



AMBROSIANO

ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA

PROGETTO NUOVE REALTA'
V.LE MONZA MI

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.
2. LA STORIA/MISSION.
3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.
4. GLI OBIETTIVI.
5. L'ACCESSO.
6. PROCESSI DI INSERIMENTO E VITE COMUNITARIE.
7. L'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA.
8. IL PERSONALE.
9. L'OFFERTA AGLI OSPITI /RETTA PREVISTA.
10. MODALITÀ DI TUTELA DELL'UTENTE
11. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ.
12. PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE: SEGNALAZIONE, RECLAMI, SUGGERIMENTI.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il CAV nello svolgimento del proprio servizio si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali in ottemperanza al DPCM del 27-1-94.

Uguaglianza:

siamo aperti all'accoglienza di mamme e bambini senza distinzione di razza, lingua, religione, opinioni politiche. Riteniamo fondamentale rispettare la storia di ciascuna persona e proporre percorsi di vita adatti al singolo individuo.

Imparzialità:

accompagniamo i nuclei accolti con obiettività, rispetto, imparzialità.

Continuità:

il servizio garantisce regolarità e continuità nelle prestazioni.

Partecipazione e trasparenza:

ai nostri ospiti diamo informazioni semplici e complete affinché gli stessi possano

- verificare il corretto funzionamento del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- presentare reclami ed istanze e formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia:

il servizio è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate, risultati ottenuti. L'efficacia dell'intervento inoltre è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Riservatezza:

rispetto del segreto professionale, serietà ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

2. LA STORIA/MISSION

Il progetto di accoglienza negli appartamenti prende origine nel 1990 dall'esperienza di un gruppo di volontari del CAV che ospitavano nuclei madre/bambino in stato di disagio ma con una buona autonomia personale.

Da questa prima esperienza, ed in seguito alla nascita di altre strutture di accoglienza gestite da CAV Ambrosiano e della Cooperativa Sociale Tuttinsieme, si è valutata l'importanza di unificare queste esperienze di accoglienza che rappresentano simbolicamente tappe di un ideale percorso per i nuclei accolti, verso l'autonomia definitiva.

Quindi dal 1992 in poi si è andato definendo l'attuale assetto unitario della presa in carico delle richieste di accoglienza per poi indirizzarle alla struttura più idonea.

La scelta di continuare con l'accoglienza in appartamento definisce il bisogno di accompagnamento anche per nuclei mamma-bambino in cui l'autonomia concreta e la capacità di gestirsi sia normalmente consolidata, ma che per motivi di varia natura stiano attraversando un periodo di particolare disagio.

Normalmente si tratta anche di nuclei che provengono da altre strutture di accoglienza e da percorsi conclusisi positivamente, ma che hanno bisogno di sperimentare in una dimensione di autonomia guidata la loro vita quotidiana.

Spesso il progetto, grazie alla sua flessibilità, è stato utilizzato per l'accoglienza di nuclei con caratteristiche particolari che non avrebbero potuto essere accolti in comunità – ad esempio, l'età dei figli (adolescenti...) , malattie particolari dei bambini ecc.

Negli anni il numero degli appartamenti dedicati all'accoglienza è aumentato, a seconda delle richieste del territorio, collocandosi in varie aree di Milano.

Dal 2009 la gestione è tramite il Consorzio Solidarietà e Futuro (C.O.S.F.)

