

# CARTA DEI



<b>CONTENUTO</b>	<b>PAG.</b>
Gli Enti promotori	3
Il Progetto	5
Le tipologie di offerta	6
La metodologia	7
Localizzazione	10
Struttura organizzativa	11
Organigramma	12
Funzionigramma	13
Le attività	15
Accessi e dimissioni	17
Parametri di qualità	18
Rette	20
Tutela e verifica	22

## **ALLEGATI**

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

“Lacasadielena” è un’iniziativa progettuale che nasce dall’Associazione San Vincenzo de Paoli-Consiglio Centrale di Milano e dall’ Associazione Opera Federico Ozanam, Opera Speciale della stessa San Vincenzo.

## SOCIETÀ DI SAN VINCENZO DE’ PAOLI

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.

*L’attività.* L’attività tradizionale della San Vincenzo è l’aiuto portato alle persone con disagi sociali ed economici attraverso un rapporto personale e diretto realizzato recandosi nelle abitazioni o nelle strutture (case di riposo, ospedali, etc) ove le persone vivono. E’ un aiuto che spazia dal sostegno economico a quello morale. La Società di San Vincenzo de’ Paoli 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.

*L’organizzazione.* I vincenziani sono associati in gruppi chiamati tradizionalmente “*CONFERENZE*” che si riuniscono con regolarità e frequenza. Le Conferenze 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 (i cosiddetti Consigli Centrali) pronunciate dal Consiglio Generale Internazionale.

*I mezzi.* Per gli aiuti economici la Società si basa sulle libere offerte dei soci, di benefattori privati, sui contributi delle comunità in cui opera e sulle offerte di qualche Istituto di Credito. Quanto viene raccolto è distribuito totalmente alle persone bisognose.

### *La realtà milanese*

Per meglio operare sul territorio, la Società di San Vincenzo De Paoli – Consiglio Centrale di Milano si avvale del contributo delle Opere Speciali:

L’Associazione Opera Federico Ozanam

l’Opera Macchi per le ragazze-madri

la Messa della Carità che conferisce quotidianamente il pranzo a decine di persone

l’Opera dell’Artigianato.

## L'ASSOCIAZIONE OPERA FEDERICO OZANAM

E' 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 consona 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.

“Lacasadielena” è una **COMUNITA' EDUCATIVA GENITORE - FIGLI** (funzionante 24 ore su 24, 365 giorni all'anno) **RIVOLTA A MADRI E MINORI** in difficoltà, il cui collocamento comunitario è disposto da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria deputata alla tutela minorile.

La struttura residenziale accoglie donne con figli d'età compresa tra 0 e 10 anni o in stato di gravidanza.

L'intervento de “Lacasadielena” è complessivamente orientato alla **VALUTAZIONE** ed al **SOSTEGNO** della **RELAZIONE MADRE-BAMBINO**.

Partiamo dal presupposto che, laddove ne esistano le condizioni e ad esclusivo beneficio del bambino, vada salvaguardata la relazione del minore con le figure di attaccamento significative.

Pertanto, crediamo che il percorso comunitario, sia nella sua prima fase che in quella successiva finalizzata all'autonomia, debba contribuire alla revisione di relazioni familiari disfunzionali affinché sia possibile per il nucleo, a seguito di un'esperienza riparativa sotto il profilo educativo e psicologico, un riavvicinamento al contesto sociale naturale.

In alternativa, nelle situazioni in cui ciò si rende necessario nell'interesse del bambino, riteniamo che la comunità abbia il compito di accompagnare il minore e l'adulto, congiuntamente ai Servizi Inviati ed uniformemente alle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria, a progetti che prevedono una genitorialità vicariante, sia essa temporanea o definitiva (affido eterofamiliare, adozione).

## GLI OBIETTIVI

- Sostenere situazioni familiari vulnerabili, le cui fragilità rischiano di causare o hanno determinato un pregiudizio per il minore;
- Prevenire precocemente la creazione di legami di attaccamento disfunzionali, offrendo un contesto protettivo capace di sollecitare nella madre risposte adeguate ai bisogni del figlio;
- Rimuovere i comportamenti relazionali inadeguati che rischiano di compromettere un appropriato sviluppo del bambino ovvero promuovere una genitorialità sana e responsabile;
- Vivere un'esperienza affettivo-educativa, mediante la possibilità di accedere ad una relazione d'aiuto che consenta all'adulto ed al bambino di sperimentare patterns relazionali differenti da quelli esperiti in precedenza;
- Fornire un supporto alla ricostruzione della rete familiare quando questa costituisca un'idonea risorsa per la diade madre-bambino;
- Aiutare le madri a ristrutturare il proprio stile di vita in maniera confacente ai bisogni del bambino;
- Stimolare una presa di coscienza della propria motivazione rispetto alle responsabilità genitoriali;
- 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, il mantenimento di un percorso lavorativo, nell'ottica di una reale progressiva emancipazione.

