



**AMBROSIANO**

**ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA  
IN CONTESTO PROTETTO**

**CASA MIRIAM**

**CARTA DEI SERVIZI**

## **INDICE**

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.
2. LA STORIA/MISSION.
3. LA CASA.
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**

Casa Miriam 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**

Casa Miriam è una casa (appartamento per l'autonomia ) del Centro Ambrosiano di Aiuto alla Vita (CAV Ambrosiano) che accoglie madri con i propri figli in situazioni di necessità.

Casa Miriam nasce nel 2003 per ampliare la gamma dei servizi d'accoglienza offerta fino a quel momento dal centro .

Dal 2009 la gestione è tramite il Consorzio Solidarietà Futuro (COSF)

Accoglie donne in gravidanza o madri in situazione di difficoltà unitamente ai propri figli, in un'età compresa da 0 a 5 anni.

La finalità principale è favorire nella madre accolta un processo di graduale indipendenza in un contesto di autonomia protetta. Nelle caratteristiche della struttura si inserisce l'aspetto della condivisione e della coabitazione che permette una maggiore responsabilizzazione delle donne accolte nella gestione della casa.

Casa Miriam si propone di dare uno spazio nel quale le donne, sollevate da particolari problemi concreti, possano sperimentare accoglienza, contenimento, fiducia. Attraverso la relazione, si cerca di creare un contesto di "mondo vitale" dove la donna possa esprimere desideri, paure, speranze e possa avere la possibilità di mostrarsi così com'è.

In casa Miriam le ospiti possono pensare ed elaborare la propria storia e progettare il proprio futuro con il sostegno di una rete relazionale che percepiscono come "nutritiva", cioè rispondente al loro bisogno principale di sentirsi accolte e riconosciute come persone.

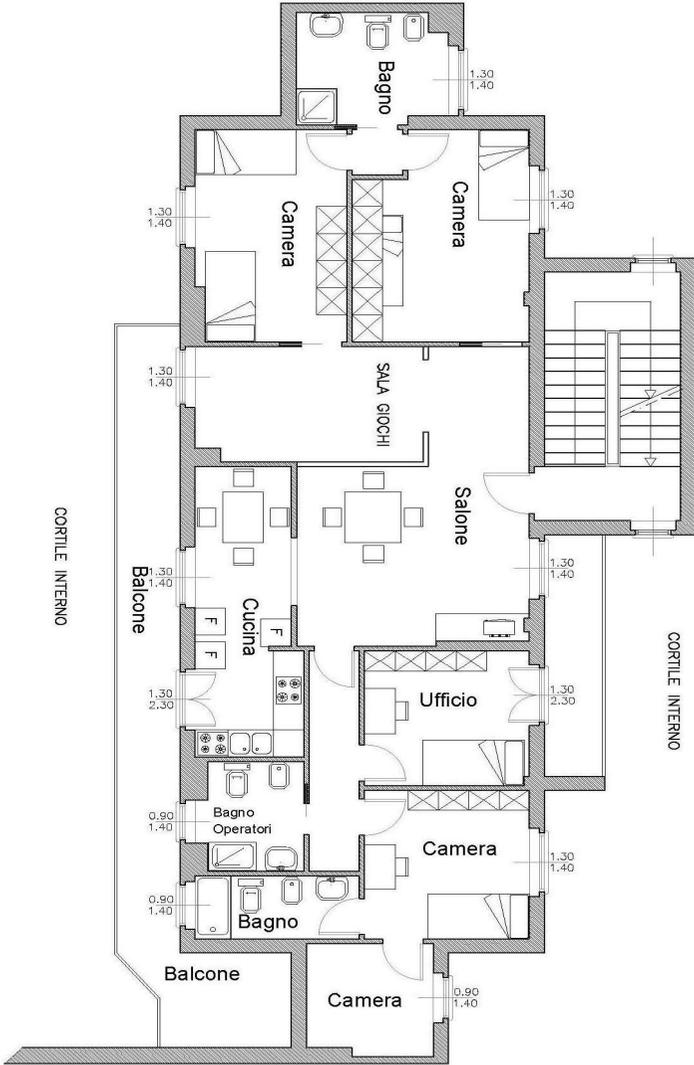
Casa Miriam è un appartamento sito al terzo piano di una palazzina di civile abitazione (in zona Loreto), che permette l'accoglienza di tre nuclei familiari.

