

**CARTA DEI SERVIZI  
“FONDAZIONE MARIA LATTUADA ONLUS”**

**COMUNITA' EDUCATIVA GENITORE-FIGLI  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA GENITORI-FIGLI  
SPAZIO NEUTRO  
ADM**

**Anno 2024**

La Carta dei servizi è il documento con cui ogni ente comunica i servizi erogati, le modalità di accesso e gli standard di qualità garantiti secondo le normative di riferimento.

La Carta sancisce un accordo-patto con il cittadino, che garantisce il diritto di accesso alle informazioni e di valutazione sull'operato.

**VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta dei Servizi ha una validità annuale.

E' redatta in accordo alle disposizioni normative nazionali e regionali in merito a:

- Tutela della maternità e dell'infanzia
- Diritti dei minori
- Immigrazione ed asilo
- Tutela della salute dei lavoratori e sicurezza sul lavoro
- Rete dei servizi sociali
- Tutela dei dati personali
- Autorizzazione ed accreditamento dei servizi socioassistenziali (Dgr. 328/2000, 20762/2005, 20943/2005, Circ.reg.n. 18/2007, dgr.2857/2020)

È inoltre coerente con i principi, valori ed obiettivi dello Statuto della Fondazione Maria Lattuada Onlus.

## **ANAGRAFICA**

Denominazione Ente: Fondazione Maria Lattuada Onlus

Sede legale e dell'Unità d'offerta: via Machiavelli 44, 21047, Saronno (VA)

Codice fiscale: 94028370123

Partita Iva:03576570125

Forma giuridica: fondazione

Numero REA: VA-361848

Iscrizione registro persone giuridiche private regione Lombardia: numero 2841

Rappresentante legale: Beatrice Pauselli

Telefono: 02 96709499

Fax: 02 96799499

mail: [info@fondazionemarialattuadaonlus.org](mailto:info@fondazionemarialattuadaonlus.org) / [direzione@fondazionemarialattuadaonlus.org](mailto:direzione@fondazionemarialattuadaonlus.org)

Pec: [posta@pec.fondazionemarialattuadaonlus.org](mailto:posta@pec.fondazionemarialattuadaonlus.org)

sito: [www.fondazionemarialattuadaonlus.org](http://www.fondazionemarialattuadaonlus.org)

## **CHI SIAMO**

La Fondazione Maria Lattuada Onlus nasce nel 2016 dalla trasformazione giuridica della Associazione Casa di Pronta Accoglienza Onlus, che dal 1986 offre servizi di accoglienza residenziali per nuclei mamma-bambino.

L'Associazione nasce dalla volontà e dall'impegno di un gruppo di volontarie, che facevano riferimento alla fondatrice Maria Lattuada. Oggi la Fondazione si avvale di personale qualificato, per rispondere in modo sempre più professionale e mirato ai bisogni dei propri ospiti.

Da più di trent'anni la Fondazione si adopera per fornire un sostegno alla genitorialità, offrendo contesti, residenziali e appartamenti di semi autonomia e avvio all'autonomia, spazio neutro e Adm, per accoglienza e protezione dei nuclei. La finalità è accompagnare la famiglia in un percorso di autonomia supportandoli anche nel reinserimento sociale, grazie ad un lavoro costante di rete con il territorio.

## **MISSION**

La Fondazione Maria Lattuada è impegnata a rispondere alla genitorialità fragile rimuovendone le condizioni di bisogno per il tempo necessario al ripristino della autonomia e del reinserimento sociale con particolare attenzione al benessere del minore nel rispetto del suo interesse prevalente.

Dal momento della sua nascita ad oggi, la Fondazione Maria Lattuada ha elaborato progetti diversificati, coerentemente con una analisi dei bisogni dell'utenza e del contesto sociale.

Le due comunità residenziali per genitori con figli sono integrate con un ventaglio di altri servizi: viene aperta nel 1996 la Struttura Intermedia, articolata in 4 appartamenti, che si può configurare come un ponte tra l'esperienza comunitaria e la completa autonomia dei nuclei familiari; inoltre la Fondazione mette a disposizione le proprie figure educative per interventi di assistenza domiciliare rivolti a minori (ADM) e uno Spazio neutro, per garantire il diritto di visita ai genitori non affidatari.

