

CARTA DEI SERVIZI

“Lacasadielena”

Comunità educativa Genitori-Figli



INDICE

| | |
|-------------------------|---------|
| ENTI PROMOTORI | Pag. 1 |
| PROGETTO | Pag. 2 |
| SERVIZI OFFERTI | Pag. 3 |
| METODOLOGIA DI LAVORO | Pag. 5 |
| LOCALIZZAZIONE | Pag. 8 |
| STRUTTURA ORGANIZZATIVA | Pag. 9 |
| ATTIVITÀ | Pag. 11 |
| ACCESSI E DIMISSIONI | Pag. 13 |
| PARAMETRI DI QUALITÀ | Pag. 14 |
| RETTE | Pag. 16 |
| TUTELA E VERIFICA | Pag. 18 |

ALLEGATI

- RETTE
- ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA
- MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ENTI INVIANTI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI



ENTI **PROMOTORI**

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

ASSOCIAZIONE OPERA FEDERICO OZANAM

È stata costituita come Opera Speciale della Società di San Vincenzo de’ Paoli - Consiglio Centrale di Milano il 16 luglio 1991.

Nel 2007, dopo 16 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.

SOCIETÀ DI SAN VINCENZO DE’ PAOLI - Consiglio Centrale Milano OdV

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 tradizionale della Società di San Vincenzo de’ Paoli 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. È un aiuto che spazia dal sostegno economico a quello morale (maggiori informazioni sul sito www.sanvincenzomilano.it)

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



PROGETTO

“Lacasadielena” è una **comunità 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 donne in stato di gravidanza.

L’intervento de “Lacasadielena” è complessivamente orientato alla **valutazione** ed al **sostegno** della **relazione madre-bambino**.

Riteniamo 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 i nuclei, a seguito di un’esperienza riparativa sotto il profilo educativo e psicologico, la creazione di una nuova rete sociale, nel loro contesto di provenienza o in uno nuovo.

In alternativa, laddove si renda necessaria, nell’interesse del bambino, una separazione o una progettazione che preveda una genitorialità vicariante, sia essa temporanea o definitiva (affido eterofamiliare, adozione), la comunità si assume il compito di accompagnare il minore e l’adulto in questa fase del loro percorso, congiuntamente ai Servizi Inviati ed in seguito alle disposizioni dell’Autorità Giudiziaria.

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 che provi a sollecitare nella madre risposte adeguate ai bisogni del figlio;
- Promuovere una genitorialità sana, lavorando sui comportamenti relazionali inadeguati che rischiano di compromettere un sano sviluppo del bambino;
- Offrire 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 nella riorganizzazione della loro quotidianità, in maniera confacente ai bisogni del bambino;
- Stimolare una presa di coscienza della propria motivazione rispetto alle responsabilità genitoriali;
- Far sperimentare alla madre 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.



SERVIZI **OFFERTI**

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 accogliere 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.

Dato il carattere d' urgenza di tali inserimenti e, spesso, l' assenza di una conoscenza della situazione da parte degli Inviati, i primi tempi in struttura costituiscono un momento fondamentale per la valutazione della compatibilità del nucleo con la vita comunitaria e il proseguimento della permanenza.

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".

È 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 gli adulti di riferimento a trovare modalità relazionali alternative a quelle messe in atto in passato.

La possibilità di usufruire di tale Servizio viene valutata dall' équipe psico-educativa in base alla storia del nucleo accolto e alle dinamiche familiari in atto.

Frequenza e durata degli incontri vengono concordati, sia in fase di avvio che in itinere, con il Servizio Inviante.

Oltre al primo colloquio di conoscenza, in cui viene condiviso il regolamento degli incontri protetti, sono previsti eventuali colloqui in itinere con gli adulti coinvolti finalizzati al sostegno della loro genitorialità o comunque al supporto della relazione con il minore.



Valutazione psicodiagnostica dei membri del nucleo, madre e figli

Nei primi mesi del collocamento comunitario, è possibile integrare la valutazione del funzionamento del minore, della madre e delle competenze genitoriali con la valutazione psicodiagnostica del profilo personale dell'adulto e dello sviluppo psicosociale del minore.

Intervento educativo domiciliare in fase di dimissione del nucleo

In una fase antecedente alle dimissioni, è possibile attivare un intervento educativo domiciliare per supportare il nucleo nell'esplorazione del nuovo contesto di vita.

Tale intervento può proseguire anche in una fase successiva alle dimissioni per un tempo definito congiuntamente con il Servizio Inviante.

Presenza 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.