### **3. LA CASA**

La casa dispone per gli ospiti di tre stanze: una stanza è dotata di servizio completo comprensivo della lavatrice e due stanze sono dotate di un servizio completo in condivisione e con lavatrice. Spazi comuni, a disposizione di donne e bambini, sono il soggiorno con tv, la sala giochi, il balcone, piccolo spazio di gioco all'aperto, la cucina con armadietti e frigorifero privati per ogni nucleo, completa di lavastoviglie, fuochi ed accessori in numero idoneo alla contemporanea preparazione di pasti diversificati per nucleo. Per il personale è riservata una stanza/ufficio con frigorifero e computer, dotata di servizio privato completo e con lavatrice.

E' possibile usufruire poi del cortile dell'oratorio per i giochi all'aperto, proprio all'ingresso del palazzo.

# Piantina della struttura



## **4. GLI OBIETTIVI**

Il progetto generale di “Casa Miriam” è quello di promuovere un percorso di autonomia sia concreta che relazionale dei nuclei accolti attraverso l’individuazione per ciascuno del proprio progetto di vita.

In particolare 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 alla esperienza di vita personale ed alle motivazioni che hanno condotto allo stato di disagio;
- accogliere in uno spazio relazionale non giudicante e 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.

Per la realizzazione degli obiettivi ci si avvale della collaborazione del Servizio Sociale inviante, del Tribunale per i minorenni e dell’Ufficio Tutela minori.

## **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 di Casa Miriam che successivamente formula insieme al servizio sociale inviante un’ipotesi progettuale.

## **6. PROCESSI DI INSERIMENTO E VITE COMUNITARIE**

Il percorso del nucleo accolto si articola in varie fasi.

- a) primo incontro di conoscenza con la donna in cui avviene la proposta del percorso futuro e visita della struttura;
- b) secondo incontro di conoscenza della madre con i minori e visita della struttura
- c) inserimento e accoglienza nella casa della mamma/minori;
- d) primo periodo di conoscenza.
- e) osservazione
- f) definizione del progetto.
- g) attuazione del progetto
- h) verifiche in itinere
- i) aiuto per la ricerca dell'attività lavorativa
- j) definizione e costruzione degli obiettivi in fase di dimissione
- k) preparazione all'uscita
- l) dimissioni
- m) aiuto per la sistemazione della nuova casa
- n) accompagnamento verso la nuova realtà.

## 7. L'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

L'organizzazione di Casa Miriam non ha ritmi predefiniti.

La quotidianità è fatta dai ritmi di ciascun nucleo. La scelta che sottende a questa realtà parte dal voler dare la possibilità di gestire, all'interno di un ambito protetto, la propria quotidianità in base all'età dei bambini, agli impegni della madre, alle abitudini precedenti, alle caratteristiche culturali differenti.

Poiché tutto questo possa essere compatibile con i ritmi altrui, c'è un regolamento interno cui ciascuno deve attenersi e che costituisce il confine entro cui muoversi. Ciascun ospite ha a disposizione le chiavi di casa perché anche le uscite e le entrate possano essere gestite in autonomia purché precedentemente concordate.

Viene fornito per i neonati tutto il necessario per l'alimentazione, il vestiario, le medicine, i pannolini; per i bimbi più grandi vestiario, materiale scolastico, medicinali etc; per le madri medicinali e spese mezzi pubblici.

Secondo il progetto individualizzato alla madre viene dato un sussidio settimanale per la spesa quotidiana: la casa fornisce i generi alimentari non deteriorabili.

Ciascuna donna provvede alla spesa per il proprio nucleo e alla preparazione dei pasti, ha cura della pulizia e del riordino dei propri spazi e, secondo turnazione, degli spazi comuni. A disposizione degli ospiti vi è un telefono per fare e ricevere chiamate; la propria stanza può essere personalizzata.

La madre è il riferimento sia per i figli che per tutto ciò che li riguarda. E' lei ad agire nei rapporti con l'esterno e viene supportata dagli operatori solo ove se ne ravvisi la necessità.

Le visite in casa di parenti e amici sono possibili se concordate.

In occasione di feste, compleanni o momenti significativi, ospiti e operatori si ritrovano insieme.

