



AMBROSIANO

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

**PROGETTO CORTE
APPARTAMENTI 1-3-4-6-7-8**

CARTA DEI SERVIZI



AMBROSIANO

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

Via Tonezza, 3 – 20147 Milano tel. 0248701502 – 024043182
Fax 0283961784 C.F. 97048780155

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

CAV AMBROSIANO
"Progetto Corte"

INDICE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.
2. LA STORIA/MISSION.
3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.
4. GLI OBIETTIVI.
5. L'ACCESSO.
6. IL PERCORSO.
7. L'ORGANIZZAZIONE.
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.

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 del D.lgs.101/2018, autorizza al CAV Ambrosiano Ente Gestore della struttura al trattamento dei dati personali di cui sopra	
Data	Firma
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Il presente modulo va consegnato in apposita cassetta reclami posta nella segreteria dell'Ente Gestore L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni data consegna del modulo	

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Corte 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.



CAV AMBROSIANO
"Progetto Corte"

Milano,

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Famiglia

- Come valuta le informazioni periodiche sul suo progetto ricevute dagli operatori del Progetto Corte

insufficienti chiare

- Come valuta l'accoglienza, il rispetto, la cortesia e l'attenzione ricevuta nel Progetto Corte

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:

2. LA STORIA/MISSION

La Corte è una struttura di accoglienza (alloggi per l'autonomia) del Centro Ambrosiano di Aiuto alla Vita (CAV Ambrosiano) che accoglie madri in stato di necessità con i loro figli.

La Corte nasce e comincia ad operare nel 1994, sull'esperienza di Casa Letizia (comunità educativa per madri e bambini): questa realtà nata nel 1988 dopo alcuni anni di attività aveva messo in evidenza la necessità di creare luoghi di accoglienza di maggior autonomia e con minor presenza educativa rispetto a quella della comunità.

Le mamme, infatti dopo una prima permanenza in comunità e prima di poter andare in autonomia avevano il bisogno di potersi sperimentare nella gestione della quotidianità in modo maggiormente autonomo rispetto alla vita in comunità.

In questo modo potevano emergere nuove problematiche da affrontare

Una caratteristica importante della struttura è la presenza educativa in alcune ore del giorno: negli anni la quantità e le modalità con cui si è strutturata la presenza educativa è cambiata e aumentata secondo le necessità evidenziate dai nuclei accolti.

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

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

La struttura “La Corte” si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni erogate, relative agli standard di qualità da noi dichiarati.

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

Garantire quindi ai nostri Clienti la possibilità di offrire suggerimenti o riflessioni circa il buon andamento della struttura o dei percorsi educativi offre alla struttura stessa un’occasione di autoanalisi e di crescita: garantire altresì la possibilità di effettuare un reclamo a seguito di un disservizio fornisce elementi utili ad un miglioramento o l’opportunità di un confronto costruttivo.

Nel caso in cui il Cliente intenda sporgere un reclamo potrà farlo utilizzando uno specifico modulo che opportunamente compilato dovrà essere consegnato al coordinatore presso la “Corte”.

Il Cav Ambrosiano si impegna a rispondere in forma scritta entro 15 gg. Dal ricevimento dello stesso: naturalmente la fase intermedia di analisi della problematica effettuata con l’ospite, offrirà l’occasione di comprensione e di formulazione di ipotesi per mettere a punto appropriate azioni correttive.

Vi sono poi un bel porticato ed un ampio cortile ad uso comune, cioè di ospiti ed inquilini, che consentono e favoriscono la vita all’aria aperta (tutti gli appartamenti hanno l’ingresso rivolto verso il cortile) , i giochi comunitari dei bambini, l’incontro, se gradito e ricercato tra le mamme , gli educatori e gli inquilini.