3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

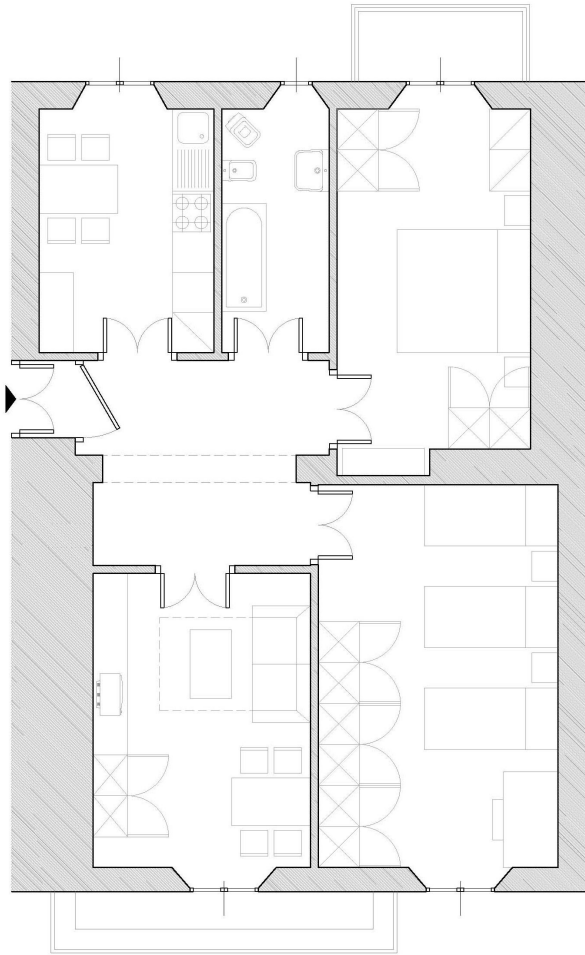
L'appartamento è collocato in contesto condominiale di edilizia residenziale pertanto le ospiti avranno un vicinato assolutamente reale, così come accadrà nella loro futura condizione di vita.

L'appartamento è abitato da un solo nucleo familiare (di max 5 persona) tale da poter sperimentare la propria dimensione di autonomia e impostare un menage familiare autonomo.

L'appartamento è composto da 3 locali più il bagno e la cucina abitabile completamente arredati con mobili e tutti gli elettrodomestici.

Piantina della struttura

19



4. GLI OBIETTIVI

Il progetto generale è quello di promuovere e continuare un percorso di autonomia sia concreta che relazionale dei nuclei accolti attraverso l'individuazione per ciascuno di un proprio progetto di vita.

In particolare nel percorso ci si propone di :

- riconoscere all'interno della coppia madre-bambino i singoli individui con i rispettivi bisogni;
- fornire alle donne accolte uno spazio e un tempo in cui ripensare all'esperienza di vita personale ed alle motivazioni che hanno condotto allo stato di disagio;
- offrire un confronto con operatori che attraverso la relazione educativa sostengano un percorso di crescita e di valorizzazione della persona;
- consentire ai componenti del nucleo di fare percorsi di crescita individuali ed in relazione.
- consentire la sperimentazione di una dimensione di autonomia guidata
- definire anche concretamente la realizzazione della successiva condizione di autonomia definitiva.

Per la realizzazione degli obiettivi si lavora in equipe con il Servizio Sociale inviante, ed in collaborazione con il Tribunale per i minorenni (se previsto) e dei Servizi Specialistici (se previsti)

5. L'ACCESSO

L'accesso al servizio avviene su richiesta del servizio sociale della zona di residenza della richiedente o da parte di strutture operanti nel privato sociale.

La domanda di inserimento viene valutata dall'equipe del progetto che successivamente formula insieme al servizio inviante un'ipotesi progettuale

6. PROCESSI DI INSERIMENTO E VITE COMUNITARIE

Il percorso del nucleo accolto si articola in varie fasi :

- incontro preliminare di conoscenza con la mamma, presentazione della struttura e prima proposta del percorso insieme;
- prima visita della mamma alla casa;
- seconda visita alla casa da parte della mamma con i figli
- accoglienza nella casa;
- primo periodo di conoscenza/osservazione,
- attivazione del progetto tenendo conto dei bisogni che emergono nella relazione con gli operatori. Si tratta di un progetto pensato con gli utenti nelle sue dimensioni di donna e mamma ;
- concretizzazione degli obiettivi definiti insieme;
- definizione e costruzione del progetto di vita futura;
- aiuto per la ricerca dell'attività lavorativa;
- preparazione alla dimissione;
- dimissione;
- accompagnamento nella nuova condizione abitativa;
- aiuto alla sistemazione della casa.

