



*Associazione  
Donna e Madre Onlus*

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **APPARTAMENTI PER L'AUTONOMIA**

(Dgr 20588 del 11/02/2005)

**Ultima revisione: Marzo 2015**

#### **Indice**

La Carta dei Servizi .....	2
Principi ispiratori .....	2
Servizio di accoglienza donne e bambini: Appartamenti per l'autonomia .....	2
Destinatari .....	3
Criteri di accesso .....	3
Obiettivi .....	4
Metodologia di lavoro e Servizi offerti .....	4
Metodologia di lavoro: le Fasi del progetto .....	4
Servizi offerti .....	5
Equipe di lavoro .....	7
Tempi e modi di erogazione del servizio .....	8
Rette .....	8
Attività di tirocinio .....	8
Fattori per la qualità .....	9
Contatti .....	10

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, del coordinatore e degli operatori.

Ha lo scopo di fornire all'utenza reale e potenziale e agli enti invianti tutte le informazioni utili alla conoscenza delle caratteristiche e del funzionamento del servizio, in una logica di trasparenza.

Rappresenta inoltre l'impegno che l'Associazione Donna e Madre Onlus stringe con i propri clienti.

## Principi ispiratori

**Centralità della persona:** si rispetta il valore della persona e del suo benessere fisico, psicologico e sociale; ogni intervento è pensato sulla base delle risorse e dei bisogni specifici dell'individuo. Vengono pertanto garantite condizioni di ospitalità e di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro e di permanenza sicuri e salubri.

**Eguaglianza:** si riconosce, nell'erogazione dei servizi e nei confronti dei collaboratori, il principio di uguaglianza dei cittadini senza distinzione di genere, etnia, religione, orientamento politico.

**Trasparenza e correttezza:** si garantisce il diritto dei fruitori del servizio a ottenere le informazioni che li riguardano; le informazioni vengono trasmesse in modo completo, trasparente e comprensibile.

**Partecipazione:** gli obiettivi e i percorsi sono condivisi con l'utenza, con chiarezza e trasparenza, affinché ciascuno sia protagonista della propria storia.

**Responsabilità e diligenza professionale:** i servizi sono erogati secondo criteri di competenza, precisione, puntualità e cautela; la qualità del lavoro viene garantita dalla condivisione e confronto tra i membri dell'equipe e da momenti di supervisione e formazione. Ogni operatore pertanto assume, come diritto-dovere, la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dell'utenza.

**Efficacia ed efficienza:** al fine di migliorare la qualità del servizio, si prevede un costante controllo dell'efficacia ed efficienza degli interventi, dalla progettazione alla realizzazione, attraverso processi continui di ricerca-azione. I fruitori del servizio, utenti ed enti invianti, sono coinvolti nella valutazione attraverso strumenti di rilevazione del livello di soddisfazione.

## Servizio di accoglienza per donne e bambini: Appartamenti per l'autonomia

Do&Ma, Associazione Donna e Madre Onlus, nasce a Milano nel febbraio del 1893 dedicando la sua attenzione e il suo impegno all'accoglienza e all'accompagnamento di donne e madri in situazioni di disagio.

L'Associazione Donna e Madre Onlus è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale, giuridicamente riconosciuta dal Tribunale di Milano e dalla Regione Lombardia. È iscritta al "Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare" con provvedimento di approvazione del succitato registro n. 28608 del 14/11/2000.

L'attuale struttura di accoglienza di Do&Ma, concepita con l'esplicito proposito di non costituire una sistemazione "cronicizzante", è composta da 5 alloggi indipendenti, convenzionati con il Comune di Milano, situati al primo piano dello stabile di proprietà dell'Associazione, ricreando il clima delle antiche case di corte e di ringhiera.

Un appartamento (monolocale) è destinato all'accoglienza di un unico nucleo, gli altri quattro appartamenti sono adibiti alla condivisione (ciascuno con camera e bagno autonomi).