## COMUNITÀ EDUCATIVA GENITORE - FIGLI

Ospita nuclei mamma-bambino in condizioni di difficoltà e marginalità, ove relazioni inadeguate all'interno del contesto familiare e sociale non hanno consentito un adeguato livello di protezione e tutela dei minori.

I nuclei giungono all'inserimento presso la struttura mediante un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria minorile che, ravvisata una condizione di pregiudizio per il minore all'interno del proprio ambiente d'origine, ne dispone il collocamento comunitario unitamente alla propria madre.

La Comunità può ospitare fino a 12 ospiti, tra mamme e bambini.

## PRONTO INTERVENTO

All'interno della struttura comunitaria è possibile inserire nuclei mamma-bambino anche in situazioni di emergenza, laddove sia richiesto un collocamento immediato secondo le disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o con provvedimenti ex art. 403 c.c. Stante il carattere d'urgenza di tali inserimenti e, spesso, l'assenza di una conoscenza della situazione da parte degli Inviati, i primi tempi della permanenza in struttura costituiscono un momento fondamentale per la valutazione della compatibilità di essi con la situazione di vita comunitaria.

## VISITE PROTETTE ED OSSERVATE

Gli incontri protetti hanno lo scopo di salvaguardare il diritto di visita e di relazione del minore con il padre (e/o altre figure familiari di riferimento), quale diritto sostenuto dall'art. 9 della "Convenzione sui diritti dell'Infanzia".

E' un intervento dedicato all'osservazione, al monitoraggio ed alla protezione delle relazioni, che offre al bambino un luogo e un tempo di incontro in cui sia possibile, in condizioni di sicurezza, lavorare per ricostruire una relazione sana e appropriata con il genitore e/o familiari.

La presenza dell'educatore agli incontri favorisce la comunicazione, l'osservazione, la tutela, l'accompagnamento e lo sviluppo della relazione, aiutando i genitori a trovare modalità relazionali alternative a quelle messe in atto in passato.

La possibilità di usufruire di tale servizio viene valutata dall'équipe in base alla storia del nucleo accolto e delle dinamiche familiari in atto.

Frequenza e durata degli incontri vengono concordati con il Servizio Inviante.

E' previsto un colloquio iniziale di conoscenza, in cui viene condiviso il regolamento degli incontri protetti, e colloqui in itinere con gli adulti coinvolti finalizzati al sostegno della loro genitorialità o comunque al supporto della relazione con il minore.

## PRESA IN CARICO PSICOTERAPEUTICA POST-DIMISSIONI

Al termine del percorso comunitario è possibile, sia per i minori che per le madri, proseguire il percorso psicologico avviato durante la permanenza in comunità.

Tale intervento necessita preventivamente di un'attenta valutazione di ogni singolo caso, sia da parte dell'équipe psico-educativa che del Servizio Inviante.

Frequenza, costi e durata dell'intervento vengono concordati in fase di avvio.

Un intervento residenziale rivolto ai minori ed alle loro madri deve necessariamente centrare l'attenzione sulla relazione di ciascuna madre con il proprio bambino, affinché questa possa essere sufficientemente adeguata per la crescita del minore. D'altro canto, è nostro parere che solo mediante la cura della madre, che giunge in comunità dopo aver esperito condizioni di vita sfavorevoli a seguito delle quali risulta deficitaria nell'esercizio della propria genitorialità, sia possibile attivare nel tempo risorse disponibili per il figlio, utili a garantirne una crescita sufficientemente sana ed armoniosa.

A partire dall'inserimento della coppia madre-bambino nel contesto comunitario si sviluppano distinte fasi di lavoro, supportate da specifici strumenti:

**L'OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA RELAZIONE TRA LA MADRE ED IL BAMBINO**, dove la centratura è posta sull'analisi delle caratteristiche del rapporto tra l'adulto ed il minore, con particolare rilievo alle **COMPETENZE** che la madre esprime in riferimento alla propria genitorialità.

Ciò avviene sia mediante l'osservazione spontanea delle routines quotidiane da parte delle figure educative sia attraverso procedure standardizzate di osservazione (es. sedute di gioco) e di registrazione delle modalità relazionali esistenti all'interno della diade madre-bambino, in modo da consentire la messa a fuoco dei comportamenti disfunzionali e delle risorse esistenti.

