



**Progetto  
Helianthus**

**CARTA  
dei  
SERVIZI**



# INDICE

<b>CONTENUTO</b>	<b>PAG.</b>
Enti promotori	3
Il progetto	4
Obiettivi	4
Destinatari	5
Metodologia di lavoro	5
Localizzazione	7
Struttura organizzativa	8
Organigramma	9
Funzionigramma	10
Accoglienza e dimissioni	11
Parametri di qualità	12
Rette	14
Tutela e Verifica	15

## ALLEGATI

- Rette
- Modulo segnalazione/reclami
- Questionario di soddisfazione Comuni invianti
- Questionario di soddisfazione Ospiti
- Questionario di soddisfazione Operatori

"*Progetto Helianthus*" è un'iniziativa progettuale dell' Associazione Opera Federico Ozanam Onlus, Opera Speciale della Società di San Vincenzo de' Paoli.

**L' Associazione Opera Federico Ozanam Onlus** è stata costituita, come Opera Speciale della San Vincenzo - Consiglio Centrale di Milano, il 16 luglio 1991.

Nel 2007, dopo 15 anni di offerta di alloggio per familiari di pazienti ospitati negli ospedali milanesi, l'Associazione ha deciso di avviare servizi residenziali per donne in difficoltà con minori, rendendo in questo modo la propria tipologia di Servizio più consono ed aderente allo spirito e alla mission vincenziana, ottenendo anche il riconoscimento come ONLUS.

La mission dell'Associazione è infatti la realizzazione e gestione di strutture residenziali, in cui le persone vengono accolte, sostenute ed accompagnate verso forme di autonomia ed emancipazione che consentono il rientro nel contesto sociale naturale con sufficiente forza e competenza, al di fuori di una logica di puro assistenzialismo.

L'Associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

**La Società di San Vincenzo de' Paoli** è un'organizzazione cattolica internazionale di laici, fondata a Parigi nel 1833 da Federico Ozanam e dai suoi compagni.

Gestisce direttamente numerose iniziative quali case di ospitalità, dormitori, mense, cooperative di lavoro, cooperative edilizie. La sua azione comprende ogni forma di aiuto, prestato mediante rapporti personali, volto ad alleviare le sofferenze e promuovere la dignità e l'integrità dell'uomo.

E' un aiuto che spazia dal sostegno economico a quello morale.

I vincenziani sono associati in gruppi chiamati tradizionalmente "**CONFERENZE**" che sono unite tra loro per mezzo di Consigli a livello locale, regionale, nazionale e mondiale. Segno della loro unità è l'aggregazione delle Conferenze e l'istituzione dei Consigli Cittadini (Consigli Centrali) pronunciate dal Consiglio Generale Internazionale.

La Società di San Vincenzo de' Paoli – Consiglio Centrale di Milano, per poter operare sul territorio milanese, si avvale del contributo di alcune Opere Speciali, tra cui l'Associazione Opera Federico Ozanam.

## IL PROGETTO

L'esperienza maturata nell'ambito delle comunità mamma-bambino, ha portato a riflettere sulla necessità di offrire alle donne accolte nel contesto comunitario, la possibilità di sperimentarsi in strutture residenziali di semi-autonomia, funzionali all'acquisizione di competenze finalizzate ad una graduale re-integrazione nel contesto sociale.

"*Progetto Helianthus*" è un servizio di seconda accoglienza, attivo 24 ore su 24 - 365 giorni all'anno, destinato all'ospitalità temporanea di donne con bambini, il cui collocamento è disposto da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria/ Servizi Sociali Territoriali deputati alla tutela minorile.

Ogni nucleo familiare ha a disposizione una camera e servizi igienici dedicati, in un appartamento in condivisione con un altro nucleo.

Oltre all'abitazione, è garantito il sostegno educativo e, ove necessario, anche psicologico, affinché il reinserimento nel contesto sociale naturale avvenga non solo attraverso il reperimento di un alloggio definitivo, ma anche a livello relazionale.

La presenza ed il ruolo degli operatori sono notevolmente ridotti (rispetto all'ambito comunitario) per permettere l'assunzione di responsabilità, compiti e mansioni agli adulti presenti.

