



*Associazione
Donna e Madre Onlus*

ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

“Appartamento 1”

“Appartamento 2”

“Appartamento 3”

“Appartamento 4”

“Appartamento 5”

CARTA DEI SERVIZI

D.G.R. 20762 DEL 16/02/2005

D.G.R. 20943 DEL 16/02/2005

In accreditamento con



Comune di
Milano

Ultima revisione: 30 novembre 2020

Indice

La Carta dei Servizi	2
Principi ispiratori	2
Descrizione degli alloggi	3
Destinatari	4
Criteri di accesso	4
Mission e Obiettivi	4
Metodologia di lavoro: le fasi del progetto	5
Servizi offerti	6
Equipe di lavoro	7
Tempi e modi di erogazione del servizio	7
Rette	7
Attività di tirocinio	8
Fattori per la qualità	8
Contatti	10

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il frutto di un processo condiviso e partecipato da parte di tutti gli operatori, nel rispetto della normativa vigente.

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 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 inviati, sono coinvolti nella valutazione attraverso strumenti di rilevazione del livello di soddisfazione.

Descrizione degli alloggi

L'attuale struttura di accoglienza di Do&Ma, concepita con l'esplicito proposito di non costituire una sistemazione "cronicizzante", è composta da 5 alloggi.

Gli appartamenti sono ubicati in una zona residenziale ben urbanizzata, vicina e ben collegata ai mezzi di trasporto pubblico, ai servizi pubblici e alle scuole materna, primaria e secondaria.

Sono tutti situati all'interno di una ex casa di corte; un grande terrazzo e un'area interna attrezzata per varie attività sono a disposizione delle ospiti e dei loro bambini, raccordando anche negli spazi la risorsa della condivisione comunitaria a quella della formazione all'autonomia.

Sono presenti una lavanderia in comune e un magazzino per prodotti per l'igiene e per la pulizia.

Nello specifico gli appartamenti sono così costituiti:

Appartamento 1	<ul style="list-style-type: none">• Zona Cucina/Pranzo/Soggiorno• 1 camera da letto con 3 posti letto• 1 camera da letto con 1 posto letto• 2 servizi igienici completi
Appartamento 2	<ul style="list-style-type: none">• Zona Cucina/Pranzo• 1 Soggiorno• 1 camera da letto con 3 posti letto• 1 camera da letto con 2 posti letto• 2 servizi igienici completi
Appartamento 3	<ul style="list-style-type: none">• Zona Cucina/Pranzo/Soggiorno• 1 camera da letto con 3 posti letto• 1 camera da letto con 1 posto letto• 2 servizi igienici completi
Appartamento 4	<ul style="list-style-type: none">• Zona Cucina/Pranzo/Soggiorno• 1 camera da letto con 2 posti letto• 1 servizio igienico completo
Appartamento 5	<ul style="list-style-type: none">• Zona Cucina/Pranzo• 1 Soggiorno• 1 camera da letto con 3 posti letto• 1 camera da letto con 2 posti letto• 2 servizi igienici completi

Destinatari

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

- Donne in difficoltà familiare, sociale o psicologica, con i loro figli

Su valutazione dell'equipe del servizio di accoglienza può essere considerato l'inserimento di ragazze in proseguito amministrativo con decreto del Tribunale per i Minorenni.

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.

Mission e Obiettivi

La mission degli alloggi per l'autonomia è quella di garantire 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 (e/o formativo) e accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro

- Accompagnamento nella gestione del denaro
- Accompagnamento alla ricerca della casa
- Accompagnamento alla ricostruzione di reti familiari 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
- Favorire spazi di scambio e di gioco con i pari attraverso l'integrazione con il territorio (iscrizione centri estivi, uscite organizzate,...)

All'interno degli alloggi per l'autonomia è previsto che le donne si assumano alcune responsabilità, in vista di un'autonomia definitiva. Le aree di responsabilità riguardano: la custodia delle chiavi della struttura e del proprio appartamento, la capacità di gestirsi in assenza degli operatori, la capacità di rispettare il regolamento visionato e accettato al momento dell'ingresso, la capacità di perseguire gli obiettivi del proprio progetto individuale.

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

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.

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.

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 a 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, 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	Nel giorno l'educatore è presente negli appartamenti, verificando e sostenendo le madri nella gestione della quotidianità	Quotidiana	Educatore	SI
Colloqui di anamnesi	Sono colloqui (da uno a tre) di raccolta anamnesi e di conoscenza approfondita del caso (storia personale e relazione mamma-bambino / storia formativa e lavorativa / ...), finalizzati alla stesura di un progetto il più possibile puntuale e individualizzato	Secondo PEI	Educatore	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 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 mensile o, se necessario, con maggiore frequenza	Educatore e Coordinatore	SI
Incontri di verifica del progetto con il Servizio sociale inviante e stesura del PEI	Durante la permanenza delle donne e dei minori, vengono previsti incontri periodici con il Servizio sociale inviante con l'obiettivo di condividere lo sviluppo del progetto, verificare il raggiungimento degli obiettivi, concordare eventuali ridefinizioni	Secondo PEI (di norma ogni tre mesi)	Educatore e Coordinatore	SI