METODOLOGIA DI LAVORO

Affinché la relazione di ciascuna madre con il proprio bambino, possa essere sufficientemente adeguata per la crescita del minore, l' intervento comunitario pone prioritariamente l' attenzione su questa dimensione.

Tuttavia riteniamo che, per poter aiutare la madre ad attivare nel tempo risorse genitoriali utili a garantire una crescita sufficientemente sana ed armoniosa del figlio, la cura della madre sia un altro aspetto prioritario dell' intervento educativo.

A partire dall' inserimento della diade nel contesto comunitario, si sviluppano distinte fasi di lavoro, supportate da specifici **strumenti**:

A) L' osservazione e la valutazione della qualità della relazione tra la madre ed il bambino, mediante l' osservazione spontanea e strutturata delle routines quotidiane da parte dell' équipe psico-educativa, al fine di consentire un bilancio delle risorse e dei limiti esistenti in merito alla relazione e alle competenze genitoriali.

Questa fase di lavoro è il punto di partenza per la stesura del Progetto Educativo Individualizzato e per le sue successive revisioni, permettendo l' avvio di un processo circolare importante per la realizzazione dell' intervento e per ottenere i feedback necessari alla verifica e revisione del processo in atto.

B) La stesura di un Progetto Educativo Individualizzato per la madre e per il bambino, condiviso sia con gli ospiti che con la rete di Servizi coinvolti nella gestione dell' intervento.

È uno strumento ad "uso ed immagine" del singolo, articolato in differenti aree che permette di avere un' immagine della persona, degli obiettivi e dei tipi d' intervento proposti, all' interno e all' esterno della Struttura (*es. scuola, lavoro, gestione tempo libero ecc..*) e di fare emergere potenzialità, risorse, limiti e criticità in itinere in relazione agli 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 mediante l' accompagnamento educativo nell' agire quotidiano e attraverso i **colloqui di sostegno psicologico alla genitorialità** che supportano "il fare" con il "pensare".



C) 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.

La presa in carico orientata alla valutazione del funzionamento del minore, dell'adulto e delle competenze genitoriali nei primi mesi del collocamento si realizza tramite:

- Colloqui clinici, individuali o familiari, nei quali le psicologhe possono decidere di utilizzare alcuni strumenti di approfondimento quali: genogramma, linea della storia di coppia, interviste ispirate alla Adult Attachment Interview e alla Parent Development Interview per le mamme. Per i minori, invece, al fine di agevolare la relazione terapeutica, è possibile utilizzare il disegno, il gioco simbolico o strumenti ispirati allo Scenario Familiare e alla Story Stem Battery.
- Osservazione della relazione mamma-bambino per esplorare in modo strutturato la relazione della diade.

A conclusione della fase di valutazione, a seconda di quanto emerso, si promuove un ingaggio psicoterapeutico o di supporto psicologico finalizzato ad un processo di cura dell'individuo e del sistema, secondo formati individuali o familiari, mediante il coinvolgimento di membri della famiglia allargata degli ospiti della Struttura.

Questi interventi possono proseguire anche successivamente alle dimissioni dalla Comunità.

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

La presenza di due figure consente in tutte le fasi di presa in carico di potersi focalizzare sia sulla diade che sui singoli componenti.

D) L'inserimento lavorativo e la ricerca di una soluzione abitativa

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 e condivisi con il Servizio Inviante, gli educatori forniscono alle ospiti gli strumenti e le indicazioni utili per muoversi sul territorio e conoscere i Servizi a cui rivolgersi, per avviare un percorso strutturato e finalizzato alla ricerca di un'occupazione lavorativa e/o formativa.



L' affiancamento nella ricerca attiva di una soluzione abitativa post-dimissioni viene definito su richiesta e in collaborazione con il Servizio Inviante, sulla base della storia e della progettualità del singolo nucleo.

Può prevedere 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 di un intervento educativo domiciliare (da concordare preventivamente con il Servizio Inviante) che, già in una fase antecedente alle dimissioni, consenta alla madre di avvicinarsi al futuro luogo di vita, per esplorarne risorse e supporti.

Il medesimo intervento può permanere post-dimissione per un tempo definito congiuntamente al Servizio Inviante, in modo da consentire una graduale e monitorata emancipazione del nucleo.

E) Il lavoro di rete

Per la realizzazione degli obiettivi dei singoli Progetti Educativi, è fondamentale avviare e consolidare rapporti con i Servizi Territoriali istituzionali (Servizi Sociali, UONPIA, CPS, ecc.), costituendo un tavolo di lavoro di rete integrata stabile per tutta la durata della permanenza del nucleo in Comunità.