## **PRINCIPI GENERALI**

I principi fondanti della Carta dei servizi sono:

**Eguaglianza dei diritti degli utenti.** La FML si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

**Imparzialità dei soggetti erogatori.** La FML si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

**Continuità del servizio erogato.** La FML si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi la FML si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

**Partecipazione degli utenti.** La FML si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della Fondazione, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

**Efficienza ed Efficacia del servizio.** La FML persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

## SERVIZI OFFERTI

**Comunità educativa genitore-figli.** Due unità d'offerta, di 9 posti ciascuna: struttura residenziale volta ad accogliere genitori e bambini allontanati dalle famiglie di origine o dal contesto di appartenenza, a seguito della richiesta dei Servizi Sociali su mandato del Tribunale dei Minori e del Tribunale Ordinario.

**Percorsi di semi-autonomia** per genitore (o altro familiare) con figli: abitazione protetta destinata anche a più nuclei di genitore (o altro familiare) con figli, indicato da Servizi Sociali/Unità Tutela Minori su mandato del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario, per i quali è ancora necessario un cospicuo presidio socioeducativo diurno per il raggiungimento dell'autonomia.

**Percorsi di avvio all'autonomia** in appartamento protetto per nuclei con genitore (o altro familiare)-figli, su richiesta dei Servizi Sociali/ Tutela Minori su mandato del Tribunale per i Minorenni e/ Tribunale Ordinario: abitazioni destinate a genitore (o altro familiare) con figli, per i quali è necessario un accompagnamento socioeducativo.

**Spazio Neutro**, luogo in cui viene garantito il diritto di visita tra minore e genitore non affidatario, o qualsiasi altra figura di riferimento importante per il minore. Il servizio è rivolto ai minori inseriti nelle strutture della Fondazione, come a nuclei esterni su invio dei servizi di tutela.

**Assistenza educativa domiciliare** per l'ambito distrettuale del saronnese con obiettivo da definirsi a seconda del nucleo preso in carico.

## COMUNITA' EDUCATIVA GENITORE-FIGLI

La comunità educativa residenziale della FML, aperta 365 giorni all'anno, con presenza educativa sulle 24 ore, è sita in via Machiavelli n. 44 nel quartiere Matteotti, alla periferia della città di Saronno, in una zona residenziale tranquilla, ben servita dai mezzi pubblici.

È raggiungibile a piedi dalla stazione di Saronno.

Davanti alla Fondazione è presente un ampio parcheggio libero.

La struttura si compone di due comunità. Ciascuna è formata da una zona giorno, costituita da cucina,

soggiorno, ufficio delle educatrici, sgabuzzino e sala giochi. La zona notte di ogni comunità è formata da quattro camere da letto e tre bagni per gli ospiti, oltre alla stanza e al bagno per l'operatrice di turno. Ogni nucleo occupa una propria camera, che può essere personalizzata. Il tipo di arredo e la scelta dei particolari hanno lo scopo di rendere le comunità quanto più possibile simile ad un'accogliente abitazione privata.

Il seminterrato, la cui grandezza copre la superficie delle due comunità e dell'androne, è riservato agli uffici per il personale, e ad un salone per lo svolgimento di specifiche attività formative, culturali, ricreative e ludiche oltre a locali di servizio tra cui due lavanderie, le dispense e il guardaroba.

La FML si avvale anche di consulenti per supportare il percorso del genitore e il lavoro sulla genitorialità, promuovendone anche laboratori.

L'equipe educativa affianca gli ospiti nel percorso educativo, in quello formativo e quando coerente con il progetto nella ricerca di un'occupazione lavorativa che permetta di acquisire un'autonomia economica e/o di una abitazione adeguata.

## **AMMISSIONE**

La fase di ammissione richiede passaggi specifici con l'obiettivo di verificare la possibilità di accogliere un nuovo nucleo in relazione al bisogno presentato, tenendo conto degli equilibri e delle dinamiche già presenti in struttura.

Dopo un primo contatto da parte dei servizi invianti, si richiede la documentazione inerente al nucleo.

Le informazioni e la documentazione reperite vengono condivise e valutate dallo staff, e a seguito di risposta positiva viene fissato un incontro con il servizio inviante e con il genitore per una prima conoscenza.

Insieme al servizio inviante viene ipotizzata data di ammissione del nucleo e definito l'impegno di spesa.

## **OSSERVAZIONE**

Con l'inserimento si dà avvio ad una fase di osservazione della durata di due mesi circa e che contempla l'osservazione e la valutazione delle risorse e dei punti di forza di ogni componente del nucleo.

