

**CARTA DEI SERVIZI  
CASA AMANTEA  
Alloggio per l'autonomia  
genitore-figli  
ANNO 2023**

### PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un patto che l'Associazione stringe con i propri destinatari: rappresenta l'impegno della Associazione a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

L'Associazione Villa Amantea Impresa Sociale ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi anche in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13 "carta dei servizi sociali").

La Carta dei Servizi dell'Associazione e dei centri di servizio è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci. La Carta dei Servizi è consultabile sul sito [www.villaamantea.it](http://www.villaamantea.it)

### COME LEGGERE LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi si compone di due parti.

La prima parte contiene informazioni, dati e procedure generali relative all'Associazione Villa Amantea Impresa Sociale quale ente gestore di numerosi servizi e progetti.

La seconda parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti i singoli servizi e progetto di accoglienza.

### COSA FACCIAMO

L'AVA si occupa della presa in carico sotto varie forme di adulti immigrati e di minori, italiani e stranieri non accompagnati, sia richiedenti asilo politico che non.

Viene fondata nel 1983 nel quartiere periferico milanese di Baggio, noto in quegli anni come nodo di spaccio dell'eroina, con attività volte alla **prevenzione dell'emarginazione giovanile** e della devianza. All'interno di una palazzina comunale in via Amantea, per assicurare l'attività lavorativa dei beneficiari viene costituita la "Cooperativa Multiuso" (service musicale, noleggio palco, traslochi, facchinaggio, piccola manutenzione di interni) con l'affidamento di più di quaranta detenuti in semilibertà con la legge Gozzini. Nel novembre '89 viene firmata la convenzione tra il Comune di Milano e l'AVA e questa viene investita dai partiti di zona ad interessarsi del problema degli **extracomunitari**. A giugno del 1990 nasce la prima comunità per immigrati in Villa Amantea: l'AVA inizia con l'accoglienza di tre marocchini lavavetri che successivamente diventano una decina, e una comunità di 5 **minori stranieri non accompagnati**. La comunità offriva accoglienza di base e servizi educativi, in un'ottica di integrazione nel territorio e nelle attività rivolte ai giovani in generale (corsi di italiano, proiezione dei mondiali di calcio, concerti, sale prova, cineforum culturali..). Lo spazio di aggregazione giovanile si consolida e ha uno sviluppo straordinario, permettendo il finanziamento delle diverse attività dell'associazione. Nel gennaio '92 in seguito al licenziamento di Hamid, uno dei ragazzi in accoglienza nella comunità ospitata in Villa, si decide di aprire uno **sportello legale** in difesa soprattutto degli **immigrati** sprovvisti di documenti. Nel febbraio 1994 la struttura

viene occupata da un gruppo legato alla Quarta Internazionale, che porta al blocco delle attività e alla distruzione fisica della struttura di proprietà comunale. Rimane attivo soltanto lo sportello legale, che ottiene un finanziamento europeo e nel tempo trova altre sedi. Si ottengono vittorie importanti per i diritti degli immigrati, tanto da essere citati nel libro "Forti con i deboli" di Livio Pepino.

