



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PRESENTAZIONE pag. 3

Gli enti promotori del progetto	pag. 3
Perchè la carta	pag. 5

IL PROGETTO pag. 6

Gli Obiettivi	pag. 6
La tipologia di offerta	pag. 7
Strategia d'intervento	pag. 8
Intervento integrato: la rete	pag. 10
Localizzazione e riferimenti	pag. 11
Aspetti strutturali	pag. 11
Struttura organizzativa	pag. 12
Organigramma	pag. 13
Organizzazione attività	pag. 13
Modalità di accesso e dimissione	pag. 15

PARAMETRI di QUALITA' pag. 16

Indicatori e standard di qualità	pag. 17
----------------------------------	---------

RETTE pag. 18

TUTELA e VERIFICA pag. 20

Validità della Carta dei Servizi	
Autorizzazione al funzionamento	
Accreditamento Comune di Milano	
Riferimenti Ente Gestore	

ALLEGATI

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

PRESENTAZIONE

Gli enti promotori del progetto

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

Per la realizzazione tecnica degli interventi previsti nel progetto l’Associazione si avvale della competenza professionale della Cooperativa Sociale MOSAICO a r.l. onlus, oltre che dei volontari Vincenziani e dei Gruppi Di Volontariato Vincenziano di Milano.

Si è così realizzata, con la collaborazione tra alcune realtà del privato sociale, una rete territoriale che prevede percorsi di progettazione, conduzione associata, formazione e scambio di buone prassi finalizzati a rispondere ai bisogni di mamme e bambini in difficoltà.

Gli Enti che collaborano a vario titolo alla realizzazione di tale servizio sono:

- **SOCIETÀ SAN VINCENZO DE PAOLI – CONSIGLIO CENTRALE DI MILANO**
- **ASSOCIAZIONE OPERA FEDERICO OZANAM – OPERA SPECIALE DEL CONSIGLIO CENTRALE**
- **COOPERATIVA SOCIALE MOSAICO A R.L. ONLUS,**
- **ASSOCIAZIONE “GVV”- GRUPPI DI VOLONTARIATO VINCENZIANO” DI MILANO.**

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. E' un'associazione i cui soci pro tempore sono i membri del Consiglio centrale di Milano della San Vincenzo. E' gestita da un consiglio di amministrazione formato da un massimo di 9 membri.

COOPERATIVA SOCIALE MOSAICO A R.L. ONLUS

Nasce nel 1998, in ottemperanza a quanto previsto dalla L.381/91 che disciplina le cooperative sociali. E' un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale - O.N.L.U.S. ed agisce quindi nell'ambito del settore "non-profit". Ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, occupandosi in

particolare dei minori in difficoltà e delle loro famiglie. Nella cooperativa operano differenti professionalità qualificate (psicologi, educatori, animatori, pedagogisti) motivate e soprattutto consapevoli che lavorare “insieme” sia lo strumento irrinunciabile per dare risposte unitarie alla complessità dei bisogni della persona. Ad ognuno è richiesto rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le istituzioni.

ASSOCIAZIONE “GVV”- GRUPPI DI VOLONTARIATO VINCENZIANO” DI MILANO

I Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia Gruppo Cittadino di Milano (GVV Milano) sono un’associazione di laici cattolici volontari che riunisce persone che intendono vivere la solidarietà e la carità cristiana secondo il Vangelo.

L’associazione è apartitica, ha struttura democratica e non persegue fini di lucro e gestisce attività in varie zone della città attraverso le tradizionali visite a domicilio delle famiglie prese in carico, i centri d’ascolto (con operatori sociali), i Cedag – Centri Educativi e d’Aggregazione Giovanile (con educatori e volontari) e i vari servizi di reinserimento sociale e sostegno alla famiglia.

Perchè la carta

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che le nostre realtà si assumono, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono.