7. L'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

A ciascun nucleo ospitato viene affidato l'appartamento ammobiliato, completo di elettrodomestici e di un piccolo corredo per la casa (stoviglie e biancheria).

I ritmi di vita sono scanditi dalla quotidianità impostata da ogni nucleo secondo le proprie abitudini, gli impegni e i desideri, così da poter realmente sperimentare la gestione pressoché globale della propria vita familiare.

Esiste un regolamento che ogni mamma firma al momento dell'entrata, che definisce il contorno preciso entro il quale ciascun ospite si può muovere.

Il progetto prevede nell'ambito del contesto di "accoglienza", l'importanza per il nucleo di avere riferimenti precisi con i quali poter comunicare e confrontarsi su ciò che accade nella quotidianità, e costruire con essi il percorso e gli obiettivi da raggiungere.

Pertanto a ciascun nucleo vengono affiancati uno o più educatori che vanno nell'appartamento, due o più volte la settimana secondo il progetto che si concorda e secondo l'evoluzione dei bisogni. Esiste una reperibilità degli educatori. A volte può essere concordato un contributo economico.

E' la madre ad essere protagonista della propria quotidianità, essendo riferimento per i figli sia in senso educativo sia in senso molto concreto; è lei che agisce direttamente nei rapporti con l'esterno e viene affiancata dagli educatori solo dove è in difficoltà.

Una dimensione molto forte ed importante nel progetto è la socialità: le ospiti si relazionano col vicinato e possono ricevere visite e sperimentare la loro capacità di costruire relazioni più o meno significative.

Durante l'estate con ciascun nucleo si concorda una modalità per poter trascorrere un periodo di vacanze in una località balneare o montana

8. IL PERSONALE

Il personale è costituito da figure professionali che operano a vario titolo, famiglie d'appoggio ed operatori volontari o ausiliari inseriti secondo i singoli progetti:

- Responsabile della struttura : fa parte dell'equipe accoglienza, risponde al consiglio di amministrazione della gestione della struttura, risponde della corretta applicazione della convenzione con il Comune
- Assistente sociale : coadiuva il responsabile della struttura ed il coordinatore in caso di situazioni di particolare complessità
- Coordinatore della struttura : mantiene in modo diretto i rapporti con i servizi sociali; opera direttamente con le ospiti all'interno di ogni singolo progetto facendo incontri di revisione del progetto e occupandosi degli aspetti amministrativi e formali legati allo stesso; conduce gli incontri con tutti gli educatori e partecipa agli incontri di supervisione ;
- Educatori: affiancano e sostengono il nucleo nel percorso progettuale; offrono alle madri la possibilità di confronto e dialogo sugli aspetti più significativi legati alla loro vita quotidiana o alla loro storia personale; si occupano saltuariamente della gestione del quotidiano in supporto alla madre secondo scelte progettuali, partecipano alle supervisioni ed alle riunioni con il coordinatore;
- Psicologa : è responsabile della supervisione e della formazione di tutti gli operatori;
- Personale di segreteria: è l'incaricato dell'espletamento degli aspetti amministrativi;
- Personale ausiliare e volontari : si tratta di figure necessarie che si possono affiancare secondo i singoli progetti e qualora siano evidenziate particolari necessità

9. L'OFFERTA AGLI OSPITI/RETTA PREVISTA

Il Progetto Nuove Realtà offre ai nuclei uno spazio privilegiato di “sperimentazione” di capacità acquisite in percorsi precedenti effettuati presso comunità o strutture maggiormente protette, e la possibilità di evidenziare altre possibili difficoltà legate a questa nuova condizione di vita.

L'offerta di uno spazio fisico (l'appartamento) e di risorse concrete, è strettamente legata a quello dello spazio relazionale, ovvero la possibilità di essere accolti, sostenuti, accompagnati da un altro (educatore, coordinatore...) che partecipa alla sua vita ma non facendo il suo posto. Sperimentare questa possibilità di accoglienza diventa un'esperienza fortemente significativa sia per le mamme sia per i bambini per il loro percorso futuro.