Nel 2011 con l'ENA (Emergenza Nord Africa) l'associazione all'interno del Circolo Familiare Libertà e Lavoro di Trezzano S/N partendo da un corso di italiano apre una comunità di accoglienza per profughi africani provenienti dalla Libia in guerra, con 4 nuclei in appartamenti in convenzione con Caritas Ambrosiana fino al 1 marzo 2013. Dei 17 ospiti, 8 hanno ottenuto il riconoscimento della protezione internazionale sussidiaria essendo stati accolti 4 ricorsi in fase giurisdizionale. Con la chiusura dell'ENA l'AVA ha costruito una rete istituzionale con il Comune di Cesano Boscone e la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus, inserendo così le proprie competenze in uno standard di accoglienza più elevato quale quello dello **SPRAR** (Sistema di Protezione per i Richiedenti Asilo e Rifugiati) oggi chiamato SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione). Il 29 gennaio 2014 viene, infatti, finanziato dal Ministero dell'Interno, attraverso l'ANCI, il progetto di accoglienza per 24 rifugiati e richiedenti asilo che ci ha visto da allora ente gestore fino al 16/04/2023. In questi ultimi anni si è consolidata l'esperienza dell'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati, entrando a far parte del CRAL (Coordinamento Regionale Asilo della Lombardia) e della RIRVA (Rete Italiana per il Rimpatrio Volontario Assistito). A dicembre 2012 lo sportello legale per immigrati diventa itinerante, nella provincia di Milano. In data 30 luglio 2013 la Prefettura di Milano ha riconosciuto ufficialmente la validità dell'iniziativa ed è stato ottenuto il patrocinio gratuito dai comuni di Baranzate e di Garbagnate Milanese. È stata stipulata una convenzione con il CPIA (Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti) di Rozzano e di Trezzano sul Naviglio. L'AVA è parte di una rete di istituzioni del Distretto dell'ASL Milano 1 contro la violenza di genere sulle donne straniere, con una operatrice dedicata al primo intervento. Diversi i casi su cui si è operato in tal senso.

L'AVA si è occupata del collocamento e il supporto di minori che entrano nel territorio degli Stati membri senza essere accompagnati da una persona adulta responsabile. Operando come centro di pronto intervento garantisce l'intervento tempestivo di accoglienza, attraverso un lavoro in rete con le forze dell'ordine (Carabinieri), i Servizi Sociali del Comune, Caritas del comune di Trezzano S/N e la comunità di accoglienza minori di Gaggiano.

All'interno delle attività dello sportello legale nel CPIA di Trezzano S/N, nel 2014 si è ottenuto il **ricongiungimento familiare di un minorenne** indiano alla madre fuggita dal paese tre anni prima per persecuzioni personali che le hanno fatto ottenere il riconoscimento di rifugiato.

Dal 7 Dicembre 2015 al 16 Aprile 2023 l'Associazione è stata ente gestore del progetto SAI (ex SPRAR) per MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati) finanziato dal Ministero dell'Interno e con capofila il Comune di Trezzano S/N. Questo ultimo progetto ha previsto l'accoglienza di 16 MSNA all'interno di ville confiscate alla mafia e appartamenti privati con l'adesione di famiglie e capocasa volontari, e 6 neomaggiorenni per un totale di 22 posti.

Dal 1 luglio 2017 al 31 Dicembre 2021 l'Associazione, in partenariato con Commissione Sinodale per la Diaconia Valdese, è stata ente gestore del progetto SAI per adulti nel Comune di Trezzano S/N e in particolare si è occupata dell'accoglienza di 4 beneficiarie adulte di sesso femminile con status di rifugiato.

Riassumendo oggi l'Associazione è impegnata nelle seguenti aree di intervento:

**Area stranieri:** Accoglienza msna, sportello di orientamento legale

**Area minori, famiglia e territorio:** Accoglienza msna e mamma-bambino, interventi e progetti di aggregazione interculturale

**Area donne vittime di violenza:** Consulenza e orientamento legale

### **PRINCIPI SEGUITI NELL' EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Nell'erogare i propri servizi, la Associazione Villa Amantea Impresa Sociale assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono:

#### **EGUAGLIANZA**

---

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

#### **IMPARZIALITÀ**

---

I Centri di Servizio ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **CONTINUITÀ**

---

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **DIRITTO DI SCELTA**

---

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Centro di Servizio è organizzato.

#### **PARTECIPAZIONE**

---

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

I Centri di Servizio acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

---

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I Centri di servizio adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'Impresa Sociale persegue il benessere della persona e della collettività attraverso interventi socio- educativi, socio-assistenziali, formativi, di orientamento e consulenza in risposta alle domande e ai bisogni che le persone e il territorio esprimono in un'ottica di promozione della Comunità.

L'Impresa Sociale crede in una società solidale, giusta ed equa che favorisca lo sviluppo e le pari opportunità delle persone e la loro integrazione all'interno di un sistema che garantisca i diritti di cittadinanza per tutti. La Impresa Sociale, per tutti i propri Servizi, si orienta alla qualità verificando i processi interni e di relazione con i Committenti e Utenti.