Ciò significa innanzitutto che intendiamo porre grande attenzione alle esigenze del cittadino congiuntamente ad altri fattori rilevanti, quali l’efficacia e l’efficienza delle prestazioni nonché la continuità nell’erogazione del Servizio.

Naturale interfaccia del nostro servizio sono le Istituzioni pubbliche, in particolare i Servizi Territoriali e gli Organismi Giudiziari deputati alla tutela minorile.

IL PROGETTO

“La casa di Elena” è una STRUTTURA RESIDENZIALE RIVOLTA A MADRI E MINORI in difficoltà, il cui collocamento comunitario è disposto da provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria deputata alla tutela minorile.

In particolare, il servizio accoglie donne con figli d’età compresa tra 0 e 10 anni o in stato di gravidanza, anche minorenni o con prosieguo amministrativo.

L’intervento de “la casa di Elena” 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 invianti 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'ideale 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.

Le Tipologie d'offerta

COMUNITA'ALLOGGIO MADRE-BAMBINO

Ospita nuclei in condizioni di difficoltà e marginalità, ove relazioni inadeguate all'interno del contesto familiare e sociale non consentono 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 10 ospiti, tra mamme e bambini.

PRONTO INTERVENTO MADRE-BAMBINO

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 invianti, 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 e 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 e 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 l'Ente affidatario.

E' previsto un colloquio iniziale di conoscenza, in cui viene condiviso il regolamento degli incontri protetti, e colloqui in itinere con gli adulti coinvolti, oltre al lavoro di rete con gli operatori dei Servizi interessati.

PRESA IN CARICO PSICOTERAPEUTICA DEI CASI DIMESSI

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 dell'Ente affidatario.

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

La strategia di intervento

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 due distinte fasi di lavoro:

1. **OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITA' 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 ordine 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 Piano 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 progetto in atto.

2. **PRESA IN CARICO DEL NUCLEO**, mediante la stesura di un **PROGETTO EDUCATIVO E RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO**, condiviso con gli utenti e con la rete di servizi coinvolti nella gestione dell'intervento.

E' 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*).

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

E' 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 GENITORIALITA'** che supportano "il fare" con il "pensare".

Intervento integrato: la rete

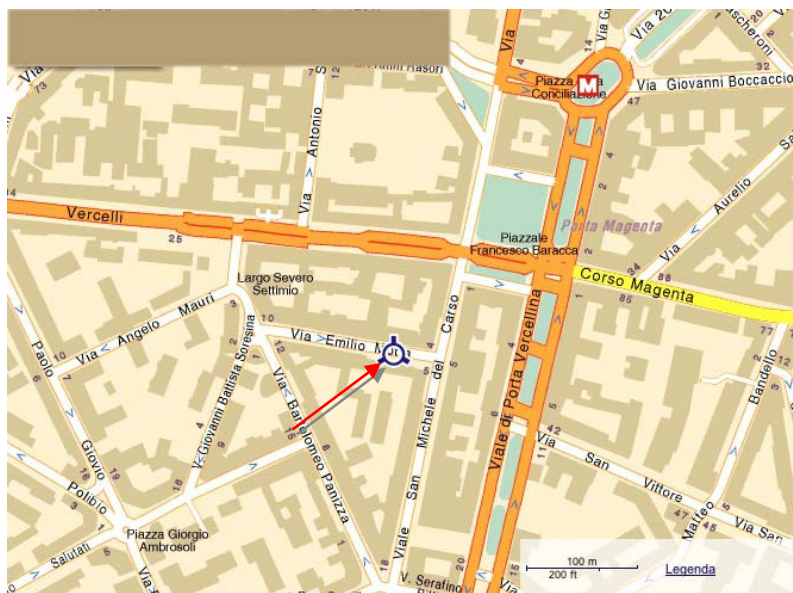
Per la realizzazione dei progetti di integrazione personale e sociale dei singoli nuclei, è fondamentale promuovere rapporti con i diversi Servizi Territoriali cui la struttura afferisce e del contesto di provenienza degli ospiti, con le Istituzioni di tutela e controllo che a vario titolo intervengono,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

Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo, evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

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.).