Durante questo periodo si costruisce il **contratto educativo con l'ospite** che prevede alcuni vincoli:

- entrambe le parti si impegnano a riconoscere la relazione come aspetto fondamentale per la crescita e lo sviluppo dei singoli e del gruppo;
- il vincolo della condivisione e del fare insieme, che permette una vicinanza maggiore, un insegnamento concreto, un feedback educativo;

Al termine di questo periodo se non sussistono le condizioni per l'attuazione del progetto educativo, lo staff educativo si riserva di interrompere il contratto con l'ospite.

## **PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Dopo una fase di osservazione gli operatori, in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza, e in relazione ai vincoli giuridici presenti, raccolgono ed esaminano criticamente gli elementi utili all'elaborazione del progetto educativo individualizzato per il nucleo. Il progetto viene steso nel rispetto dei bisogni e delle risorse della diade e del singolo. L'equipe educativa individua e monitora periodicamente i processi necessari al raggiungimento di obiettivi relativi alla crescita del minore, al percorso delineato per il genitore e per la relazione genitore-bambino.

## **PRESTAZIONI GARANTITE**

Per ogni ospite vengono predisposti fascicoli socioeducativo e sanitario. Il fascicolo socioeducativo contiene anagrafica, relazioni, provvedimenti, Pei, monitoraggi, indicatori, screening e scheda fotografica aggiornata per il nucleo inserito. Il fascicolo sanitario contiene le informazioni rilevanti riguardanti lo stato di salute dell'ospite.

Oltre a tutte le attività previste nel PEI ed erogate presso la residenza la Fondazione provvede a:

- garantire l'assistenza sanitaria agli ospiti, iscrivendoli nelle liste di un medico e di un pediatra di riferimento della struttura e adottando provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia, usufruendo del Servizio Sanitario Nazionale per le terapie e gli interventi da questo assicurati, garantendo l'accompagnamento presso le strutture individuate, se nel territorio dell'ASST di competenza;
- su segnalazione del medico di base a concordare con il servizio inviante la necessità di prestazioni sanitarie a livello specialistico non contemplato nella retta.
- provvedere all'iscrizione e frequenza al nido e alla scuola per l'infanzia quando coerente col progetto educativo;
- provvedere all'iscrizione ai percorsi scolastici;
- accompagnare i genitori verso percorsi di formazione scolastica e professionale per adulti, il cui eventuale costo è escluso dalla retta;
- organizzare incontri genitori/figli in Spazio Neutro presso il servizio gestito dalla Fondazione stessa o in altri Spazi indicati dai servizi sociali. In caso di trasferimento presso altra sede oltre i 10 km di distanza si richiederà rimborso chilometrico.
- Ad assicurare la libertà di accesso senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

## **AMBITI DI INTERVENTO**

- Salute e igiene: costruzione delle conoscenze e del giusto uso dei servizi sanitari di base; accompagnamento nei contesti di cura preposti alla diagnosi e certificazioni di patologie ed invalidità; affiancamento nell'espletamento del percorso di valutazione psico-diagnostico; sostegno nella cura dell'igiene personale e degli spazi di vita
- Genitorialità: sostegno ad una genitorialità positiva attraverso il processo educativo e il supporto di figure psicologiche.
- Orientamento ai servizi del territorio: conoscenza e accompagnamento qualora necessario verso i servizi del territorio sia pubblici che privati
- Cittadinanza attiva: conoscenza ed adempimento dei diritti-doveri esercitabili, affiancamento nelle richieste di documenti necessari
- Gestione economica: affiancamento e supporto per una corretta gestione economica
- Formazione: iscrizione a nidi, scuole dell'infanzia e scuole primarie e secondarie. Ricerca di corsi di formazione per l'inserimento lavorativo.
- Lavoro: accompagnamento nelle diverse fasi per la ricerca di un posto di lavoro, dalla stesura del cv, alla ricerca attiva del lavoro
- Dimensione abitativa: affiancamento nella ricerca della casa qualora prevista dal progetto del nucleo e nell'allestimento del contesto abitativo.

## **STRUMENTI DEL LAVORO EDUCATIVO**

- Osservazione
- Relazione educativa
- Colloqui
- Co-costruzione pei insieme al nucleo e condiviso con servizi invianti
- Monitoraggi-verifiche e valutazioni
- Stesura relazioni

- Attività in ambito comunitario
- Accompagnamenti

## **L'EQUIPE**

L'equipe di lavoro è formata da educatrici che si avvalgono del confronto con tre consulenti: psicoterapeuta per gli adulti, psicoterapeuta dell'età evolutiva con focus sulla genitorialità, supervisore del lavoro educativo. La FML si avvale anche, laddove necessario, di una consulenza legale su specifiche casistiche e/o per aggiornamenti normativi.