All'interno di questo spazio relazionale si offre alla donna la possibilità di fare un percorso di autonomia personale, di acquisire strumenti che permettano di comprendere una maggiore consapevolezza del proprio ruolo genitoriale, e al bambino di vivere un'esperienza di incontro con altre figure significative anche maschili.

Momenti formali di incontro :

- incontri periodici con gli educatori e la coordinatrice per verificare l'andamento del percorso, rimettere a fuoco gli obiettivi e a volte riformulare gli obiettivi dell'accoglienza;
- incontri periodici tra la mamma, l'equipe del progetto e l'assistente sociale del territorio per ripuntualizzare il progetto.

Periodicamente la donna si incontra con la propria assistente sociale di riferimento.

Viene richiesto un contributo alla famiglia in attesa delle convenzioni concordate di volta in volta.

10. MODALITÀ DI TUTELA DELL'UTENTE

Presso la sede della Cooperativa Tuttinsieme ogni utente ha una propria cartella nella quale sono registrati gli interventi e definiti gli obiettivi degli stessi. Le cartelle sono custodite in appositi archivi, che garantiscono la tutela della privacy.

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, l'utente sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento in base a quanto prescritto della Legge n. 196 del 30.06.2003.

11. I NOSTRI STANDARD DI QUALITA'

RELAZIONE CON IL CLIENTE

Fattori	Indicatori	Standard
Accoglienza	- appuntamento	- sempre definito o concordato con il coordinatore della struttura
	- presenza di un operatore dedicato	- presenza del coordinatore o di un educatore che conosce la situazione
	- spazio fisico preparato	- saletta per l'incontro riservata - appartamento attrezzato e pulito con una spesa di generi di prima necessità già pronti

Disponibilità all'informazione	- esistenza carta dei servizi	- viene data al primo incontro
	- evidenza di un programma individualizzato ed accettato	- accordo di ospitalità consensuale
	- numero incontri di verifica	- con cadenza trimestrale

Riservatezza	- esistenza moduli per raccolta dati personali	
	- protezione cartella personale	- la documentazione è accessibile solo al personale addetto

Attenzione alla relazione madre-bambino	- personale formato	- presenza diurna secondo turni stabili e concordati con le ospiti - reperibilità
	- osservazione bisogni	- raccolta dati osservazione - confronto costante tra operatori

Attenzione ai percorsi di autonomia	- personale formato	- presenza / assenza secondo turni stabili e concordati con le ospiti
	- osservazione competenze	- raccolta dati osservazione - confronto tra operatori

Flessibilità	- personalizzazione dell'intervento	- progettazione individuale e riformulazione costante degli obiettivi - utilizzo mirato degli strumenti
--------------	-------------------------------------	--

Continuità	- permanenza presso la struttura fino alla chiusura del progetto	- tempo di permanenza garantito da 3 a 12 mesi secondo progetto individualizzato
	- n° giorni di apertura	- tutto l'anno

Socialità	- esistenza di un vicinato	- spazi comuni del condominio
	- apertura della struttura a visite esterne	- visite di genitori, parenti, amici
	- feste e celebrazioni personali	- almeno compleanno mamme e bambini
	- feste e celebrazioni sociali	- almeno 3, Pasqua, Natale, Festa della mamma
	- vacanze	- brevi periodi di una settimana

Competenza	- esperienza degli operatori	- operatori con almeno 12 mesi di esperienza lavorativa
	- formazione iniziale	- almeno 3 incontri con il coordinatore e monitoraggio andamento
	- supervisione	- quindicinale
	- formazione permanente	- supervisione - coordinamento quindicinale - attivazione corsi formazione interni - partecipazione a corsi formazione esterni

LA STRUTTURA

Fattori	Indicatori	Standard
Adeguatezza	- esistenza di standard secondo le norme vigenti	- rispetto degli standard strutturali
	- manutenzione e riparazione	- esecuzione di manutenzione e riparazione in 15 gg