Durante l'estate a ciascun nucleo si propone un periodo di vacanza da trascorrere in autonomia presso strutture conosciute o in una vacanza comunitaria dove siano presenti ospiti ed operatori.

## 8. IL PERSONALE

La casa è un ambito ricco di relazioni dove per le diverse e numerose figure di operatori che collaborano, si crea una “microsocietà” in cui le donne e i bambini possono sperimentarsi nel rapporto con i diversi ruoli.

Le figure sono:

- Responsabile della struttura : risponde del suo corretto funzionamento
- Coordinatore della casa: si occupa della gestione quotidiana del servizio, mantiene i contatti con i servizi sociali invianti e con i servizi del territorio che collaborano con la struttura; convoca e conduce le riunioni settimanali con gli educatori e gli incontri con le ospiti, partecipa agli incontri con la psicologa e gli altri operatori;
- Educatori: affiancano e sostengono il nucleo mamma bambino nel periodo di accoglienza; offrono alle madri la possibilità di dialogare e di confrontarsi, si occupano dei minori e della gestione del quotidiano , partecipano alla riunione settimanale col coordinatore, e alle riunioni con la psicologa.
- Coordinatore gruppo operatori volontari: fa da riferimento per i volontari, organizza la loro presenza in turni o secondo le necessità. Convoca e conduce riunioni mensili con gli operatori volontari, si raccorda con il coordinatore della casa
- Operatori volontari: offrono alle madri la possibilità di dialogare e confrontarsi o semplicemente di stare in compagnia. Sono di supporto (anche scolastico se previsto dal progetto) per i minori, partecipano alle riunioni mensili tra gli operatori e l'incontro mensile con la psicologa.
- Psicologa: è il supervisore e verifica con tutti gli educatori e il coordinatore l'andamento del progetto armonizzandone l'intervento. Si occupa della formazione degli operatori
- Psicologa: per gli operatori volontari ,tiene incontro mensile di supervisione
- Personale di segreteria: coadiuva i nuclei per l'espletamento delle pratiche burocratiche, riceve i reclami e ha altre funzioni dettate dal progetto specifico.
- Personale di pulizia : si occupa delle pulizie comuni e delle pulizie di fino delle camere all'avvicendamento delle ospiti

E' prevista la presenza di tirocinanti delle Facoltà Universitarie di Scienze dell'Educazione e di volontari in servizio civile.

## **9. L'OFFERTA AGLI OSPITI/RETTA PREVISTA**

Il progetto offre agli ospiti uno spazio fisico ovvero risorse concrete, e uno spazio relazionale ovvero la possibilità di essere accolti, sostenuti, accompagnati nella quotidianità intesa come possibilità di pensare insieme, confrontarsi, mettere in comune difficoltà, risorse, emozioni.

Gli operatori sono una risorsa per l'accudimento dei minori, per il sostegno scolastico, per il gioco, per il sostegno alle madri.

Lo spazio relazionale è fatto di una presenza continuativa di operatori, educatori e volontari (in particolare di un operatore responsabile (uno per ciascun nucleo) attento a ciò che vive la madre, a ciò che vivono i minori e a ciò che vive il nucleo nel suo insieme). All'interno di questo spazio relazionale si offre alla donna la possibilità di fare un percorso di autonomia personale, di acquisire strumenti per migliorare nel ruolo genitoriale, al bambino di vivere un'esperienza di vicinanza alla madre con il sostegno educativo anche degli operatori.

Momenti formali di incontro:

- incontri periodici con la coordinatrice e l'educatore per fare il punto della situazione, per dare una restituzione del percorso fatto e per fissare nuovi obiettivi;
- incontri bimensili tra le mamme, un volontario, la coordinatrice della casa per la discussione comune su diverse tematiche.

Periodicamente la donna si incontra con l'assistente sociale referente con cui gli operatori e il coordinatore sono costantemente in contatto.

La retta giornaliera madre-minore è definita dalla convenzione in essere con il Comune di Milano, tramite il Consorzio Solidarietà e Futuro.

## **10. MODALITÀ DI TUTELA DELL'UTENTE**

Presso la sede dell'Ente di Via Dalmine 6 Milano, 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 dalla Legge n. 196 del 30.6.2003.