Gli appartamenti sono tutti destinati all’accoglienza mamma-bambini con le seguenti autorizzazioni:

- appartamento 1 cpe del 27/3/17 per 3 posti
- appartamento 3 autorizzazione al funzionamento del 9/3/2009 per 3 posti
- appartamento 4 autorizzazione al funzionamento del 30/11/2009 per 2 posti
- appartamento 6 cpe del 28/5/2015 per 3 posti
- appartamento 7 autorizzazione al funzionamento del 9/3/2009 per 3 posti
- appartamento 8 cpe del 14/3/2019



IL PERSONALE

Fattori	Indicatori	Standard
Competenza	- formazione permanente	- supervisione mensile - coordinamento settimanale - attivazione corsi formazione interni - partecipazione a corsi formazione esterni
Continuità	- no turn over	- operatori assunti con contratto CCNL Cooperative Sociali
	- affiancamento dei nuovi operatori ad un operatore con esperienza del servizio	- affiancamento professionale della durata minima di 10 gg.
	- attenzione alle condizioni di lavoro	- rispetto delle normative vigenti in materia di contratti, sicurezza ambientale - fornitura strumenti di lavoro

Continuità	- permanenza presso la struttura fino alla chiusura del progetto	- tempo di permanenza garantito da 3 a 12 mesi secondo progetto individualizzato tutto l'anno
	- N° giorni di apertura	- 365 all'anno x 24 h

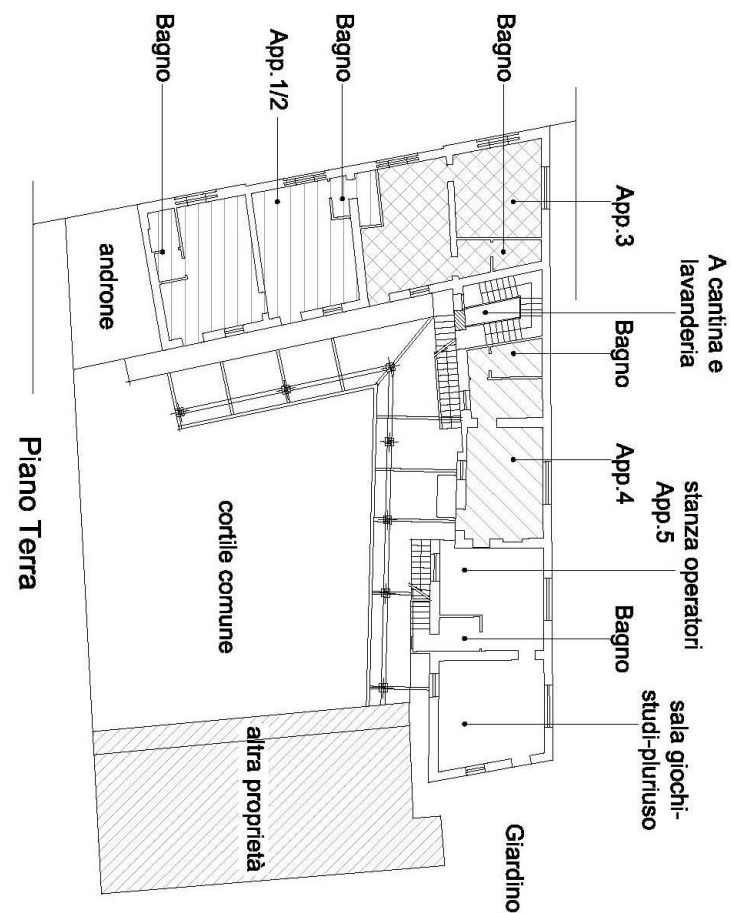
Socialità	- esistenza spazi per la vita comune	- cortile, portico, appartamento operatori - sala giochi
	- apertura della struttura a visite esterne	- visite di genitori, parenti, amici
	- feste e celebrazioni personali	- compleanno mamme e bambini
	- feste e celebrazioni sociali	-Natale, Pasqua, Festa d' autunno sotto il portico

Competenza	- esperienza degli operatori	- operatori non alla prima esperienza lavorativa.
	- formazione iniziale	- almeno 2 incontri con il coordinatore ed almeno 10 gg. di affiancamento
	- supervisione	- mensile
	- formazione permanente	- supervisione - coordinamento settimanale - attivazione corsi di formazione interni - partecipazione a corsi di formazione esterni.