L'Impresa Sociale regola i processi svolti al suo interno in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione adeguata delle risorse umane, infrastrutturali e dei flussi di comunicazione; Riconoscimento della centralità della persona e della sua dignità;

Formazione continua del Personale per garantirne il necessario livello di competenza; Coinvolgimento e motivazione del Personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei portatori di interesse;

### **RISERVATEZZA DEI DATI E SICUREZZA DEGLI AMBIENTI**

Villa Amantea opera:

- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 per la raccolta, la conservazione e la sicurezza dei dati;
- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 T.U. per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

### **MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

via e-mail: [associazionevillaamantea@gmail.com](mailto:associazionevillaamantea@gmail.com)

via posta: Associazione Villa Amantea Impresa Sociale, via Soderini 27 - 20146 Milano

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 30 giorni.

Responsabile Qualità: Patrizia Ricciardi

### **INFORMAZIONI PRATICHE**

L'indirizzo della sede amministrativa dell'Associazione Villa Amantea Impresa Sociale è:

Via Soderini 27, 20146, Milano.

E' possibile accedere agli uffici dell'Impresa Sociale previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00.

E' possibile inoltre contattare la Associazione attraverso i seguenti riferimenti:

Villa Amantea Tel. 3202685979 e-mail: [associazionevillaamantea@gmail.com](mailto:associazionevillaamantea@gmail.com)

Pec: [associazionevillaamantea@mlcert.it](mailto:associazionevillaamantea@mlcert.it)

Il sito internet dell'Ass. Villa Amantea è visitabile al seguente indirizzo: [www.villaamantea.it](http://www.villaamantea.it)

# **CARATTERISTICHE STRUTTURA DI ACCOGLIENZA**

## STRUTTURA DI ACCOGLIENZA PER MSNA

Struttura – Casa Amantea	
Ente Gestore	ASSOCIAZIONE VILLA AMANTEA IMPRESA SOCIALE, SEDE LEGALE a MILANO in via SODERINI 27, cap. 20146, tel. 320/2685979
Tipologia struttura	Alloggio per l'autonomia genitori-figli (dgr n. XI/2857 del 18/02/2020)
Denominazione	CASA AMANTEA
Indirizzo	VIA GIAMBELLINO 9, MILANO (MI), CAP. 20146
N. posti nella struttura	6 (due nuclei mamma + un bambino+ eventuale neonato entro 1 anno di età qualora la madre fosse in gravidanza all'ingresso in struttura)
Operatori	Il nucleo familiare e' supportato da una coordinatrice educatrice professionale con specifica esperienza sui minori, un'operatrice legale e antitratta, una psicologa per la supervisione qualificata dei casi affrontati dall'equipe. In caso di nucleo familiare di origine straniera vi è il supporto di mediatrici linguistico-culturali.
Regola della casa	Il regolamento della struttura è affisso all'interno della struttura stessa ed è presentato nel primo colloquio al genitore
Orari	L'UdO è aperta 365 giorni all'anno 24 ore su 24.
Tipologia destinatari della struttura	Nuclei familiari composti da madre – figli
Spazi comuni disponibili	CUCINA ABITABILE, DUE BAGNI, BALCONE.

Assenza barriere architettoniche	NO
N. servizi igienici per disabili	NO
Collocazione struttura	L'appartamento è ubicato in un quartiere residenziale a 150 m dalla fermata del tram 14 che conduce al Duomo di Milano e a 150 m dal filobus 90-91 che percorre il perimetro della città. Vicino casa si trovano vari supermercati, negozi, farmacia, vari servizi (sociali, scolastici, educativi, sanitari, di culto ecc.).
	X da 501 m. 1000 m.
Distanza tra struttura e prima fermata utile mezzo di trasporto pubblico	X da 0 m. 500 m.
Frequenza oraria mezzi pubblici urbani	X da 0' a 15'
Frequenza oraria mezzi pubblici extraurbani	X da 0' a 15'
In caso di disponibilità di mezzi di trasporto privati specificare la tipologia e la frequenza	Sono messe a disposizione biciclette con manutenzione e laboratorio di ciclofficina interno alla comunità'.



