



Comunità educativa



Carta Dei Servizi Edizione Marzo 2019

Centro Ambrosiano di Aiuto alla Vita - O.N.L.U.S.

Via Tonezza, 3 - 20147 Milano – Tel: 02.48701502 / 02.4043182 – Fax: 02.83961784

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

Indice

1. Principi fondamentali della carta dei servizi.....	3
2. La storia/Mission.....	5
3. La casa.....	7
4. Gli obiettivi.....	14
5. L'accesso.....	16
6. Processi di inserimento e vite comunitarie.....	17
7. L'organizzazione della vita comunitaria.....	18
8. Il personale.....	20
9. L'offerta agli ospiti/prestazioni erogate/retta.....	23
10. Modalità di tutela dell'utente.....	27
11. I nostri standard di qualità'.....	28
12. Partecipazione: segnalazioni, reclami, suggerimenti.....	35
13. Distribuzione del materiale informativo.....	46
14. Modalità di rilevazione del turn over.....	46

1. Principi fondamentali della carta dei servizi

Casa Letizia 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 e opinioni politiche. Riteniamo fondamentale rispettare la storia di ciascuna persona e proporre percorsi individualizzati adatti al singolo individuo.

Imparzialità

Accompagniamo i nuclei accolti con obiettività, rispetto e 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 e 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 Letizia è una comunità del Centro Ambrosiano di Aiuto alla Vita (CAV Ambrosiano) che accoglie madri con i propri figli in situazioni di necessità.

Casa Letizia nasce da un gruppo di volontari del CAV che avendo già fatto esperienza di sostegno a nuclei mamme-bambini in difficoltà, avevano evidenziato il bisogno di una struttura che potesse accogliere nuclei monoparentali che per motivi diversi si trovavano senza alloggio e senza il necessario per vivere, ma con relazioni al loro interno buone che non giustificavano la separazione della madre dai propri figli. Si evidenziava anche la necessità di dare un sostegno per chi aveva problemi psicologici derivanti da situazioni familiari molto problematiche.

La struttura inizia il funzionamento nel 1988 ed è caratterizzata inizialmente dalla presenza di operatori volontari presenti in alcuni momenti della giornata. Il pensiero originario prevedeva una dimensione familiare in cui gli operatori si coinvolgevano a sostegno di altre famiglie in difficoltà.

L'operatività viene da subito sostenuta da spazi di rielaborazione dell'esperienza in un percorso di crescita delle competenze del gruppo operatori.

Nel 1992 si arriva alla necessità di dare una continuità di presenza maggiore degli operatori e quindi si integra il gruppo degli operatori volontari con gli educatori professionali. Da questo momento inizia la collaborazione con la cooperativa Tuttinsieme. Dall'apertura ad oggi sono stati accolti in Casa Letizia 79 nuclei familiari.

Dal 2009 la gestione è tramite il Consorzio Solidarietà e Futuro (C.O.S.F.)

3. La casa

Casa Letizia è situata al primo piano di uno stabile sito in zona Baggio. Il quartiere è ben servito con i mezzi pubblici e presenta numerosi esercizi commerciali.

Sono presenti nelle vicinanze raggiungibili a piedi asili nido, scuole materne, elementari e medie, nonché due parrocchie con oratorio con diverse attività sportive e ricreative.

Dal piano terra attraverso una scala si accede al piano superiore.

La distribuzione degli spazi prevede due aree: giorno e notte.

L'area giorno comprende: salottino d'ingresso, camera operatori con bagno privato, cucina dotata di fuochi, accessori e tavoli in numero sufficiente alla contemporanea preparazione di pasti diversificati per ogni nucleo, salone con divani, tavoli per pranzi e feste comuni, tv, lettore dvd e cassette, spazio pluriuso con computer collegato adsl per operatori e utenti, dispensa con frigorifero e congelatore, sala giochi con angolo morbido, giochi vari e libri per bambini.

L'area notte prevede cinque camere per i nuclei ospitati complete di letti, armadi cassettiere e alcune dotate di lavandino.

