIA NECESSITÀ PER L'INFANZIA
- 3.4 PROGETTO CAV CIRCLE RECYCLE

4. LA GIORNATA PER LA VITA

5. PROGETTO GEMMA

6. IL LAVORO PREZIOSO DEI VOLONTARI E DELLE VOLONTARIE

1. SEZIONE GENERALE

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è un documento importante in quanto permette alle persone che si relazionano con il Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento (CAV), di trovare tutte le informazioni su questa realtà.

Infatti, questo strumento permette di chiarire ogni aspetto riguardante gli obiettivi, le modalità e i requisiti di accesso e i bisogni a cui i servizi erogati si rivolgono. Per questo motivo vengono illustrati gli elementi e le componenti che danno vita al CAV, offrendo ad ogni persona la possibilità di comprendere ed accedere con facilità alle prestazioni erogate.

Non solo questo documento permette di offrire in maniera chiara le giuste informazioni all’utenza, ma consente al CAV di assumere la propria responsabilità nei confronti delle persone e del territorio, in quanto con trasparenza descrive la realtà, il suo impegno, i valori e il lavoro che mette in campo ogni giorno.

Per implementare e rendere maggiormente efficaci le attività erogate, il CAV accoglie i *feedback*, che riportano le donne e i volontari i quali frequentano il servizio, ascolta i bisogni e le sfide della società in continua evoluzione, garantendo standard sulla qualità.

Sulla base di ciò il CAV aggiorna la sua Carta dei servizi ogni volta che implementa delle modifiche nei servizi e, comunque, ogni tre anni. Vista la sua importanza e completezza, il CAV è consapevole che il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei servizi può essere motivo di sanzioni penali e, in casi gravi, punibile con la risoluzione del contratto, in quanto fonte di mancata responsabilità contrattuale.

1.2 A CHI È RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è rivolta a tutte le persone che si relazionano con il CAV, in particolare è rivolta alle donne che si trovano ad affrontare con difficoltà gravidanze inaspettate e indesiderate, a madri e a famiglie con minori sotto i tre anni che vivono situazioni di disagio.

Questo documento è importante non solo per fare conoscere la realtà del CAV alle persone, ma anche al territorio, ai servizi pubblici e privati in modo da poter creare reti territoriali di supporto ai singoli e di essere contattati per le situazioni di bisogno.

La Carta dei servizi permette, non solo di rendere consapevoli le persone e gli altri enti territoriali sulla realtà del CAV, ma anche di coinvolgere questi soggetti nello scambio di *feedback* e di valutazioni sulla qualità, che permettono il miglioramento delle sue attività.

1.3 GLI OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Tre sono le parole che descrivono gli obiettivi della Carta dei servizi: informazione, qualità e innovazione. Molteplici funzioni, infatti, si trovano alla base di questo strumento che principalmente serve per:

- accreditarsi, in quanto la Carta dei Servizi è uno dei requisiti richiesti per accreditare i servizi socioassistenziali alla Provincia di Trento;
- assumere impegni e responsabilità nei confronti delle persone che si relazionano con il servizio e nei confronti dell'ente accreditante;
- offrire informazioni sul servizio in maniera chiara e trasparente sia ai cittadini che al territorio;
- promuovere l'ascolto attivo e la partecipazione nel percorso di aiuto e nella valutazione della qualità del servizio, grazie alle indagini sul grado di soddisfazione riportato dalle persone che si interfacciano con l'ente;
- tutelare, attraverso il sistema di gestione dei reclami, le persone utenti sulla qualità dei servizi;
- migliorare, innovare e qualificare le prestazioni attraverso azioni di monitoraggio e quelle correttive, che comportano un impegno ottimale delle risorse disponibili;

1.4 LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei servizi è stata redatta nel rispetto del nuovo Codice del Terzo Settore, della normativa vigente provinciale e di quella nazionale.

La normativa di riferimento nello specifico è:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici”;
- L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, nell'art.13 è prevista infatti come requisito per l'autorizzazione e l'accreditamento l'adozione della Carta dei servizi;
- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 “Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e delle cooperative sociali” dell'Autorità Nazionale Anti- corruzione (A.N.A.C);
- Legge Provinciale n.13/2007 “Politiche Sociali nella Provincia di Trento”;
- Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n.435 del 16 maggio 2018;
- Delibera della Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento n. 1182 del 6 luglio 2018, “Linee guida per la redazione della Carta dei servizi Socio Assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali”;

1.5 I PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*” vengono sottolineati i principi essenziali da adottare per l’erogazione dei servizi pubblici, intesi anche i servizi con concessione e convenzione, che tutelano i diritti della persona alla salute, all’assistenza e previdenza sociale, all’istruzione e alla libertà di comunicazione, alla sicurezza della persona e alla libertà di circolazione.

Questi sono diritti costituzionalmente tutelati e sono alla base della realtà del Centro Aiuto alla Vita. Nello specifico questi principi sono:

- uguaglianza: intesa come uguaglianza nel garantire i medesimi diritti e le stesse prestazioni a tutte le persone, personalizzandole a seconda della situazione, senza nessun tipo di discriminazione per motivi di etnia, cultura, lingua, genere, ecc.;
- imparzialità: accanto all’eguaglianza vi sono i principi di obiettività e di imparzialità nell’accesso e nella fruizione dei servizi;
- continuità: ogni percorso di aiuto viene sostenuto, per quanto possibile, in maniera continuativa e senza interruzioni, rispettando la persona e, in caso di impossibilità, cercando di aiutarla a migliorare e di non crearle disagio ulteriore;
- principio di scelta: ogni persona è libera di scegliere a quale organizzazione affidarsi, tra quelle che offrono il medesimo servizio. Questa scelta è spesso guidata dall’affinità con i valori e l’identità di una specifica realtà piuttosto che un’altra;
- partecipazione: l’ascolto dei bisogni e delle necessità della persona, la sua partecipazione attiva nel progetto d’aiuto, le indagini sulla soddisfazione nei confronti del servizio e la gestione dei reclami permettono di rendere partecipe e protagonista il cittadino che si interfaccia con l’ente;
- efficacia e efficienza: l’ottimizzazione delle risorse senza sprechi, la promozione del lavoro di rete sul territorio per ottimizzarle e per contribuire ad un welfare comunitario e generativo, la formazione continua di dipendenti e volontari e la reperibilità telefonica sono le basi dell’efficacia e dell’efficienza del servizio.

1.6 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi del Centro Aiuto alla Vita è consultabile sul sito internet:

www.centroaiutoallavita.it ed è possibile richiederla in modalità cartacea presso la nostra sede in Passaggio Osele n. 4, Trento.

1.7 MANCATO RISPETTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il CAV è consapevole che il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta dei servizi può essere motivo di sanzioni penali e, in casi gravi, punibile con la risoluzione del contratto, in quanto fonte di mancata responsabilità contrattuale.