Incontri di rete con tutti i servizi coinvolti sul progetto	Durante la permanenza delle donne e dei minori presso gli appartamenti, vengono previsti – su richiesta e in accordo con il Servizio sociale inviante – incontri periodici con i diversi servizi coinvolti nel progetto al fine di condividerne lo svolgimento e definire gli interventi opportuni	Secondo PEI	Educatore e Coordinatore	SI
Stesura relazione e aggiornamenti	Al termine del percorso del nucleo presso gli appartamenti, gli operatori redigono una relazione conclusiva che viene condivisa con l'utente e inviata al Servizio sociale. Se necessario, o su richiesta del Servizio sociale inviante, vengono redatti aggiornamenti intermedi	In fase di dimissione (o se necessario anche durante il collocamento)	Educatore e Coordinatore	SI

Servizi erogati sulla base dei progetti individualizzati:

INTERVENTO	DESCRIZIONE	FREQUENZA	OPERATORE	OBBLIGATORIO
Colloqui di Orientamento Lavorativo e Ricerca attiva	Si propongono di accompagnare le donne nell'orientamento lavorativo (e/o formativo), nella stesura del CV e nella ricerca attiva	Secondo PEI	Educatore	SI
Colloqui di orientamento alla ricerca della casa	Si propongono aiutare le madri nella ricerca di una soluzione abitativa adeguata per sé e per i loro bambini	Secondo PEI	Educatore	SI
Colloqui di Orientamento alla gestione del denaro	Si propongono di sostenere le ospiti nella gestione responsabile del denaro	Secondo PEI	Educatore	SI
Colloqui con insegnanti, educatori scolastici	Si propongono di monitorare l'andamento scolastico del minore e rilevarne i bisogni. Si svolgono in presenza della madre del minore.	Secondo PEI	Educatore	SI

Equipe di lavoro

L'equipe degli Alloggi per l'Autonomia è composta da:

- Coordinatrice (non esclusivamente dedicata)
- Un Educatore professionale part-time

Affiancano gli operatori, tirocinanti e volontari.

Tempi e modi di erogazione del servizio

Il servizio è aperto 365 giorni all'anno, 24 ore su 24.

Rette

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

TIPOLOGIA UTENTE	RETTA GIORNALIERA
DONNA	€ 31,87
MINORE	€ 54,50
Mantenimento posto 80% della retta giornaliera	

Le rette comprendono:

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

A ciascuna ospite viene erogato un contributo mensile, stabilito sulla base della composizione del nucleo e della posizione lavorativa della donna, volto a sostenere le spese previste dal progetto di autonomia.

Sono esclusi dalla retta:

- Spese mediche specialistiche
- Iscrizione a corsi e scuole professionali a pagamento
- Psicoterapia individuale e familiare a pagamento
- Vacanze
- Spese legali
- Tutto ciò che non è esplicitamente citato ne "Le rette comprendono".

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.

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 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
- Processi continui di Ricerca-azione
- Percorsi di Formazione degli operatori

I fruitori del servizio, utenti ed enti invianti, 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'	2019
Condivisione del progetto di accoglienza con servizio inviante e utente	100%	Coordinatore	Cartella ospite: Accordo di ospitalità e Progetto Individuale	Rispettato
Progetto individuale con definizione di obiettivi e interventi, concordati con utente e servizio inviante	100%	Educatore Coordinatore per verifica	Cartella ospite: Accordo di ospitalità e Progetto Individuale; Aggiornamento Progetto Individuale	Rispettato
Discussione, verifica e valutazione tra gli operatori e programmazione delle attività	1 volta a settimana	Coordinatore	Verbale riunione	Rispettato
Discussione e verifica dell'andamento del progetto tra educatore, coordinatore e utente	1 volta al mese	Educatore Coordinatore per verifica	Cartella ospite: Colloqui verifica	Rispettato

Aggiornamento e formazione del personale

INDICATORE	STANDARD	RESPONSABILE	RINTRACCIABILITA'	2019
Formazione interna/esterna	20 ore annue per operatore	Coordinatore	Attestati	Rispettato
Supervisione	1 volta ogni 3 mesi	Coordinatore	Fogli firma	Rispettato

Gradimento del servizio

INDICATORE	STANDARD	RESPONSABILE	RINTRACCIABILITA'	2019
Adeguatezza e qualità del servizio per l'utenza	Almeno il 70% di risposte positive sul gradimento	Educatore	Questionari gradimento	Rispettato
Adeguatezza e qualità del servizio per l'ente inviante		Coordinatore	Questionari gradimento	Non rispettato per mancanza di riscontro
Soddisfazione da parte degli operatori	Colloquio con bilancio positivo	Coordinatore	Colloqui individuali	Rispettato

Contatti

Informazioni generali:

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

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Stefania Bertani

E-mail: stefania.bertani@doema.it

Come raggiungerci:

L'Associazione è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: MM2 Romolo, Bus 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.