## OBIETTIVI

- Sostenere nuclei mamma/bambino per i quali è necessario un supporto volto alla messa in pratica di competenze legate ad una completa autonomia in tutti gli ambiti della loro vita;
- Creare un'esperienza in cui sia possibile per la madre sperimentare potenzialità e limiti personali mediante la gestione del quotidiano, la contribuzione alle spese, la gestione dei figli, della propria abitazione, il mantenimento di un percorso lavorativo, nell'ottica di una reale progressiva emancipazione;
- Fornire strumenti che permettano di apprezzare l'autonomia raggiunta, ma di poter beneficiare di un supporto socio-educativo e psicologico (se necessario) a cui riferirsi nei momenti di criticità;
- Aiutare a modulare i tempi di confronto con gli operatori a seconda delle difficoltà che emergono nella quotidianità;
- Fornire un supporto al mantenimento della rete familiare, se previsto dal progetto complessivo sul minore;
- Fornire un supporto alla costruzione di una rete sociale di riferimento che possa affiancare il nucleo sia durante la permanenza in appartamento che nel contesto di vita definitivo.

## DESTINATARI

Il servizio accoglie donne con minori, sia italiane che straniere.

I nuclei giungono all'inserimento in struttura come passaggio successivo a un collocamento comunitario o sulla base di un dispositivo che prevede forme di residenzialità e protezione più ridotte rispetto alle strutture comunitarie.

La presa in carico dei minori da parte dei Servizi Territoriali competenti è condizione indispensabile per l'accoglienza all'interno della struttura. Non sono infatti previsti accessi spontanei.

Per la tipologia di Servizio, non è prevista l'accoglienza di persone affette da patologie psichiatriche conclamate, con disabilità grave o dipendenti da sostanze.

E' richiesto che la donna abbia un'attività lavorativa o che sia in essere una presa in carico già strutturata e finalizzata presso Agenzie/Centri per il lavoro legati a realtà e Fondazioni che operano nel sociale e che strutturano il loro intervento tenendo in considerazione la persona nella sua totalità.

## METODOLOGIA di LAVORO

Un intervento residenziale di semi-autonomia, rivolto ai minori ed alle loro madri, pone l'attenzione alla dimensione della quotidianità: le donne vengono accompagnate nel loro cammino di crescita personale e genitoriale, la dimensione della casa offre ai minori un ambiente familiare e personale.

Il *focus* è mantenuto sul benessere del minore. La relazione di ciascuna madre con il proprio bambino è elemento prioritario per una crescita adeguata del minore ed è compito della madre gestire autonomamente gli incarichi e le attività che la vedono impegnata nella cura del figlio.

**LA STESURA DI UN PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO SIA PER LA MADRE CHE PER IL BAMBINO**, condiviso con gli ospiti e con la rete di Servizi coinvolti nella gestione dell'intervento, è lo strumento che permette di accompagnare e sostenere il nucleo in questa fase di passaggio verso l'autonomia totale.

E' l'articolazione mirata, sostanziata, qualificata nelle aree di bisogno dell'utente, dei diversi tipi d'intervento proposti nelle varie fasi e luoghi di integrazione (scuola, lavoro, gruppi, etc).

E' uno strumento individualizzato, ad "uso ed immagine" del singolo, che conferma in itinere la congruità degli obiettivi selezionati.

#### LA PRESA IN CARICO PSICOLOGICA e PSICOTERAPEUTICA

Per le situazioni in cui si ritiene necessario questo tipo di intervento, la figura psicologica, formata anche per la realizzazione di interventi psicoterapeutici, opera congiuntamente ed in modo integrato al personale educativo.

L'approccio utilizzato fa riferimento alla teoria dell'attaccamento, alle esperienze sfavorevoli infantili ed al trauma, nonché all'approccio trigenerazionale proprio della terapia familiare.

#### LA STABILITA' LAVORATIVA e LA RICERCA DI UNA SOLUZIONE ABITATIVA

Partendo dagli obiettivi definiti nel progetto educativo individualizzato, l'ospite, se necessario, viene accompagnato alla ricerca di un'occupazione lavorativa che sia funzionale alle esigenze del nucleo, al fine di mettere in campo i presupposti più adeguati per un funzionale reinserimento nel contesto sociale.