2. INFORMAZIONI GENERALI SUL CENTRO AIUTO ALLA VITA “GIOVANNA”

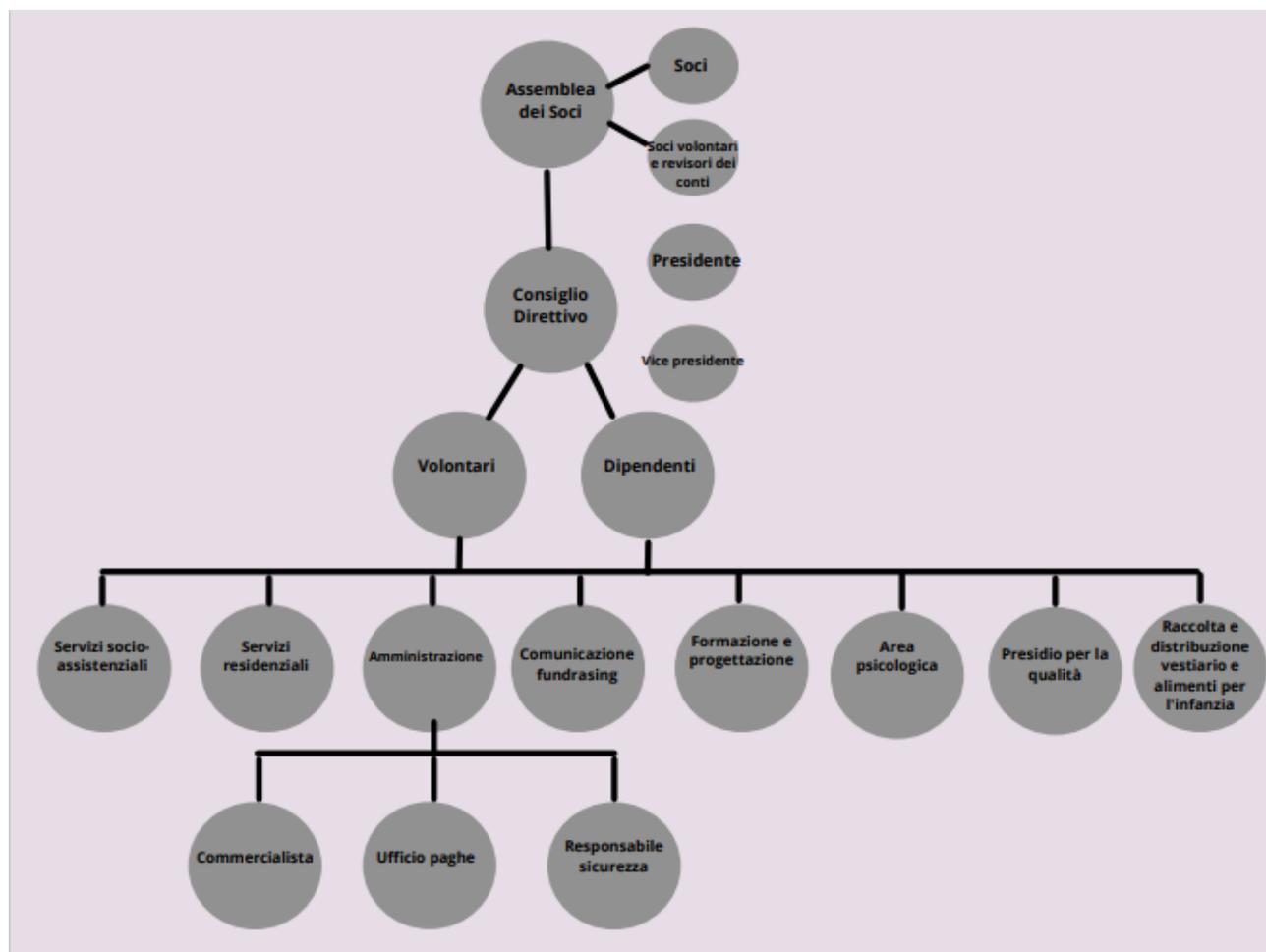
2.1 DESCRIZIONE GENERALE

Il Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento è un’Organizzazione di Volontariato con sede legale in Passaggio Teatro Osele n. 4, Trento.

2.1.1 ORGANI DI GOVERNO E SOCI:

L’Organo di Governo è costituito dal Consiglio Direttivo d’Amministrazione, composto dal Presidente, dal Vicepresidente e dai Consiglieri. Quest’organo viene eletto dai soci ogni tre anni. Al 2021 risultano soci del Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento 75 soci.

2.1.2 ORGANIGRAMMA:



2.1.3 AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Il Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento è in attesa di essere accreditato.

2.1.4 ISCRIZIONI ALBO/REGISTRI

Il CAV è iscritto all’Albo delle Organizzazioni Di Volontariato dal 20 dicembre 1996.

Inoltre, dal mese di novembre 2021 è iscritto al RUNTS- REGISTRO UNICO NAZIONALE DEL TERZO SETTORE.

2.1.5 CERTIFICAZIONI O RICONOSCIMENTI UFFICIALI DELLA QUALITÀ

Il Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento per garantire la qualità del servizio si ispira alla normativa ISO 9001 del 2015.

2.1.6 CONTESTO E STORIA

Il Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento è un’Organizzazione di Volontariato che opera sul territorio dal 1978, anno di nascita del primo Statuto e del Consiglio Direttivo d’Amministrazione. Da sempre il CAV si occupa di supportare e accompagnare madri che, spesso sole, si trovano a dover affrontare una gravidanza indesiderata e/o che vivono situazioni di fragilità ed esclusione sociale. Per questo le attività del Centro sono indirizzate ad accompagnare le donne nelle fasi delicate della gravidanza e della maternità, per permettere loro di accogliere il loro bambino e di vivere questi periodi in un clima di affetto e serenità.

Ogni giorno, fin dalla sua nascita, il Centro Aiuto alla Vita promuove l’accoglienza della vita nascente, la tutela delle madri e dei propri figli, impegnandosi a rimuovere ogni ostacolo ed ogni difficoltà (familiare, economica, abitativa, lavorativa e sociale) che impediscono un clima d’accoglienza e d’amore verso la vita nascente.

La storia del CAV di Trento ebbe inizio nel 1978, quando a seguito dell’approvazione della legge 194/1978 sull’interruzione volontaria della gravidanza, l’Assessore alla sanità della Provincia Autonoma di Trento, Giuseppina Bassetti, volle incontrare alcune persone per creare, anche nella città di Trento, un Centro Aiuto alla Vita per supportare le donne in gravidanza in difficoltà e permettere loro di far nascere il proprio bambino.

All’iniziativa aderirono subito il dott. Angelo Del Favero, Graziella Ober, Anna Pia Rigon, il dott. Veronesi e il dott. Calliari, i quali parteciparono ad incontri e corsi di formazione per potere poi aprire, il 16 agosto 1978, il primo Centro Aiuto alla vita di Trento, tra i primi in Italia.

A settembre dello stesso anno venne aiutata la prima mamma, la quale nonostante le sue difficoltà, grazie all’aiuto prezioso dei primi volontari, mise al mondo la sua bambina, che adesso ha 43 anni.

La prima sede del CAV era collocata in via Belenzani presso la ONMI (Opera Nazionale Maternità e Infanzia), spostandosi poi in via Piave, per arrivare successivamente in Piazza d’Arogno grazie alla generosità e all’attenzione di Mons. Gottardi, il quale mise a disposizione gratuitamente un locale a favore delle attività del CAV.

Negli anni il Centro Aiuto alla Vita, nonostante sia rimasto fedele alla sua *mission* e ai suoi valori fondanti, ha saputo leggere ed aprirsi ai cambiamenti e alle nuove necessità della società contemporanea, ampliando e promuovendo nuovi interventi. Ad oggi, infatti, non accompagna solamente gestanti in difficoltà, ma supporta anche madri e famiglie con bambini di età inferiore ai tre anni che vivono in situazioni di disagio.

Dal 1978 ad oggi il “motore” principale del Centro Aiuto alla Vita rimane l’impegno e il tempo prezioso regalato da volontari e volontarie, che si spendono per sostenere e ad accompagnare le madri nella scelta di accogliere una nuova vita, diventando così punti di riferimento all’interno della loro rete di supporto.