Tale metodica, propedeutica alla successiva stesura del Progetto Educativo Individualizzato, non si esaurisce tuttavia nella sua redazione, ma rimane presente, secondo una modalità circolare, per tutta la durata della realizzazione dell'intervento, poiché consente di ottenere i necessari feedback alla verifica e revisione del processo in atto.

**LA STESURA DI UN PROGETTO EDUCATIVO E RIABILITATIVO 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 l'articolazione mirata, sostanziata, qualificata nelle aree di bisogno dell'utente, dei diversi gradi e tipi d'intervento proposti sia all'interno della Struttura che all'esterno nelle varie fasi e luoghi di integrazione (*scuola, lavoro, gruppi, etc.*).

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

È documentato con sistematiche osservazioni, aggiornamenti, verifiche e con gli strumenti appositamente finalizzati da parte degli Operatori.

Il processo che accompagna il raggiungimento degli obiettivi delineati è sostenuto sia mediante l'accompagnamento educativo nell'agire quotidiano sia attraverso i

**COLLOQUI DI SOSTEGNO PSICOLOGICO ALLA GENITORIALITÀ** che supportano "il fare" con il "pensare".

**LA PRESA IN CARICO PSICOLOGICA E PSICOTERAPEUTICA**

Le figure psicologiche, debitamente formate anche per la realizzazione di interventi psicoterapeutici, operano congiuntamente ed in modo integrato al personale

educativo, attraverso:

1. La presa in carico orientata alla **VALUTAZIONE**, nell'area della PSICODIAGNOSI del minore, dell'adulto e delle COMPETENZE GENITORIALI. Nei primi mesi del collocamento del nucleo mamma-bambino gli psicologi, mediante l'effettuazione di colloqui clinici individuali (che possono tuttavia prevedere l'allargamento a formati familiari o di coppia in rapporto all'opportunità ed alle necessità) hanno il compito, condiviso con l'Ente Affidatario, di redigere:
  - un **PROFILO PERSONOLOGICO DELL'ADULTO**
  - una **DIAGNOSI DELLO SVILUPPO PSICOEVOLUTIVO DEL MINORE**
  
2. **UN'OSSERVAZIONE DELLA RELAZIONE MAMMA-BAMBINO** laddove lo stesso abbia un'età compresa tra 0-3 anni.  
Oltre al colloquio clinico, gli psicologi si avvalgono di strumentazione testale al fine di redigere un profilo il più possibile esaustivo.  
Sono pertanto utilizzati i seguenti reattivi:
  - -Rorschach Test
  - -The Blacky Pictures
  - -Family Attitude Test
  - -Thematic Apperception test
  - -Adult Attachment Interview
  - -Parent Stress Index
  - -Story Stem battery
  - -Test Carta e Matita
  - Check list (alcune delle quali somministrate agli educatori e agli insegnanti) quali: CBCL, TRF, TSCC-C, TSCC-A, TSCC-Y
  
3. La presa in carico **PSICOTERAPEUTICA**, secondo formati **INDIVIDUALI** o **FAMILIARI**, mediante il coinvolgimento di membri della famiglia allargata degli ospiti della struttura. Ciò avviene a conclusione della fase di valutazione, all'esito della quale, dopo aver effettuato un accertamento del danno dell'adulto e del bambino, si promuove un ingaggio psicoterapeutico finalizzato ad un processo di cura del singolo. La presa in carico psicoterapeutica può proseguire anche successivamente alle dimissioni dalla struttura.

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 presenza di due figure consente, sia nella fase di valutazione che in quella di terapia, di poter procedere a prese in carico distinte ed individuali (es. della madre e del bambino), oltre a poter beneficiare della co-terapia in occasione di sedute familiari.



### L'INSERIMENTO LAVORATIVO E L'HOUSING SOCIALE

Creare un'esperienza in cui sia possibile per la madre sperimentare potenzialità e limiti personali nella gestione della vita familiare quotidiana (casa, figli, spese, lavoro) significa anche accompagnarla ad un graduale reinserimento sociale, inteso sia come *reperimento di una collocazione lavorativa e/o di una formazione professionale, sia come ricerca di una soluzione abitativa.*

Partendo dagli obiettivi definiti nel progetto educativo individualizzato, l'educatore responsabile degli inserimenti formativi - lavorativi accompagna l'ospite alla ricerca di un'occupazione lavorativa e/o formativa, attraverso:

- l'orientamento e trasferimento delle competenze per prepararsi sul mercato del lavoro (Cv, lettera di accompagnamento, indicazioni su come svolgere un colloquio di lavoro)
- il reperimento di informazioni e indirizzi utili di Servizi a cui rivolgersi
- contatti con realtà del territorio per avvio di stage/tirocini/borse lavoro o corsi professionalizzanti
- l'affiancamento per ricerca attiva del lavoro

L'affiancamento nella ricerca attiva di una soluzione abitativa post-dimissioni viene definito in accordo con il Servizio Inviante, e prevede un accompagnamento graduale che parte dall'individuazione del futuro territorio di residenza, la ricerca di una abitazione, fino alla creazione di una prima rete di appoggio.