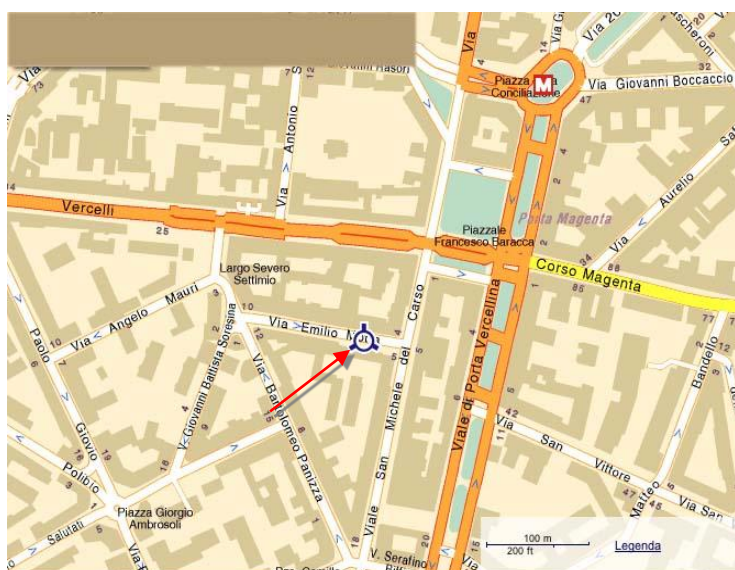
L'affiancamento nella ricerca attiva di una soluzione abitativa post-dimissioni prevede un accompagnamento graduale che inizia con l'individuazione del futuro territorio di residenza, passa attraverso la ricerca di una abitazione adeguata alle esigenze del nucleo fino ad arrivare alla creazione di una prima rete di appoggio.

#### IL LAVORO DI RETE

Per la realizzazione dei progetti di integrazione personale e sociale dei singoli nuclei, è fondamentale promuovere rapporti con i Servizi Territoriali cui la struttura afferisce e del contesto di provenienza degli ospiti, con le Istituzioni di tutela e controllo che a vario titolo intervengono, con il settore del Volontariato, con altre Associazioni e gruppi formali e non del contesto.

L'organizzazione delle attività avviene su una base d'interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato ad una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti.

## LOCALIZZAZIONE



Via Emilio Motta, 4

20144 Milano

Cell: 375.5318869

[progetto.helianthus@gmail.com](mailto:progetto.helianthus@gmail.com)

[pec: lacasadielena@pec.it](mailto:lacasadielena@pec.it)

La struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici grazie alla fermata **CONCILIAZIONE** della Metropolitana 1 (Linea rossa) o **Ferrovie NORD** (Cadorna).

L'appartamento è situato al secondo piano di uno stabile di proprietà della S. Vincenzo e dispone di:

- 3 camere da letto, con bagno annesso
- 1 cucina abitabile
- 1 soggiorno/salotto
- 1 locale ad uso lavanderia

L'appartamento può ospitare fino a 2 nuclei per un massimo di 8 persone.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Gli Operatori del Servizio sostengono e monitorano il percorso di ogni nucleo nel processo di costruzione delle condizioni minime necessarie al reinserimento nel contesto sociale.