Dal 1992 le attività dei volontari sono state affiancate dalla figura professionale dell’assistente sociale.

Ad oggi la sede è stata spostata in Passaggio Teatro Osele n.4, grazie all'aiuto della Curia e del vescovo Lauro Tisi.

2.1.7 AREA DI INTERVENTO, FUNZIONIGRAMMA E PROFESSIONALITÀ DEI DIPENDENTI

Gli interventi del Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento sono costituiti da servizi socioassistenziali rivolti a donne in gravidanza, madri e famiglie in difficoltà.

I servizi principali sono contenuti nel “Catalogo dei servizi socio assistenziali” del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, in particolare nell’ambito dell’“Età evolutiva e genitorialità” con l’accoglienza di nuclei familiari, e in quello dello “Sportello Sociale” con il “Centro Informazione, ascolto e sostegno”. Differenti attività affiancano i servizi principali del C.A.V: la distribuzione di beni di prima necessità e l’offerta di spazi ricreativi per le madri, i loro figli e le famiglie.

La professionalità delle dipendenti è in linea con quanto richiesto dal Catalogo dei servizi socioassistenziali ed è garantita una formazione obbligatoria e continua per implementare e migliorare i molteplici servizi.

FUNZIONIGRAMMA

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea ordinaria delibera su tutti gli oggetti attinenti all'attività e alla gestione dell'Associazione e su qualsiasi proposta presentata alla sua attenzione, in particolare:

- a) determina le linee generali e il programma di azione dell'Associazione;
- b) nomina e revoca il Presidente e i membri del Consiglio direttivo;
- c) nomina e revoca l'eventuale Organo di Controllo;
- d) approva l'annuale bilancio di esercizio o il rendiconto per cassa e l'eventuale bilancio sociale, con le specifiche forme previste dal Codice del Terzo Settore in rapporto ai relativi indici quantitativi;
- e) approva eventuali Regolamenti;
- f) provvede sui ricorsi avverso i provvedimenti del Consiglio direttivo di esclusione di un associato;
- g) delibera sulla responsabilità dei componenti degli organi sociali e promuove azione di responsabilità nei loro confronti.

L'Assemblea straordinaria è convocata per deliberare sulle modifiche dello Statuto e su scioglimento, trasformazione, fusione o scissione dell'Associazione ed è validamente costituita:

CONSIGLIO DIRETTIVO

Il Consiglio direttivo è investito dei più ampi poteri di amministrazione ordinaria e straordinaria, senza limitazioni che non derivino da norme di Legge o dal presente Statuto o da espressa deliberazione dell'Assemblea. Ha quindi facoltà di compiere tutto quanto ritenuto opportuno o necessario per il raggiungimento degli scopi dell'Associazione e, in particolare:

- a) cura l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea;
- b) provvede agli adempimenti previsti dal Codice del Terzo Settore ed in particolare, redige il bilancio di esercizio o il rendiconto per cassa e l'eventuale bilancio sociale - nei casi e con le modalità previste al raggiungimento delle soglie di legge - da presentare all'approvazione dell'Assemblea, cura la tenuta del registro dei volontari nonché delle scritture contabili e dei libri associativi, previsti in rapporto alle caratteristiche quantitativo-dimensionali dell'Associazione, e provvede agli specifici obblighi di iscrizione, annotazione, pubblicazione, deposito e quant'altro presso i Registri;
- c) delibera la stipulazione di atti e contratti inerenti l'attività associativa;
- d) delibera l'ammissione e l'esclusione degli associati, prende atto dei recessi, delle decadenze e delle morti intervenute, provvede pertanto alla tenuta e all'aggiornamento del libro degli associati;
- e) compie tutti gli atti e le operazioni per la corretta amministrazione dell'Associazione;
- f) organizza l'eventuale articolazione dell'attività associativa e vigila sul buon funzionamento e coordinamento della stessa;
- g) valuta interventi e progetti proposti dall'assistente sociale determinandone tipologia e modalità;

- h) delibera la stipulazione di atti e contratti inerenti all'attività associativa;
- i) compie tutti gli atti e le operazioni per la corretta amministrazione dell'Associazione nel rispetto delle competenze dell'Assemblea;
- e) organizza l'eventuale articolazione dell'attività associativa e vigila sul buon funzionamento e coordinamento della stessa. Il potere di rappresentanza attribuito agli amministratori è generale, pertanto le limitazioni di tale potere non sono opponibili ai terzi se non sono iscritte nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore o se non si prova che i terzi ne erano a conoscenza.

PRESIDENTE

Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Associazione. Convoca e presiede l'Assemblea ed il Consiglio direttivo, promuove tutte le iniziative necessarie e opportune per il conseguimento degli scopi dell'Associazione, in conformità alle decisioni dell'Assemblea e del Consiglio direttivo. Vigila sull'andamento generale dell'Associazione adottando le misure necessarie.

Mantiene i rapporti con le istituzioni e gli enti del territorio

VICE PRESIDENTE

Sostituisce il Presidente in caso di necessità, assumendone i provvedimenti urgenti e necessari.

AMMINISTRAZIONE E FUNDRAISING

L'area amministrazione collabora con il Consiglio direttivo per quel che attiene alle risorse economiche e al loro utilizzo, sovrintende alla tenuta delle scritture contabili e predispone la bozza dell'annuale bilancio di esercizio o del rendiconto per cassa e dell'eventuale bilancio sociale in collaborazione con la commercialista, provvede per delega del Presidente agli incassi e ai pagamenti. Riferisce al Consiglio direttivo l'organizzazione del personale dipendente. Svolge le pratiche amministrative per un corretto ed efficace funzionamento dell'associazione. Promuove attività di fundrasing come finanziamento ulteriore rispetto ai contributi pubblici in collaborazione con l'area Comunicazione, formazione e progettazione.

COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E PROGETTAZIONE

Collabora per promuovere iniziative e progetti organizzati dall'Associazione. Cura la formazione dei volontari e dei dipendenti. Elabora nuove attività e progetti in ottica di innovazione e miglioramento in linea con il sistema della qualità.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Un team di assistenti sociali accoglie le richieste di assistenza valutandone l'area d'intervento e predisponendo un apposito progetto in accordo con il Consiglio Direttivo. Cura i contatti con i servizi sociali del territorio. Attua su indicazione del Consiglio direttivo percorsi formativi per l'utenza.

AREA PSICOLOGICA

Organizza un'area di accoglienza e consulenza psicologica con colloqui individuali e promuove percorsi formativi con incontri su argomenti inerenti il rapporto madre bambino.

Percorsi di accompagnamento alla genitorialità.

Percorsi accompagnamento all'autonomia e conoscenza di sé stessi, delle proprie risorse e potenzialità.

Accompagnamento al lavoro.

Assistenza post-aborto.

Corsi educazione crescita sviluppo bambini.

SERVIZI RESIDENZIALI

Prima accoglienza in appartamenti per donne in condizioni socio relazionali difficili con o senza partner, al fine di consentire loro di portare a termine la gravidanza.

RACCOLTA E DISTRIBUZIONE VESTIARIO E ALIMENTI PER L'INFANZIA

Il servizio, svolto da volontari in collaborazione con le assistenti sociali, cura la raccolta e la distribuzione di attrezzature, abbigliamento per minori da zero a tre anni, generi alimentari, latte in polvere e pannolini.

