

# CENTRO ACCOGLIENZA AMBROSIANO ONLUS

## Carta dei Servizi Residenziali



Via Tonezza 3/5 – 20147 Milano    Tel. 02.4043444 – 02.40093526

[www.centroaccoglienzaambrosiano.org](http://www.centroaccoglienzaambrosiano.org)

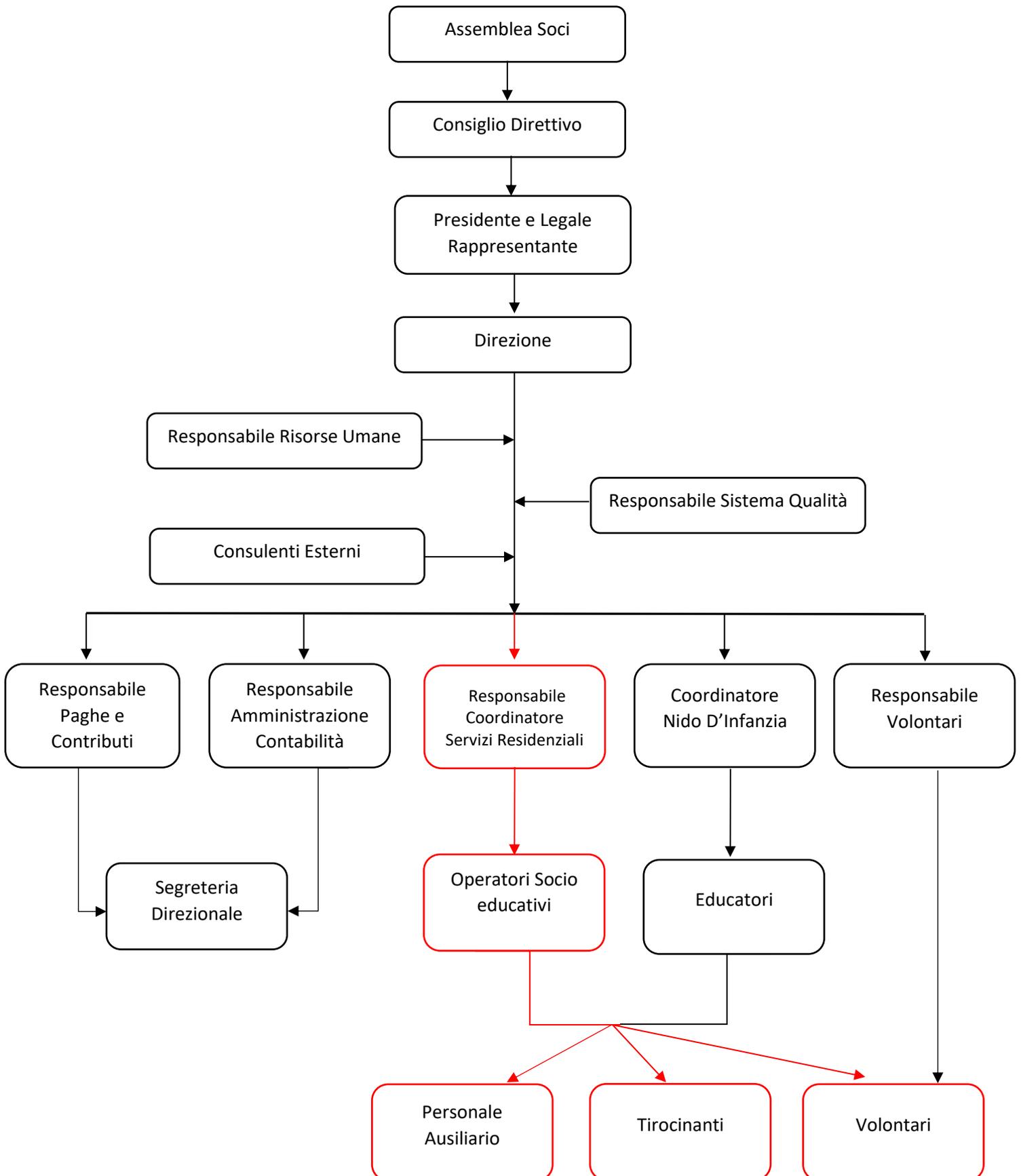
[info@centroaccoglienzaambrosiano.it](mailto:info@centroaccoglienzaambrosiano.it)

[centroaccoglienzaambrosiano@pec.it](mailto:centroaccoglienzaambrosiano@pec.it)

## Sommario

|   |               |
|---|---------------|
| <b>ORGANIGRAMMA ASSOCIAZIONE</b>                          | <b>PAG 3</b>  |
| <b>L'ASSOCIAZIONE</b>                                     | <b>PAG 4</b>  |
| <b>LA SEDE LEGALE</b>                                     | <b>PAG 4</b>  |
| <b>SERVIZI ED INTERVENTI DELLE COMUNITA' RESIDENZIALI</b> | <b>PAG 5</b>  |
| <b>COMUNITA' EDUCATIVE MAMMA E BAMBINO</b>                | <b>PAG 6</b>  |
| <b>COMUNITA' EDUCATIVA GENITORE FIGLIO</b>                | <b>PAG 6</b>  |
| <b>ALLOGGI SEMI AUTONOMIA in contesto semi protetto</b>   | <b>PAG 11</b> |
| <b>ALLOGGI PER L'AUTONOMIA</b>                            | <b>PAG 14</b> |
| <b>SERVIZI INTEGRATIVI</b>                                | <b>PAG 17</b> |
| <b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b>                           | <b>PAG 18</b> |
| <b>GARANZIE PER UN CORRETTO FUNZIONAMENTO</b>             | <b>PAG 18</b> |
| <b>COSTI DEI SERVIZI</b>                                  | <b>PAG 20</b> |
| <b>PRIVACY – INDIRIZZI</b>                                | <b>PAG 21</b> |
| <b>DOCUMENTI ALLEGATI</b>                                 |               |

## ORGANIGRAMMA ASSOCIAZIONE



|  |                          |              |              |
|--|--------------------------|--------------|--------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 4 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025   |

## L'ASSOCIAZIONE

Il Centro Accoglienza Ambrosiano Onlus nasce a Milano nel 1983 dedicandosi con immutata passione all'accoglienza e al sostegno della famiglia, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali, in particolar modo delle mamme sole e dei loro bambini, soprattutto quando vivono situazioni di disagio familiare, di solitudine, di lontananza dai paesi d'origine, con problemi alloggiativi o lavorativi. Negli anni l'Associazione è cresciuta mantenendo sempre lo sguardo rivolto ai cambiamenti sociali, adeguandosi ai nuovi bisogni e rinnovandosi per dare sempre risposte concrete. Nel corso del 2022 si è unita ad Associazione Sarepta con una fusione per incorporazione per dare ancora più consistenza e forza all'accoglienza e alla solidarietà.