A seconda delle diverse fasi del percorso, è possibile allargare la rete integrata ai Servizi/Enti specifici necessari per la realizzazione del progetto educativo (es. ATS, Consultori, Questura, ...).

Riteniamo inoltre importante creare connessioni con realtà del territorio e Associazioni/Enti che possano sostenere e implementare le abilità sociali e professionali delle mamme e dei bambini (es. Fondazione Francesca Rava, Centri per il lavoro, Centri di ascolto, Solidando.....).



LOCALIZZAZIONE



**Via E. Motta, 4
20144 Milano**

La struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici grazie alle fermate della metropolitana **CONCILIAZIONE - M1 Linea rossa** e **CONI ZUGNA - M4 Linea Blu**, del Tram **10 - Piazzale Baracca** o con le Ferrovie Nord - **CADORNA**.

Il complesso immobiliare comprende una struttura 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
- 2 saloni per giochi/feste/incontri
- 1 stanza per colloqui



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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**, oltre a consentire il mantenimento della regia degli interventi attuati, permette di creare e sostenere i processi del gruppo di lavoro, valorizzando le unicità dei saperi dei singoli operatori e mettendo insieme le competenze di tutti per il raggiungimento dell' obiettivo comune.

Questo approccio permette di sostenere e presidiare in modo continuativo la crescita professionale degli operatori, orientandoli ad apprendere costantemente dalle esperienze.

La figura di un **Coordinatore Generale** permette un accompagnamento costante delle figure professionali attraverso il sostegno al ruolo e la condivisione del progetto professionale individuale, oltre a una pianificazione e programmazione generale del Servizio, con uno sguardo strategico sui processi.

Il **Tavolo Tecnico** formato dal Coordinatore Generale, dai Coordinatori dei Servizi, dalle educatrici senior e dalla psicologa senior della comunità, è il luogo della riflessione, riprogrammazione, aggiornamento delle metodologie e degli strumenti, progettazione degli interventi e dei Servizi, con uno sguardo alle normative in cambiamento.

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 (6h).

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 pedagogica/clinica mensile
- Percorsi formativi (interni e/o esterni alla Struttura)
- Micro- equipe previste per ogni singolo nucleo

Particolare attenzione viene dedicata alla **formazione** continua e in itinere degli operatori. Questa si realizza con incontri a cadenza mensile di supervisione pedagogica e clinica e a momenti di formazione, interna o presso altri Enti, relativi all' approfondimento delle tematiche connesse alla presa in carico dei minori e degli adulti e alla complessità del lavoro educativo.

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 e gli ambiti relativi all'attività di volontariato.

A secondo delle necessità, è possibile usufruire della collaborazione di figure professionali che offrono la loro prestazione in qualità di **consulenti esterni**, quali pediatra, legale, psichiatra.

Nei casi in cui si rendesse necessaria una presa in carico psichiatrica continuativa, la psichiatra si metterà in contatto con eventuali Servizi Specialistici presso cui l'ospite è già in carico.

La Struttura è inoltre aperta a **tirocinanti** della facoltà di Scienze dell' Educazione e della Scuola di Specializzazione in Psicoterapia, oltre a volontari del Servizio Civile e ragazzi delle scuole superiori per la realizzazione dei PCTO (alternanza scuola/lavoro).

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

ATTIVITÀ

Pur considerando l' imprevedibilità della quotidianità, strutturare le giornate secondo una routines o una regolarità di orari, favorisce un clima stabile e rassicurante.

Secondo gli accordi presi con il Servizio Inviante, in base alla fase del Progetto Educativo Individualizzato e alle evoluzioni del percorso, le attività previste per i singoli nuclei possono essere programmate in momenti differenti della giornata.

Inoltre 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 dagli educatori momenti di incontro e/o confronto con le mamme per favorire il più possibile una serena convivenza.

MATTINO

- sveglia sulla base degli impegni di ciascun nucleo, ma non oltre le ore 9.00
- preparazione e consumazione della colazione entro le ore 9.30
- accompagnamento a scuola dei bambini (con o senza educatore)
- lavoro/corso di formazione per le mamme

Per i bambini di età compresa tra 0 e 6 anni, è previsto l' inserimento al nido/scuola materna o nei Servizi del territorio che offrono attività ludiche, in base alla loro disponibilità e agli accordi presi con il Servizio Inviante, a seguito della valutazione del singolo caso.