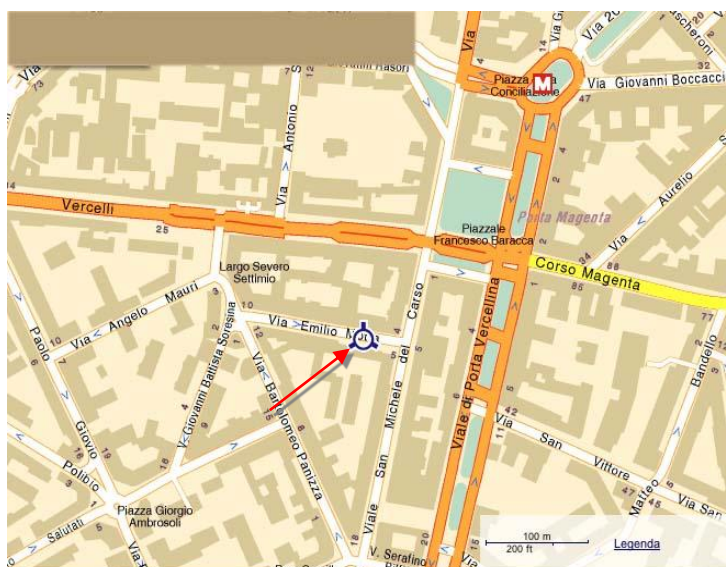
Ciò può avvenire anche mediante l'attivazione un intervento educativo domiciliare che, già in una fase antecedente alle dimissioni, consente alla madre di avvicinarsi al futuro luogo di vita, per esplorarne risorse e supporti: il medesimo intervento può permanere per un tempo definito congiuntamente al Servizio Inviante, in modo da consentire una graduale e monitorata emancipazione del nucleo.

### IL LAVORO DI RETE

Per la realizzazione dei progetti di integrazione personale e sociale dei singoli nuclei, è fondamentale promuovere rapporti con i diversi 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.

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni; lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, ecc.).



Via E. Motta, 4

20144 Milano

Tel/fax 02.58126158

[comunita.casadielena@gmail.com](mailto:comunita.casadielena@gmail.com)

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

Il complesso immobiliare comprende una struttura totale indipendente di oltre 350 mq. disposta su due livelli, con area seminterrato adibita a lavanderia e guardaroba, oltre ad un giardino interno privato di circa 150 mq.

Dispone di:

- camere da letto da 2 o 3 posti, di cui 4 con bagno annesso
- 1 sala studio
- 1 sala giochi
- 2 bagni per disabili
- 2 sale da pranzo/soggiorno
- 2 cucine attrezzate
- 1 salone per giochi/feste/ incontri / visite protette
- 2 stanze per colloqui

Peculiarità della struttura è un **approccio integrato psico-educativo**, che caratterizza tutte le fasi dell'intervento.

Ciò si realizza mediante la presenza, all'interno dell'équipe, di **educatori professionali e psicologi** che operano in stretta connessione costituendo micro-équipes stabili referenti per ciascun nucleo.

La presenza di un **coordinatore pedagogico** consente il mantenimento della regia degli interventi attuati.

E' presente inoltre un **responsabile formazione e sviluppo** che si occupa sia di formazione che dello sviluppo di nuove progettualità ed un **referente degli inserimenti socio lavorativi – formativi delle ospiti**.

Gli educatori turnano sulle 24 ore, garantendo sia durante le ore diurne che notturne il rispetto degli standard previsti dalla Legge Regionale in merito al rapporto educatore/ospite.

I turni mensili si articolano in 4 differenti fasce orarie: giornata intera (11h), mattina (6h) pomeriggio (6h) e notte (5h).

E' garantita, da contratto la reperibilità di un operatore sia nelle ore diurne che notturne.

E' prevista la partecipazione di tutti gli operatori a:

- Equipe settimanale
- Supervisione mensile
- Micro- equipe previste per ogni singolo nucleo

Particolare attenzione viene dedicata alla **supervisione** degli operatori mediante incontri a cadenza mensile, oltre a momenti di formazione interna relativi all'approfondimento delle tematiche connesse alla presa in carico dei minori e degli adulti.