L'Associazione gestisce due **comunità educative per mamme con bambini** **Casa Maria Teresa A** e **Casa Maria Teresa B** (DGR 20943/2005), una **comunità educativa genitore –figli** **Casa Accoglienza B**, (DGR 2857/2020), quattro alloggi con **percorsi di semi autonomia in contesto protetto** **Casa Gianna, Casa Wanda, Casa Mimma, Casa Enrica** e due con **percorsi di avvio all'autonomia** **Casa Rosa** e **Casa Ester**.

L'Associazione gestisce inoltre, il **Nido d'infanzia Robertino Bertola**: inizialmente destinato ai figli delle ospiti comunitarie, nel corso degli anni si è aperto a tutte le famiglie del territorio bisognose di questo servizio.

## LA SEDE LEGALE

La sede legale coordina tutte le attività associative per aspetti di gestione economica ed amministrativa, controllo e verifica delle normative vigenti, gestione del personale dipendente e volontario, registrazione presenze, attività di fundraising, partecipazione a bandi pubblici e privati per la raccolta fondi, pianificazione attività di formazione e supervisione, relazioni con i servizi presenti sul territorio, manutenzione degli stabili e tutte le attività che servono per rendere funzionali le strutture dell'Associazione. Ulteriori informazioni:

- Associazione costituita il 13.10.1983 con atto notarile n. 53960/6203
- ONLUS iscritta all'Anagrafe delle Onlus
- Associazione iscritta al Registro Regionale delle persone giuridiche private DPGR n.4987 del 28/04/1992
- Le unità operative dell'Associazione sono accreditate e convenzionate soprattutto con il Comune di Milano, ma collaborano anche con altri enti pubblici.

|  |                          |              |              |
|--|--------------------------|--------------|--------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 5 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025   |

## **SERVIZI E INTERVENTI RESIDENZIALI (la mission)**

Il Centro Accoglienza Ambrosiano Onlus dal 1983 gestisce servizi residenziali per mamme con figli, in una zona circondata da ampi spazi verdi, facilmente raggiungibili da mezzi di trasporto e vicino ad attività commerciali.

Nelle diverse tipologie di servizio, gli ospiti, grazie ad un progetto educativo individuale, vengono affiancati nell'affrontare la loro situazione di disagio, con aiuti distinti per ciascuna tipologia di intervento, a partire da un sostegno di tipo materiale (alloggio, cibo, vestiario), ma soprattutto attraverso un percorso educativo finalizzato all'acquisizione della consapevolezza del ruolo genitoriale e all'educazione sul piano morale e psico-affettivo. Lo scopo è quindi quello di favorire lo sviluppo di capacità critica per un'adeguata risocializzazione, in vista del raggiungimento di obiettivi che permettano il definitivo reinserimento sociale.

Il servizio si rivolge direttamente alla figura adulta, ma la risoluzione dei problemi del genitore si riflette in una situazione di maggior benessere del bambino, in quanto un miglior benessere psico-fisico della madre e una maggior consapevolezza di sé, porta la stessa a migliorare la propria capacità genitoriale prendendosi diversamente cura del figlio.

### **PROGETTO EDUCATIVO**

Il progetto educativo è uno strumento di lavoro in cui vengono descritte le linee seguite per la realizzazione e la gestione del servizio, che segue le linee guida predisposte dalla Direzione associativa.

### **PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.E.I.)**

Per ogni famiglia accolta viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), sia per la madre maggiorenne, sia per il minore: vengono analizzate le problematiche e le risorse del nucleo attivando, grazie al rafforzamento delle competenze genitoriali e degli strumenti idonei, un percorso di crescita condiviso che miri al raggiungimento dell'autonomia e del reinserimento sociale. Insieme al nucleo, al servizio inviante, all'équipe educativa e a tutti i servizi coinvolti, valutando le criticità e le risorse, si crea un percorso condiviso, affinché la famiglia non sia semplice destinataria di assistenza fine a se stessa, ma sia soggetto attivo, coinvolto nella definizione e nell'attuazione del proprio progetto educativo.

## **PROGETTO QUADRO (PQ) E PROGETTO EDUCATIVO CONCORDATO (PEC)**

Nella gestione di nuclei inviati dai Servizi Sociali del Comune di Milano devono essere utilizzati i seguenti strumenti di lavoro:

- **Progetto Quadro + Progetto Inserimento:** proposti e compilati dal Servizio Sociale inviante, costituiscono, il primo lo strumento di analisi della situazione, il secondo è la stesura della prima traccia del progetto di massima del nucleo;
- **Progetto Educativo Concordato** in comunità è lo strumento che definisce nel quadro generale progettuale i micro-obiettivi, verificabili e rappresenta il monitoraggio costante in itinere del percorso progettuale. Il PEC viene redatto in condivisione tra Servizio Sociale inviante, Comunità, bambino e famiglia, eventuale rete degli operatori e aggiornato periodicamente (indicativamente ogni tre mesi) e/o in caso di necessità di ridefinizione di obiettivi. E' auspicabile che sia partecipato e quindi sottoscritto da utente, eventuali servizi specialistici coinvolti, altri soggetti della rete territoriale eventualmente coinvolti nelle azioni.

### **COMUNITA' MARIA**

### **TERESA A e MARIA**

### **TERESA B**

### **COMUNITA' CASA**

### **ACCOGLIENZA B**



Sono 3 distinte comunità per mamme  
maggioresni con bambino con finalità  
di tipo socio-educativo, che accolgono  
Maria Teresa A/B, 10 ospiti ciascuna,

Casa Accoglienza B 12; sono aperte 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Si fa presente che non funzionano come comunità di pronto intervento.

L'obiettivo generale di queste comunità è accogliere la diade mamma – bambino e lavorare con loro al fine di orientarli, sostenerli, ascoltarli ed offrire validi strumenti per essere in grado di riprendersi dal momento di difficoltà, che li ha portati ad essere inseriti in comunità. Con la massima attenzione alla tutela del minore, gli operatori interagiscono con la figura adulta perché diventi sempre più

|  |                          |              |              |
|--|--------------------------|--------------|--------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 7 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025   |

protagonista del proprio progetto di vita, riconoscendo i propri punti di forza, ma anche le fragilità su cui lavorare.

## **L'UTENZA**

I destinatari del servizio sono mamme maggiorenni con i propri bambini, italiani e stranieri, in situazioni di fragilità o disagio, legati ad abusi, violenze, precarietà economica, a rischio di esclusione e marginalità sociale, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

## **MODALITÀ DI INSERIMENTO E PERMANENZA**

### **Le modalità di accesso**

L'ingresso in comunità avviene su segnalazione dei Servizi Sociali Professionali Territoriali, che contattano la sede legale per valutare la disponibilità di posti; la responsabile dell'area residenziale (o suo incaricato) valuta e autorizza l'inserimento in base alle informazioni ed alla documentazione fornita.

### **L'accoglienza**

L'inserimento nella struttura avviene con un colloquio di conoscenza reciproca.