In alternativa, è prevista la permanenza dei minori presso la comunità dove vengono proposte attività ludiche e di apprendimento, in relazione all' età, organizzate dagli educatori e dai volontari. Possono inoltre essere effettuate uscite all' esterno verso parchi e strutture.

I bambini frequentanti la scuola dell' obbligo, vengono inseriti presso le strutture scolastiche del territorio.

Le mamme si dedicano alla sistemazione delle proprie stanze e nel caso in cui non siano al lavoro, si dedicano alle spese, allo svolgimento di commissioni ed alla preparazione del pranzo.

Per le mamme che non lavorano è prevista la partecipazione ad attività strutturate e/o ad attività individualizzate specifiche, come indicato dal Progetto Educativo.

PRANZO

Dalle 11:30 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.

Durante il pranzo, i momenti di condivisione e convivialità possono avvenire spontaneamente su iniziativa degli ospiti o programmati nelle festività e ricorrenze, salvo indicazioni differenti date dagli educatori.

POMERIGGIO

Il minore e la madre, nel corso del pomeriggio, in base ai propri impegni possono svolgere diversi tipi di attività, come ad esempio:

- colloqui con gli psicologi
- permanenza in struttura dopo l' eventuale riposo pomeridiano e svolgimento di attività promosse dagli educatori
- attività libere gestite dalla madre col proprio bambino e uscite sul territorio (con o senza la presenza degli educatori)
- frequenza da parte dei bambini di attività esterne alla comunità (attività sportive, catechismo, scout....)
- preparazione della cena

CENA

Dalle 18:30 alle 20.00 si consuma la cena secondo le modalità descritte in precedenza.

SERA

Dopo cena le mamme provvedono alla sistemazione del proprio spazio cucina e del proprio tavolo. Le pulizie degli spazi comuni, vengono svolte entro le ore 21.30. secondo la turnazione indicata. Per le ore 22.00 i bambini devono essere a dormire nelle proprie stanze.



ACCESSI E DIMISSIONI

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, su prescrizione dell'Autorità Giudiziaria; 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, necessari per la valutazione dell'idoneità degli utenti alla struttura.

Successivamente, sono predisposti incontri con il Servizio per la conoscenza della struttura e per ulteriori approfondimenti.

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 15.00.

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 (19.00-9.00).

Le ***dimissioni***, sia nel caso di uscita insieme del nucleo sia nel caso di separazione, sono sempre concordate con il Servizio Inviante e condivise con l'ospite stesso.

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

Il materiale informativo, necessario agli Enti Invianti e agli ospiti, nelle differenti fasi della permanenza presso la struttura, verrà dettagliato nel prossimo paragrafo.

PARAMETRI DI QUALITÀ

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*).

Sono stati quindi 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** nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente (*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 questionario *customer satisfaction* è inviato agli *Enti Inviati* (a conclusione del percorso comunitario del nucleo) per un parere rispetto al Servizio offerto. Agli *Ospiti* (a cadenza periodica) per un' opinione riguardo ai diversi ambiti della vita comunitaria.

Anche gli **Operatori** 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.

Viene utilizzato anche il *manuale di autovalutazione dell'Operatore*, nel quale viene chiesto annualmente al singolo professionista 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 Coordinatore.

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 Inviati*, avviene attraverso differenti modalità (cartacea, via mail, a voce, tramite apposite bacheche) e, a seconda delle informazioni, in differenti momenti del percorso.

Rispetto agli *Enti Inviati*: 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 del regolamento interno per gli ospiti e del regolamento degli Incontri Protetti, se previsti.

Rispetto agli *ospiti durante il percorso*: comunicazione svolgimento attività ludico-ricreative, gite ed uscite, feste, incontri attraverso apposite bacheche presenti in comunità.

STANDARD DI QUALITA' del SERVIZIO

| <u>FATTORI</u> | <u>INDICATORI</u> | <u>STANDARD</u> |
|---|--|---|
| Tempi di Attesa Accesso | Accesso alla struttura se vi è disponibilità posti | Immediata (in accordo con il Servizio Inviante) |
| PEI Progetto Educativo Individuale | Stesura P.E.I. accoglienza | Dopo 7 giorni dall'ingresso a cura del Coordinatore |
| | Stesura P.E.I. | Entro 90 giorni |
| | Primo Periodo di osservazione | 6 mesi |
| | Verifica e Aggiornamento P.E.I. | Trimestrale |
| | Frequenza incontri micro equipe per ciascun nucleo | Ogni 45 giorni |
| Condivisione con Cliente | | |
| Servizio Inviante | Prima riunione di rete integrata | Entro 30 giorni |
| | Condivisione del PEI | Ad ogni incontro di rete integrata |
| | Frequenza incontri rete integrata per ciascun nucleo | Minimo bimestrale |
| Ospite | Condivisione del PEI | Alla stesura e ad ogni revisione |

RETTE

I costi dei Servizi erogati sono sostenuti dall' Ente Inviante, con il quale è stipulato un contratto in fase di inserimento dei nuclei in Struttura.