PRESIDIO PER LA QUALITÀ

Implementa e presiede il sistema della qualità del CAV assicurandone il corretto funzionamento attraverso:

- La promozione della cultura della qualità e del miglioramento continuo;
- La definizione e l'aggiornamento delle politiche per l'assicurazione della qualità;
- La definizione degli strumenti per l'assicurazione della qualità;
- La definizione degli obiettivi strategici e operativi in linea con le linee programmatiche dell'associazione;
- La definizione degli indicatori per rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- L'autovalutazione e il monitoraggio dei processi di assicurazione della qualità;
- La verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi;
- La messa in atto, se necessario, di interventi correttivi in ottica di miglioramento continuo.

2.1.8 DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI SERVIZI

Il Centro Aiuto alla Vita "Giovanna" di Trento lavora con impegno sul territorio del Comune di Trento, accogliendo mamme e famiglie provenienti da tutta la provincia trentina.

La sede legale si trova in Piazza d'Arognò n. 7 a Trento.

Gli alloggi sono collocati sul territorio del Comune di Trento.

2.2. I VALORI

Amore per la vita: "la vita è vita, difendila" (Madre Teresa di Calcutta).

La vita per il Centro Aiuto alla Vita è il dono più prezioso di ogni uomo e ogni donna. Per questo motivo la principale *mission* è quella di difenderla, tutelarla ed accoglierla fin dal suo concepimento, aiutando per questo ogni madre ad accogliere il proprio figlio e a percorrere serenamente le fasi della gravidanza e della maternità, rimuovendo dove possibile gli ostacoli che possono indurre la donna ad abortire;

Persona:

Per il CAV la persona è preziosa dal momento del suo concepimento fino alla sua morte naturale. Ogni essere umano è unico e irripetibile, degno di essere rispettata nella sua totalità e unicità, di essere accolto, valorizzato e sostenuto nel proprio percorso di vita;

Famiglia: “la famiglia è lo specchio in cui Dio si guarda e vede i due miracoli più belli che ha fatto: donare la vita e donare l’amore” (Papa Giovanni Paolo II).

La famiglia è il luogo più importante dove ogni individuo può crescere, formarsi, essere amato e creare relazioni sicure. È questo un aspetto centrale nella *mission* del CAV che promuove, difende e sostiene la famiglia nel suo percorso di crescita.

Ascolto:

Ogni giorno il Centro Aiuto alla Vita si impegna ad ascoltare le ferite, i desideri, le gioie e le fragilità di ogni madre in difficoltà a causa dell’arrivo di un figlio, delle preoccupazioni nel diventare mamma, della relazione con il proprio bambino o delle situazioni di disagio familiare, economico, sociale.

Relazioni:

Grazie al tempo e alle azioni di volontari, volontarie e professioniste, il Centro Aiuto alla Vita offre alle mamme, ai bambini, alle coppie e alle famiglie la possibilità di instaurare relazioni attente, affettuose e professionali nel proprio percorso di aiuto;

Accoglienza:

Ogni mamma con il proprio bambino viene accolta nella sua unicità e totalità, in un ambiente confortevole dove poter parlare e trovare sostegno.

2.3 MISSION, OBIETTIVI E IMPEGNI

La *mission* del Centro Aiuto alla Vita è quella di aiutare concretamente donne in “dolce attesa” a fare fronte ad una gravidanza indesiderata e difficoltosa, ad accogliere il proprio figlio e ad affrontare i suoi primi anni di vita. L’obiettivo è quello di aiutare le madri a fare nascere il proprio bambino, offrendo loro il necessario per rispondere ai bisogni e alle difficoltà che possono scaturire nelle fasi della gestazione e della maternità.

Per fare sì che questo avvenga, il CAV sostiene le gestanti e le mamme con aiuti concreti, come quello abitativo, psicologico, educativo ed economico, e attraverso la costruzione di reti sociali di riferimento che permettono di sostenerle in questo periodo delicato e importante.

Un altro impegno pregnante del Centro Aiuto alla Vita è quello di promuovere una cultura basata sull’accoglienza della vita nascente. Per questo motivo ogni anno si organizzano momenti di sensibilizzazione per le famiglie e la comunità.

2.4 LE COLLABORAZIONI

MADRI E FAMIGLIE

Donne che si trovano ad affrontare una gravidanza indesiderata e inaspettata, famiglie o madri sole che vivono i primi anni di vita del bambino in situazione di difficoltà e fragilità sono la principale utenza che si interfaccia con il Centro Aiuto alla Vita.

Ogni mamma viene accolta nella sua totalità e per ognuna viene promosso un percorso personalizzato e partecipativo, focalizzato sull’implementazione della propria autonomia, della genitorialità e dell’empowerment personale. Infatti, grazie alla relazione tra la donna e l’assistente sociale, viene steso un Piano Educativo Individualizzato per monitorare il progetto personale di ognuna.

SERVIZI SOCIALI, SERVIZI SANITARI, ENTI DEL TERZO SETTORE E DEL NO- PROFIT

Il Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento si interfaccia con diverse realtà, pubbliche e private, presenti sul territorio, in particolare con il Servizio Sociale Territoriale, il Consultorio Familiare, la PAT, le parrocchie, gli enti pubblici e quelli del Terzo Settore.

IL VOLONTARIATO E LA COMUNITA’

Per il CAV è fondamentale la promozione del volontariato per aggiungere maggiore valore alle proprie attività e al sostegno delle madri che si rivolgono al servizio.

Importante è l’interazione con la comunità per creare reti sociali, sostenere i progetti e le attività del Centro e per creare servizi all’avanguardia basati sulla lettura dei nuovi bisogni.

2.5 RAPPORTI CON I CITTADINI- UTENTI

2.4.1 INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

Per misurare il livello di soddisfazione delle persone che si rivolgono al CAV vengono realizzati periodicamente specifici questionari e colloqui di verifica. I questionari non sono rivolti solamente alle madri utenti, ma anche ai volontari e alle dipendenti.

Le indagini sono volte ad individuare punti di forza e criticità nei servizi erogati per permettere, dopo un’attenta lettura, un miglioramento e l’implementazione di attività basate sui bisogni e le richieste delle persone, delle dipendenti e dei volontari.

2.4.2 SISTEMA DI RACCOLTA E GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami devono essere inviati alla mail: cav@centroaiutovitatrento.it e verranno visualizzati e analizzati da chi di competenza.

2.4.3 MODALITA’ DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Centro Aiuto alla Vita assicura la risoluzione delle controversie extragiudiziali attraverso percorsi di mediazione e miglioramento.

2.6 MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento viene aggiornata ogni tre anni e in caso di eventuali modifiche.