Un grande terrazzo e due aree interne attrezzate per varie attività sono a disposizione delle ospiti e dei loro bambini, ricordando anche negli spazi la risorsa della condivisione comunitaria a quella della formazione all'autonomia.

Sono presenti una lavanderia in comune e un magazzino/dispensa per generi alimentari di prima necessità e prodotti per l'igiene.

Do&Ma propone all'utenza una gamma di presidi educativi e clinici (rif. sezione "Servizi offerti") che vanno ben **oltre gli standards funzionali** previsti dalla normativa vigente per gli Appartamenti per l'autonomia. Lo stesso personale educativo è presente in una fascia oraria molto più ampia rispetto agli standards.

Tale organizzazione consente una significativa economia di gestione per gli enti invianti: il fatto che la struttura rientri nella categoria degli Appartamenti per l'autonomia consente una elevata flessibilità nella costruzione dei processi di reinserimento e di socializzazione, nonché un costo – retta molto contenuto rispetto alle strutture catalogate come comunità mamma-bambino.

## Destinatari

Gli Appartamenti per l'autonomia sono destinati alla seguente utenza:

- Donne in difficoltà familiare, sociale o psicologica, in stato di gravidanza o con bambini, di nazionalità italiana e straniera
- Ragazze in prosieguo amministrativo con decreto del Tribunale dei Minori (non necessariamente in situazione di maternità)

## Criteri di accesso

Data la natura del percorso proposto, è indispensabile che le persone accolte rispondano ad alcuni essenziali requisiti:

- un sufficiente livello di condivisione e di motivazione;
- disponibilità all'adesione a regole e responsabilità condivise;
- un livello sufficiente di conoscenza della lingua italiana che consenta di ridefinire in modo adeguato le dinamiche di relazione;
- il superamento della fase di compromissione grave della genitorialità e l'esistenza di risorse che, seppur marginali, costituiscono elementi imprescindibili di avvio all'autonomia.

Tali pre-requisiti, elencati a titolo generale e indicativo, saranno comunque oggetto di approfondimento con gli Enti proponenti l'invio.

Non vengono di norma accolte:

- Segnalazioni di casi di dipendenza da sostanze in corso o anche pregressa ma senza un percorso terapeutico concluso in modo positivo;
- Segnalazioni di casi con patologie psichiatriche conclamate e non prese in carico dal servizio competente;
- Segnalazioni di casi in cui le competenze genitoriali siano troppo fragili e compromesse in modo tale da rendere necessario un controllo educativo continuato ai fini della tutela del minore.

La specializzazione degli operatori consente l'inserimento in struttura anche esclusivamente per una finalità di valutazione delle competenze genitoriali, prevedendo in questo caso un accordo specifico con il servizio inviante.

## Obiettivi

L'Associazione garantisce la predisposizione di un ambiente psicopedagogico sereno e rassicurante in cui la diade madre-bambino possa trovare opportunità di stimolazione, crescita, protezione e riparazione, creando le pre-condizioni e i supporti affinché ciascuna donna possa, superato il momento acuto della sofferenza, trovare in sé stessa e nella ricostruzione delle reti familiari e/o solidaristiche le risorse per progettare realisticamente il proprio futuro.

Il lavoro educativo con la madre è finalizzato a:

- Favorire maggiore consapevolezza di sé come donna e come madre, lavorando sulla cura e sulla stima di sé
- Fornire sostegno alla relazione genitoriale
- Orientamento lavorativo (formativo) e accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro
- Accompagnamento nella gestione del denaro (relativamente alla spesa)
- Accompagnamento alla ricerca della casa
- Accompagnamento alla ricostruzione di reti famigliari e sociali e all'utilizzo dei servizi del territorio

Il lavoro educativo con il minore è finalizzato a:

- Favorire e tutelare la relazione con la madre
- Fornire supporto all'inserimento scolastico e sostegno scolastico
- Favorire spazi di scambio e di gioco con i pari attraverso l'integrazione con il territorio (iscrizione centri estivi, uscite organizzate,...)