**ATTIVITA' PREVISTE**

**CASA AMANTEA**

- Accoglienza materiale del nucleo monogenitoriale composto da madre e minore/i; lettura, condivisione e firma regolamento dell'Alloggio per l'Autonomia con mediazione linguistica se necessario
- Attenzione alle necessità primarie
- Colloqui individuali con la mamma ed eventuali figli adolescenti a cadenza settimanale
- Confronto bimestrale sui casi, con un supervisore qualificato
- Rafforzamento dell'autostima e recupero delle risorse personali
- Incentivo alla socializzazione e all'integrazione
- Consolidamento, condiviso con i Servizi Sociali invianti, dell'eventuale percorso con la rete di servizi sul territorio (UONPIA, Sert, neuropsichiatria, ecc)
- Formazione linguistica, in caso di nucleo di origini straniere da poco arrivato in Italia
- Formazione professionale
- Orientamento al lavoro

### **INTERVENTI EDUCATIVI**

Nell'interesse di occuparsi del benessere del minore a tutti i livelli, vengono messe in campo azioni educative concordate con i Servizi Sociali dell'ente locale inviante e con le altre agenzie educative, facendo leva sulle potenzialità del singolo minore. Con la medesima cura si cerca di affrontare l'intervento nei confronti della madre.

- P.E.I: strumento a più livelli finalizzato al raggiungimento dell'autonomia del nucleo. La madre si impegna a aderire agli obiettivi concordati insieme all'ente gestore e ai Servizi Sociali invianti e riassunti, e di volta in volta aggiornati, nel Progetto Educativo.
- Sostegno alla relazione con i familiari
- Proposte di attività extrascolastiche, ludiche e sportive per i minori
- Relazione a un mese dall'inserimento e relazioni di aggiornamento trimestrali
- Colloqui e verifiche trimestrali con il Servizio inviante
- Aggiornamento del fascicolo personale e del nucleo

### **INSERIMENTI SCOLASTICI**

- Supporto all'iscrizione ai vari livelli, con le difficoltà date dalle tempistiche necessarie per le prescrizioni via internet
- Supporto nella ricerca di attività alternative laddove non esiste ancora la possibilità di un inserimento scolastico
- Supporto iscrizione centri estivi
- Fornitura materiale scolastico

### **APPRENDIMENTO DELLA LINGUA ITALIANA**

Associazione Villa Amantea collabora con il Centro Provinciale Istruzione Adulti 5 di Milano e il CPIA 3 Sud Milano "maestro Alberto Manzi" per progettare insieme e realizzare corsi di italiano e di licenza media in cui inserire le madri beneficiarie straniere.

Oltre ai percorsi scolastici tradizionali, l'Associazione svolge una scuola interna per l'apprendimento dell'italiano con un metodo innovativo che prevede l'utilizzo di materiali fisici e digitali in collaborazione con la Libera Università di Bolzano.

### **CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE**

In base al progetto educativo concordato con la beneficiaria adulta e con i Servizi Sociali invianti, vengono proposti corsi di formazione professionale svolti dalla SOCIETA' UMANITARIA, il CENTRO SERVIZI FORMAZIONE di Pavia e di Milano, MESTIERI di Milano, E.BI.N. centro di formazione di Buccinasco, AFOL SUD MILANO, COMUNITA' NUOVA E CICLOHUB di Don Gino Rigoldi.

### **ORIENTAMENTO E TUTELA LEGALE**

La comunità ha una figura di operatore legale dedicata innanzitutto a guidare le beneficiarie nelle pratiche e alcuni studi legale di riferimento che collaborano gratuitamente per le finalità sociali dell'associazione. In caso di nucleo di origini straniere, l'operatore si occupa del supporto alle pratiche necessarie al mantenimento della regolarizzazione, anche grazie alla collaborazione con l'Ufficio Immigrazione della Questura di Milano consolidata con l'esperienza dell'ENA e

dello SPRAR/SAI a Cesano Boscone e a Trezzano S/N. I colloqui con ciascuna beneficiaria puntano alla ricostruzione approfondita della memoria personale e al recupero della documentazione relativa. Se il nucleo richiede protezione internazionale, l'operatore legale la segue nelle varie tappe della procedura e nella preparazione all'audizione in CT (Commissione Territoriale).