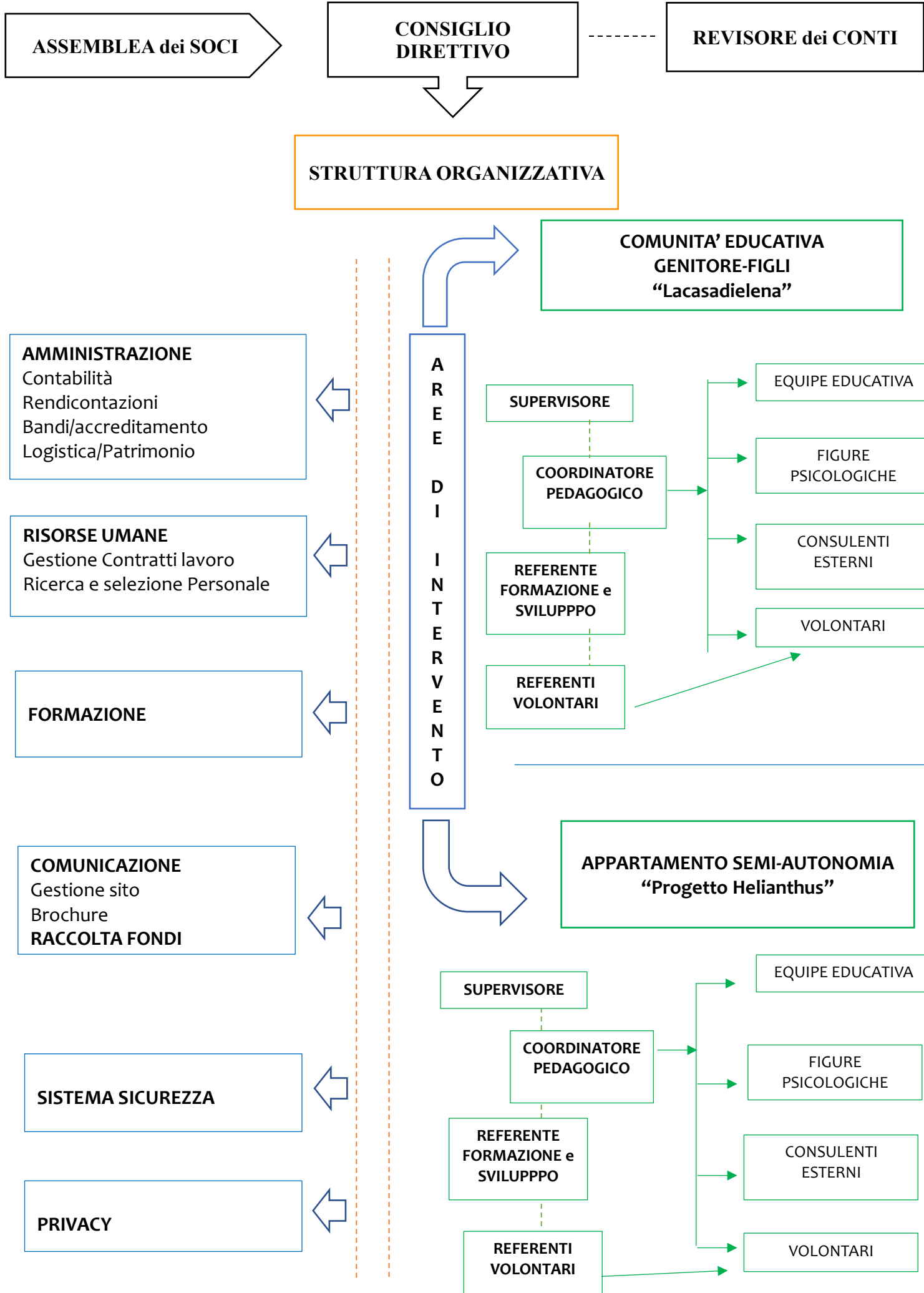
Il **personale educativo** garantisce una copertura settimanale di 12 ore a nucleo in orario diurno, dal lunedì al sabato, in giorni ed orari stabiliti sulla base delle esigenze e delle fasi del percorso individualizzato di ogni nucleo. Non è prevista la copertura notturna.

Le **psicologhe**, ove previsto dal singolo progetto educativo, operano in stretta connessione con l'equipe educativa e la presenza di un **coordinatore pedagogico** consente il mantenimento della regia degli interventi attuati.

E' prevista una riunione di equipe quindicinale e la supervisione degli operatori, oltre a momenti specifici di formazione interna e/o esterna relativi all'approfondimento delle tematiche connesse alla presa in carico dei minori e degli adulti.

Per la realizzazione del progetto è inoltre previsto il coinvolgimento di **figure volontarie** e di **diverse figure professionali** che offrono la loro prestazione in qualità di consulenti (pediatra, avvocato, psichiatra).