Sono previste:

- Equipe settimanale
- Multidisciplinare mensile
- Supervisione mensile
- Formazione costante

## **DURATA DEL PERIODO DI INSERIMENTO**

Il periodo di ospitalità in comunità viene stabilito con tutte le figure istituzionali coinvolte, in linea con il percorso del nucleo.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni costituiscono la conclusione del progetto educativo e, di norma, avvengono nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dal progetto concordato con il Servizio Sociale e le disposizioni emesse dal Tribunale per i Minorenni.

Nel periodo antecedente le dimissioni programmate la Fondazione si rende disponibile a confrontarsi con i servizi per la progettazione di un percorso coerente con il lavoro fatto nella comunità.

Il follow up dei casi dimessi, in collaborazione con il servizio inviante, costituisce elemento di valutazione del lavoro della Fondazione, utile ad incrementare la qualità del lavoro educativo.

## **COSTO DEL SERVIZIO**

La retta è di 115 euro giornaliera a persona, a carico dei Comuni di riferimento, da versare secondo le modalità concordate.

Il mancato pagamento entro i termini stabiliti costituisce motivo per la rescissione del contratto. Annualmente la retta verrà aggiornata con l'adeguamento ISTAT.

## **LA RETTA COMPRENDE**

Sono incluse nella retta della comunità, vitto, alloggio, le spese personali necessarie come abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero e soggiorni estivi organizzati dalla Comunità, iscrizioni al nido, alla scuola materna, a mense scolastiche e trasporti. E' inclusa anche la partecipazione ad attività ludiche ricreative e culturali ed a laboratori formativi proposti dalla fondazione.

## **LA RETTA NON COMPRENDE**

Acquisto di libri e gite scolastiche.

Spese personali che l'ospite non concorda con le educatrici e che dalle stesse non vengono ritenute necessarie od opportune.

Sono altresì escluse spese sanitarie per visite private che dovessero rendersi necessarie, protesi dentali, occhiali, trasporti per visite ed esami fuori dal territorio di competenza.

Si ritengono escluse tutte le spese non incluse nella retta per come sopra definito.

## **PRIVACY**

La Fml Onlus tratta i dati personali in ottemperanza agli obblighi previsti dalla normativa 196/2003 (Testo unificato).

Il responsabile della gestione e della tenuta dei dati personali e sensibili è il Presidente della Fondazione.

Le finalità per le quali i dati vengono raccolti sono strettamente correlate a specifiche esigenze organizzative e gestionali, ed in tutti i casi viene rilasciata idonea informativa.

In nessun caso è prevista la diffusione o comunicazione a terzi dei dati raccolti, se non per specifici adempimenti di legge o se previsti da altre norme vincolanti, mentre viene garantito agli interessati l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del Codice.

## **SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI**

Il personale della FML ed in primo luogo il Legale Rappresentante è aperto e disponibile a ricevere:

- Segnalazioni per migliorare il servizio offerto
- Segnalazioni di malfunzionamento
- Reclami che possono essere avanzati compilando il modulo “segnalazioni – suggerimenti – reclami. Tale modulo può essere ritirato presso gli uffici della FML.

Dopo essere stato compilato e firmato potrà essere:

- Consegnato direttamente alla Direzione della FML o a un suo incaricato
- Spedito all'attenzione del Legale Rappresentante o della Direzione tramite Raccomandata A/R
- Inviato via mail all'indirizzo [direzione@fondazionemarialattuadaonlus.org](mailto:direzione@fondazionemarialattuadaonlus.org)

La direzione fornirà riscontro in merito alle segnalazioni e prenderà nota dei suggerimenti rispondendo entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo.

## MODULO SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI

Il sottoscritto/la sottoscritta

Cognome.....

Nome.....

Residente in via.....N.....

Luogo di residenza.....

In qualità di.....

Desidera evidenziare alla Direzione (esprimere l'oggetto della segnalazione)

---

---

---

---

Desidera comunicare alla Direzione (esprimere eventuali suggerimenti)

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo/non autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.



FONDAZIONE  
**MariaLattuada**  
ONLUS

Data.....

.....Firma.....

.....