E' importante valutare la consapevolezza dell'utente circa la situazione che sta vivendo e se ha compreso il contesto in cui sta per essere inserita. In questo incontro vengono date informazioni sulla struttura, sul suo funzionamento e su tutti gli aspetti indispensabili per una buona convivenza all'interno della casa. Vengono spiegati la quotidianità e i diversi ruoli delle persone presenti in struttura. Vengono aperte la cartella sociale e sanitaria, vengono sottoscritti moduli che confermano l'accettazione al collocamento.

### **La permanenza**

Le comunità educative erogano un servizio permanente e continuo. La permanenza dei nuclei viene concordata con il SSPT di riferimento e varia a seconda del Progetto Educativo Individuale/Concordato delle risorse di ogni singola ospite. Si definiscono dei colloqui di conoscenza iniziali uniti ad una attenta osservazione, mirata a raccogliere informazioni sul nucleo e a stendere il PEI/PEC da condividere con SSPT ed ospite. Il percorso del nucleo viene monitorato costantemente, con i verbali delle riunioni d'équipe, con la verifica mensile degli obiettivi stabiliti, anche con colloqui con il servizio inviante. Il momento delle dimissioni inizia con una fase preparatoria e di raggiungimento degli obiettivi ultimi, svolta in modo graduale e costruendo legami di rinforzo esterno.

|  |                          |              |              |
|--|--------------------------|--------------|--------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 8 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025   |

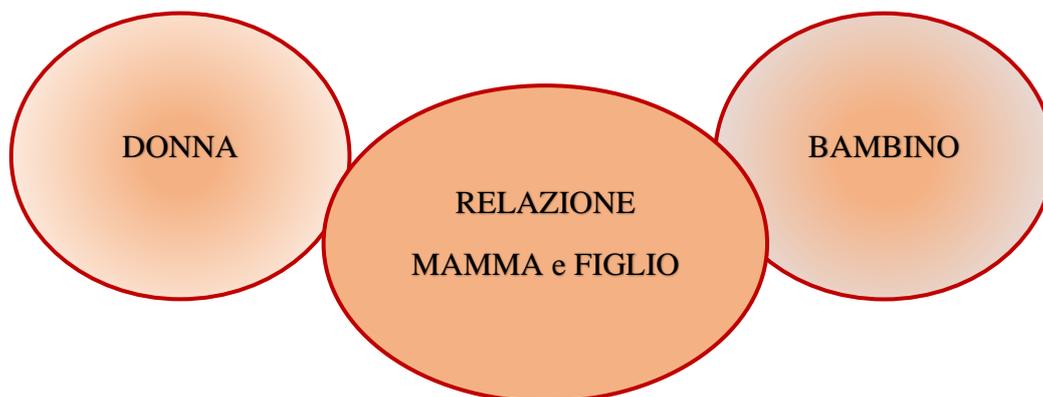
### Le attività

L'équipe educativa lavora per offrire alle ospiti strumenti concreti ed utili per uscire dalla momentanea situazione di disagio, che le caratterizza ed intraprendere un adeguato percorso di autonomia come donne e come madri.

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- sostegno ed affiancamento alla genitorialità;
- costruzione positiva del rapporto madre/bambino;
- autonomia sociale ed economica della madre.

Il progetto si sviluppa attraverso un articolato percorso di relazioni ed osservazioni che prendono in esame la donna, il minore e il loro rapporto.



La prima sfera considera la donna nella sua totalità, la sua storia, dal suo essere stata figlia ad essere diventata madre, la donna nella sua dimensione emotiva, affettiva e sessuale, la donna nella sua dimensione sociale, la donna ed il suo progetto migratorio, la sua capacità di apprendimento, di orientamento, di conoscenza del territorio, della lingua, di ricerca e mantenimento del lavoro, la capacità di affrontare e rielaborare i traumi, in base alla sua capacità personale.

La seconda sfera riguarda il minore, che viene osservato nella sua globalità, considerando le sue capacità di adattamento alla vita comunitaria, il suo modo di relazionarsi con gli altri minori e con gli altri adulti, il suo stare con la madre o con il padre (se presente) e il suo comportamento nella vita sociale ed il suo percorso di crescita.

La terza sfera considera la relazione tra madre e bambino, approfondendo le osservazioni sulle capacità genitoriali ed effettuando interventi ove necessari.

|  |                            |              |              |
|--|----------------------------|--------------|--------------|
|  | <h2>Carta dei Servizi</h2> | SQ16P09      | Pag. 9 di 27 |
|  |                            | Stato Rev.13 | 30/07/2025   |

### SPAZI

Gli spazi in comunità sono organizzati per garantire a ciascun nucleo una stanza ad uso esclusivo con bagno dedicato e spazi ad uso comune: cucina, salotto, angolo gioco, ufficio operatori, lavanderia, spazio per visite esterne e colloqui con gli operatori, ampi spazi esterni.

Sanificazione: le utenti provvedono personalmente alla pulizia della loro camera e bagno e vengono monitorate settimanalmente dagli operatori. Inoltre, tutte collaborano nei turni di pulizia degli spazi comunitari di loro utilizzo, secondo una pianificazione stabilita dagli operatori. È previsto l'intervento di personale qualificato addetto alla sanificazione generale della struttura.

Manutenzione spazi e arredi: la manutenzione degli spazi è a carico dell'Associazione, che attiva gli interventi necessari nei tempi e nelle modalità previste.

### PERSONALE

La responsabilità della struttura è affidata alla Direzione dell'Associazione, che ha il compito di programmare le linee generali del servizio, verificare l'andamento dei progetti educativi, gestire le risorse umane e mantenere il raccordo con gli Enti Pubblici e con gli altri enti territoriali di riferimento. Nelle strutture residenziali operano le seguenti figure professionali, in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa di riferimento:

- **Responsabile/ Coordinatore**: è referente per la corretta realizzazione del progetto educativo ed è responsabile dei diversi aspetti gestionali, educativi, organizzativi delle strutture. Coordina le risorse umane, si confronta costantemente sull'andamento della comunità e verifica la realizzazione dei progetti e delle attività pianificate in sede d'équipe, supervisiona i contatti con i servizi sociali ed il Tribunale dei Minori e gli altri Enti coinvolti;
- **Operatori socio-educativi**: sono il punto di riferimento quotidiano e costante delle ospiti e dei loro bambini; hanno il compito di osservare, individuare, promuovere e sviluppare le potenzialità dei singoli soggetti; operano attraverso la costruzione di sane ed equilibrate relazioni educative con gli ospiti
- **Operatori notturni**: sono operatori socioeducativi o tutor, deputati all'attività di vigilanza durante la fascia notturna, monitorando la serenità della notte e rendendosi subito operativi in caso di emergenza; collaborano alla gestione concreta del servizio, controllano lo svolgimento dei turni assegnati alle ospiti, compilano la documentazione relativa al passaggio delle consegne con gli operatori diurni;

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 10 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

- **Ausiliari:** sono figure addette all'attività di sanificazione, che collaborano alla gestione del servizio rispettando la complessità delle relazioni con le ospiti; seguono attività di formazione secondo le leggi vigenti in materia;
- **Volontari** mettono gratuitamente a disposizione il loro tempo libero, contribuendo alla realizzazione del progetto educativo, con diverse mansioni di carattere collaborativo; partecipano alle riunioni periodiche e agli incontri di formazione professionale;
- **Tirocinanti** sono studenti inseriti per svolgere degli stage formativi pertinenti con l'erogazione del servizio.