## Metodologia di lavoro e Servizi offerti

### Metodologia di lavoro: le Fasi del progetto

#### 1. Segnalazione, valutazione e formulazione del contratto

Le richieste di accoglienza negli Appartamenti per l'autonomia vengono accolte solo se pervengono da un ente pubblico tramite contatto telefonico con il coordinatore e l'invio di documentazione sul caso.

Se la segnalazione rientra nell'ambito di azione del servizio, segue una fase di valutazione che prevede colloqui tra coordinatore, servizio inviante e utente, volti ad approfondire la conoscenza della potenziale ospite e del minore/i e a valutarne la motivazione.

La segnalazione viene quindi discussa in equipe e, valutata l'accoglienza, si procede a un ultimo colloquio con utente e servizio sociale in cui si richiede alla potenziale ospite la disponibilità ad aderire alle regole della struttura e a una prima ipotesi di Progetto individuale. Tale adesione rappresenta la conditio sine qua non all'inserimento in struttura. Il numero dei colloqui (di norma tre) varia in relazione alla problematicità del caso presentato.

## **2. Ingresso e riformulazione del contratto**

A ogni nucleo viene assegnato un educatore referente. L'inserimento prevede una fase di ambientamento in cui il nucleo viene accompagnato alla conoscenza della struttura e del suo funzionamento.

I primi due mesi sono dedicati alla conoscenza del nucleo e alla valutazione del livello di autonomia e delle competenze genitoriali.

In base ai bisogni emersi e alle risorse rilevate, viene quindi riformulato - in condivisione con utente ed ente inviante - il Progetto Educativo Individuale.

## **3. Residenzialità**

Durante la permanenza negli Appartamenti per l'autonomia, i progetti individuali si sviluppano attraverso una serie di interventi in seguito specificati.

I progetti individuali, vengono presentati e discussi in équipe e periodicamente portati in supervisione.

Ogni tre mesi l'équipe del servizio discute con l'ente inviante e con l'ospite l'andamento del progetto e le eventuali ridefinizioni (aggiornamento del PEI).

## **4. Dimissioni**

Il periodo di permanenza in struttura è concordato con il servizio inviante. Di norma il collocamento è previsto per il periodo di uno/ due anni.

Le dimissioni avvengono nel momento in cui gli obiettivi previsti dal PEI vengono raggiunti e vengono concordate con il servizio sociale inviante.

Le eventuali dimissioni anticipate, legate a fallimento del progetto o gravi trasgressioni del regolamento interno, vengono tempestivamente discusse e concordate con il servizio sociale e, se irrevocabili, attuate non prima di aver individuato una soluzione alternativa.

A termine del percorso l'educatore referente, in collaborazione con il coordinatore, redige la relazione conclusiva da presentare al servizio sociale.

## **Servizi offerti**

Il modello di presa in carico del servizio garantisce l'accompagnamento e il sostegno del nucleo madre-bambino, in una prospettiva complessa che tiene conto delle dimensioni bio-psico-sociali del benessere individuale, lavorando alla ricostruzione dell'autostima e dell'autonomia e al sostegno della genitorialità.

## Dettaglio dei servizi offerti:

Servizi erogati ordinariamente a tutte le utenti degli Appartamenti per l'autonomia:

INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA	OPERATORE	OBBLIGATORIO
Accompagnamento nella quotidianità	Ogni giorno gli educatori sono presenti negli appartamenti verificando e sostenendo le madri nella gestione della quotidianità	Quotidiana	Educatori	SI
Colloqui di anamnesi	Sono 3 colloqui di raccolta anamnesi e di conoscenza approfondita del caso, della storia e della relazione mamma/bambino, finalizzati alla stesura di un progetto il più possibile puntuale e individualizzato	Si svolgono nel primo mese dall'ingresso, a cadenza settimanale o, se necessario, con maggiore frequenza	Educatore referente	SI
Colloqui di sostegno e verifica progetto	Sono colloqui che ridefiniscono il senso del progetto individuale a partire dalle disposizioni contenute nel Decreto del Tribunale per i Minorenni, dalle richieste del Servizio sociale inviante e dalle osservazioni condotte. Servono a confrontare e sostenere le madri nel prendere decisioni, definire obiettivi, risolvere situazioni problematiche (acquisendo una maggiore consapevolezza delle proprie risorse personali, esplorando e comprendendo maggiormente se stesse e mettendo in atto un cambiamento il più possibile autodeterminato), sviluppare una maggiore conoscenza dei bisogni dei bambini e a promuovere una migliore relazione con gli stessi	Si svolgono a cadenza settimanale o, se necessario, con maggiore frequenza	Educatore referente	SI
Gruppo sulla gestione della vita comunitaria	E' un gruppo, in forma di assemblea, che si propone di aprire la riflessione su alcune aree di convivenza e di responsabilità legate alla vita comunitaria. Ha il duplice scopo di: discutere criticità e difficoltà della quotidianità in riferimento al rispetto del regolamento e dei compiti comunitari; programmare attività ricreative e aggregative	Stabilita da operatori, secondo il bisogno	Educatori/ Coordinatore	SI
Colloqui di orientamento alla ricerca della casa	Si propongono di aiutare le madri nella ricerca di una soluzione abitativa adeguata per sé e per i loro bambini	Secondo PEI	Educatore referente	SI
Colloqui/ Gruppi di Orientamento Lavorativo	Si propongono di accompagnare le madri nell'orientamento formativo e lavorativo e nella ricerca attiva	Secondo PEI	Referente area lavorativa	SI

Servizi erogati sulla base dei progetti individualizzati:

INTERVENTO	DESCRIZIONE E FREQUENZA	OPERATORE
Laboratori di osservazione e sostegno alla genitorialità	<p>Sono laboratori, connotati da una natura educativa e pedagogica, finalizzati a favorire una maggiore conoscenza dei bisogni dei bambini e a promuovere una migliore relazione con gli stessi. Vengono attivati nelle situazioni in cui appare necessario sostenere in modo più incisivo le risorse residue.</p> <p>La loro introduzione e cadenza sono stabiliti dal PEI</p>	Educatore
VIPP-R (Video-feedback Intervention to Promote Positive Parenting)	<p>Strumento volto a promuovere la relazione madre-bambino attraverso la videoregistrazione di momenti di interazione della diade, in ambiente naturale.</p> <p>Basato sulla teoria dell'attaccamento, il protocollo prevede la discussione su episodi di interazione videoregistrati e sulle esperienze di accudimento del genitore, consentendo di incrementare la coerenza mentale della madre rispetto all'attaccamento e il suo comportamento sensibile nell'interazione col figlio.</p>	Psicologo
Sostegno psicologico	<p>I colloqui di sostegno psicologico sono a indirizzo umanistico-rogersiano e hanno come obiettivo quello di aiutare le donne ad affrontare le difficoltà connesse al loro percorso individuale. Essi forniscono sostegno nei momenti più acuti di disagio e cercano di prevenire, o almeno ridurre, il rischio di trascuratezza e maltrattamento che la sofferenza psicologica può determinare.</p> <p>La loro attivazione, su richiesta spontanea o in accordo con l'Ente inviante, e la loro cadenza vengono stabilite dal PEI</p>	Psicologo
Psicoterapia individuale Adulto e bambino/adolescente	<p>D'accordo con l'Ente inviante e su richiesta del Tribunale per i Minorenni è prevista l'attuazione di interventi psicoterapeutici che hanno come obiettivo una riorganizzazione più incisiva della personalità, volta a modificare atteggiamenti e comportamento.</p> <p>Sono di norma previsti a cadenza settimanale</p>	Psicoterapeuta
Valutazione delle competenze genitoriali	<p>La valutazione delle competenze genitoriali e della loro recuperabilità viene di norma condotta attraverso l'osservazione e l'intervento educativo come sopradescritto.</p> <p>In situazioni di elevata criticità o di rischio, d'accordo con l'Ente inviante e su richiesta del Tribunale per i Minorenni è prevista l'attuazione di un percorso di valutazione clinica della relazione mamma/bambino e delle competenze genitoriali.</p> <p>Di norma tale percorso prevede un minimo di 5 incontri previsti a cadenza settimanale o quindicinale. La metodologia si basa, oltre che su tecniche consuete come il colloquio clinico, su procedure standardizzate di osservazione delle dinamiche relazionali genitore/bambino.</p> <p>E' una valutazione specialistica finalizzata a una proposta di intervento relativa alla diade e/o alla tutela del minore</p>	Psicoterapeuta
Valutazione psicodiagnostica e neuropsicologica	<p>Do&amp;Ma mantiene da anni una convenzione con "La nostra famiglia" di Bosisio Parini, istituto altamente specializzato nella cura e riabilitazione di persone con disabilità, specialmente in età evolutiva.</p> <p>Il servizio può essere avviato su richiesta specifica dell'ente inviante</p>	Esterno