**AIUTACI A MIGLIORARE IL SERVIZIO**



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO PER OSPITI

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

Al tuo arrivo ti sei sentita accolta in maniera: 1 2 3 4 5

Suggerimenti -----  
-----

Ti senti accolta e ascoltata dagli educatori: 1 2 3 4 5

Cosa miglioreresti -----  
-----

Come ti senti rispetto alla vita di comunità, ai suoi tempi e alle sue regole: 1 2 3 4 5

Cosa cambieresti -----  
-----

Come consideri lo spazio a tua disposizione: 1 2 3 4 5

Cosa migliorare -----  
-----

Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
----------------	-------	-------	------	---------------



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

Saronno, lì .....

**CUSTOMER SATISFACTION**

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO PER I SERVIZI SOCIALI INVIANTI

NOME E QUALIFICA

---

SERVIZIO DI COMPETENZA

---

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

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

1 2 3 4 5

Come migliorerebbe la presentazione -----  
-----  
-----

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

1 2 3 4 5

Come migliorerebbe la prestazione -----  
-----

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

1 2 3 4 5

Come migliorerebbe la prestazione -----  
-----

Nel complesso il Suo grado di soddisfazione risulta:

MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
1	2	3	4	5

Perché -----  
-----

..... li .....

FIRMA

## ALLOGGI PER L'AUTONOMIA GENITORE FIGLIO

L'Alloggio per l'autonomia genitore e figli è destinato alla realizzazione di percorsi di avvio all'autonomia o di semi-autonomia in contesto abitativo, destinata anche a più nuclei, per genitore (o altro familiare) con figli, disposto da Servizi Sociali/Unità Tutela Minori su mandato del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario, per i quali è necessario un accompagnamento socioeducativo o un presidio socioeducativo diurno per il raggiungimento dell'autonomia.

Sono abitazioni che garantiscano un contesto protetto per genitore con figli con le seguenti finalità:

**Percorsi di semi-autonomia** in contesto protetto per un genitore (o altro familiare) con figli: abitazione destinata anche a più nuclei di genitore (o altro familiare) con figli, inviato da da Servizi Sociali/Unità Tutela

Minori su mandato del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario, per i quali è ancora necessario un cospicuo presidio socioeducativo diurno per il raggiungimento dell'autonomia.

**Percorsi di avvio all'autonomia** abitazione destinata anche a più nuclei di genitore (o altro familiare) con figli, inviato da Servizi Sociali/Unità Tutela Minori su mandato del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario: abitazioni destinate a genitore (o altro familiare) con figli, per i quali è necessario un accompagnamento socioeducativo.

I quattro alloggi sono inseriti nel tessuto sociale cittadino per facilitare ed aiutare l'integrazione nel territorio dei nuclei ospitati-

I quattro appartamenti sono dislocati rispettivamente: 2 in un condominio residenziale di Saronno (Via Tolstoj 11) e 2 in una palazzina in via Ramazzotti 49 in Saronno.

## **AMMISSIONE**

La fase di ammissione richiede passaggi specifici con l'obiettivo di verificare la possibilità di accogliere un nuovo nucleo in relazione al bisogno presentato, tenendo conto degli equilibri e delle dinamiche già presenti in struttura.

Dopo un primo contatto da parte dei servizi inviati, si richiede la documentazione inerente al nucleo.

Le informazioni e la documentazione reperite vengono condivise e valutate dallo staff, e a seguito di risposta positiva viene fissato un incontro con il servizio inviante e con il genitore per una prima conoscenza.

Insieme al servizio inviante viene ipotizzata data di ammissione del nucleo e definito l'impegno di spesa.

## **OSSERVAZIONE**

Con l'inserimento si dà avvio ad una fase di osservazione della durata di due mesi circa e che contempla l'osservazione e la valutazione delle risorse e dei punti di forza di ogni componente del nucleo.

Durante questo periodo si costruisce il **contratto educativo con l'ospite** che prevede alcuni vincoli:

- entrambe le parti si impegnano a riconoscere la relazione come aspetto fondamentale per la crescita e lo sviluppo dei singoli e del gruppo;
- il vincolo della condivisione e del fare insieme, che permette una vicinanza maggiore, un insegnamento concreto, un feedback educativo;

Al termine di questo periodo se non sussistono le condizioni per l'attuazione del progetto educativo, lo staff educativo si riserva di interrompere il contratto con l'ospite.