Localizzazione e riferimenti



Via E. Motta, 4
20144 Milano
tel/fax 02.4390354
e-mail: lacasadielena@alice.it
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)

Aspetti strutturali

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

La COMUNITA' ALLOGGIO dispone di:

- 6 camere da letto, di cui 4 con bagno annesso
- 1 sala studio
- 1 sala giochi
- 1 bagno per disabili
- 1 sala da pranzo/soggiorno
- 1 cucina attrezzata adiacente alla sala da pranzo
- 1 salone per giochi/feste/ incontri di "Spazio Neutro"
- 2 stanze 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** consente il mantenimento della regia degli interventi attuati.

Gli educatori si 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.

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.

E' presente inoltre un **referente tecnico/metodologico** che si occupa sia di formazione e metodologia di lavoro dell'équipe allargata sia dello sviluppo di nuove progettualità, con attenzione specifica all'inserimento lavorativo delle ospiti.

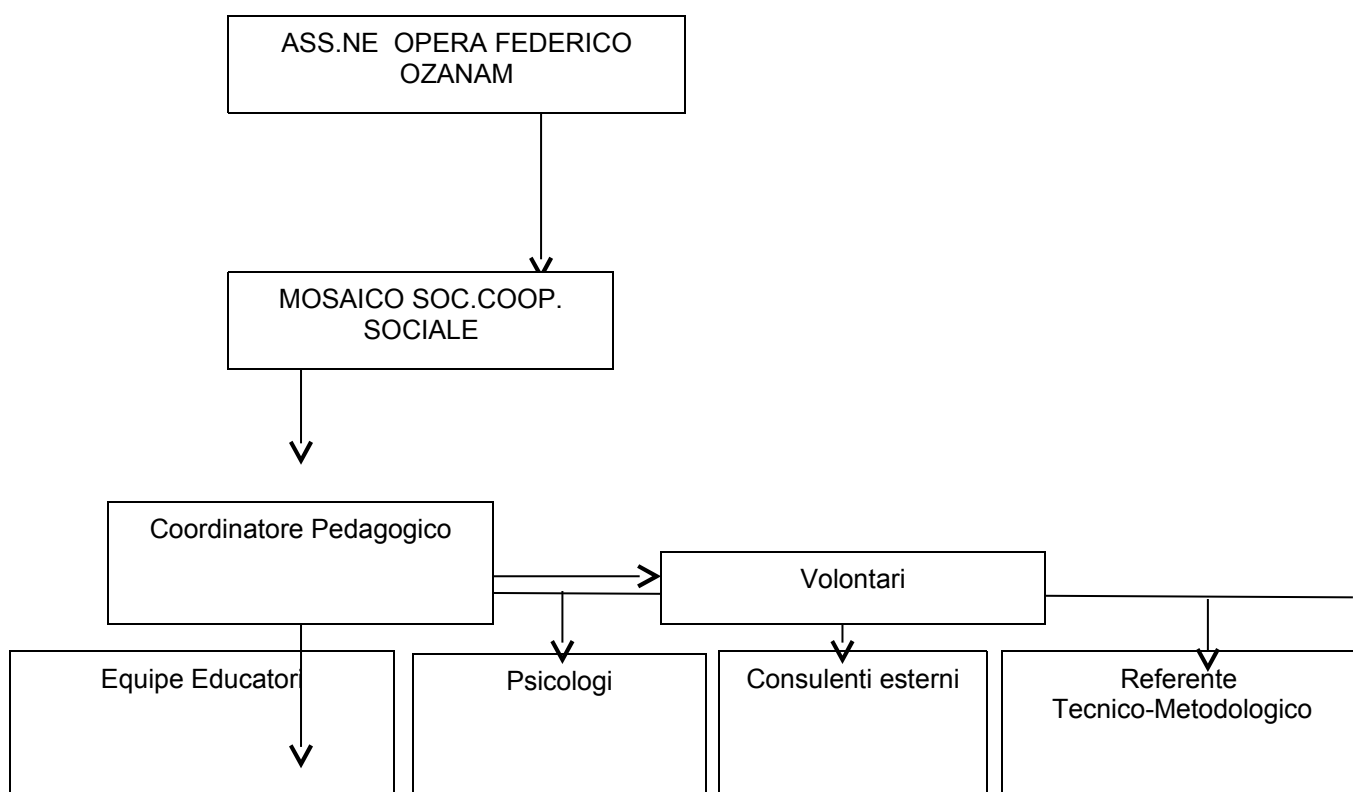
All'interno della comunità ruotano **figure volontarie** che affiancano gli educatori nella gestione della quotidianità (es. accompagnare mamma e bambini nelle uscite, aiutare i bambini nei compiti, far compagnia alle mamme coinvolgendole in attività manuali).