Il **COORDINATORE** si occupa di:

- programmare e condurre la riunione di equipe
- svolgere colloqui cadenzati con gli educatori
- organizzare la turnazione degli operatori – gestione ferie/malattie
- svolgere colloqui educativi con mamme e/o bambini
- gestire problematiche legate alla convivenza e alla condivisione degli spazi
- supervisionare PEI e relazioni
- gestire i rapporti con gli Enti Inviati e con i Servizi della rete
- partecipare alle riunioni di rete
- supervisionare alla gestione della casa
- organizzare la presenza dei volontari

Gli **EDUCATORI** si occupano di:

- programmare gli impegni della settimana insieme alla madre
- osservare la relazione mamma-bambino
- stendere i PEI e le relazioni per il nucleo
- svolgere colloqui educativi periodici con gli ospiti
- partecipare agli incontri di rete
- mantenere i contatti con i Servizi
- mantenere la relazione con le figure volontarie

Le **PSICOLOGHE** si occupano di:

- svolgere colloqui clinici/psicoterapeutici
- stendere le relazioni
- partecipare agli incontri di rete
- partecipare alle equipe (ove necessario)

I **VOLONTARI** condividono la mission e le finalità dell'Alloggio di semi-autonomia e dell'Associazione Opera Federico Ozanam Onlus, anche attraverso la sottoscrizione della "Lettera di impegno" e del documento "Il Volontario. Tempi e modalità di presenza nella struttura", in cui vengono indicate le principali regole da rispettare.

Si occupano di affiancare le mamme e i bambini secondo quanto indicato dagli operatori e sulla base di quanto previsto dal PEI individuale.

Condizione indispensabile per l'accesso all'appartamento è la presa in carico del nucleo familiare da parte dei Servizi Territoriali di residenza.

Durante il primo contatto, l'Assistente Sociale fornisce alla Coordinatrice del Servizio i dati anamnestici e di contesto utili ad una prima definizione della situazione e necessari per valutare l'idoneità degli utenti alla struttura.

Verificata la disponibilità di posti e la compatibilità della situazione con la tipologia di Servizio, viene fissato un incontro di presentazione del caso, in cui si definiscono oltre alla data e alle modalità di inserimento, un incontro di conoscenza con il nucleo, in cui verrà condiviso anche il regolamento interno della struttura.

Al momento dell'accoglienza, verrà sottoscritto il regolamento dalla donna ospitata e verranno predisposti i primi incontri/contatti con il Servizio per ulteriori approfondimenti e per il monitoraggio del caso.

Le accoglienze sono effettuate nell'arco della giornata, dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Le **dimissioni** sono concordate con il Servizio Inviante e programmate, ove possibile, con l'ospite stesso sia nel caso di raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel piano educativo individualizzato sia, in caso contrario, se verrà valutata l'impossibilità del raggiungimento degli stessi.

Qualora si ravvisino gravi problemi comportamentali, connessi al mancato rispetto delle regole della struttura, tali da arrecare un significativo disagio per la convivenza dei nuclei, è facoltà dell'équipe procedere a dimissioni del nucleo prima della conclusione del progetto, previa comunicazione al Servizio Inviante.

### INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il processo di valutazione della qualità si sviluppa lungo due assi principali:

- la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione
- la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, sono stati approntati strumenti di indagine adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

### STRUMENTI E MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Lo strumento per la rilevazione della qualità percepita dal **Cliente** nel processo di erogazione del servizio è il *questionario di soddisfazione*: un'intervista costituita da domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un valore numerico in base al grado di soddisfazione del lavoro svolto.

Il Customer Satisfaction è somministrato agli Enti Invianti annualmente e a conclusione del percorso del nucleo.

Agli **Ospiti** annualmente viene richiesto di esprimere un parere rispetto al Servizio attraverso la compilazione di un questionario che indaga i diversi ambiti con domande a risposta singola, multipla o libere.

E così anche agli **Operatori**, per avere un riscontro rispetto alla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Agli Operatori inoltre viene chiesto di stimare la propria soddisfazione rispetto alla scelta lavorativa e al proprio impegno per il miglioramento del Servizio.

Il monitoraggio del turn over degli operatori è rilevato mediante il "registro del personale", nel quale sono riportate oltre alla data di assunzione e dimissione, la durata del rapporto di lavoro in mesi e/o anni e le motivazioni che hanno determinato la conclusione di tale rapporto.