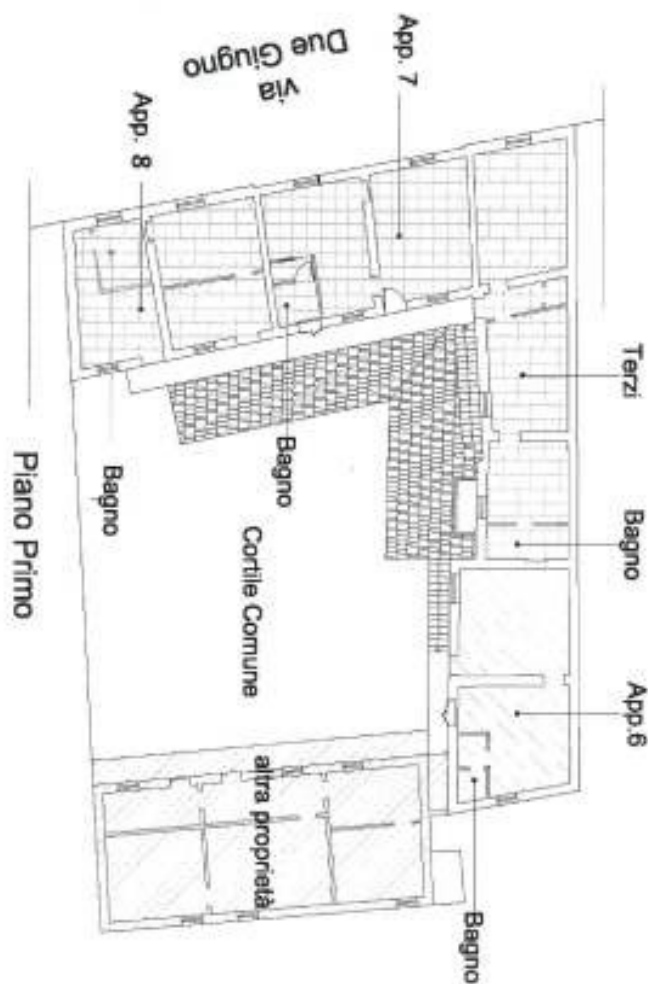
LA STRUTTURA

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

Piantina della struttura



Piantina della struttura



11. I NOSTRI STANDARD DI QUALITA'

RELAZIONE CON IL CLIENTE

Fattori	Indicatori	Standard
Accoglienza	- appuntamento	- sempre definito e concordato con il coordinatore della struttura.
	- presenza di un operatore dedicato	- presenza del coordinatore o di un educatore che conosce la situazione.
	- spazio fisico preparato	- saletta per l'incontro riservata. - appartamento attrezzato e fornitura di generi di prima necessità.
Disponibilità all'informazione	- esistenza carta dei servizi	- viene data al primo incontro
	- evidenza di un programma individualizzato e accettato	- accordo di ospitalità consensuale
	- numero incontri di verifica	- almeno con cadenza trimestrale
Riservatezza	- esistenza moduli per raccolta dati personali	
	- protezione cartella personale	- la documentazione è accessibile solo al personale addetto
Attenzione alla relazione madre – bambino	- personale formato	- presenza diurna secondo turni stabili ed a conoscenza degli ospiti - reperibilità notturna e festiva
	- osservazione bisogni	- raccolta dati osservazione - confronto costante tra operatori
Flessibilità	- personalizzazione dell'intervento	- progettazione individuale e riformulazione costante degli obiettivi - utilizzo mirato degli strumenti

- Incontri periodici tra la mamma e la propria assistente sociale
- Incontri di verifica dell'andamento del progetto tra la mamma, l'assistente sociale, l'educatore di riferimento e il coordinatore.

La retta giornaliera madre/minore gestita amministrativamente tramite il Consorzio Solidarietà e Futuro (CoSF) è di € 83,00 per madre minore e di € 50 per ogni minore in più.

La retta comprende i seguenti servizi:

- Alloggio con relative spese ed utenze
- Vitto per il nucleo
- Abbigliamento per il minore
- Attrezzatura per la scuola, cancelleria, libri
- Presenza educativa come da progetto concordato con un minimo di tre ore settimanali a nucleo

10. MODALITÀ DI TUTELA DELL'UTENTE

Presso la sede del CAV 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 dal Dlgs 101 del 2018.

4. GLI OBIETTIVI

Il progetto generale della "Corte" è quello di promuovere un percorso di autonomia sia concreta sia relazionale dei nuclei famigliari accolti attraverso l'individuazione per ciascuno del proprio progetto di vita.