## **PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Dopo una fase di osservazione gli operatori, in collaborazione con il Servizio Sociale di competenza, e in relazione ai vincoli giuridici presenti, raccolgono ed esaminano criticamente gli elementi utili all'elaborazione del progetto educativo individualizzato per il nucleo. Il progetto viene steso nel rispetto dei bisogni e delle risorse della diade e del singolo. L'équipe educativa individua e monitora periodicamente i processi necessari al raggiungimento di obiettivi relativi alla crescita del minore, al percorso delineato per il genitore e per la relazione genitore-bambino.

## **PRESTAZIONI GARANTITE**

Per ogni ospite vengono predisposti fascicoli socioeducativo e sanitario. Il fascicolo socioeducativo contiene anagrafica, relazioni, provvedimenti, Pei, monitoraggi, indicatori, screening e scheda

fotografica aggiornata per il nucleo inserito. Il fascicolo sanitario contiene le informazioni rilevanti riguardanti lo stato di salute dell'ospite.

Oltre a tutte le attività previste nel PEI la Fondazione provvede a:

- assicurare alloggio e assistenza adatte alle esigenze di ciascun ospite con presenza di educatori come da criteri di accreditamento
- ad adottare provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia
- accompagnare i genitori verso percorsi di formazione scolastica e professionale per adulti, il cui eventuale costo è escluso dalla retta;
- organizzare incontri genitori/figli in Spazio Neutro presso il servizio gestito dalla Fondazione stessa o in altri Spazi indicati dai servizi sociali. In caso di trasferimento presso altra sede oltre i 10 km di distanza si richiederà rimborso chilometrico.
- Ad assicurare la libertà di accesso senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

## **AMBITI DI INTERVENTO**

- Salute e igiene: costruzione delle conoscenze e del giusto uso dei servizi sanitari di base; accompagnamento nei contesti di cura preposti alla diagnosi e certificazioni di patologie ed invalidità; affiancamento nell'espletamento del percorso di valutazione psico-diagnostico; sostegno nella cura dell'igiene personale e degli spazi di vita
- Genitorialità: sostegno ad una genitorialità positiva attraverso il processo educativo e il supporto di figure psicologiche.
- Orientamento ai servizi del territorio: conoscenza e accompagnamento qualora necessario verso i servizi del territorio sia pubblici che privati
- Cittadinanza attiva: conoscenza ed adempimento dei diritti-doveri esercitabili, affiancamento nelle richieste di documenti necessari
- Gestione economica: affiancamento e supporto per una corretta gestione economica
- Formazione: supportare il genitore nell'iscrizione a nidi, scuole dell'infanzia e scuole primarie e secondarie. Ricerca di corsi di formazione per l'inserimento lavorativo.
- Lavoro: accompagnamento nelle diverse fasi per la ricerca di un posto di lavoro, dalla stesura del cv, alla ricerca attiva del lavoro
- Dimensione abitativa: affiancamento nella ricerca della casa qualora prevista dal progetto del nucleo e nell'allestimento del contesto abitativo.

## **STRUMENTI DEL LAVORO EDUCATIVO**

- Osservazione
- Relazione educativa
- Colloqui
- Co-costruzione pei insieme al nucleo e condiviso con servizi invianti
- Monitoraggi-verifiche e valutazioni
- Stesura relazioni
- Attività in ambito comunitario
- Accompagnamenti

## **L'EQUIPE**

L'equipe di lavoro è formata da educatrici che si avvalgono del confronto con tre consulenti: psicoterapeuta per gli adulti, psicoterapeuta dell'età evolutiva con focus sulla genitorialità, supervisore del lavoro educativo.

La FML si avvale anche, laddove necessario, di una consulenza legale su specifiche casistiche e/o per aggiornamenti normativi.

Sono previste:

- Equipe settimanale
- Multidisciplinare mensile
- Supervisione mensile
- Formazione costante

## **DURATA DEL PERIODO DI INSERIMENTO**

Il periodo di ospitalità in comunità viene stabilito con tutte le figure istituzionali coinvolte, in linea con il percorso del nucleo.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni costituiscono la conclusione del progetto educativo e, di norma, avvengono nel rispetto dei tempi e dei modi previsti dal progetto concordato con il Servizio Sociale e le disposizioni emesse dal Tribunale per i Minorenni.

Nel periodo antecedente le dimissioni programmate la Fondazione si rende disponibile a confrontarsi con i servizi per la progettazione di un percorso coerente con il lavoro fatto nella comunità.

Il follow up dei casi dimessi, in collaborazione con il servizio inviante, costituisce elemento di valutazione del lavoro della Fondazione, utile ad incrementare la qualità del lavoro educativo.