## SERVIZI EROGATI

Ogni nucleo, oltre a fruire del servizio socio educativo comunitario, è destinatario dei seguenti servizi:

- **attività educative:** attività svolte con la finalità di lavorare nel concreto su obiettivi del PEI/PEC;
- **attivazione servizi sul territorio:** attivazione per l'istruzione scolastica e/o professionale, presso scuole pubbliche o parificate del territorio; attivazione per cure presso i presidi sanitari e socio-sanitari territoriali;
- **attività ricreative:** cene o pranzi etnici, che coinvolgono tutte le ospiti, laboratori ludico-ricreativi, uscite sul territorio, festeggiamenti di ricorrenze ...;
- **alloggio:** ogni famiglia ha una stanza ad uso esclusivo con arredo e corredo, con bagno dedicato e spazi in condivisione con gli altri nuclei;
- **vitto:** un'alimentazione adeguata per quantità e qualità nel rispetto di esigenze particolari dettate sia da bisogni sanitari, sia di appartenenza a culture specifiche. La preparazione dei pasti e l'attività di sanificazione vengono svolte dalle mamme secondo una turnazione che le coinvolge attivamente nella gestione della quotidianità comunitaria; queste attività sono pianificate e monitorate dall'equipe e hanno la finalità di agevolare le relazioni tra le ospiti nell'ottica anche del mutuo aiuto;
- **vestiario:** nel caso in cui la famiglia ne sia sprovvista, viene dotata di vestiario adeguato;
- **igiene personale:** vengono forniti i prodotti necessari per l'igiene del nucleo;
- **orientamento al lavoro:** è un servizio che offre supporto e strumenti utili alle utenti per facilitare l'accesso al mercato del lavoro, affiancandole nella valutazione delle competenze personali e professionali, nell'orientamento e nelle pratiche di ricerca attiva di una occupazione.

**ALLOGGI PER L'AUTONOMIA GENITORE FIGLI**  
**PERCORSI DI SEMI-AUTONOMIA IN CONTESTO PROTETTO**  
**CASA GIANNA-CASA MIMMA-CASA WANDA -CASA ENRICA**

Sono cinque alloggi per l'autonomia genitore figli in percorso di semi autonomia in contesto protetto.



L'obiettivo generale di questi servizi è la realizzazione di percorsi di avvio all'autonomia in contesto abitativo protetto per genitori con figli, che necessitano di un accompagnamento socio educativo per il raggiungimento dell'autonomia. I servizi sono aperti per 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Con la massima attenzione alla tutela del minore, gli operatori interagiscono con la figura adulta perché diventi sempre più protagonista del proprio progetto di vita, riconoscendo i propri punti di forza, ma anche le fragilità su cui lavorare.

### **L'UTENZA**

Si accolgono mamme maggiorenni con i propri bambini, italiani e stranieri, in situazioni di fragilità o disagio, legati ad abusi, violenze, precarietà economica, a rischio di esclusione e marginalità sociale, che hanno necessità di protezione, accompagnamento e supporto socio-educativo, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Non si accolgono situazioni di pronto intervento. Ricettività:

- **Casa Mimma n. 5 utenti**
- **Casa Wanda n. 4 utenti**
- **Casa Gianna n. 4 utenti**
- **Casa Enrica n. 8 utenti**

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 12 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

## **MODALITÀ DI INSERIMENTO E PERMANENZA**

### **Le modalità di accesso**

L'ingresso in alloggio avviene su segnalazione dei Servizi Sociali Professionali Territoriali, che contattano la sede legale per valutare la disponibilità di posti; la responsabile dell'area residenziale (o suo incaricato) valuta e autorizza l'inserimento in base alle informazioni ed alla documentazione fornita. Tra i requisiti base richiesti per l'ingresso del nucleo è necessario che il genitore abbia buone capacità genitoriali e di organizzazione quotidiana.

### **L'accoglienza**

L'inserimento nella struttura avviene con un colloquio di conoscenza reciproca.

E' importante valutare la consapevolezza dell'utente circa la situazione che sta vivendo e precisamente se ha percepito il contesto in cui sta per essere inserito. In questo incontro vengono date informazioni sulla struttura, sul suo funzionamento e su tutti gli aspetti indispensabili per una buona convivenza all'interno della casa. Vengono spiegati la quotidianità e i diversi ruoli delle persone presenti in struttura. Vengono aperte la cartella sociale e sanitaria, vengono sottoscritti moduli che confermano l'accettazione al collocamento.

### **La permanenza**

Gli alloggi erogano un servizio permanente e continuo. La permanenza dei nuclei viene concordata con il SSPT di riferimento e varia a seconda del progetto educativo individualizzato e delle risorse di ogni singola ospite. Si definiscono colloqui di conoscenza iniziali, uniti ad una attenta osservazione, mirata a raccogliere informazioni sul nucleo e a stendere il PEI/PEC da condividere con SSPT ed ospite.

Il percorso del nucleo viene monitorato costantemente con i verbali delle riunioni d'équipe, con la verifica mensile degli obiettivi stabiliti, anche con colloqui con il servizio inviante. Il momento delle dimissioni inizia con una fase preparatoria e di raggiungimento degli obiettivi ultimi, svolta in modo graduale e costruendo legami di rinforzo esterno.

### **Le attività**

L'équipe educativa lavora per offrire alle ospiti strumenti concreti ed utili per uscire dalla momentanea situazione di disagio che le caratterizza ed intraprendere un adeguato percorso di autonomia come donne e come madri.

Il servizio di accoglienza genitore-bambino prevede:

- la costruzione di un **Progetto Educativo Individualizzato** (PEI e PEC in caso di nucleo inviato dal Comune di Milano) per ogni nucleo familiare in merito alle sue specifiche esigenze

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 13 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

e potenzialità, che comprenda anche percorsi formativi e/o lavorativi (tirocini, borse lavoro, percorsi dotali, ecc..) con la collaborazione di soggetti esterni;

- il **supporto e confronto** con una figura educativa di riferimento per ciascun nucleo, nel rispetto delle caratteristiche e competenze del genitore, del profilo del minore, delle necessità educative individuali e del contesto familiare e sociale; gli operatori suggeriscono, accompagnano, sostengono nella prospettiva di consolidare le capacità del nucleo, aiutandolo ad attrezzarsi, in tempi adeguati, per una condizione di autonomia;
- l'**attivazione di risorse** sul territorio di riferimento per l'istruzione scolastica e/o professionale dei minori accolti, presso scuole pubbliche o parificate del territorio;
- il sostegno per la **costruzione e attivazione** sul territorio di riferimento della **rete di appoggio** per quanto riguarda le cure sanitarie, l'accesso alla casa e ad altri servizi previsti per un supporto alla risoluzione di pratiche legali e burocratiche;
- la **condivisione ed il confronto** con le altre ospiti per la gestione di spazi comuni (cucina, sala da pranzo, salotto o spazi esterni) e dei momenti comunitari (pranzo, riunione periodica, tempo libero);
- l'**affiancamento nella gestione delle risorse economiche** proprie dell'utente, integrate con le risorse della comunità, a seconda delle condizioni del nucleo.