All'interno della comunità ruotano **figure volontarie** che mettono a disposizione le loro competenze e capacità, in modo totalmente gratuito e collaborano con gli operatori per il raggiungimento delle finalità/obiettivi del Servizio e del singolo Progetto Educativo di ogni nucleo accolto.

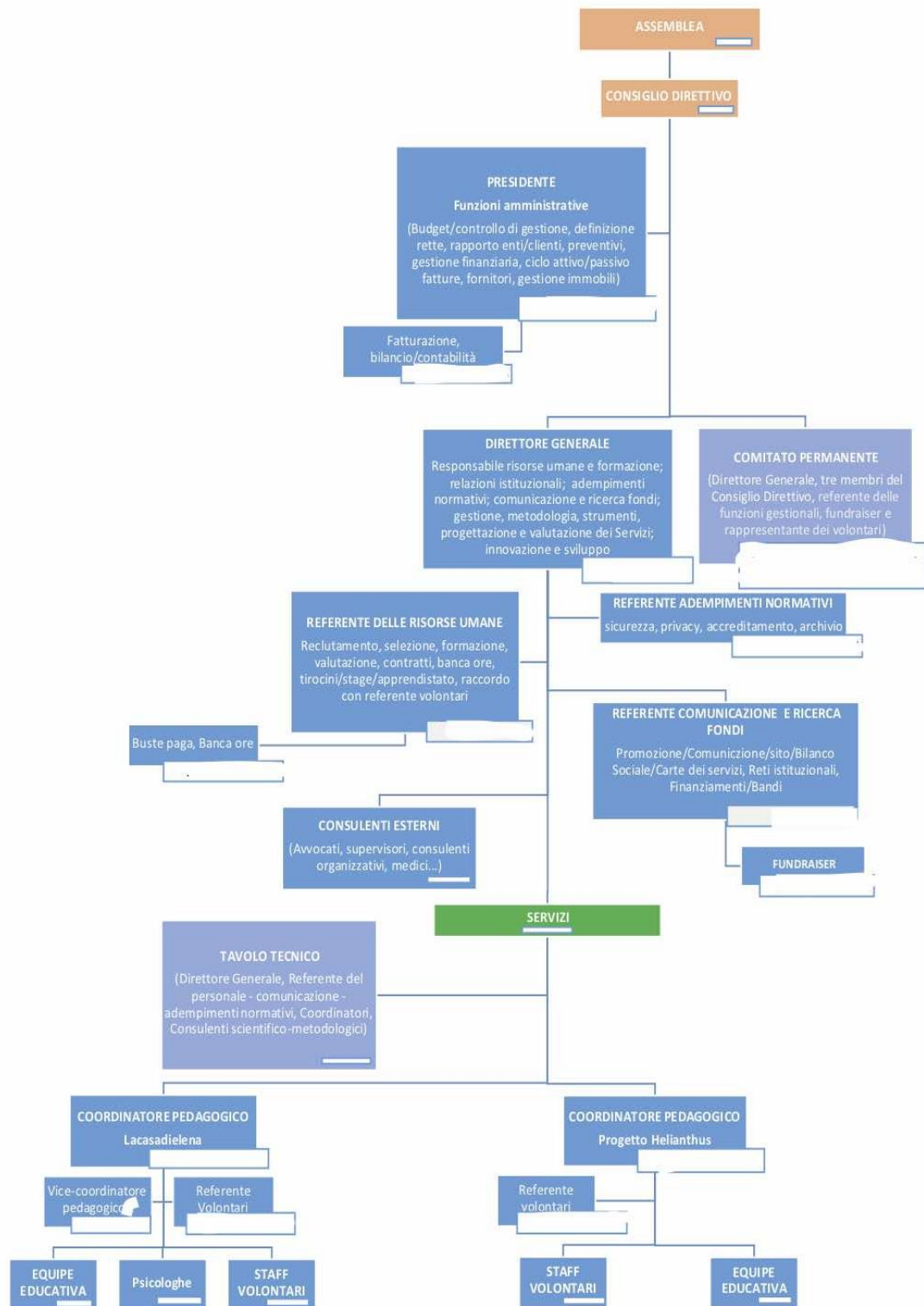
Il volontario de "Lacasadielena" condivide la mission e le finalità della Comunità e dell'Associazione Opera Federico Ozanam Onlus, anche attraverso la sottoscrizione della "*Lettera di impegno*" e del documento "*Il Volontario. Tempi e modalità di presenza nella struttura*", in cui vengono indicate le principali regole da rispettare.