Un'anticamera separa le stanze dal corridoio ed è attrezzata con frigorifero/congelatore e dispensa ad uso esclusivo del nucleo. Sono presenti quattro servizi igienici.

La struttura è dotata di un locale lavanderia.

Una bella terrazza di oltre 70 mq costituisce una spazio giochi, e di relax all'aperto.

Tramite una scala esterna essa è collegata ad un giardino di oltre 200 mq con portico coperto che permette il gioco dei bambini, l'uso del pallone e delle biciclette.

La struttura è dotata inoltre di ampia cantina e al piano terra di spazio per ricovero di passeggini e biciclette.

A presso i locali della Fondazione Ambrosiana per la Vita, in Piazza Sant'Apollinare, sono disponibili più ambienti per colloqui e visite.

La struttura ha l'autorizzazione al funzionamento (atti provinciali n° 11474/166/92 del 09/06/1995)

E successiva autorizzazione di esercizio CPE P.G. N° 464902/2017 del 16/10/17.



Foto 1 - l'ingresso



Foto 2 - la cucina



Foto 3 - le camere



Foto 4 - le camere



Foto 5 - il salone



Foto 6 - il salone

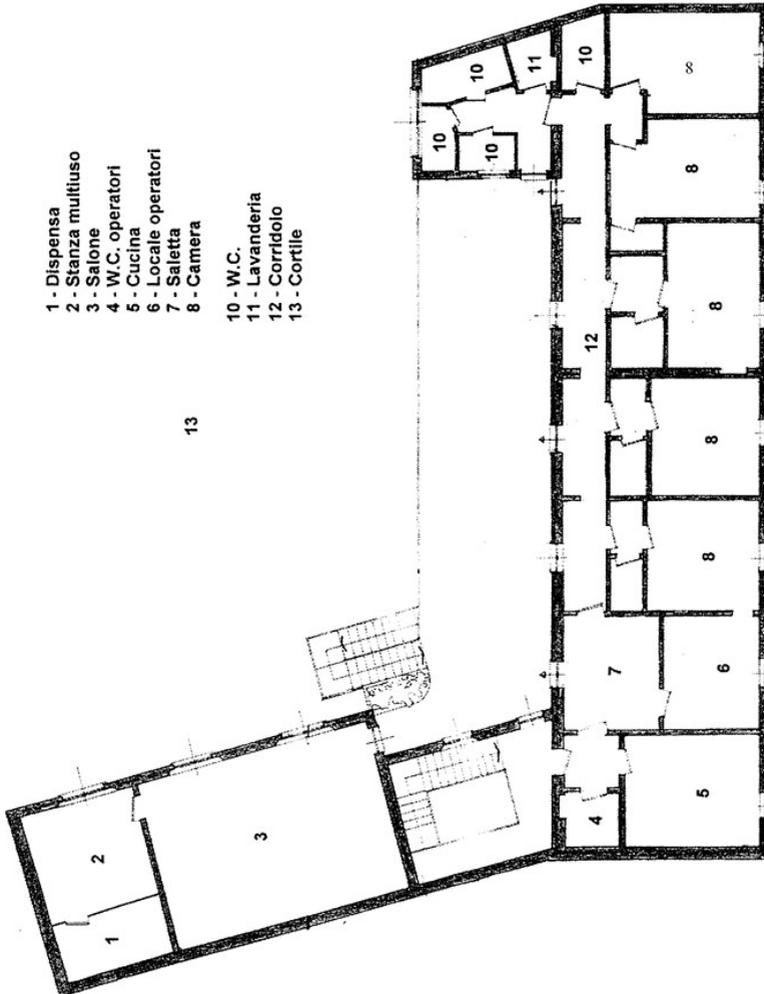


Foto 7 - il giardino



Foto 8 - il terrazzo

Piantina della struttura



4. Gli obiettivi

Il progetto generale della comunità “Casa Letizia” 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.
- 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'idonea 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.