#### **ATTIVITÀ SOCIO-CULTURALI E SPORTIVE**

L'Impresa Sociale ha messo in essere una rete di collaborazioni con le realtà socio-culturali di Milano e del sudovest milanese tra cui ARCI Scighera, CIQ, Sunugal, Navigliosport.

#### **INSERIMENTO E ORIENTAMENTO LAVORATIVO**

Le madri verranno iscritte al centro per l'impiego locale (AFOL di via Soderini a Milano) e con esso viene stabilito un piano di inserimento e orientamento al lavoro a seconda del finanziamento in atto in quel momento. L'esperienza acquisita con la gestione del SAI MSNA di Trezzano S/N per 7 anni verrà proseguita. Insieme a Centro Servizi Formazione di Milano, T-Keywork Experience S.r.l, Afol Sud Milano, Tempi Moderni spa, Manpower, GESFOR, si sono attivati e conseguiti tirocini per gli utenti accolti finora dalla ns impresa sociale, i quali hanno trovato un'occupazione lavorativa. Si perseguirà ancora la possibilità di incentivare tirocini e borse lavoro ai fini di un inserimento lavorativo verso l'autonomia delle beneficiarie.

#### **RACCOLTA, ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DATI**

Viene costituito il fascicolo personale del nucleo. È stato predisposto presso la struttura di Via Fermi 35 a Trezzano S/N (sede operativa dell'ente gestore) uno spazio dedicato, accessibile al solo personale autorizzato dal coordinatore di struttura, per la raccolta dei fascicoli personali e di tutti i dati sensibili dei minori, che vengono custoditi in un armadio con apposita chiave. La coordinatrice è il garante del rispetto delle norme sulla privacy secondo il D. Lgs n. 196/2003.

La modalità di raccolta e archiviazione della documentazione prevede la costituzione e l'aggiornamento di un fascicolo personale digitale e cartaceo; la raccolta e archiviazione dei documenti dati è composta da due parti complementari, una cartacea che comprende tutto il fascicolo personale, e l'altra di carattere digitale a sua volta suddivisa in:

- scannerizzazione di tutti i documenti cartacei
- tabella excel

L'archivio contenente i fascicoli è conservato in un armadio con chiave e quello digitale è registrato in un solo computer, a cui è consentito l'accesso soltanto mediante password.

L'aggiornamento della banca dati (MinoriWeb di Regione Lombardia) prevede l'inserimento dell'anagrafica dei beneficiari, segnalazione di entrate e uscite dal progetto, inserimento lingue, corsi, servizi erogati, aggiornamento della situazione dei documenti e della eventuale procedura di richiesta di asilo. Queste operazioni richiedono di contattare spesso l'ufficio di riferimento per omonimie, beneficiarie già presenti nel database, problemi di variazione dati anagrafici ecc.

# **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Possiamo accogliere madri con bambini di età compresa fra gli zero e gli undici anni. Tali nuclei, al momento dell'ammissione, si trovano in situazione di fragilità, di disagio o di difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali, eventualmente sancita da un provvedimento del Tribunale per i minorenni. La struttura "Casa Amantea" ha la finalità primaria di assicurare la tutela dei bambini che stanno per nascere o dei minori, investendo, a tale scopo, soprattutto sul supporto alla ripresa di un'autonomia. Nell'abitazione autonoma gestanti, madri e minori, possono trovare un luogo intimo dove potere realizzare, con il sostegno degli operatori della comunità e dei servizi, una rilettura della propria situazione personale e familiare e la possibilità di concretizzare un progetto di vita autonomo e adeguatamente tutelante per i figli. La struttura è ubicata a Milano, in una zona ben collegata al centro e ai vari quartieri della città tramite bus, tram e metropolitana, fondamentale in un'ottica di ricerca dell'autonomia lavorativa del genitore e dell'inserimento scolastico dei minori.