Sono inoltre previste diverse figure professionali che offrono la loro prestazione in qualità di **consulenti esterni** (pediatra, legale, psichiatra, .....).

La Struttura è inoltre aperta a **tirocinanti** (psicologi ed educatori professionali).

E' possibile avviare collaborazioni con Enti di formazione per l'attivazione di **stages**.

# Organigramma



Il **COORDINATORE** si occupa di:

- condurre la riunione di equipe settimanale
- condurre le micro-equipe previste per ogni singolo nucleo
- svolgere colloqui cadenzati con gli educatori
- redigere i turni mensili e gestire ferie/monte ore degli educatori
- svolgere colloqui con le mamme
- 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
- gestire la casa
- organizzare la quotidianità della struttura

Gli **EDUCATORI** si occupano di:

- gestire la quotidianità della vita comunitaria
- osservare la relazione mamma-bambino
- stendere i PEI e le relazioni per il nucleo di cui si è educatore di riferimento
- programmare e organizzare attività con mamme e bambini
- svolgere colloqui educativi periodici con gli ospiti
- partecipare alle equipe settimanali, alle micro-equipe previste per ogni singolo nucleo e agli incontri di rete
- mantenere i contatti con Servizi
- mantenere la relazione con le figure volontarie

Gli **PSICOLOGI** si occupano di:

- svolgere colloqui clinici
- svolgere la psicodiagnosi
- effettuare la valutazione delle competenze genitoriali
- effettuare l'osservazione della relazione mamma-bambino in momenti strutturati
- stendere le relazioni
- partecipare agli incontri di rete
- partecipare alle equipe e alle micro-equipe previste per ogni singolo nucleo

Il **REFERENTE FORMAZIONE e SVILUPPO** si occupa di:

- programmare la formazione degli operatori
- programmare e svolgere la formazione dei volontari
- attivare contatti con realtà del territorio per avvio di stage/tirocini/borse lavoro e corsi professionalizzanti per le ospiti
- sviluppare nuove progettualità
- partecipare a equipe a tema

Il **REFERENTE INSERIMENTI SOCIO – LAVORATIVI/FORMATIVI** si occupa di:

- affiancare l'ospite nella stesura del CV

- offrire indicazioni su come svolgere un colloquio di lavoro
- affiancare l'ospite nella ricerca attiva del lavoro
- partecipare alle micro-equipe dei nuclei se coinvolto nella ricerca lavoro

I **VOLONTARI** collaborano con gli educatori secondo quanto riportato nel documento *"Il Volontario. Tempi e modalità di presenza nella struttura"*, in cui vengono indicate le principali regole da rispettare.

Collaborano con la struttura dei **CONSULENTI ESTERNI**, che in caso di necessità, e salvo diverse richieste/indicazioni da parte del Servizio Inviante e/o delle ospiti, offrono la loro professionalità per consulenze specifiche:

*Dott.ssa Giovanna Sersale (pediatra)*

*Avv. Ursula Benetti (legale)*

*Dott.ssa Silvia Zanoni (sostegno psichiatrico)*

N.B.: nei casi in cui si rendesse necessaria una presa in carico psichiatrica continuativa, la dottoressa Zanoni si metterà in contatto con eventuali servizi specialistici presso cui l'ospite è già in carico.

## MATTINO

- sveglia sulla base degli impegni di ciascun nucleo, ma non oltre le ore 8.00
- preparazione e consumazione della colazione entro le ore 9.00
- sistemazione personale e delle proprie stanze

Per i bambini di età compresa tra 0 e 6 anni, si prevede l'inserimento al nido/scuola materna oppure la permanenza presso la comunità a seguito di valutazione di ciascun caso.

La frequenza delle scuole dell'obbligo avviene all'interno delle strutture scolastiche del territorio.

Le mamme, ad eccezione di chi lavora, si dedicano alla sistemazione personale e delle proprie stanze, alle spese, allo svolgimento di commissioni ed alla preparazione del pranzo.

I bambini che rimangono in comunità svolgono attività ludiche e di apprendimento, in relazione all'età, organizzate dagli educatori e dai volontari. Possono inoltre effettuare uscite all'esterno verso parchi e strutture.

Le mamme che non lavorano partecipano, ad attività laboratoriali strutturate e/o ad attività individualizzate specifiche, come indicato dal Progetto Educativo.

## PRANZO

Dalle 12.00 alle 14.00 si consuma il pranzo. La preparazione dei pasti è a cura di ciascuna ospite, pertanto ogni mamma provvede alla preparazione del pranzo e della cena per sé e per i propri bambini.