3. I SERVIZI DEL CENTRO AIUTO ALLA VITA “GIOVANNA” DI TRENTO

3.1 ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI – RESIDENZIALITA’ PER MAMME IN GRAVIDANZA E MAMME CON FIGLI FINO AI 3 ANNI D’ETA’

(ETA’ EVOLUTIVA E GENITORIALE)

IL SERVIZIO	<p>Servizio residenziale finalizzato al sostegno delle autonomie personali e genitoriali, al monitoraggio dello sviluppo del bambino, all’accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo di donne gestanti e genitori con minori, attraverso un’azione di affiancamento, un livello di protezione e copertura calibrato sul bisogno.</p> <p>Il percorso di accoglienza permette al genitore di acquisire le competenze per un’adeguata cura di sé e dei propri figli e di sviluppare una rete di riferimento nel territorio. Sono inoltre previste iniziative di orientamento ed accompagnamento al lavoro e alla ricerca di una abitazione. Può essere realizzato in differenti contesti abitativi, a livello singolo o in coabitazione, ed in particolare su base locale. I percorsi mirano infatti a favorire il radicamento territoriale, mantenere i nuclei sul territorio di origine, al fine di valorizzare le risorse presenti e potenziare la rete di aiuto e prossimità del nucleo familiare nel proprio contesto di vita.</p>
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio residenziale del Centro Aiuto alla Vita prevede l’accoglienza presso i propri alloggi di donne gestanti e madri con figli di età inferiore ai tre anni che vivono la gravidanza e la maternità in situazioni difficili e di fatica.</p> <p>Ad esse, oltre l’accoglienza in appartamenti sicuri e confortevoli, viene garantito l’accompagnamento dell’assistente sociale del CAV, supporto per rispondere alle proprie necessità e un Piano Educativo Individualizzato.</p> <p>Questo servizio ha l’obiettivo di aiutare la donna ad accogliere la vita che porta in grembo e ad instaurare una relazione positiva con il bambino, a sviluppare un proprio <i>empowerment</i> personale ed un adeguato livello nella cura di sé, dei propri figli e della casa.</p> <p>Alle persone accolte viene inoltre assicurato l’affiancamento nella gestione delle pratiche quotidiane, nella cura della casa, nella crescita dei propri figli e nell’attivazione di una rete territoriale di supporto. In casi di necessità, viene offerto anche un supporto psicologico.</p> <p>L’assistente sociale del CAV mantiene i contatti con la persona, con i Servizi Sociali del territorio, se attivati, e con l’intera rete formale e informale della donna.</p>

	<p>Il servizio residenziale del Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento offre n.12 appartamenti in autonomia, che possono essere adibiti come alloggi singoli o in convivenza tra massimo due nuclei monoparentali, collocati sul territorio del Comune di Trento.</p> <p>Alle madri viene richiesto un buon livello di autonomia e, se vi sono le capacità e le risorse, una piccola compartecipazione per il pagamento dell’affitto. Questo è pensato per la crescita della donna.</p> <p>L’operatrice non è presente stabilmente negli appartamenti, ma periodicamente affianca le madri attraverso colloqui e visite domiciliari.</p> <p>Attraverso la reperibilità telefonica 24 ore, 7 giorni su 7, si garantisce l’assistenza e la risposta ad urgenze ed emergenze.</p>
I BISOGNI A CUI RISPONDE	<p>Nello specifico i bisogni a cui risponde il servizio residenziale del Centro Aiuto alla Vita sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bisogno abitativo; - bisogno di sostegno nell’affrontare o accettare la gravidanza e la maternità; - povertà economica, familiare e sociale; - sostegno sociale e psicologico.
A CHI È RIVOLTO	<p>Il servizio di accoglienza residenziale del Centro Aiuto alla Vita è rivolto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - donne in “dolce attesa”, che vivono con fatica una gravidanza inaspettata e difficile; - madri con bambini di età inferiore ai tre anni, che necessitano di essere sostenuti nell’accudimento dei propri figli, nella crescita e nello sviluppo genitoriale e nella costruzione di un’autonomia personale, relazionale, lavorativa e abitativa. <p>Ogni nucleo può essere anche in uscita da strutture a maggior protezione.</p>
MODALITÀ DI ACCESSO	<p>L’accesso può avvenire su invio del Servizio sociale territoriale o dal Consultorio Familiare. Inoltre, l’accoglienza può essere attivata tramite valutazione dell’assistente sociale del CAV successivamente all’accesso diretto di madri in difficoltà e su segnalazione del Servizio SOS Vita nazionale. Ogni situazione viene valutata in modo approfondito grazie alla professionalità dell’assistente sociale e dal Consiglio Direttivo d’Amministrazione, che accoglie o meno la richiesta in base a requisiti specifici e alle risorse presenti.</p> <p>Per ogni nucleo accolto viene steso con la madre un Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro due mesi dall’inserimento, che viene condiviso con il Servizio Sociale territoriale e con i soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo.</p>
MEDOTOLOGIA DI LAVORO	<p>La metodologia di lavoro utilizzata dal Centro Aiuto alla Vita è basata sulla centralità, l’ascolto attivo, la valorizzazione e l’autodeterminazione della persona.</p>

	<p>Nello specifico ogni programma di aiuto è pensato con e per le donne accolte e per i loro bambini. Per questo motivo viene steso un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) entro due mesi dal loro inserimento nell'alloggio.</p> <p>Questo viene sviluppato in base ai bisogni, alle peculiarità della situazione e alla condivisione degli obiettivi con la persona.</p> <p>Ogni intervento è focalizzato sulla relazione con le donne accolte e con i loro bambini, che vengono resi partecipi nel percorso verso l'autonomia e verso il proprio benessere familiare.</p>
<p>COSA OFFRE</p>	<p>Oltre ad offrire un luogo familiare e accogliente in cui vivere, sono molteplici le attività rivolte alle donne e ai loro bambini accolti negli alloggi.</p> <p>Queste sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piano Educativo Individualizzato. 2. Attività per sviluppare le competenze relazionali, affettive e educative individualizzate rivolte alle figure genitoriali orientate al supporto alla genitorialità attraverso: <ul style="list-style-type: none"> - colloqui individuali; - un gruppo di auto mutuo aiuto rivolto a donne in gravidanza o con bambini fino ai due denominato "Mum to mum" che si tiene una volta ogni 15 giorni con l'obiettivo di offrire uno spazio di confronto e supporto alla pari tra mamme; - un supporto da parte di un'ostetrica attraverso incontri con l'obiettivo di fornire un supporto alle mamme nei mesi successivi alla nascita soprattutto in relazione all'allattamento e all'alimentazione complementare promuovendo l'allattamento e uno stile alimentare sano. 3. Ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni (Servizio Sociale, Consultorio, scuola, ecc.) rivolte alle figure di riferimento del minore e alle minori o neo-maggiorenni (14 – 24 anni). 4. Supporto nell'economia domestica e nella cura dell'alloggio. 5. Aiuto economico per sostenere la maternità e percorso di bilancio familiare per gestire le risorse economiche, attraverso un colloquio al mese o ogni due mesi con l'operatrice. 6. Possibilità di usufruire del servizio della distribuzione di beni di prima necessità e di indumenti per l'infanzia. 7. Sostegno psicologico post parto e durante le fasi di crescita del bambino. 8. Interventi per promuovere l'occupazione, l'educazione alla cura del sé, dell'ambiente e degli altri, la gestione delle attività di vita quotidiana attraverso un laboratorio denominato "SOAP" di lavaggio e stiraggio una volta alla settimana per tre mesi per un totale di 24 ore.