Per la realizzazione degli obiettivi ci si avvale della collaborazione del Servizio Sociale Professionale Territoriale inviante, del Tribunale per i Minorenni e dell'Ufficio Tutela Minori.

5. L'accesso

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

La domanda di inserimento viene valutata dall'equipe di Casa Letizia che successivamente formula insieme al servizio inviante un'ipotesi progettuale.

6. Processi di inserimento e vite comunitarie

Il percorso del nucleo accolto si articola in varie fasi:

- Primo incontro di conoscenza con la donna in cui avviene la proposta del percorso futuro e la visita della struttura;
- Secondo incontro di conoscenza della madre con i minori e visita della struttura;
- Inserimento e accoglienza nella casa della mamma/minori;
- Primo periodo di conoscenza;
- Osservazione della madre, del minore e della relazione;
- Definizione del progetto attraverso obiettivi individualizzati per i singoli componenti del nucleo e specifici per la relazione madre/minori;
- Attuazione del progetto;
- Verifiche in itinere;
- Aiuto per la ricerca dell'attività lavorativa;
- Definizione e costruzione degli obiettivi in fase di dimissione;
- Preparazione all'uscita;
- Dimissioni;
- Aiuto alla sistemazione della casa;

- Accompagnamento verso la nuova realtà;

7. L'organizzazione della vita comunitaria

L'organizzazione di Casa Letizia 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 e alle caratteristiche culturali differenti.

Tutto questo può essere compatibile con i ritmi altrui grazie ad un regolamento interno a cui ciascuno deve attenersi e che costituisce il confine entro il quale muoversi. Ciascun ospite ha a disposizione le chiavi della casa, le uscite e le entrate possono essere gestite in autonomia purché precedentemente concordate.

Ciascuna mamma provvede alla spesa per il proprio nucleo e alla preparazione dei pasti. La propria stanza, data in uso arredata e dotata di lavandino e frigorifero, può essere liberamente personalizzata. L'ospite ha cura della pulizia e del riordino dei propri spazi (bagno, camera) e, secondo una turnazione, degli spazi comuni. A disposizione delle ospiti

inoltre c'è un telefono dal quale poter fare e ricevere telefonate.

La madre è il riferimento sia per i figli sia per tutto ciò che la riguarda. E' lei ad agire nei rapporti con l'esterno. Viene affiancata dagli operatori e sostenuta dove è in difficoltà, ma rimanendo sempre al centro.

Ci sono dei momenti, in occasione di compleanni o ricorrenze particolari, in cui ospiti e operatori si ritrovano insieme per momenti di festa o uscite. Le visite in casa di parenti e amici sono possibili se concordate.

Durante l'estate a ciascun nucleo si propone un periodo di vacanza insieme organizzato dagli operatori della comunità o da trascorrere in autonomia presso strutture conosciute dal C.A.V. o con altri gruppi, in base al progetto educativo del singolo nucleo.

8. Il personale

La comunità 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

Fa parte dell’equipe accoglienza, risponde al consiglio di amministrazione della gestione della struttura, risponde della corretta applicazione della convenzione con il Comune di Milano;

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 equipe settimanali con gli educatori e gli incontri con le ospiti, partecipa agli incontri di supervisione con la psicologa e gli altri operatori, organizza i turni degli operatori, si occupa dell’accoglienza e del percorso formativo delle tirocinanti;

Assistente sociale

Coadiuvare il coordinatore e il responsabile della casa in caso di situazioni di particolare complessità;

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 all'equipe settimanale col coordinatore, e alle supervisioni con la psicologa, si occupano della compilazione della documentazione della cartella del nucleo, dell'aggiornamento del P.E.I. e della stesura delle relazioni di aggiornamento;

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 agli incontri di supervisione con la psicologa;

Psicologa

E' il supervisore e verifica con tutti gli educatori e il coordinatore l'andamento del progetto armonizzandone l'intervento. Si occupa della formazione degli operatori. Per gli operatori volontari, tiene incontro mensile di supervisione;

Personale di segreteria

Coadiuvata 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 fine 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/prestazioni erogate/retta

Il progetto di comunità 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 ed 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. All'interno di questo 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 la responsabile per fare il punto della situazione, per dare una restituzione del percorso e per fissare nuovi obiettivi;
- Incontri tra le mamme con la coordinatrice della casa, per la discussione comune di tematiche diverse.