IL PERSONALE

Fattori	Indicatori	Standard
Competenza	- formazione permanente	- supervisione quindicinale - coordinamento quindicinale - attivazione corsi formazione interni - partecipazione a corsi di formazione esterni

Continuità	- no turn over	- operatori assunti con contratto CCNL o di collaborazione
	- affiancamento dei nuovi operatori ad un operatore con esperienza del servizio	- affiancamento professionale della durata minima di 10 gg.
	- attenzione alle condizioni di lavoro	- rispetto delle normative vigenti in materia di contratti, sicurezza ambientale - fornitura strumenti di lavoro

12. PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE: SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI.

Il “Progetto Nuove Realtà” si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni erogate, relative allo standard di qualità da noi dichiarati.

Si ritiene di voler evidenziare che nel descrivere gli standard di qualità, il focus a cui viene costantemente dato rilievo è la “centralità della persona” con la quale si desidera costruire le condizioni ottimali affinché il proprio progetto di vita possa definirsi e decollare.

Si vuole garantire quindi ai nostri nuclei la possibilità di offrire suggerimenti o riflessioni circa il buon andamento della struttura o dei percorsi educativi: ciò offre alla struttura stessa un’occasione di autoanalisi e di crescita. Si garantisce inoltre anche la possibilità di effettuare un reclamo a seguito di un disservizio, fornendo elementi utili ad un miglioramento o l’opportunità di un confronto costruttivo.

Nel caso in cui il Cliente intenda sporgere un reclamo potrà farlo utilizzando uno specifico modulo che opportunamente compilato dovrà essere consegnato in apposita cassetta reclami posta presso la sede della Cooperativa Sociale Tuttinsieme in Via Dalmine 6 a Milano.

La Direzione si impegna a rispondere in forma scritta entro 15 gg. dal ricevimento dello stesso.

CAV AMBROSIANO “NUOVE REALTA”

Milano, 	
MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI	
Famiglia	
Sulla struttura	
Sui rapporti con gli operatori	
Sui rapporti con il CAV	

CAV AMBROSIANO “NUOVE REALTA’”

Milano,

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Famiglia

- Come valuta le informazioni periodiche sul suo progetto ricevute dagli operatori del Progetto Nuove Realta'?

☐ insufficienti ☐ chiare

- Come valuta l'accoglienza, il rispetto, la cortesia e l'attenzione ricevuta nel ProgettoNuove Realtà

☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buona ☐ ottimo

- Come valuta la possibilità offerta dagli operatori di esprimere le sue esigenze e i suoi bisogni

☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buona ☐ ottimo

- Come valuta la qualità degli spazi offerti dalla struttura

☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buona ☐ ottimo

- Come valuta la riservatezza degli operatori nel trattamento dei suoi dati

☐ insufficiente ☐ sufficiente ☐ buona ☐ ottimo

Ha proposte o suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio:

CAV AMBROSIANO “NUOVE REALTA’”

MODULO PER SEGNALAZIONI

Il/La sottoscritto/a		
Residente a	(prov.)	in Via
Recapito telefonico		
In qualità di Ospite presso la struttura		

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della Legge 196/ 30 del 2003 e s.m.i. autorizza al CAV Ambrosiano Ente Gestore della struttura e la Coop. Sociale Tuttinsieme - al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data

 Firma

Il presente modulo va consegnato in apposita cassetta reclami posta nella segreteria della Coop. Tuttinsieme
L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni
entro 15 giorni data consegna del modulo



AMBROSIANO

CENTRO AMBROSIANO DI AIUTO ALLA VITA
O.N.L.U.S. ai sensi dell'Art. 10 del D.L. 04.12.1997 n. 460
Associazione iscritta al registro del Volontariato con D.L.
dell'11.01.1994 n. 50291

Via Tonezza, 3 – 20147 Milano tel. 0248701502 – 024043182
Fax 0248701502 C.F. 97048780155

www.cavambrosiano.it – e-mail segreteria@cavambrosiano.it

Edizione 03/2014