## Equipe di lavoro

L'equipe del Servizio di accoglienza è composta da:

- Coordinatrice del servizio (30 ore/settimanali)
- Due Educatori professionali (30 e 38 ore/settimanali)
- Supervisore

L'equipe si avvale inoltre delle seguenti figure:

- Psicologa referente area lavorativa (Consultorio "Luisa Riva")
- Psicologo/psicoterapeuta (Consultorio "Luisa Riva")

Affiancano gli operatori, tirocinanti e volontari.

## Tempi e modi di erogazione del servizio

Il servizio è operativo da lunedì a sabato con presenza operatori dalle 9.30 alle 22.00 (sabato 17.30-20.30), compresi giorni festivi (esclusa la domenica).

## Rette

Le rette giornaliere, stabilite sulla base della convenzione con l'Ufficio Minori del Comune di Milano sono le seguenti:

<b>TIPOLOGIA UTENTE</b>	<b>RETTA GIORNALIERA</b>
GESTANTE	€ 31,50
DONNA	€ 31,87
MINORE	€ 54,50
Mantenimento posto 80% della retta giornaliera	

Sono compresi nella retta:

- Il vitto e l'alloggio;
- Il rimborso delle spese mediche, sanitarie e scolastiche;
- La presa in carico globale delle madre e dei minori, come specificato alla voce "Servizi Offerti"

Con i Servizi Sociali di altri comuni gli accordi vengono definiti sulla base di un impegno di spesa di volta in volta concordato, comunque a partire dai parametri definiti nella convenzione con il Comune di Milano.

Eventuali domande di inserimento da parte di privati vengono assoggettate ai medesimi criteri di massima.

L'Associazione provvede inoltre per gli ospiti inseriti negli appartamenti a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati ai soggetti in struttura, a se stessi, agli operatori e a terzi.

L'Associazione provvede a stipulare le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano nella struttura.

## Attività di tirocinio

L'Associazione è sede di tirocinio per studenti dei Corsi di Laurea in Scienze dell'Educazione, per Educatori professionali, Psicologia, Istituti Professionali a indirizzo umanistico e socio assistenziale.

Il progetto di tirocinio prevede, all'interno di una costante formazione e supervisione: attività di ricerca nella metodologia di intervento sulla relazione genitoriale, attività di



osservazione e affiancamento degli operatori nel lavoro educativo con gli ospiti della struttura, attività di osservazione e intervento a supporto dei nuclei famigliari.