## POMERIGGIO

In relazione al progetto individualizzato steso per ciascun nucleo, sia il minore che la madre, nel corso del pomeriggio svolgono i diversi tipi di attività previste, quali:

- colloqui di sostegno individuali delle mamme con gli psicologi
- colloqui dei bambini con gli psicologi, se concordato col Servizio Inviante
- permanenza in struttura dopo l'eventuale riposo pomeridiano e svolgimento di attività promosse dagli educatori
- attività libere gestite dalla madre col proprio bambino
- per i bambini frequenza di attività esterne alla comunità (attività sportive, catechismo, scout...)
- uscite dei bambini con le madri
- preparazione della cena

Tali attività si svolgono nell'arco dell'intero pomeriggio, in base agli impegni delle madri (lavorativi e non) ed ai bisogni dei bambini (es. dopo il riposo pomeridiano o dopo il rientro da scuola/asilo).

## CENA

Dalle 19.00 alle 20.00 si consuma la cena secondo le modalità descritte in precedenza.

### SERA

Dopo cena le mamme provvedono alla sistemazione della cucina/sala da pranzo e svolgono le pulizie secondo la turnazione concordata con gli educatori.

Entro le ore 22.00 i bambini devono essere a dormire nelle proprie stanze.

Gli orari indicati possono variare sensibilmente nei giorni festivi oppure in ragione degli impegni scolastici dei bambini e/o lavorativi delle mamme, purché ragionevolmente compatibili con i bisogni dei bambini e in accordo con gli educatori.

Periodicamente vengono organizzati dei momenti di incontro/confronto tra le mamme con la presenza degli educatori.



Condizione indispensabile per l'accesso alla struttura è l'esistenza di una presa in carico del nucleo familiare da parte dei servizi territoriali di residenza; non sono infatti previsti accessi spontanei, che non forniscono garanzie sufficienti alla realizzazione di un progetto a lungo termine.

Gli *inserimenti* sono pertanto concordati con i servizi territoriali, successivamente all'illustrazione del contesto e della natura dell'intervento richiesto.

Telefonicamente o attraverso un incontro, il Servizio Inviante fornisce inizialmente i dati anamnestici e di contesto utili ad una prima definizione della situazione, necessari per valutare l'idoneità degli utenti alla struttura.

Successivamente, sono predisposti incontri con il Servizio per ulteriori approfondimenti e per il monitoraggio del caso.

I collocamenti, valutata la disponibilità di posti e la compatibilità con il servizio erogato, sono effettuati nell'arco della giornata, indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

Per quanto riguarda il servizio di **Pronto Intervento**, stante il carattere d'urgenza, è possibile concordare ingressi anche in tempi brevi, fatta eccezione per la fascia oraria notturna.

Le *dimissioni*, indipendentemente dal tipo di intervento attuato, sono concordate con il Servizio Inviante e programmate con l'ospite stesso nel caso di raggiungimento degli obiettivi a lungo termine stabiliti nel piano educativo individualizzato.

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 all'interno della comunità, è facoltà dell'équipe procedere a dimissioni del nucleo prima della conclusione del progetto, previa comunicazione al Servizio Inviante.

## Indicatori e standard di qualità

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 di VALUTAZIONE della QUALITÀ PERCEPITA

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (inteso come Servizio Sociale inviante) nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come *customer satisfaction*. Si tratta di un'intervista di sondaggio costituita da una serie di 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 a conclusione del percorso comunitario del nucleo.

Anche agli Ospiti viene richiesto di esprimere un parere riguardo ai diversi ambiti della vita comunitaria attraverso la compilazione di un questionario.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*.

Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla 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.

Un quarto strumento di rilevazione adottato è il *manuale di autovalutazione dell'Operatore*, nel quale viene chiesto annualmente alla singola persona di stimare la propria soddisfazione rispetto alla scelta lavorativa e al proprio impegno per il miglioramento del Servizio. Alla valutazione dell'Operatore si affianca la valutazione del proprio Responsabile.

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.

Distribuzione del materiale informativo a ospiti e/o famiglie ed Enti Invianti, attraverso differenti modalità (cartacea, via mail, a voce, tramite apposite bacheche) 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, regolamento per gli Incontri Protetti, contratto con l'Ente, Carta dei Servizi).

- Rispetto agli ospiti/famiglie in fase di inserimento: lettura e consegna sia del regolamento interno per gli ospiti che del regolamento degli Incontri Protetti, se previsti.
- Rispetto agli ospiti durante il percorso: comunicazione svolgimento attività ludico-ricreative, gite ed uscite, feste, incontri attraverso le apposite bacheche presenti in comunità.