COMUNITÀ EDUCATIVA GENITORE-FIGLI

Prestazioni comprese nella retta giornaliera

Ospitalità in struttura:

- vitto;
- alloggio, comprese le utenze;
- kit d' ingresso;
- vestiario;
- lavanderia;
- contributo settimanale ospiti.

Spese attività ospiti:

- vacanze comunitarie;
- attività, gite e laboratori interni.

Spese scolastiche:

- iscrizione alla scuola dell'obbligo;
- retta mensa scolastica;
- sostegno attività scolastica e di studio.

Spese mediche/ricoveri ospedalieri:

- farmaci per i minori;
- presenza educativa durante l'orario di visita dei medici e dei parenti.

Spese per la realizzazione del progetto:

- osservazione educativa e psicologica della relazione mamma-bambino e delle competenze genitoriali;
- 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;
- stesura del Progetto Educativo Individuale, rivolto sia alla madre che al minore, e periodica verifica degli obiettivi stabiliti;
- stesura della relazione di valutazione in termini prognostici della recuperabilità delle competenze genitoriali e periodiche relazioni di aggiornamento;
- incontri di rete integrata con il Servizio Inviante, al fine di mantenere una congruità ed uniformità del percorso educativo con il progetto complessivo sul nucleo;
- incontri di rete con le scuole e Enti/associazioni del territorio che concorrono alla realizzazione del Progetto Educativo del nucleo;
- l'accompagnamento al percorso di autonomia delle madri, con particolare riferimento ad attività di supporto, in accordo/collaborazione con gli Enti Invianti, per la formazione professionale, l'inserimento socio – lavorativo e la ricerca di una soluzione abitativa post dimissione.

Prestazioni non comprese nella retta giornaliera

Spese mediche:

- ticket sanitari per visite ed esami;
- spese per prestazioni sanitarie e riabilitative non coperte dal S.S.N.

Spese attività ospiti:

- frequenza dei minori presso Centri Ricreativi Estivi o altre proposte di aggregazione non direttamente gestite dalla comunità;
- spese per accompagnamenti degli ospiti presso Servizi ed Enti (es. UONPIA, Spazio Neutro, CPS, NOA, SERT, ecc...).

Tutto quanto non specificatamente indicato come incluso nella Retta giornaliera.

PRONTO INTERVENTO

Vale quanto detto per la comunità educativa Genitore-Figli

VISITE PROTETTE ED OSSERVATE

È previsto un costo aggiuntivo alla retta giornaliera per ogni incontro, sia all' interno che all' esterno della struttura, in relazione alle specificità della situazione e della prestazione erogata, oltre a eventuali spese di trasferta.

VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA DEI MEMBRI DEL NUCLEO, MADRE E FIGLI

Frequenza, costi e durata dell' intervento, erogato dai professionisti dell' Associazione Opera Federico Ozanam, sono valutati in fase di avvio del servizio con l' Ente Inviante.

INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE IN FASE DI DIMISSIONE DEL NUCLEO

Frequenza, costi e durata dell' intervento, erogato dai professionisti dell' Associazione Opera Federico Ozanam, sono valutati in fase di avvio dell' intervento con l' Ente Inviante.

PRESA IN CARICO PSICOTERAPEUTICA POST DIMISSIONI

Frequenza, costi e durata dell' intervento, erogato dai professionisti dell' Associazione Opera Federico Ozanam, sono valutati in fase di avvio del servizio con l'Ente Inviante.

Per situazioni specifiche in uscita dal percorso comunitario, è possibile valutare l' inserimento nel nostro alloggio di semi-autonomia "Progetto Helianthus".

TUTELA E VERIFICA

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, a un suo incaricato o inserito nella cassetta delle lettere.

Validità Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha una validità dal 1 maggio 2025 al 31 dicembre 2026.

Autorizzazione al funzionamento

Atto del Comune di Milano - CPE del 04.09.2020

Accreditamento Comune di Milano

Unità di offerta accreditata dal



“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

RIFERIMENTI

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

Tel 02.58126158
e-mail: comunita.casadielena@gmail.com
pec: lacasadielena@pec.it

C.F. 97111130155
P.IVA 10806550157