	<p>9. Interventi di promozione alla salute attraverso corsi di disostruzione pediatrica.</p> <p>10. Interventi per sviluppare il senso civico a favore dei minori e delle famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un laboratorio denominato “ricicliAMoci” rivolto a bambini dai 3 ai 6 anni con l’obiettivo di imparare divertendosi a differenziare i rifiuti correttamente; - un incontro rivolto alle famiglie sul corretto smaltimento dei rifiuti e sulla riduzione della produzione di rifiuti. <p>11. Interventi di supporto scolastico a favore di minori attraverso letture rivolte a bambini dai 0 ai 3 anni, allestimento di una piccola biblioteca nell’ambito del progetto “Leggimi ancora”, promozione dei servizi e degli incontri per bambini organizzati dalla Biblioteca Comunale di Trento per promuovere la lettura fin dal pancione.</p> <p>12. Interventi di formazione della lingua italiana per donne straniere.</p> <p>13. Attività laboratoriali strutturate e continuative a favore di minori attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laboratori tematici del progetto “Leggimi ancora” correlati alle letture; - laboratori tematici del progetto “AMO” rispetto alle tematiche dell’ecologia, allo sviluppo del senso civico con il laboratorio “ricicliAMoci” e la promozione di stili di vita sani e dell’educazione alla cura con il laboratorio “piantAMola”. <p>14. Iniziative rivolte a sviluppare la cittadinanza attiva attraverso il progetto “Leggimi ancora” che attraverso la disponibilità di due librerie della città dà la possibilità alle persone di contribuire alla promozione della lettura come momento importante di relazione mamma bambino, donando dei libri selezionati attraverso la modalità del “libro sospeso”.</p> <p>15. Sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale ed abitativa attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il supporto nella redazione del Curriculum Vitae; - invio periodico di newsletter contenenti annunci di lavoro o bandi di edilizia pubblica agevolata. <p>16. Disponibilità di un accesso gratuito ad un PC e alla rete internet.</p>
<p>GIORNI E ORARIO DI APERTURA</p>	<p>Ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Reperibilità telefonica 24 ore su 24, 7giorni su 7.</p>
<p>DOVE</p>	<p>Gli appartamenti sono collocati sul territorio della città di Trento.</p>

	La sede si trova in Passaggio Teatro Osele n.4, Trento.
FIGURE PROFESSIONALI	Le figure professionali presenti sono: <ul style="list-style-type: none"> - Assistente sociale, Tutte le figure professionali sono in possesso del titolo di studio richiesto per svolgere la professione.
DURATA DELL'INTERVENTO	La durata del progetto dipende dal percorso di ogni donna accolta, solitamente non supera il compimento del secondo anno di età del figlio. Periodicamente è prevista una rivalutazione dell'intervento.

INDICATORI DI QUALITA' E MODALITA' DI MONITORAGGIO

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Accoglienza tempestiva delle donne gestanti in difficoltà;	Valutazione della domanda entro 30 giorni;	Accoglienza della donna in alloggio entro 30 giorni
Stesura Progetto Educativo Individualizzato (PEI);	Colloqui specifici per la stesura del PEI in condivisione con la persona;	Stesura di un progetto individualizzato entro due mesi dall'inserimento in alloggio;
Aggiornamento del P.E.I	Colloqui e visite domiciliari durante il progetto di aiuto;	Aggiornamento ad ogni cambiamento;
Valutazione efficacia del P.E.I	Almeno 1 colloquio e 1 visita domiciliare una volta al mese	Valutazione con la persona 1 volta ogni due mesi;
Riservatezza	Regolamento sulla riservatezza dei dati	Sottoscrizione del regolamento sulla riservatezza dei dati da parte della persona
Personale dipendenti e volontari formati	Almeno 2 corsi di formazione all'anno	Piano annuale della formazione

**3.2 CENTRO DI INFORMAZIONE, ASCOLTO E SOSTEGNO
(SPORTELLO SOCIALE)**

IL SERVIZIO	<p>Il Servizio offre informazioni, orientamento e supporto per l'accesso alla rete dei servizi e fornisce supporto a persone che vivono una condizione di vulnerabilità e/o di disagio sociale di diversa natura. Le persone sono accompagnate in un percorso di acquisizione di una maggior consapevolezza dei propri bisogni e di potenziamento delle proprie competenze, finalizzati al superamento della situazione di disagio. Gli interventi possono realizzarsi in forma individuale, di coppia e/o di gruppo. Il Centro di informazione può offrire: informazione sulle opportunità, sulle agevolazioni e sulle risorse disponibili sul territorio su tematiche di diversa natura; orientamento sulle modalità di accesso al sistema complessivo dei servizi e di raccordo organizzativo con la rete dei servizi integrati; attività di ascolto, consulenza e supporto; accesso alle risorse disponibili sul territorio.</p>
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Lo sportello sociale del Centro Aiuto alla Vita è un servizio rivolto a donne in gravidanza e a madri, coppie e famiglie con bambini piccoli di età inferiore ai tre anni che vivono situazioni di disagio derivate da molteplici e differenti fattori.</p> <p>Il servizio offre informazioni, orientamento e supporto per l'accesso alla rete dei servizi, per il reinserimento lavorativo e sociale e per l'accesso alle risorse del territorio.</p> <p>Inoltre, lo sportello sociale offre informazioni sulle fasi della gravidanza e della crescita del bambino nei primi anni di vita.</p> <p>Vengono attivati, se necessario, spazi di ascolto individuali rivolti alla donna che si trova in difficoltà e viene garantito un accompagnamento alla genitorialità e al raggiungimento della propria autonomia. Se la situazione lo richiede è possibile attivare uno sportello psicologico.</p>
I BISOGNI A CUI RISPONDE	<p>Nello specifico i bisogni a cui risponde lo sportello sociale del Centro Aiuto alla Vita sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bisogno di informazioni e orientamento tra la rete dei servizi e per l'accesso alle risorse del territorio; - Bisogno di supporto durante le fasi della gravidanza e della crescita dei figli; - Bisogno di supporto nelle capacità genitoriali; - Bisogno di essere ascoltate e di raggiungere la propria autonomia; - Bisogno di supporto ad accogliere ed accettare una gravidanza inattesa.
A CHI È RIVOLTO	<p>Il servizio è rivolto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - donne in gravidanza; - madri con figli fino al secondo anno di età; - coppie e famiglie in attesa di un figlio; - coppie e famiglie con figli fino all'età di due anni.

MODALITA'DI ACCESSO	L'accesso allo sportello sociale avviene in maniera diretta dalle madri e dalle famiglie, attraverso la segnalazione del Servizio Sociale territoriale o dal Consultorio Familiare.
METODOLOGIA DI LAVORO	La metodologia di lavoro è incentrata sull'ascolto attivo e sulla centralità dei bisogni della persona, con un focus specifico sulla valorizzazione delle sue caratteristiche. Viene promosso il lavoro in rete con gli altri servizi e le attività con i volontari.
COSA OFFRE	<p>Le attività offerte dallo sportello sociale sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supporto immediato rivolte a donne in gravidanza e in dubbio di accogliere il proprio bambino. 2. Sportello informativo. 3. Piano Educativo Individualizzato o Progetto Individualizzato. 4. Aiuto economico per sostenere la maternità e percorso di bilancio familiare per gestire le risorse economiche, attraverso un colloquio al mese o ogni due mesi con l'operatrice. 5. Possibilità di usufruire del servizio della distribuzione di beni di prima necessità e di indumenti per l'infanzia. 6. Accompagnamento delle donne durante la gravidanza e nei primi anni del bambino. 7. Sostegno psicologico post parto e durante le fasi di crescita del bambino. 8. Ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni (Servizio Sociale, Consultorio, scuola, ecc.) rivolte alle figure di riferimento del minore e alle minori o neo-maggiorenni (14 – 24 anni). 9. Attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive e educative individualizzate rivolte alle figure genitoriali orientate al supporto alla genitorialità attraverso: <ul style="list-style-type: none"> - colloqui individuali; - un gruppo di auto mutuo aiuto rivolto a donne in gravidanza o con bambini fino ai due denominato "Mum to mum" che si tiene una volta ogni 15 giorni con l'obiettivo di offrire uno spazio di confronto e supporto alla pari tra mamme; - un supporto da parte di un'ostetrica attraverso incontri con l'obiettivo di fornire un supporto alle mamme nei mesi successivi alla nascita soprattutto in relazione all'allattamento e all'alimentazione complementare promuovendo l'allattamento e uno stile alimentare sano. 10. Interventi per promuovere l'occupazione, l'educazione alla cura del sé, dell'ambiente e degli altri, la gestione delle attività di vita quotidiana attraverso un laboratorio denominato "SOAP" di lavaggio e stiraggio una volta alla settimana per tre mesi per un totale di 24 ore.