## Fattori per la qualità

L'Associazione Donna e Madre Onlus ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

L'Associazione si impegna ad effettuare annualmente una verifica rispetto agli impegni espressi nella presente Carta e a valutarne eventuali modifiche o miglioramenti. Al fine di valutare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati e di promuovere processi di continuo miglioramento della qualità, vengono previste azioni specifiche e sistematiche:

- Riunione equipe settimanale
- Supervisione mensile
- Processi continui di Ricerca-azione
- Percorsi di Formazione degli operatori

I fruitori del servizio, utenti ed enti inviati, sono coinvolti nella valutazione attraverso strumenti di rilevazione del livello di soddisfazione.

L'Associazione si rende disponibile al confronto riguardo alle proprie attività. I destinatari dei servizi e gli interlocutori del territorio, qualora ravvisino disfunzioni nell'erogazione dei servizi o ritengano non appieno rispettati gli impegni contenuti nella presente Carta, possono effettuare segnalazioni o reclami come in seguito specificato (rif. "Contatti").

## INDICATORI DI QUALITA'

### Metodologia della presa in carico

INDICATORE	STANDARD	RESPONSABILE	RINTRACCIABILITA'	2014
Condivisione del progetto di accoglienza con servizio inviante e utente	100%	Coordinatore	Cartella ospite: Accordo di ospitalità	Rispettato
Raccolta informazioni anamnestiche	100%	Educatore referente	Cartella ospite: Colloqui di anamnesi	Rispettato
Progetto individuale con definizione di obiettivi e interventi, concordati con utente e servizio inviante	100%	Educatore referente Coordinatore per verifica	Cartella ospite: PEI Ingresso – dopo i primi 2 mesi, PEI Aggiornamento – ogni 3 mesi	Rispettato
Discussione, verifica e valutazione tra gli operatori dei progetti individuali e programmazione delle attività	1 volta a settimana	Coordinatore	Verbale riunione	Rispettato
Aggiornamento quotidiano dell'andamento del progetto	1 volta al giorno	Educatori	Cartella ospite: Diario di bordo individuale	Rispettato
Discussione e verifica dell'andamento del progetto tra educatore referente e utente	1 volta a settimana	Educatore referente	Cartella ospite: Colloqui verifica	Rispettato

Aggiornamento, verifica e valutazione del progetto con ente inviante	1 incontro ogni 3 mesi	Educatore referente Coordinatore	Cartella ospite: Colloqui verifica	Rispettato
--	------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	------------

### Aggiornamento e formazione del personale

INDICATORE	STANDARD	RESPONSABILE	RINTRACCIABILITA'	2014
Formazione interna/esterna	20 ore annue per operatore	Coordinatore	Fogli firma/Attestati	Rispettato
Supervisione	1 incontro al mese	Supervisore Coordinatore	Verbale riunione	Rispettato
Ricerca azione	1 incontro ogni 4 mesi	Supervisore Coordinatore	Verbale riunione	Rispettato

### Gradimento del servizio

INDICATORE	STANDARD	RESPONSABILE	RINTRACCIABILITA'	2014
Adeguatezza e qualità del servizio per l'utenza	Almeno il 70% di risposte positive sul gradimento	Educatore referente	Questionari gradimento	Rispettato
Adeguatezza e qualità del servizio per l'ente inviante		Coordinatore	Questionari gradimento	

## Contatti

### Informazioni generali:

Associazione Donna e Madre Onlus  
Via Ascanio Sforza, 75 – 20141 MILANO  
Tel. 0289546013  
Fax. 0289549267  
Sito internet: [www.doema.it](http://www.doema.it)

### Responsabile del Servizio: Dott.ssa Stefania Bertani

E-mail: [stefania.bertani@doema.it](mailto:stefania.bertani@doema.it)

### Come raggiungerci:

L'Associazione è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: MM2 Romolo, Bus 59-90-91, Tram 3.

### Gestione dei reclami e suggerimenti:

Le segnalazioni rispetto a difformità con quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi possono essere inviate all' indirizzo di posta elettronica sopraindicato.

L'Associazione si impegna a garantire una risposta entro 15 giorni dalla ricezione e a mettere in atto le azioni ritenute necessarie al miglioramento.