La distribuzione del *materiale informativo a ospiti e/o famiglie ed Enti Invianti*, avviene attraverso differenti modalità (cartacea, via mail, a voce, tramite apposite bacheche, sito) e, a seconda delle informazioni, in differenti momenti del percorso:

- rispetto agli **Enti Invianti**: invio della modulistica di accoglienza a seguito della richiesta di inserimento e della tipologia di interventi richiesti (regolamento interno per gli ospiti, contratto con l'Ente, Carta dei Servizi);
- rispetto agli **ospiti/famiglie in fase di inserimento**: lettura e consegna del regolamento interno per gli ospiti;
- rispetto agli **ospiti durante il percorso**: comunicazione attraverso apposite bacheche presenti in appartamento;
- **su richiesta** in qualsiasi altra occasione.

## TABELLA di RIFERIMENTO FATTORI di QUALITA'

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI QUALITA'	STANDARD QUALITA'
Tempi di Attesa Accesso	Accesso alla struttura se vi è disponibilità posti	Immediata (a meno di tempi differenti richiesti dal Servizio Inviante )
P.E.I. – Progetto Educativo Individuale	Per ciascun ospite è definito uno specifico P.E.I.	—————
	Stesura P.E.I. accoglienza	Dopo 7 giorni dall'ingresso a cura del Coordinatore
	Stesura P.E.I.	Entro 30 giorni
	Periodo di osservazione	30 giorni
	Prima riunione di equipe integrata	Entro 30 giorni
	Verifica e Aggiornamento P.E.I.	Trimestrale
	Frequenza incontri di equipe integrata per ciascun nucleo	Almeno 1 ogni 2 mesi
Condivisione con il "Cliente"	Condivisione del progetto con l'Ospite  Condivisione del progetto con il Servizio Inviante	Alla stesura e ad ogni revisione  Ad ogni incontro di equipe integrata

All'interno della retta giornaliera a carico del Servizio Inviante (con il quale viene stipulata una convenzione per la durata della permanenza degli ospiti), è previsto:

- disponibilità di un alloggio in condivisione;
- T.A.R.I.;
- spese per ascensore e acqua calda;
- intervento educativo comprensivo di stesura del Progetto Educativo Individuale, rivolto sia alla madre che al minore/i, e periodica verifica degli obiettivi stabiliti;
- periodiche relazioni di aggiornamento ed incontri di rete con il Servizio Inviante.

Sono al contrario esclusi:

- cauzione all'ingresso in appartamento;
- luce e gas (per riscaldamento);
- vitto;
- spese di carattere personale (vestiario, spese scolastiche, sanitarie, per attività ludico /ricreative...);
- sostegno psicologico e psicoterapeutico;
- quanto non espressamente specificato.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere avanzati verbalmente al Coordinatore pedagogico o al Legale rappresentante o, per chi preferisse utilizzare un canale meno diretto, compilando il modulo "segnalazioni-suggerimenti-reclami" (vedi allegato).

Il modulo può essere ritirato presso l'ufficio de " *Progetto Helianthus*" e può essere restituito direttamente al Coordinatore Pedagogico, a un suo incaricato o inserito nella cassetta delle lettere presso la struttura residenziale.

### Validità Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha una validità di 2 anni, dal 1 Settembre 2021 all' 1 Settembre 2023.

### Autorizzazione al funzionamento

Atto del Comune di Milano – CPE del 26.08.2021.

### Accreditamento Comune di Milano

Unità di offerta accreditata dal



"Progetto Helianthus" è stato iscritto nel "Registro di Unità di offerta residenziale per minori accreditate situate sul territorio del Comune di Milano" con Determinazione Dirigenziale n. 5085 del 24.06.2022.

### Trattamento dati personali e politica sulla Privacy

E' possibile visionare il documento sulla gestione e trattamento dei dati personali (in riferimento al D.Lgs 196/2003 e del Regolamento (UE) n. 2016/679 del 27 Aprile 2016 ) sul sito [www.lacasadielena.it](http://www.lacasadielena.it)

### Riferimenti Ente Gestore

*Associazione Opera Federico Ozanam onlus*  
Via E. Motta, 4  
20144 Milano

Tel: 02.58126158 - pec: [lacasadielena@pec.it](mailto:lacasadielena@pec.it)

C.F. 97111130155  
P.IVA 10806550157

*"Progetto Helianthus"*  
Cell: 375.5318869  
e-mail: [progetto.helianthus@gmail.com](mailto:progetto.helianthus@gmail.com)