	<p>11. Interventi di promozione alla salute attraverso corsi di disostruzione pediatrica.</p> <p>12. Interventi per sviluppare il senso civico a favore dei minori e delle famiglie attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un laboratorio denominato “ricicliAMoci” rivolto a bambini dai 3 ai 6 anni con l’obiettivo di imparare divertendosi a differenziare i rifiuti correttamente; - un incontro rivolto alle famiglie sul corretto smaltimento dei rifiuti e sulla riduzione della produzione di rifiuti. <p>13. Interventi di supporto scolastico a favore di minori attraverso letture rivolte a bambini dai 0 ai 3 anni, allestimento di una piccola biblioteca nell’ambito del progetto “Leggimi ancora”, promozione dei servizi e degli incontri per bambini organizzati dalla Biblioteca Comunale di Trento per promuovere la lettura fin dal pancione.</p> <p>14. Interventi di formazione della lingua italiana per donne straniere.</p> <p>15. Attività laboratoriali strutturate e continuative a favore di minori attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laboratori tematici del progetto “Leggimi ancora” correlati alle letture; - laboratori tematici del progetto “AMO” rispetto alle tematiche dell’ecologia, allo sviluppo del senso civico con il laboratorio “ricicliAMOci” e la promozione di stili di vita sani e dell’educazione alla cura con il laboratorio “piantAMOla”. <p>16. Iniziative rivolte a sviluppare la cittadinanza attiva attraverso il progetto “Leggimi ancora” che attraverso la disponibilità di due librerie della città dà la possibilità alle persone di contribuire alla promozione della lettura come momento importante di relazione mamma bambino, donando dei libri selezionati attraverso la modalità del “libro sospeso”.</p> <p>17. Sostegno e accompagnamento per la ricerca occupazionale ed abitativa attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il supporto nella redazione del Curriculum Vitae; - invio periodico di newsletter contenenti annunci di lavoro o bandi di edilizia pubblica agevolata. <p>18. Disponibilità di un accesso gratuito ad un PC e alla rete internet.</p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Il servizio è aperto: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00.
DOVE	Passaggio Teatro Osele n. 4, Trento.

FIGURE PROFESSIONALI	<p>Le figure professionali presenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistente sociale, <p>Tutte le figure professionali sono in possesso del titolo di studio idoneo per svolgere la professione e della conoscenza della lingua inglese.</p>
DURATA DELL'INTERVENTO	Dalla gravidanza, fino ai 2 anni del figlio minore.

INDICATORI DI QUALITA' E MODALITA' DI MONITORAGGIO

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Efficacia	Questionari di gradimento	Soddisfazione richieste di almeno il 75% delle persone
Trasparenza	Aggiornamento in caso di modifiche; Carta dei servizi disponibile	Tempestività nell'aggiornamento del sito web e della Carta dei servizi
Riservatezza	Regolamento sulla riservatezza dei dati	Sottoscrizione del regolamento sulla riservatezza dei dati da parte della persona
Personale dipendente e volontari formati	Almeno 2 corsi di formazione all'anno	Piano annuale della formazione

3.3 DISTRIBUZIONE BENI DI PRIMA NECESSITA' PER L'INFANZIA

IL SERVIZIO	<p>Attraverso questo servizio vengono distribuiti alle famiglie e alle mamme beni di prima necessità per l'infanzia, vestitini, indumenti, giochi e attrezzature (passeggini, lettini, ecc.) per i bambini fino all'età di otto/nove anni.</p> <p>Questo servizio è coordinato dalle volontarie ed è frutto della collaborazione con persone, famiglie e associazioni che donano gli indumenti che non usano più.</p> <p>Il servizio è un servizio attento alla persona e non solo al suo imminente bisogno primario. Per questo le volontarie accolgono e dedicano il loro tempo all'ascolto delle mamme e delle famiglie con cui si relazionano.</p>
I BISOGNI A CUI RISPONDE	<p>I bisogni a cui il progetto risponde sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bisogni essenziali: alimenti e vestiario
A CHI È RIVOLTO	<p>Il servizio è rivolto alle madri e alle famiglie che vivono situazioni di difficoltà che hanno bambini di età compresa tra gli 0 e i 3 anni.</p>
MODALITA' DI ACCESSO	<p>L'accesso al servizio avviene successivamente al colloquio con l'assistente sociale del CAV e alla successiva valutazione della situazione e della documentazione richiesta da parte del Consiglio Direttivo d'Amministrazione.</p>
METODOLOGIA DI LAVORO	<p>La metodologia del lavoro è incentrata sull'accoglienza e la centralità delle persone, che vengono accolte nella loro totalità e non in base al loro bisogno primario.</p> <p>Viene inoltre promosso il lavoro di rete e il lavoro di volontarie e volontari che dedicano il proprio tempo al servizio.</p>
COSA OFFRE	<p>Il servizio offre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alimenti per l'infanzia una volta alla settimana; 2. Un pacco di pannolini una volta ogni settimana o ogni due settimane; 3. Una confezione di neo-latte (se presente certificato medico); 4. Indumenti, giochi e attrezzatura per l'infanzia una volta al mese; 5. Farmaci di base in caso di bisogno.
GIORNI E ORARI DI APERTURA	<p>Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.</p> <p>Ogni famiglia ha il suo giorno e l'orario stabilito in precedenza.</p>
DOVE	<p>Passaggio Teatro Osele n. 4, Trento</p>
FIGURE PROFESSIONALI	<p>Il servizio è garantito grazie alla disponibilità di volontarie e volontari e dal supporto dell'assistente sociale.</p>
DURATA DELL'INTERVENTO	<p>La durata dell'intervento non supera il secondo anno di età del figlio minore.</p>

INDICATORI DI QUALITA' E MODALITA' DI MONITORAGGIO

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Risposta tempestiva al bisogno	Valutazione della domanda entro 30 giorni	Risposta effettiva della richiesta entro 30 giorni
Beni di prima necessità distribuiti	Distribuzione settimanale dei beni di prima necessità per l'infanzia	Le necessità basiche del nucleo familiare sono soddisfatte per il 100% dei beneficiari
Distribuzione materiali necessari per la crescita dei bambini (pannolini...)	Distribuzione con cadenza settimanale o bimensile del materiale per l'infanzia	Le necessità basiche del bambino sono soddisfatte per il 100% dei beneficiari
Trasparenza	Aggiornamento in caso di modifiche; Carta dei servizi disponibile	Tempestività nell'aggiornamento del sito web e della Carta dei servizi
Riservatezza	Regolamento sulla riservatezza dei dati	Sottoscrizione del regolamento sulla riservatezza dei dati da parte della persona
Personale dipendente e volontari formati	Almeno 2 corsi di formazione all'anno	Piano annuale della formazione