Il progetto si sviluppa attraverso un articolato percorso di relazioni ed osservazioni che prendono in esame la donna, il minore e il loro rapporto.

## **SPAZI**

Gli spazi: gli alloggi rispettano i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di civile abitazione e sono organizzati con bagno, cucina sala da pranzo, camere da letto.

In area adiacente sono previsti un ufficio operatori, spazio per visite esterne e colloqui con gli operatori ed ampi spazi esterni.

Sanificazione: le utenti provvedono personalmente alla pulizia del loro alloggio e vengono monitorate settimanalmente dagli operatori. Inoltre, tutte collaborano nei turni di pulizia degli spazi comuni di loro utilizzo, secondo una pianificazione stabilita dagli operatori.

Manutenzione spazi e arredi: la manutenzione degli spazi è a carico dell'Associazione, che attiva gli interventi necessari nei tempi e nelle modalità previste.

## **PERSONALE**

La responsabilità della struttura è affidata alla Direzione dell'Associazione, che ha il compito di programmare le linee generali del servizio, verificare l'andamento dei progetti educativi, gestire le risorse umane e mantenere il raccordo con gli Enti Pubblici e con gli altri enti territoriali di

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 14 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

riferimento. Nelle strutture residenziali operano le seguenti figure professionali, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente:

- **Responsabile/Coordinatore, Operatori socio-educativi, Volontari e Tirocinanti.**

## **SERVIZI EROGATI**

Ogni nucleo oltre a fruire del servizio socio educativo è destinatario dei seguenti servizi:

- **attività educative:** attività svolte con la finalità di lavorare nel concreto su obiettivi del PEI;
- **alloggio:** ogni famiglia ha una stanza ad uso esclusivo con arredo e corredo, con bagno dedicato e spazi in condivisione con gli altri nuclei;
- **vitto:** nel caso l'utente non sia in grado di provvedere al proprio bisogno alimentare in modo autonomo. La preparazione dei pasti e l'attività di sanificazione vengono svolte dalle mamme in autonomia ed è poi prevista una turnazione nel caso ci siano spazi comuni (ad es. corridoio/spazi esterni);
- **vestiario:** nel caso in cui la famiglia ne sia sprovvista, viene dotata di vestiario adeguato;
- **biancheria:** viene fornita con i rispettivi cambi;
- **igiene personale:** vengono forniti tutti i prodotti per l'igiene del nucleo solo nel caso l'utente non sia in grado di provvedervi.



## ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

### CASA ROSA e CASA ESTER

L'Associazione ha adibito a seconda accoglienza, due distinti appartamenti, adatti ad accogliere ciascuno una famiglia monoparentale, che si trova in situazione di grave emergenza abitativa, per sfratto, per problemi familiari, economici o che necessita del proseguo di un percorso iniziato in comunità. Il servizio è attivo 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno. Con questo servizio si vuole dare alla donna l'opportunità di sperimentarsi nella gestione autonoma della propria vita e degli aspetti che essa comporta: gestione dell'appartamento, del lavoro, della cura del figlio, imparando una corretta pianificazione del

tempo, degli impegni quotidiani, creando una reale condizione di autonomia, affiancandola nella gestione del denaro, al mantenimento di un'adeguata situazione lavorativa, di una idonea abitazione.

## L'UTENZA

Ogni alloggio accoglie una madre maggiorenne con un figlio minorenni, che necessitano di accompagnamento e supporto socio-educativo. Per questa tipologia di servizio non è prevista l'accoglienza di persone affette da patologia psichiatrica conclamata, con disabilità grave o dipendenti da sostanze psicotrope. Gli utenti devono essere in possesso di documenti d'identità in corso di validità. La donna deve essere disponibile ad intraprendere un percorso di inserimento lavorativo, nel caso in cui sia disoccupata.

- **Casa Rosa n. 2 utenti**
- **Casa Ester n. 2 utenti**

## MODALITA' D'INSERIMENTO E PERMANENZA

### Le modalità d'accesso

L'ingresso avviene su segnalazione dei Servizi Sociali Professionali Territoriali, che contattano la sede legale per valutare la disponibilità all'accoglienza; la responsabile dell'area residenziale (o suo

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 16 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

incaricato) valuta e autorizza l'inserimento in base alle informazioni ed alla documentazione fornita. Requisito fondamentale per l'accesso al servizio è una buona capacità genitoriale e organizzativa ed una minima autonomia economica.

### L'accoglienza

L'inserimento nella struttura avviene con un colloquio di conoscenza reciproca.

In questo incontro vengono date informazioni sul servizio, sulla corretta gestione della casa e presentati gli operatori socio educativi di riferimento. Vengono aperte la cartella sociale e sanitaria, vengono sottoscritti moduli che confermano l'accettazione al collocamento; viene letto e sottoscritto il regolamento.

### La permanenza

La permanenza del nucleo (non inferiore ai 6 mesi) viene concordata con il SSPT di riferimento e varia a seconda del progetto educativo individualizzato e delle risorse dell'ospite. Si definiscono colloqui di conoscenza iniziali, uniti ad una attenta osservazione, mirata a raccogliere informazioni sul nucleo e a stendere il PEI/PEC da condividere con SSPT ed ospite.

Il percorso del nucleo viene monitorato costantemente, con la verifica mensile degli obiettivi stabiliti, anche con colloqui con il servizio inviante, per il raggiungimento degli obiettivi finali. Il momento delle dimissioni inizia con una fase preparatoria ed in seguito al raggiungimento degli obiettivi ultimi, svolto in modo graduale e costruendo legami di rinforzo esterno.

### Le attività

L'équipe lavora per offrire all'ospite strumenti concreti ed utili per uscire dalla momentanea situazione di disagio che la caratterizza ed intraprendere un adeguato percorso di autonomia come donna e come madre.