## 11. I NOSTRI STANDARD DI QUALITA'

### RELAZIONE CON IL CLIENTE

Fattori	Indicatori	Standard
Accoglienza	appuntamento	- sempre esistente e concordato con il coordinatore del servizio
	presenza di un operatore dedicato	- presenza del coordinatore o di un operatore che già conosce la situazione
	spazio fisico preparato	- saletta riservata - stanza personale attrezzata - bagno privato

Disponibilità all'informazione	- esistenza carta dei servizi	- viene data al primo incontro
	- evidenza di un programma individualizzato e accettato	- accordo di ospitalità consensuale
	n° incontri verifica	- 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 con programmazione settimanale - reperibilità notturna
	- osservazione bisogni	- raccolta dati osservazione - confronto costante tra operatori

Flessibilità	personalizzazione dell'intervento	contrattazione del progetto individuale
--------------	-----------------------------------	---

Continuità	permanenza presso la struttura fino alla chiusura del progetto	tempo di permanenza garantito da 6 a 12 mesi secondo progetto
	n° giorni di apertura	365 all'anno
	sostituzioni	-

Familiarità	- esistenza di operatori volontari dedicati	- una persona di riferimento per ciascun nucleo
	- esistenza spazi per la vita comune	- sala, camera giochi, balcone, cucina,
	- n° feste e celebrazioni personali	- compleanno mamme e bambini - festa di saluto (dimissioni)
	- n° feste e celebrazioni sociali	- almeno 3 (Pasqua, Natale, Capodanno)

Competenza	- esperienza pluriennale dell'operatore	- operatori con esperienza almeno biennale
	- formazione iniziale	- training di due ore e affiancamento di almeno 5 gg.
	- supervisione	- quindicinale
	- formazione permanente	

### LA STRUTTURA

Fattori	Indicatori	Standard
Adeguatezza	esistenza di standard strutturali secondo le norme vigenti	rispetto degli standard strutturali

*IL PERSONALE*

Fattori	Indicatori	Standard
Competenza	personale formato	- supervisione quindicinale - equipe settimanale - attivazione corsi formazione interni - partecipazione a corsi formazione esterni

Fattori	Indicatori	Standard
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 5 giorni
	attenzione alle condizioni di lavoro	rispetto delle norme vigenti in materia di contratti, sicurezza ambientale, fornitura strumenti di lavoro
	formazione permanente	- supervisione quindicinale - equipe settimanale - attivazione corsi formazione interni - partecipazione a convegni e corsi di formazione esterni

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

Casa Miriam si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni erogate, relative agli altri standard di qualità da noi dichiarati.

Garantire ai nostri Clienti la possibilità di proporre segnalazioni o sporgere reclami o lamentele a seguito di un disservizio ci fornisce gli elementi utili a correggere e modificare ciò che non è di gradimento.

Nel caso il Cliente voglia sporgere un reclamo potrà farlo utilizzando lo specifico modulo.

Il modulo opportunamente compilato dovrà essere riconsegnato alla Coordinatrice della Casa o alla segreteria del Centro Ambrosiano di Aiuto alla Vita, presso la Cooperativa Tuttinsieme

Il Cav Ambrosiano si impegna a rispondere in forma scritta entro 15 gg. dal ricevimento del modulo. Ci si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e per mettere a punto appropriate azioni correttive.

Viene prestata particolare attenzione sia ai reclami sia ai suggerimenti propositivi.

A sei mesi dall'ingresso e prima delle dimissioni sarà chiesto di compilare un questionario di valutazione della qualità e del gradimento dell'accoglienza ricevuta.

**CAV AMBROSIANO**  
**“Casa Miriam”**

**MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI**

Milano, \_\_\_\_\_

Famiglia

--

Sulla struttura


Sui rapporti con gli operatori


Sui rapporti con il CAV




# CAV AMBROSIANO

## “Casa Miriam”

Milano,

### VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Famiglia

- Come valuta le informazioni periodiche sul suo progetto ricevute dagli operatori di Casa Miriam

insufficienti     chiare

- Come valuta l'accoglienza, il rispetto, la cortesia e l'attenzione ricevuta in Casa Miriam

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

## “Casa Miriam”

### 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 AMBOSIANO 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

[www.cavambrosiano.it](http://www.cavambrosiano.it) – e-mail [segreteria@cavambrosiano.it](mailto:segreteria@cavambrosiano.it)

Edizione 03/2014