Le madri sono dirette responsabili dei propri figli, vengono coinvolte nel piano educativo e devono dimostrare cura e impegno. È responsabilità delle madri la cura, l'alimentazione, l'igiene, gli aspetti sanitari, gli accompagnamenti a scuola o nelle attività sportive. Le madri si impegnano anche ad ascoltare le indicazioni degli operatori per trovare insieme idonee soluzioni ai problemi dei loro figli.

La Comunità "Casa Amantea" può ospitare due nuclei monogenitoriali con minori di età compresa fra 0-11 anni. Viene garantita una copertura assicurativa per i minori e gli adulti accolti in struttura, contro i danni provocati a terzi nonché per eventuali danni derivati agli stessi.

## **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

Accesso da parte del nucleo familiare può avvenire a seguito di segnalazione dai Servizi Sociali di un Comune. Tutte le richieste vengono discusse in équipe e, in caso positivo, verrà richiesta la seguente documentazione:

- Documentazione anagrafica, eventuale permesso di soggiorno, codice fiscale e tessera sanitaria
- Conoscenza del grado di autonomia del nucleo
- Livello di conoscenza della lingua italiana al momento dell'inserimento
- Relazione sulla storia personale e familiare ed eventuale estratto del decreto TM (Tribunale dei Minori)
- Eventuale documentazione sanitaria
- Eventuale documentazione scolastica

L'équipe discute e esamina la relazione, gli obiettivi e i tempi del progetto proposto. Si concorda un incontro tra i Servizi Sociali dell'ente locale inviante e la Comunità "Casa Amantea" per confrontarsi su di una prima stesura del progetto volto all'autonomia.

Viene poi trasmessa via mail, la conferma dell'ammissione in struttura e il Comune inviante fa la relativa determina con impegno di spesa.

All'effettivo ingresso, viene aggiornato il registro degli ospiti e l'associazione ne dà comunicazione sia al servizio inviante che al servizio sul cui territorio è situata la struttura.

Dopo un'osservazione iniziale e in coerenza con quanto previsto dal progetto quadro redatto dai Servizi invianti, viene redatta una prima stesura del PEI del nucleo monogenitoriale. Il PEI viene aggiornato su necessità e ad ogni modo ogni 90 giorni. Se le capacità genitoriali sono fortemente compromesse verrà redatto un PEI per il/i minore/i che verrà integrato all'interno del Progetto di vita della madre.

Al bisogno e su richiesta dei servizi invianti, sarà redatta la relazione di verifica rispetto all'andamento del progetto e al raggiungimento degli obiettivi di vita.

Al momento dell'ingresso si condivide:

- La visita all'appartamento a tutti i componenti del nucleo
- Il regolamento interno della Comunità (viene firmato per accettazione).
- Copia della Carta dei servizi (firmata per accettazione) dal servizio inviata.
- Richiesta di autorizzazione al trattamento dei dati personali e alle riprese video/foto.
- In un secondo momento, dopo l'inserimento in struttura, nel rispetto delle esigenze e dei tempi della madre, il coordinatore incontra la madre del nucleo familiare: vengono condivisi nuovamente gli obiettivi del progetto di vita concordato in base alle direttive dei servizi inviati.
- Di norma, una volta alla settimana la coordinatrice colloquia individualmente con l'utente, al fine di analizzare l'andamento del progetto (obiettivi raggiunti, difficoltà) e si raccolgono eventuali richieste dall'ospite adulta.
- Di norma, una volta al mese, la coordinatrice incontra i Servizi inviati per la verifica dell'adeguatezza del progetto educativo riguardante l'ospite e per l'aggiornamento opportuno sul caso.
- L'educatrice in collaborazione con la madre, si attiva per le pratiche socio-sanitarie (pediatra, diario sanitario), per l'inserimento dei bambini presso le scuole del territorio (asilo nido, scuola materna, elementare e media), l'iscrizione ai servizi scolastici (trasporto, mensa, pre e post scuola se necessario). Inoltre predispone, ove possibile, l'attivazione di percorsi formativi e/o di tirocini formativi, borse lavoro, in accordo coi servizi sociali inviati, per le madri garantendo, nel periodo di frequenza scolastica, l'accudimento dei bambini;
- Coinvolgendo dapprima la madre nella decisione e nella cura degli accompagnamenti, per garantire al bambino una vita sociale più serena possibile, l'associazione si attiva anche per le attività extra-scolastiche quali attività sportive, culturali e ludiche.