Il servizio di accoglienza prevede:

- la costruzione di un **Progetto Educativo Individualizzato** (PEI e PEC in caso di nucleo inviato dal Comune di Milano) per il nucleo familiare in merito alle sue specifiche esigenze e potenzialità, che comprenda anche percorsi formativi e/o lavorativi ( tirocini, borse lavoro, percorsi dotali, ecc..) con la collaborazione di soggetti esterni; attraverso colloqui individuali ed interventi educativi, si mira al raggiungimento degli obiettivi del progetto, al potenziamento della relazione mamma/bambino, alla capacità di *problem solving* della quotidianità;
- l'**attivazione di risorse** sul territorio di riferimento per l'istruzione scolastica e/o professionale del minore accolto, presso scuole pubbliche o parificate del territorio;

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 17 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

- il sostegno per la **costruzione e attivazione** sul territorio di riferimento della **rete di appoggio** per quanto riguarda le **cure sanitarie, l'accesso alla casa** e ad altri servizi previsti per un supporto alla risoluzione delle pratiche burocratiche e legali;
- **l'affiancamento nella gestione delle risorse economiche** proprie dell'utente, simulando una situazione in autonomia, facendo emergere eventuali difficoltà, facendole riconoscere alla donna, preventivarle ed individuare insieme opportune strategie per il superamento delle stesse.

## SPAZI

Gli appartamenti sono composti da un piccolo ingresso, una camera da letto, una zona cucina, una sala da pranzo/salotto, un bagno. Sono dotati di tutto l'arredo e corredo necessario per essere abitati nell'immediato. La mamma è responsabile della sua gestione quotidiana, tenendolo in ordine e pulito.

## PERSONALE

La responsabilità dell'unità d'offerta è affidata alla Direzione dell'Associazione, che ha il compito di programmare le linee generali del servizio, verificare l'andamento del progetto educativo, gestire le risorse umane e mantenere il raccordo con gli Enti Pubblici e con gli altri enti territoriali di riferimento. Per Casa Rosa e Casa Ester operano un coordinatore ed un operatore socio-educativo, entrambi part-time, in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente di riferimento

## SERVIZI EROGATI

- **attività educative:** attività svolte con la finalità di lavorare nel concreto su obiettivi del PEI;
- **affiancamento nella gestione del denaro,** per insegnare all'ospite la corretta amministrazione familiare; viene erogato un contributo mensile, proporzionato alla presenza di un reddito personale e al progetto attivato;
- **ricerca di una situazione lavorativa** stabile, funzionale e compatibile con la cura del figlio;
- **alloggio:** disponibilità gratuita di un alloggio ad uso esclusivo, utenze e spese condominiali. Inoltre l'utente viene affiancata per la ricerca di un'abitazione successiva all'accoglienza;
- **vitto;** l'associazione, a seconda della proprie possibilità e disponibilità, fornisce all'ospite il vitto non deteriorabile (riso, pasta, olio, ecc...), a seconda del progetto in corso;
- **altri bisogni:** per eventuali altri bisogni (vestiario, carrozzine, ecc...) si indirizza l'ospite agli altri servizi gratuiti presenti sul territorio, tipo parrocchie, Cav di zona, centri di distribuzione.

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 18 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

### **SERVIZI INTEGRATIVI**

A fianco dei servizi ordinari offerti all'interno delle unità d'offerta residenziali è possibile attivare servizi integrativi, utili alla realizzazione del progetto del nucleo. Queste attività devono essere concordate con il Servizio Sociale inviante e prevedono costi aggiuntivi rispetto alla quota contributiva giornaliera.

#### **VISITE MONITORATE**

Durante il percorso comunitario, possono rendersi necessari ulteriori supporti finalizzati a sostenere i genitori ed i minori nella relazione reciproca, aiutando i genitori a sviluppare o consolidare competenze genitoriali e/o aiutando il nucleo a ricostruire una relazione con altre figure significative del contesto familiare o di vita del minore. Questo lavoro può includere anche visite a persone significative che non fanno parte delle relazioni familiari. Tale offerta è da attivare in situazioni che non consentono la piena autonomia degli incontri genitori/figli per la presenza di rischi/fragilità specifiche. E' prevista inoltre la possibilità di usufruire di uno spazio esterno alla comunità.

#### **ACCOMPAGNAMENTI- EDUCATORE DEDICATO**

Per incontri di progettualità specifici (accompagnamento in Spazio Neutro, visite protette, visite mediche, rinnovo documenti...) è valutabile la possibilità dell'accompagnamento di un operatore comunitario del nucleo. Inoltre, in caso di assenza della madre è possibile richiedere l'educatore dedicato alla cura del bambino, compatibilmente con gli impegni dell'equipe del servizio.

### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Il Centro Accoglienza Ambrosiano Onlus ha creato la presente carta dei servizi con il preciso intento di diffondere presso i propri utenti e presso i servizi del territorio, il diritto all'informazione relativo al funzionamento delle proprie attività. La presente carta ha una validità biennale a partire dalla data su riportata e viene diffusa in formato elettronico/cartaceo.

### **GARANZIE PER UN CORRETTO FUNZIONAMENTO**

L'Associazione adotta una struttura organizzativa caratterizzata da un'estrema flessibilità al fine di potersi adattare alle continue trasformazioni del contesto e delle richieste degli utenti (mondo del lavoro, istituzioni competenti, famiglie e bambini), in una prospettiva di soddisfazione dei bisogni dell'utente e di miglioramento continuo dei propri servizi. Rivestono perciò particolare rilevanza la selezione e la formazione di collaboratori interni motivati ad agire "per obiettivi", ai quali si richiede

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 19 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

coinvolgimento e condivisione degli stessi e delle strategie associative. In questo senso, la Direzione s’impegna a definire piani di formazione interna per sviluppare la crescita professionale di tutti i collaboratori e per favorire idee e proposte di miglioramento. La Direzione e tutti i collaboratori sono tenuti a garantire un impegno, personale e costante, di supporto all’organizzazione e alle verifiche del suo andamento.

### **La formazione**

Viene fornita a tutte le risorse umane che operano nella struttura; sono programmati annualmente percorsi formativi su argomenti definiti come prioritari rispetto all’impostazione del lavoro.

La formazione e l’aggiornamento del personale rappresentano un elemento di qualità del servizio indispensabile per apprendere alcune tecniche e strumenti propri della gestione del servizio, nonché le continue modifiche delle vigenti normative. La formazione proposta prevede tematiche inerenti e specifiche alla mansione svolta, e competenze utili per poter affrontare eventuali contesti di gestione quotidiana.

### **La supervisione**

La supervisione è uno strumento di sostegno per l’equipe e per l’intervento educativo: si tratta di un supporto che viene fornito agli operatori dell’area socio/educativa.

Risulta essere uno strumento significativo per una crescita personale e professionale degli operatori, grazie ad un confronto costruttivo all’interno dell’équipe di lavoro. Offre inoltre un supporto fondamentale per la lettura dei fatti di alcuni casi particolarmente complessi, al fine di trovarne una soluzione condividendo le strategie educative più idonee.

### **La soddisfazione dell’utente**

Tutte le attività associative sono soggette a continui monitoraggi per verificare la qualità del servizio e la soddisfazione delle famiglie. Per questo sono utilizzati anche il "questionario soddisfazione utente", documento somministrato indicativamente ogni due mesi per verificare lo stato di soddisfazione degli utenti, ed il “modulo reclami”, che raccoglie le eventuali criticità sul servizio usufruito. E’ prevista inoltre la somministrazione di un “questionario soddisfazione ente inviante”, destinato a valutare il gradimento del servizio di riferimento del nucleo accolto, al termine del progetto di accoglienza.