I volontari collaborano seguendo le indicazioni fornite dagli operatori e partecipano mensilmente agli incontri informativi/formativi.

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

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

Organigramma



Organizzazione attività

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 partecipano, quando ve ne è la possibilità, ad attività strutturate organizzate da educatori e/o volontari.

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 le psicologhe
- colloqui dei bambini con le psicologhe, se concordato col servizio
- permanenza in struttura dopo l'eventuale riposo pomeridiano e svolgimento di attività promosse dagli educatori e/o volontari
- attività libere gestite dalla madre col proprio bambino
- per i bambini frequenza di attività esterne alla comunità (attività sportive, catechismo, ...)
- 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 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.

Modalità di accesso e dimissione

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 per la **Comunità Alloggio** 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 9.00 alle 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.

PARAMETRI di QUALITA'

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 QUALITA' 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, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un valore numerico in base grado di soddisfazione del lavoro svolto.

Il customer satisfaction è somministrato agli Enti invianti a conclusione del percorso comunitario del nucleo.

Anche alle Ospiti viene richiesto di esprimere un parere rispetto 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*, mediante somministrazioni semestrali.

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*, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto annualmente alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione

dell'Operatore si affianca la valutazione del proprio Responsabile.

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 dei tempi del servizio competente)
PEI – Progetto Educativo Individuale	Per ciascun utente è definito uno specifico PEI	_____
	Stesura PEI accoglienza	Dopo 7 giorni dall'ingresso a cura del coordinatore
	Stesura PEI	Entro 90 giorni
	Periodo di osservazione	90 giorni
	Prima riunione di equipe integrata	Entro 30 giorni
	Verifica e Aggiornamento PEI	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 il cliente	Alla stesura e ad ogni revisione

RETTE

I costi del servizio erogato sono sostenuti dall'Ente inviante, con il quale é 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 "la casa di Elena" 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
- ⇐ L'accompagnamento al percorso di autonomia delle madri, con particolare riferimento alla formazione professionale ed all'inserimento in ambito lavorativo

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.

Tutela e Verifica

Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere avanzati verbalmente alla Coordinatrice 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 della “la casa di Elena” e può essere restituito direttamente alla Coordinatrice o a un suo incaricato o inserito nella cassetta delle lettere.

Validità Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha una validità annuale, a far data dal 01.01.2017 al 01.01.2018.

Accreditamento Comune di Milano

“la casa di Elena” è inserita nell'Elenco B delle Unità di Offerta accreditate dal Comune di Milano (D.G. N. 1561 del 10.10.2013)

Riferimenti Ente Gestore

Associazione Opera Federico Ozanam onlus

Via E.Motta, 4
20144 Milano

Tel/fax 02.4390354

e-mail: lacasadielena@alice.it

pec: lacasadielena@pec.it

C.F. 97111130155