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

Secondo il progetto è prevista la possibilità di incontri con figure parentali significative.

Prestazioni erogate oltre all'alloggio

Le prestazioni erogate oltre all'alloggio per il nucleo sono:

- Acquisto/rimborso per spese di acquisto pannolini per bambini;
- Acquisto/rimborso per spese di acquisto prodotti alimentari prima infanzia (latte artificiale, omogenizzati, biscotti e pappe)
- Acquisto/rimborso per spese di acquisto medicinali per bambini

- Acquisto/rimborso per spese di acquisto materiale scolastico vario per i bambini
- Abbonamento mensile o rimborso biglietti ordinari ATM per le ospiti
- Sussidio settimanale per le ospiti (definito secondo la composizione del nucleo ed eventuale situazione lavorativa)
- Sono forniti dalla struttura prodotti alimentari di base (es. pasta, riso, olio, zucchero, sale e caffè) e materiali per la pulizia della casa (es. detersivi, spugne e stracci vari)

L'ammontare della retta richiesta che comprende le prestazioni di cui sopra è di € 65,00 al giorno per ogni madre e € 71,00 al giorno per ogni minore.

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.

Il servizio non è incluso nella retta.

10. Modalità di tutela dell'utente

Presso la struttura in via Dalmine 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 novellato dal D.lg.s. 101/2018 e del regolamento (UE 2016/679) del Parlamento Europeo e del Consiglio relative modifiche ed integrazioni: "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

11. I nostri standard di qualità

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	<ul style="list-style-type: none"> - Saletta riservata - Stanza personale arredata - Bagno privato

Fattori	Indicatori	Standard
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

Fattori	Indicatori	Standard
Attenzione alla relazione madre - bambino	Personale formato	Presenza diurna e notturna continuativa
	Osservazione bisogni	Raccolta dati osservati 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 24h/die
	Sostituzioni	-

Fattori	Indicatori	Standard
Familiarità	Esistenza spazi per la vita comune	Salotto, camera giochi, terrazzo, cucina, salone, giardino con portico
	n° feste e celebrazioni personali	Compleanno mamme e bambini Saluto (dimissione)
	n° feste e celebrazioni sociali	Almeno 4 (Pasqua, festa della mamma, Natale, Capodanno)
	Vacanze	Almeno una settimana

Fattori	Indicatori	Standard
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
	Esistenza dell'autorizzazione al funzionamento	n°11474 del 9/06/1995- CPE P.G. 464902/2017 del 16/10/17.

Il personale

Fattori	Indicatori	Standard
Competenza	presenza di personale formato	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisione quindicinale - Equipe settimanale - Attivazione corsi formazione interni - Partecipazione a corsi formazione esterni
Continuità	no turn over	operatori assunti con contratto CCNL turni non superiori alle 8 ore giornaliere
	Affiancamento dei nuovi operatori ad un operatore con esperienza del servizio	affiancamento professionale della durata minima di 5 giorni

	<p>attenzione alle condizioni di lavoro</p>	<p>rispetto delle norme vigenti in materia di contratti, sicurezza ambientale, fornitura strumenti di lavoro</p>
	<p>Formazione permanente</p>	<p>Supervisione quindicinale</p> <p>Equipe settimanale</p> <p>Attivazione corsi formazione interni</p> <p>Partecipazione a convegni e corsi di formazione esterni</p>

12. Partecipazione: segnalazioni, reclami, suggerimenti.

La comunità “Casa Letizia” 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.