## **COSTO DEL SERVIZIO**

La retta pattuita nel patto preliminare per la semi autonomia è di 60 euro giornaliera a persona, a carico del Comune di residenza, da versare secondo le modalità concordate.

La retta pattuita nel patto preliminare per l'avvio all'autonomia è di 50 euro giornaliera a persona, a carico del Comune di residenza, da versare secondo le modalità concordate.

## **LA RETTA COMPRENDE**

- l'ospitalità nell'alloggio arredato e attrezzato
- l'assistenza educativa delle operatrici in ragione di quanto previsto nell'accreditamento dell'unità d'offerta
- altre offerte educative disponibili presso la Fondazione

## **LA RETTA NON COMPRENDE**

La responsabilizzazione dell'ospite per le spese della gestione familiare, coadiuvata da un lavoro sulle competenze di gestione economica con le operatrici, potenzia il percorso verso la piena autonomia, in una situazione di protezione, e nel rispetto dei tempi del nucleo.

Per tanto sono a carico del nucleo le spese delle utenze, del vitto, le spese personali come abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero, soggiorni estivi, bollettino mensa, iscrizioni al nido e alla scuola materna, libri scolastici.

È prevista una co-partecipazione da parte del Comune inviante, in caso di impossibilità economica da parte del nucleo.

Si ritengono escluse tutte le spese non incluse nella retta per come sopra definito.

## **ASSENZE**

In caso di assenze, compresi i ricoveri ospedalieri, ai fini del mantenimento del posto, la retta sarà applicata nella misura del 100%. In caso di ricovero ospedaliero o presso altra struttura, l'eventuale prestazione di servizi di assistenza da parte del personale della Fondazione sarà regolata da apposita pattuizione, fatto salvo il pagamento della retta.

## **PRIVACY**

La Fml Onlus tratta i dati personali in ottemperanza agli obblighi previsti dalla normativa 196/2003 (Testo unificato).

Il responsabile della gestione e della tenuta dei dati personali e sensibili è il Presidente della Fondazione.

Le finalità per le quali i dati vengono raccolti sono strettamente correlate a specifiche esigenze organizzative e gestionali, ed in tutti i casi viene rilasciata idonea informativa.

In nessun caso è prevista la diffusione o comunicazione a terzi dei dati raccolti, se non per specifici adempimenti di legge o se previsti da altre norme vincolanti, mentre viene garantito agli interessati l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del Codice.

## **SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI**

Il personale della FML ed in primo luogo il Legale Rappresentante è aperto e disponibile a ricevere:

- Segnalazioni per migliorare il servizio offerto
- Segnalazioni di malfunzionamento
- Reclami che possono essere avanzati compilando il modulo “segnalazioni – suggerimenti – reclami”.

Tale modulo può essere ritirato presso gli uffici della FML.

Dopo essere stato compilato e firmato potrà essere:

- Consegnato direttamente alla Direzione della FML o a un suo incaricato
- Spedito all'attenzione del Legale Rappresentante o della Direzione tramite Raccomandata A/R c/o FML
- Inviato via mail all'indirizzo [direzione@fondazionemarialattuadaonlus.org](mailto:direzione@fondazionemarialattuadaonlus.org)

La direzione fornirà riscontro in merito alle segnalazioni e prenderà nota dei suggerimenti rispondendo entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo.

## MODULO SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI – RECLAMI

Il sottoscritto/la sottoscritta

Cognome.....

Nome.....

Residente in via.....N.....

Luogo di residenza.....

In qualità di.....

Desidera evidenziare alla Direzione (esprimere l'oggetto della segnalazione)

---

---

---

---

Desidera comunicare alla Direzione (esprimere eventuali suggerimenti)

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo/non autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.



FONDAZIONE  
**MariaLattuada**  
ONLUS

Data.....

.....Firma.....

.....

**AIUTACI A MIGLIORARE IL SERVIZIO**



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO PER OSPITI

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:

- 6 PER NULLA SODDISFACENTE
- 7 POCO SODDISFACENTE
- 8 SODDISFACENTE
- 9 MOLTO SODDISFACENTE
- 10 COMPLETAMENTE SODDISFACENTE

Al tuo arrivo ti sei sentita accolta in maniera: 1 2 3 4 5

Suggerimenti -----  
-----

Ti senti accolta e ascoltata dagli educatori: 1 2 3 4 5

Cosa miglioreresti -----  
-----

Come ti senti rispetto al lavoro svolto con gli educatori: 1 2 3 4 5

Cosa cambieresti -----  
-----

Come consideri lo spazio a tua disposizione: 1 2 3 4 5

Cosa migliorare -----  
-----

Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
----------------	-------	-------	------	---------------



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

Saronno, lì .....