## **DIMISSIONI DAL PROGETTO**

Il progetto di accoglienza non può superare i 18 mesi e ha come obiettivo il raggiungimento dell'autonomia del nucleo monogenitoriale. Nelle fasi conclusive del progetto PEI, quando cioè la madre e i bambini raggiungono le capacità adeguate per affrontare una vita all'esterno della comunità in effettiva autonomia, i Servizi Sociale dell'ente locale inviante e la coordinatrice iniziano a programmare le azioni necessarie per rendere graduale l'uscita del nucleo e non creare un brusco distacco.

L'equipe sostiene la madre e i bambini nella fase preparatoria all'uscita discutendo e contenendo paure e eventuali dubbi. L'obiettivo è quello di sostenere ed accompagnare nel rispetto dei tempi personali.

La Comunità ne darà comunicazione al servizio sul cui territorio è situata la struttura.

Viene aggiornato l'elenco degli ospiti e consegnata ai Servizi inviati una relazione di aggiornamento e di termine del progetto insieme all'eventuale documentazione specifica.

## **RETTA**

La retta giornaliera prevista per i servizi di accoglienza e integrazione è così composta:

madre 83 euro

figlio 67 euro

Per ogni figlio oltre il primo viene applicata una maggiorazione del 15% sul totale della diade.

E' da aggiungersi IVA al 5%.

La retta non comprende spese relative all'assistenza sanitaria specialistica (infermieri, medici, psicologi con specializzazioni adeguate, medicinali specialistici non riconosciuti dal SSN, protesi ecc.)



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO  
PER I SERVIZI SOCIALI INVIANTI  
COMUNITÀ CASA AMANTEA**

NOME E QUALIFICA \_\_\_\_\_

SERVIZIO SOCIALE DI COMPETENZA \_\_\_\_\_

RECAPITO TELEFONICO \_\_\_\_\_

Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio. La ringraziamo per la collaborazione.

Può esprimere il suo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

1 PER NULLA SODDISFACENTE

2 POCO SODDISFACENTE

3 SODDISFACENTE

4 MOLTO SODDISFACENTE

5 COMPLETAMENTE SODDISFACENTE

A) La struttura utilizza strumenti di presentazione della propria attività in maniera:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

B) Durante la presa in carico e la permanenza del nucleo presso Casa Amantea, l'équipe educativa è disponibile al confronto e condivide gli obiettivi dell'intervento con i Servizi Sociali in modo:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C) La struttura sa affrontare e risolvere le criticità ed urgenze in maniera:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) Nel complesso il suo grado di soddisfazione risulta:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

firma

\_\_\_\_\_



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO  
PER LE OSPITI della COMUNITÀ CASA AMANTEA**

NOME E COGNOME (Se preferisci puoi compilare il questionario in forma anonima):

---

Ti chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio. Puoi scegliere il tuo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

- 1 PER NULLA SODDISFACENTE
- 2 POCO SODDISFACENTE
- 3 SODDISFACENTE
- 4 MOLTO SODDISFACENTE
- 5 COMPLETAMENTE SODDISFACENTE

A) Al tuo arrivo ti sei sentita accolta in maniera:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

B) La relazione costruita con i membri dell'équipe educativa, a livello di conoscenza e fiducia, risulta:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

C) Come consideri il tuo grado di adattamento a Casa Amantea (regole e comprensione della struttura):

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

D) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

E) Il tuo livello di comprensione del ruolo dei Servizi Sociali risulta:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

F) Se presente decreto, il tuo livello di comprensione del Tribunale per i Minorenni risulta:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

Data

firma