### **L’attività di monitoraggio**

Durante l’erogazione dell’attività è previsto un costante monitoraggio per esaminare il corretto funzionamento del servizio offerto. L’analisi del lavoro permette di valutare le azioni messe in essere e garantire un miglioramento continuo. Il monitoraggio delle attività da parte del personale interno avviene attraverso:

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 20 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

- Controllo e verifica delle attività svolte con gli strumenti previsti in ogni servizio
- Confronto con quanto precedentemente pianificato
- Verifica e quantificazione della soddisfazione dell'utente
- Verifica e quantificazione della soddisfazione del personale
- Valutazione del personale
- Verifica e quantificazione del servizio inviante
- Analisi degli eventuali reclami-suggerimenti.
- Rilevazione del turn over del personale (attraverso compilazione apposita griglia)

I dati raccolti vengono analizzati secondo dei parametri prestabiliti di efficacia ed efficienza del servizio offerto e sono tenuti in considerazione per la pianificazione annuale degli interventi.

### **COSTI DEI SERVIZI**

Il complesso lavoro messo in atto per la gestione delle comunità educative comporta elevati costi: parte di questi costi viene coperta attraverso il riconoscimento di un contributo giornaliero dell'ente inviante il nucleo, ufficializzato con una convenzione o da accordi economici di volta in volta sottoscritti.

- Comunità genitore figlio e comunità mamma con bambino: mamma con bambino retta giornaliera €200,00; più €100,00 dal secondo figlio.
- Alloggio per l'autonomia genitore figlio in contesto semi protetto: mamma con bambino retta giornaliera €120,00; più €60,00 dal secondo figlio.
- Alloggio per l'autonomia genitore figlio: mamma con bambino retta giornaliera €100,00

I costi dell'utenza accolta su segnalazione del Comune di Milano sono contenuti nella convenzione con esso sottoscritta e fanno riferimento alla Delibera Giunta Comunale n.207 del 25/02/2022 e successive Delibera G. C. n.812 del 03/07/2025 e Delibera G.C. n.907 del 24/07/2025.

Nella retta stabilita sono compresi i servizi descritti nel presente documento, ad eccezione dei servizi integrativi (ad esempio: visite monitorate, educatore dedicato, accompagnamenti, spese extra ...) che vengono erogati con dei costi ulteriori.

### **PRIVACY**

L'adeguamento della documentazione al R. E. U.E 679/2016 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati" costituisce elemento di priorità per tutte le figure operanti nell'organico dell'Ente in riferimento alle attività da esso gestite.

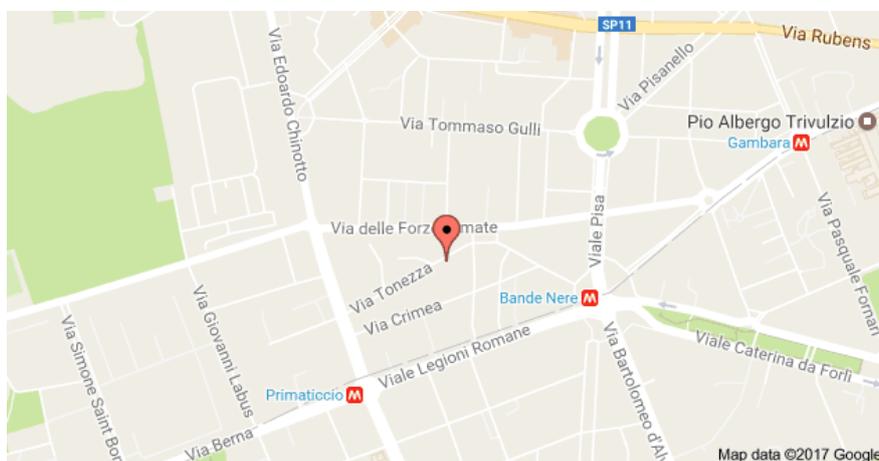
|  |                            |              |               |
|--|----------------------------|--------------|---------------|
|  | <h2>Carta dei Servizi</h2> | SQ16P09      | Pag. 21 di 27 |
|  |                            | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

La Direzione si impegna:

- nella definizione delle politiche e degli obiettivi per il trattamento dati;
- nell'impostazione delle attività e nella messa a disposizione delle risorse;
- nel mantenimento e miglioramento continuo delle prestazioni.

### INDIRIZZI

Per ragioni di sicurezza e riservatezza gli indirizzi delle comunità educative non vengono pubblicati, ma possono essere richiesti, con motivazione, presso la sede legale dell'Associazione, sita in via Tonezza 3 – 20147 Milano; Telefono: 02.4043444 – 02.40093526



[info@centroaccoglienzaambrosiano.it](mailto:info@centroaccoglienzaambrosiano.it)

[Pec: centroaccoglienzaambrosiano@pec.it](mailto:centroaccoglienzaambrosiano@pec.it)

[Sito: www.centroaccoglienzaambrosiano.org](http://www.centroaccoglienzaambrosiano.org)

Orari di apertura sede legale: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00.

### DOCUMENTI ALLEGATI

- Questionario soddisfazione utente;
- Questionario soddisfazione servizio inviante;
- Questionario soddisfazione personale;
- Modulo reclamo.

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 22 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

|   |   |               |             |
|---|---|---------------|-------------|
|  | <b>Questionario soddisfazione utente comunità</b> | SQ14AP09      | Pag. 1 di 1 |
|   |   | Stato rev. 02 | 25/01/2023  |
| <b>unità operativa</b> _____ <b>Data</b> _____                                    |   |               |             |

Chiediamo gentilmente di rispondere alle seguenti domande su alcuni aspetti relativi alla Vostra soddisfazione, considerando che 1 corrisponde alla massima negatività e 5 alla massima positività. Se l'aspetto non è valutabile o la risposta è "non so", lasci in bianco la riga della casella corrispondente.

Domande

1=Scarso; 5=Eccellente

- |   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1) Quale è il suo giudizio sul servizio offerto?  | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| 2) Ritieni che le modalità di accoglienza nella struttura siano adeguate?                         | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| 3) Ritieni di essere stata affiancata correttamente nello svolgimento del suo percorso educativo? | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| 4) Come giudica gli spazi presenti nell'alloggio?   | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| 5) Ritieni che l'alloggio sia inserito in una zona fornita di servizi?                            | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| 6) Come valuta la professionalità del personale educativo?*                                       | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| 7) Come valuta la disponibilità del personale educativo?*   | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |

**Note/Critiche/Suggerimenti/Proposte**

.....

.....

.....

\* dati da inserire nel "Riepilogo valutazione personale" SQ.....