In particolare nel percorso ci si propone di:

- riconoscere all'interno della coppia madre/bambino i singoli individui con i rispettivi bisogni;
- fornire alle donne accolte uno spazio e un tempo in cui ripensare all'esperienza di vita personale ed alle motivazioni che hanno condotto allo stato di disagio;
- 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 dei minori e della loro madre;
- consentire ai componenti del nucleo di fare percorsi di crescita individuali ed in relazione;
- consentire la sperimentazione in una dimensione di maggiore autonomia delle risorse personali e delle consapevolezze acquisite negli eventuali percorsi precedenti.

La realizzazione degli obiettivi è conseguita con la collaborazione del Servizio Sociale inviante, del Tribunale per i Minorenni (se previsto), dell'Ufficio Tutela Minori, dei Servizi Specialistici (se previsti) nonché del nucleo stesso.

5. L'ACCESSO

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

La domanda di inserimento viene valutata dall'equipe del progetto Corte che successivamente formula insieme all'Assistente Sociale inviante e al nucleo un'ipotesi progettuale personalizzata. (Progetto Educativo Concordato).

6. IL PERCORSO

Una volta valutata positivamente l'opportunità di accoglienza, il percorso del nucleo si articola in varie fasi:

- incontro preliminare di conoscenza con la donna
- presentazione alla mamma e ai bambini della struttura Corte e dell'appartamento a loro destinato
- prima proposta di percorso insieme;
- accoglienza in Corte;
- primo periodo di conoscenza/osservazione dei minori e della mamma
- il progetto concordato si sviluppa poi sulla base dei bisogni che emergono in particolare dei minori
- aiuto per la ricerca dell'attività lavorativa;
- definizione e costruzione del progetto di vita futura;
- preparazione alla dimissione;
- dimissione;
- accompagnamento nelle prime fasi nella nuova condizione abitativa.
- aiuto alla sistemazione della casa.

Il tempo di permanenza varia da un minimo di tre mesi ad un massimo di due anni.

9. L'OFFERTA AGLI OSPITI/RETTE PREVISTA

Il progetto d'accoglienza offre agli ospiti, mamme e bambini, uno spazio fisico, risorse concrete e uno spazio relazionale ovvero la possibilità di essere accolti, sostenuti, accompagnati dal personale della struttura, nella quotidianità e di poter sperimentare in una condizione ancora protetta e guidata la propria autonomia e rinforzarsi nelle capacità acquisite in altre eventuali precedenti percorsi comunitari.

Lo spazio relazionale è fatto da una presenza degli operatori in alcune fasce orarie della giornata, che rappresenta la duplice potenzialità della "offerta di presenza" ma anche della "offerta di assenza": se infatti la prima consente la vicinanza e l'attenzione a ciò che vive la madre, a ciò che vivono i bambini e a ciò che vive il nucleo nel suo insieme, la seconda offre l'opportunità di vivere in completa autonomia alcuni momenti della giornata, spazi con i propri figli, e di sperimentarsi nella gestione di questi stessi momenti .

Anche questi "tempi di assenza" costituiscono in modo integrante il percorso in Corte, perché vengono costantemente recuperati attraverso il confronto con le mamme e i bambini; esiste comunque, in casi di necessità ed urgenza, un cellulare di reperibilità che consente alle mamme di contattare un operatore.

All'interno dello spazio relazionale si offre alla donna la possibilità di continuare un percorso di autonomia personale (spesso già avviato in comunità), di acquisire strumenti per essere più consapevoli del proprio ruolo genitoriale ed al bambino di vivere un'esperienza di vicinanza alla madre con il sostegno educativo anche degli operatori.

Sono previsti momenti formali di incontro:

- incontri periodici con la coordinatrice e un educatore per verificare l'andamento del percorso, rimettere a fuoco gli obiettivi e periodicamente riformulare il contratto d'accoglienza;
- incontri periodici tra le mamme e /o i bambini, gli educatori e la coordinatrice per la ripresa e il confronto su alcune tematiche di carattere generale, normalmente attinenti alla vita comune nella struttura.

- Personale ausiliario e volontari: si tratta di figure necessarie secondo i singoli progetti e secondo bisogni particolari evidenziati nel percorso, ai quali si cerca di rispondere con attenzione pensando quindi persone specifiche: ad esempio la mamma deve frequentare un corso significativo nel suo percorso, si cerca una baby-sitter per il figlio, o in altri casi una famiglia di sostegno – un ragazzino ha particolari problemi scolastici, si cerca una figura che possa fare un affiancamento scolastico specifico - ecc.