### 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 90 giorni
	Periodo di osservazione	90 giorni
	Prima riunione di equipe integrata	Entro 30 giorni
	Verifica e Aggiornamento P.E.I.	Trimestrale
	Frequenza incontri micro equipe per ciascun nucleo	Ogni 45 giorni
	Frequenza incontri di equipe integrata per ciascun nucleo	Almeno 1 ogni 2 mesi
Condivisione con il "Cliente"	Condivisione del progetto con l'Ospite	Alla stesura e ad ogni revisione
	Condivisione del progetto con il Servizio Inviante	Ad ogni incontro di equipe integrata

I costi del servizio erogato sono sostenuti dall'Ente Inviante, con il quale è stipulata una convenzione per la durata della permanenza degli ospiti, mediante il pagamento di una retta giornaliera, convenuta sulla base degli accordi di volta in volta stipulati.

All'interno della retta de "Lacasadielena" è previsto:

- il vitto
- l'alloggio
- il vestiario
- la retta della mensa scolastica per il minore
- il contributo settimanale corrisposto alle madri per le spese del nucleo.

In aggiunta a ciò si garantisce:

- **Osservazione, sia educativa che psicologica della relazione mamma-bambino** e delle competenze genitoriali rilevate, con relativa stesura della relazione di valutazione e degli aggiornamenti periodici successivi
- **Valutazione psicodiagnostica dei membri del nucleo**, adulto e minore, dove richiesto
- **Stesura del Progetto Educativo Individuale**, rivolto sia alla madre che al minore, e la periodica verifica degli obiettivi stabiliti
- **Periodiche relazioni di aggiornamento ed incontri di rete** con il Servizio Inviante, al fine di mantenere una congruità ed uniformità del percorso educativo/riabilitativo con il progetto complessivo sul nucleo
- **Sostegno educativo e psicologico al nucleo**, mediante l'affiancamento di educatori e psicologi che, attraverso interventi individuali e di gruppo, consentono l'elaborazione dell'esperienza quotidiana comunitaria vissuta e la riflessione sul proprio ruolo genitoriale
- **Consulenze da parte dei professionisti esterni** per interventi specifici, non continuativi (in caso di esigenze differenti, i professionisti sono disponibili ad applicare prezzi cammierati)
- **L'accompagnamento al percorso di autonomia delle madri**, con particolare riferimento alla formazione professionale, all'inserimento socio – lavorativo e all'housing sociale.

Sono al contrario esclusi:

- i ticket sanitari per visite ed esami
- le spese per prestazioni sanitarie e riabilitative non coperte dal S.S.N.
- la frequenza dei minori presso Centri Ricreativi Estivi o altre proposte di aggregazione non direttamente gestite dalla comunità.

Gli accompagnamenti degli utenti presso servizi che distano più di 20 Km. dalla struttura non sono garantiti all'interno della retta, bensì dovranno essere valutati anche in considerazione della loro frequenza.

E' inoltre possibile attivare, al di fuori della retta stabilita:

- **VISITE PROTETTE ED OSSERVATE**, sia all'interno che all'esterno della struttura in relazione alle specificità della situazione, che garantiscano il diritto di visita dei familiari del minore previsti dalla regolamentazione definita
- **PRESA IN CARICO PSICOTERAPEUTICA** dei membri del nucleo in formati individuali e congiunti, con la possibilità di aperture familiari che consentano il coinvolgimento di figure significative.
- **INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE IN FASE DI DIMISSIONE DEL NUCLEO**

Per situazioni specifiche in uscita dal percorso comunitario, si può anche prevedere l'inserimento nel **nostro alloggio di semi-autonomia "Progetto Helianthus"**.

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 "Lacasadielena" e può essere restituito direttamente al Coordinatore Pedagogico o a un suo incaricato o inserito nella cassetta delle lettere.


### Validità Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha una validità di 1 anno, dal 30 Settembre 2023 al 30 Settembre 2024.

### Autorizzazione al funzionamento

Atto del Comune di Milano - CPE del 04.09.2020

### Accreditamento Comune di Milano

Unità di offerta accreditata dal  Comune di Milano

"Lacasadielena" è stata iscritta nel "Registro di unità di offerta per minori accreditate" approvate con Determinazione Dirigenziale n. 7761 del 23 Ottobre 2020.

### 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/fax 02.58126158  
e-mail: [comunita.casadielena@gmail.com](mailto:comunita.casadielena@gmail.com)  
pec: [lacasadielena@pec.it](mailto:lacasadielena@pec.it)

C.F. 97111130155  
P.IVA 10806550157