3.4 PROGETTO CAV CIRCLE RECYCLE

<p>IL SERVIZIO</p> 	<p><i>Cav Circle Ricycle</i> è un progetto finanziato dal Ministero delle Politiche Sociali e dalla Provincia Autonoma di Trento. Ha l'obiettivo di promuovere un utilizzo consapevole e responsabile degli indumenti e delle attrezzature (passeggini, lettini...) per bambini donati dal Centro.</p> <p>Il progetto prevede che le mamme che si relazionano con il CAV abbiano la possibilità di usufruire di una Baby Box (vestitini, oggetti per l'infanzia...) e di attrezzature, e che, quando dismesse, vengano poi restituite. Una volta riconsegnati, i prodotti vengono igienizzati e messi a disposizione di altre mamme e dei loro bambini.</p> <p>Il progetto ha l'obiettivo di sensibilizzare le mamme del CAV alla cultura della sostenibile del riuso, del rispetto dell'ambiente e dell'attenzione nei confronti degli sprechi. Inoltre, ha lo scopo di rafforzare la relazione d'aiuto con le mamme accompagnandole nelle fasi della maternità e della crescita del proprio figlio.</p> <p>La donna viene accompagnata dai volontari e dalle operatrici del CAV in un percorso finalizzato al rafforzamento della relazione madre- bambino e della socializzazione.</p> <p>All'interno del progetto sono previsti per questo incontri di formazione con la comunità e di condivisione con le altre madri che hanno aderito al progetto.</p>
<p>I BISOGNI A CUI RISPONDE</p>	<p>I bisogni a cui il progetto vuole rispondere sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bisogno materiale; 2. Bisogno ambientale; 3. Bisogno di socializzazione;
<p>A CHI È RIVOLTO</p>	<p>Il progetto è rivolto ad otto mamme che sono già sostenute dal Cav, che poi passeranno la propria <i>Baby Box</i> ad altre otto mamme e così via.</p>
<p>MODALITÀ DI ACCESSO</p>	<p>L'accesso avviene tramite colloqui con le operatrici.</p>
<p>METODOLOGIA DI LAVORO</p>	<p>Viene utilizzata una metodologia di lavoro incentrata sul bambino e sull'ambiente.</p> <p>Viene promossa la partecipazione attiva delle mamme all'interno del progetto e del coinvolgimento della comunità in momenti formativi.</p> <p>Volontarie e operatrici collaborano in maniera professionale e attiva nei colloqui di monitoraggio, agli incontri di condivisione tra le mamme e a quelli comunitari di sensibilizzazione.</p>
<p>COSA OFFRE</p>	<p>Il progetto offre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una <i>Baby Box</i>: vestitini e materiale per il proprio bambino; 2. Attrezzatura per l'infanzia; 3. Sostegno verso una cura consapevole degli oggetti e dell'ambiente; 4. Momenti di condivisione e di formazione sul tema del riuso, delle buone pratiche per la cura delle cose e della sostenibilità;

	5. Momenti di condivisione tra mamme.	
GIORNI E ORARI DI APERTURA	Non ci sono orari e giorni specifici. Ma è previsto una volta al mese un colloquio di monitoraggio accordato tra operatrice e la mamma che usufruisce della <i>Baby Box</i> .	
DOVE	Passaggio Teatro Osele n. 4, Trento	
FIGURE PROFESSIONALI	All'interno del progetto collaborano: <ol style="list-style-type: none"> 1. Due operatrici sociali, 2. Un'amministratrice; 3. Quattro volontarie. 	
DURATA DELL'INTERVENTO	L'intervento si conclude al compimento dell'anno del figlio.	
INDICATORI DI QUALITA' E MODALITA' DI MONITORAGGIO		
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
8 Baby box utilizzate	8 Baby Box utilizzate e restituite	Materiale riutilizzato al 100%
Incontri svolti con la comunità	2 incontri svolti con la comunità	Partecipazione di almeno di 6 mamme che partecipano al progetto
Riservatezza	Regolamento sulla riservatezza dei dati	Sottoscrizione del regolamento sulla riservatezza dei dati da parte della persona

4. GIORNATA PER LA VITA

La *Giornata per la Vita* viene celebrata la prima domenica di febbraio dal 1970 in tutta Italia.

È una giornata promossa dalla C.E.I (Conferenza Episcopale Italiana) per sottolineare il valore inestimabile della Vita dal suo concepimento al suo termine naturale e del doveroso impegno nel prendersene cura.

È una ricorrenza che ha l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza verso il dono della vita e al sostegno delle madri in difficoltà nel portare a termine una gravidanza indesiderata e di accogliere la vita del proprio bambino.

In questa occasione il Centro Aiuto alla vita di Trento "Giovanna" promuove attraverso la preziosa disponibilità dei volontari e delle volontarie, la vendita di primule, primo fiore che sboccia in primavera e simbolo della vita nascente, al termine delle Sante Messe celebrate sul territorio della regione Trentino – Alto Adige.

Aderire a questa iniziativa con un'offerta libera significa aiutare a sostenere le attività del Centro Aiuto alla Vita che si impegna ad accompagnare le madri ad accogliere il proprio bambino.



5. PROGETTO GEMMA

La Fondazione Vita Nova promuove il Progetto Gemma, un servizio che consiste nell'adozione a distanza di madri indecise e in difficoltà nel portare a termine la gravidanza e di fare nascere il bambino che portano nel grembo. L'obiettivo di questo progetto è quello di offrire a queste mamme un sostegno economico che permetta loro di portare a termine con serenità il periodo di gestazione, accogliere il proprio bambino ed essere sostenute nel suo primo anno di vita.

Il Centro Aiuto alla Vita di Trento collabora con la Fondazione per promuovere il Progetto Gemma e dare quindi la possibilità alle donne in difficoltà di accettare ed accogliere il proprio figlio.

Il Progetto viene attivato grazie al contributo degli adottanti (persone, famiglie o associazioni) che aiutano le future madri con un sostegno economico, volto a sostenerle durante il primo anno di vita del bambino accolto. Questo contributo è un segno concreto per rimuovere gli ostacoli che impediscono alla donna di portare a termine la gravidanza ed una prima risposta per darle coraggio.

COME FUNZIONE:

Le famiglie, le persone o le associazioni che vogliono aderire adottando a distanza una mamma possono contattare la Fondazione Vita Nova e scaricare il modulo per la richiesta di adozione.

La Fondazione Vita Nova raccoglie le domande di aiuto delle donne in difficoltà ad accettare la gravidanza che si rivolgono al Centro Aiuto alla Vita. Successivamente provvede all'abbinamento tra queste e l'adottante e quindi al versamento del contributo economico.

Il CAV si impegna ad informare costantemente gli adottanti sulla gravidanza, la nascita, la crescita del bambino e della mamma "adottata". Viene comunicato il nome, la data di nascita e, se la mamma lo consente, viene inviata una fotografia del bambino agli adottanti.



6. IL LAVORO PREZIOSO DEI VOLONTARI E DELLE VOLONTARIE

Il cuore pulsante del Centro Aiuto alla Vita “Giovanna” di Trento sono il tempo e la disponibilità che ogni giorno viene offerta dalle volontarie e dai volontari che si impegnano con entusiasmo e affetto ad accogliere e accompagnare donne in gravidanza e mamme in difficoltà.

Ogni donna che si trova ad affrontare una gravidanza inaspettata e indesiderata ha la certezza di trovare persone pronte ad aiutarla ad accogliere il proprio bambino e a non ricorrere all’aborto. Questo è possibile grazie all’attenzione con cui le volontarie e i volontari si attivano con attenzione a rimuovere gli ostacoli che non permettono alla donna di fare nascere il proprio figlio.

Ogni mamma accolta, inoltre, viene accompagnata da persone che si adoperano per farla sentire accolta e protetta nel nuovo alloggio, nella crescita genitoriale nei primi anni di vita del bambino e nel percorso verso la propria autonomia.

Il CAV promuove e valorizza il volontariato e offre durante l’anno momenti di formazione specifica su come accogliere una donna che affronta una gravidanza indesiderata, sulla maternità e la promozione di una cultura basata sull’accoglienza della vita nascente.