Il Cav Ambrosiano si impegna a rispondere in forma scritta entro 15 gg. dal ricevimento del modulo. E 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. (Qualora la permanenza del nucleo superi 18 mesi una seconda somministrazione sarà effettuata a 12 mesi della prima)

Sono inoltre presenti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli Enti invianti e vengono somministrati a 6 mesi dall'entrata dell'ospite ed in prossimità dell'uscita dello stesso e degli operatori ai quali viene somministrato una volta all'anno ed in prossimità dell'uscita dal servizio nell' UdO.

CAV AMBROSIANO - "CASA LETIZIA"

Milano, <input style="width: 100px;" type="text"/>
VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
Famiglia <input style="width: 480px;" type="text"/>
- Come valuta le informazioni periodiche sul suo progetto ricevute dagli operatori di CASA LETIZIA
<input type="checkbox"/> insufficienti <input type="checkbox"/> chiare
- Come valuta l'accoglienza, il rispetto, la cortesia e l'attenzione ricevuta in CASA LETIZIA
<input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottimo
- Come valuta la possibilità offerta dagli operatori di esprimere le sue esigenze e i suoi bisogni
<input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottimo
- Come valuta la qualità degli spazi offerti dalla struttura
<input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottimo
- Come valuta la riservatezza degli operatori nel trattamento dei suoi dati
<input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottimo
Ha proposte o suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio:
<input style="width: 600px; height: 15px;" type="text"/>

CAV AMBROSIANO - "CASA LETIZIA"

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

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

CAV AMBROSIANO - "CASA LETIZIA"



CENTRO AMBROSIANO DI AIUTO ALLA VITA
O.N.L.U.S. ai sensi dell'Art.10 del D.L. 04/12/1977 n. 460
Associazione iscritta al Registro del Volontariato con D.L. dell'11.01.1994 n. 50291

UNITA' D'OFFERTA CASA LETIZIA RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZI INVIANTI

ENTE DI APPARTENENZA

LA STRUTTURA

Ritiene la struttura adeguata alle esigenze del progetto?

- Sì
- Parzialmente
- No

Ritiene adeguate le risorse materiali messe a disposizione del nucleo (alimentari, sussidio, rimborsi...)

- Sì
- Parzialmente
- No

L'ACCESSO AL SERVIZIO

Come valuta le procedure d'accesso al servizio?

- Adeguate
- Parzialmente adeguate
- Inadeguate

Come valuta i tempi necessari per l'accoglienza?

- Adeguate
- Parzialmente adeguate
- Inadeguate

Come valuta la possibilità di comunicare con il servizio?

- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

Via Tonezza 3/5 - 20147 Milano - Tel. 0248701502 - 024043192 - Fax 0248701502
www.cavambrosiano.it - e-mail info@cavambrosiano.it
c/c bancario Credito Valtellinese Ag.8 - Milano codice IBAN IT 84J0521601611000000014038
c/c postale 48451207 - codice fiscale 97048780155



IL PROGETTO

Come valuta il progetto generale della comunità in relazione alla situazione inviata?

- Adeguato
- Parzialmente adeguato
- Inadeguato

Come valuta il progetto individualizzato in relazione alla situazione inviata?

- Adeguato
- Parzialmente adeguato
- Inadeguato

QUALITA' E COMPETENZE

Come valuta l'efficacia dell'intervento educativo attuato?

- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

Come valuta le competenze dell'equipe?

- Buone
- Sufficienti
- Scarse

Ritiene numericamente adeguati gli incontri di verifica?

- Sì
- Parzialmente
- No

Come valuta le relazioni scritte prodotte dall'equipe?

Chiare

- Sì
- Parzialmente
- No



Complete

- Si
- Parzialmente
- No

Altro.....
.....
.....

VALUTAZIONE SCHEDA SODDISFAZIONE

Quali voci le sembrano mancanti in questa scheda?

.....
.....
.....

Milano,

CAV AMBROSIANO - "CASA LETIZIA"



CENTRO AMBROSIANO DI AIUTO ALLA VITA
O.N.L.U.S. ai sensi dell'Art.10 del D.L. 04/12/1977 n. 460
Associazione iscritta al Registro del Volontariato con D.L. dell'11.01.1994 n. 50291

UNITA' D'OFFERTA CASA LETIZIA RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

DATI PERSONALI

Cognome.....Nome.....