E prevista la presenza di tirocinanti della Facoltà Universitaria di Scienze dell'Educazione e di volontari anche del servizio civile.

7. L'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della vita in Corte non ha ritmi precostituiti.

Essendo un ambito privilegiato di costruzione e sperimentazione di una autonomia di vita per ciascun nucleo accolto, la quotidianità appartiene agli individuali ritmi di vita di ogni famiglia.

La proposta offerta dagli appartamenti abitati da un solo nucleo, consente e favorisce il costituirsi di una dimensione familiare e personale nella relazione madre-figli, dettata dall'individualità di ciascuno, dalla propria dimensione culturale di provenienza, da abitudini e da elementi concreti quali gli orari di lavoro, scolastici e di impegni di vario genere.

Ogni mamma ha le chiavi d'ingresso del cortile, del proprio appartamento e della zona lavanderia, potendo muoversi liberamente ed autonomamente: la dimensione fortemente privata dell'appartamento non prevede orari predefiniti di pranzo, cena, sveglia ecc, ma ciascuna madre con i propri tempi si assume l'onere e la capacità di regolamentare questi tempi e questi momenti in modo autonomo.

Tutto ciò può essere possibile sia per l'individuo quanto per l'insieme dei nuclei, grazie alla presenza di un Regolamento interno alla struttura a cui tutti devono attenersi, che prevede dei confini precisi entro i quali muoversi e di un Regolamento Condominiale che definisce diritti e doveri anche nei confronti dei coinquilini.

Ciascuna madre provvede completamente alla gestione del proprio nucleo (accompagnamenti dei figli, spesa quotidiana, preparazione dei pasti.); ciascun appartamento arredato può essere personalizzato secondo i singoli bisogni, gusti o necessità e la pulizia dello stesso è compito dell'ospite, così come a turno ciascuna si occuperà della pulizia di uno spazio comune.

La madre è il riferimento sia per i propri figli sia per tutto ciò che la riguarda. E' lei ad agire nei rapporti con l'esterno, con gli enti e le istituzioni che necessita contattare per il suo nucleo familiare: viene affiancata dagli operatori qualora fosse in difficoltà.

In Corte vengono evidenziate sempre alcune ricorrenze o feste significative: compleanni sia dei bambini sia delle madri, Prime Comunioni, feste di Natale, Pasqua e altre feste che possono essere significative per la storia individuale di ciascuno.

Essendo la Corte una struttura in cui la dimensione della “socialità” è uno degli obiettivi principali, è permesso che le ospiti e bambini ricevano visite di amici e parenti con carattere di occasionalità previo averlo concordato con gli educatori.

Durante l'estate con ciascun nucleo si concorda una modalità per poter trascorrere un periodo di ferie in una località di vacanza.

8. IL PERSONALE

La Corte è un ambito ricco di relazioni, in cui si incrociano figure professionali con un microcosmo di società reale che è dato dal cortile con i suoi inquilini e in senso più ampio, da amici e parenti e figure di vita reale che entrano ed escono consentendo di “vivere” e sperimentare il rapporto con tutte queste figure.

Il personale è costituito da figure professionali che operano a vario titolo, ed operatori volontari, famiglie di sostegno o ausiliari inseriti secondo i singoli progetti individuali dei nuclei:

- Responsabile della struttura: fa parte dell'equipe accoglienza, risponde al consiglio di amministrazione del CAV della gestione della struttura e della corretta applicazione della convenzione con il Comune di Milano;
- Assistente sociale: coadiuva il coordinatore in caso di situazioni di particolare complessità;
- Coordinatore: mantiene i rapporti con i Servizi Sociali e specialistici di ciascun nucleo, segue direttamente i progetti individuali operando all'interno della struttura, conduce gli incontri con gli educatori e con gli altri operatori;
- Educatori: vivono la quotidianità nella struttura ed affiancano operativamente e costantemente i minori nel loro percorso, offrendo alle madri opportunità di sostegno, dialogo e confronto, supportandole anche dal punto di vista concreto qualora necessario e definito nel progetto;
- Psicologa: è responsabile della supervisione e della formazione di tutti gli operatori coinvolti nel progetto;
- Personale di segreteria: è il luogo predefinito per l'espletamento degli aspetti amministrativi