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 23 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

|   |  |                   |             |
|---|--|-------------------|-------------|
|  | <b>Questionario soddisfazione utente -alloggio<br/>autonomia</b> | SQ14AP09          | Pag. 1 di 1 |
|   |  | Stato rev. 02     | 25/01/2023  |
| <b>unità operativa</b> _____  |  | <b>Data</b> _____ |             |

Chiediamo gentilmente di rispondere alle seguenti domande su alcuni aspetti relativi alla Vostra soddisfazione, considerando che 1 corrisponde alla massima negatività e 5 alla massima positività. Se l'aspetto non è valutabile o la risposta è "non so", lasci in bianco la riga della casella corrispondente.

Domande

1= Scarso; 5= Eccellente

- |   |   |
|---|---|
| 1) Quale è il suo giudizio sul servizio offerto?  | <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="2"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="3"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="4"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="5"/> |
| 2) Ritiene che le modalità di accoglienza nella struttura siano adeguate?                         | <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="2"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="3"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="4"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="5"/> |
| 3) Ritiene di essere stata affiancata correttamente nello svolgimento del suo percorso educativo? | <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="2"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="3"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="4"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="5"/> |
| 4) Come giudica gli spazi presenti nell'alloggio?   | <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="2"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="3"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="4"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="5"/> |
| 5) Ritiene che l'alloggio sia inserito in una zona fornita di servizi?                            | <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="2"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="3"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="4"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="5"/> |
| 6) Come valuta la professionalità del personale educativo?*                                       | <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="2"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="3"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="4"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="5"/> |
| 7) Come valuta la disponibilità del personale educativo?*   | <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="1"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="2"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="3"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="4"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black; text-align: center; margin: 0 5px;" type="text" value="5"/> |

**Note/Critiche/Suggerimenti/Proposte**

.....

.....

.....

\* dati da inserire nel "Riepilogo valutazione personale" SQ.....

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 24 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

|   |   |               |             |
|---|---|---------------|-------------|
|  | <b>Questionario soddisfazione Servizio Inviante</b> | SQ19P09       | Pag. 1 di 1 |
|   |   | Stato Rev. 03 | 28/11/2024  |
| <b>Unità operativa</b> _____ <b>Data</b> _____                                    |   |               |             |
| <b>Servizio Inviante</b> _____  |   |               |             |

Chiediamo gentilmente di rispondere alle seguenti domande su alcuni aspetti relativi alla Vostra soddisfazione, considerando che 1 corrisponde alla massima negatività e 5 alla massima positività. Se l'aspetto non è valutabile o la risposta è "non so", lasci in bianco la riga della casella corrispondente.  
 Il presente questionario va restituito alla e-mail da cui è stato inviato.

Domande

1=Scarso; 5=Eccellente

- |  |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| <b>A) Quale è il suo giudizio sul servizio offerto?</b>                                | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| <b>B) Ritieni che le modalità di inserimento nella struttura siano adeguate?</b>       | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| <b>C) Ritieni che le tempistiche di inserimento nella struttura siano adeguate?</b>    | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| <b>D) Ritieni che le modalità di condivisione del PEI siano efficaci?</b>              | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| <b>E) Ritieni che le modalità di comunicazione dell'unità operativa siano chiare?</b>  | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| <b>F) Come valuta la professionalità del servizio?</b>                                 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| <b>G) Come valuta la disponibilità del servizio?</b>                                   | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |
| <b>I) Come ritiene che il nucleo sia stato seguito nelle differenti fasi del PEI ?</b> | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 |   |   |

Note

.....

.....

.....

.....

UNITA' OPERATIVA \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_

Chiediamo gentilmente di rispondere alle seguenti domande su alcuni aspetti relativi alla Vostra soddisfazione, considerando che 1 corrisponde alla massima negatività e 5 alla massima positività.

Se l'aspetto non è valutabile o la risposta è "non so", lasci in bianco la riga della casella corrispondente.

1 Sono soddisfatta dell'accuratezza e tempistica delle disposizioni organizzative ricevute dalla direzione?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

2 Sono soddisfatta dell'accuratezza e tempistica delle modalità organizzative del lavoro ricevute nell'unità operativa dove presto servizio?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

3 Sono soddisfatta della formazione professionale ricevuta?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4 Sono soddisfatta della supervisione psicologica ricevuta?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

5 Sono soddisfatta del mio lavoro?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6 Sono motivata dal mio lavoro?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

7 Sono in grado di esprimere problematiche, criticità o suggerimenti migliorativi?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

8 Problematiche, criticità o suggerimenti migliorativi sono presi in considerazione dalla mia referente?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

9 Sono ben supportata dalla mia coordinatrice?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

10 Sono in grado di assumermi le mie responsabilità?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

11 Vengo riconosciuta per quello che faccio dalla coordinatrice?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

12 Vengo riconosciuta per quello che faccio dalle colleghe?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

13 Riesco ad avere un buon bilanciamento tra dinamiche personali e ambito lavorativo?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

|  |                          |              |               |
|--|--------------------------|--------------|---------------|
|  | <b>Carta dei Servizi</b> | SQ16P09      | Pag. 26 di 27 |
|  |                          | Stato Rev.13 | 30/07/2025    |

|   |  |                        |                       |
|---|--|------------------------|-----------------------|
|  | <b>QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PERSONALE<br/>(residenzialità)</b> | SQ08P03<br>Sato Rev.03 | Pag. 2di2<br>13/06/24 |
|---|--|------------------------|-----------------------|

**14** *In quale area vorresti più miglioramenti? Indicare con una X*

|                         |                             |   |        |                               |
|-------------------------|-----------------------------|---|--------|-------------------------------|
| Formazione              | Supervisione<br>psicologica | Supporto del<br>responsabile/coordinatore |        | Salute e sicurezza sul lavoro |
| Condizioni di<br>lavoro | Comunicazione               | Equilibrio vita-lavoro                    | Altro: |                               |

Proposte

---



---



---



---



---



# Carta dei Servizi

SQ16P09

Pag. 27 di 27

Stato Rev.13

30/07/2025



## Registrazione reclami

SQ05P02

Pag.  
1di1

Stato Rev. 01

14/03/2022

N° Reclamo

\_\_\_\_ / \_\_\_\_

(compilazione a cura della segreteria)

| Nome  | Cognome |
|---|---------|
| <input type="checkbox"/> Iscritto al _____                      |         |
| <input type="checkbox"/> Familiare _____ ospite<br>presso _____ |         |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____              |         |
| <b>Motivo del reclamo</b>                                       |         |
|   |         |

Firma \_\_\_\_\_

| Riservato alla Direzione del Centro  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> E' stata data risposta al reclamo<br>Modalità _____       |   |
| Esito dell'intervento  | <input type="checkbox"/> Reclamo risolto <input type="checkbox"/> Reclamo non risolto |
| <input type="checkbox"/> Non è stata data risposta al reclamo<br>Motivazione _____ |   |
| <input type="checkbox"/> E' stata attivata azione correttiva n° ____ / ____        |   |
| Data chiusura reclamo _____  |   |