Data compilazione

CONTESTO LAVORATIVO

Ritiene la struttura adeguata alle esigenze del progetto?

- Sì
- No, perché.....

Come valuta il suo orario di lavoro?

- Adeguato
- Non adeguato, perché

Ritiene di disturbo al lavoro la flessibilità oraria richiesta?

- No
- Sì, perché.....

Come valuta le risorse materiali che le vengono messe a disposizione?

- Adeguate
- Sufficienti
- Scarse

Ritiene sicuro l'ambiente di lavoro?

- Sì
- No, perché.....

Via Tonezza 3/5 – 20147 Milano – Tel. . 0248701502 – 024043182 – Fax 0248701502
www.cavambrosiano.it - e-mail info@cavambrosiano.it
c/c bancario Credito Valtellinese Ag.8 – Milano codice IBAN IT 84J052180161100000014036
c/c postale 48451207 - codice fiscale 97048780155



RELAZIONI SOCIALI ED UMANE

Come valuta la possibilità di partecipazione attiva alle scelte lavorative?

- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

Come valuta la possibilità di crescita professionale?

- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

Le attività che svolge tengono conto dei suoi bisogni?

- Sempre
- Quasi sempre
- Quasi mai
- Mai

Le attività che svolge tengono conto delle sue risorse?

- Sempre
- Quasi sempre
- Quasi mai
- Mai

Le attività che svolge tengono conto delle sue difficoltà?

- Sempre
- Quasi sempre
- Quasi mai
- Mai

Il clima che trova nel gruppo di lavoro è sereno?

- Sempre
- Quasi sempre
- Quasi mai
- Mai

QUALITA' e COMPETENZE

Ritiene adeguati gli ambiti formativi interni?

- Sì
- No, perché.....

Come valuta la possibilità di accesso alla formazione esterna?

- Scarsa
- Sufficiente
- Buona



Ritiene adeguata la supervisione quindicinale?

- Sì
- No, perché.....

Ritiene adeguata l'equipe quindicinale?

- Sì
- No, perché.....

ACCESSIBILITA'

Si ritiene soddisfatta del tempo che la direzione le dedica?

- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Insoddisfatto

Si sente soddisfatto delle informazioni ricevute?

- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Insoddisfatto

Come valuta la possibilità di accesso alla segreteria?

- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

VALUTAZIONE SCHEDA SODDISFAZIONE

Quali voci le sembrano mancanti in questa scheda?

.....
.....
.....

Milano,

13. Distribuzione del materiale informativo

Il materiale informativo dell'unità di offerta (carta dei servizi) viene consegnata al servizio inviante al momento della richiesta di un intervento e all'utente al momento dell'entrata del nucleo.

Inoltre sul sito www.unacasaperlemamme.it sono presenti informazioni di base per chiunque voglia informarsi sui servizi degli enti del Consorzio.

14. Modalità di rilevazione del turn over

Per una buona gestione del personale l'Ente tiene presente i seguenti punti:

- a) analisi dettagliata dei tassi di turnover divisi per u.d.o., tipologia di personale, sanzioni, età..ecc.;
- b) analisi dello storico del turnover, così da poter vedere tendenze e indicatori relativi;
- c) identificare le cause primarie di turnover in modo da adottare rimedi.

Il controllo del turnover del personale è così rilevato:

a) storico generale di

- tutti gli ingressi ed uscite;

- registrazione e gestione delle motivazioni di abbandono ente o richiesta di cambio u.d.o.;

b) gestione delle anagrafiche, con date di ingresso ed uscite;

c) analisi dei dati del personale con particolare riferimento alle mansioni richieste;

d) analisi eccessive uscite da determinare u.d.o.



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 02.48701502 / 02.4043182 - Fax: 02.83961784
www.cavambrosiano.it - e-mail: segreteria@cavambrosiano.it