### CUSTOMER SATISFACTION

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO PER I SERVIZI SOCIALI INVIANI

NOME E QUALIFICA

---

SERVIZIO DI COMPETENZA

---

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

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

1 2 3 4 5

Come migliorerebbe la presentazione -----  
-----  
-----

Durante la presa in carico e la permanenza del nucleo presso l'alloggio per l'autonomia genitore-figlio e/o alloggio per la semi autonomia, l'équipe educativa è disponibile al confronto e condivide gli obiettivi dell'intervento con i Servizi Sociali in modo:

1 2 3 4 5

Come migliorerebbe la prestazione -----  
-----

Il Servizio sa affrontare e risolvere le criticità ed urgenze in maniera:

1 2 3 4 5

Come migliorerebbe la prestazione -----  
-----

Nel complesso il Suo grado di soddisfazione risulta:

MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
1	2	3	4	5

Perché -----  
-----

..... li .....

FIRMA

## SPAZIO NEUTRO

Si tratta di un luogo in cui viene garantito il diritto di visita tra minore e genitore non affidatario, o qualsiasi altra figura di riferimento importante per il minore. Il servizio è rivolto ai minori inseriti nelle strutture della Fondazione, come a nuclei su invio dei servi di tutela dei comuni limitrofi.

Al servizio Spazio Neutro possono accedere famiglie inviate dal Servizio Sociale di riferimento che, a sua volta, ha ricevuto l'incarico dal Tribunale per i Minorenni o dal Tribunale Ordinario.

Il servizio è stato anche pensato in risposta a nuovi ed emergenti bisogni che la famiglia esprime nella società, a partire da casi di separazione coniugale conflittuale, laddove il genitore non collocatario o affidatario eserciti il diritto di visita in contesti predefiniti o limitati senza avere la possibilità di condividere con il figlio momenti caratteristici della vita quotidiana. In questo spazio è possibile raccogliere informazioni sulle attuali condizioni di vita del bambino con lo scopo di formulare una progettazione mirata e co-costruita. Questa condizione favorisce la possibilità, sia per il bambino che per il genitore, di imparare a creare un rapporto parentale che andrà poi esperito, laddove ve ne saranno le condizioni, oltre i confini degli incontri protetti, in una dimensione di vita quotidiana non più monitorata e mediata dalla presenza di un educatore.

Per garantire un lavoro di qualità, la Fondazione Maria Lattuada Onlus si avvale di alcuni strumenti a supporto del lavoro degli operatori quali: la supervisione, la formazione permanente, il lavoro in équipe e periodicamente l'organizzazione di momenti di confronto con specialisti del territorio, Servizi Sociali ed Enti invianti.

### TEMPI

Gli incontri saranno preventivamente concordati con il servizio inviante rispetto a cadenza e durata. Il calendario potrà essere modificato su richiesta delle parti coinvolte, tenendo conto della disponibilità del servizio. Al genitore affidatario verrà dedicato un incontro preliminare insieme al minore per conoscere lo spazio e le operatrici. Al genitore che usufruirà del servizio verrà dedicato un breve spazio iniziale in cui poter trovare un agio utile al buon svolgimento dell'incontro. Alla fine di ogni appuntamento verrà richiesta la firma in apposito registro al fine di documentare la presenza all'incontro.

Sono previsti, in accordo con i servizi invianti, incontri con entrambi i genitori o figure di riferimento, in modo separato, incontri per valutare l'andamento degli incontri.

La durata dell'incontro è di 1 ora.

### COSTI

- Il costo per ogni singola prestazione ammonta a € 50,00 l'ora (esente Iva). Si informa che ogni singolo incontro avrà una durata di 60 minuti;
- analogamente il costo per ogni incontro con genitori e/o figure di riferimento ha un costo pari a € 50,00.
- Le relazioni scritte, ove richieste dall'Ente, prevedono un costo di € 70,00 (esente Iva). L'importo verrà emesso all'Ente con fatturazione elettronica mensile e tracciabilità tramite registro firme.
- Le assenze senza preavviso (di almeno 24 ore) verranno conteggiate come fruitive e fatturate.
- Il costo di eventuali attività mirate, svolte previo consenso del servizio inviante, verranno fatturate e documentate con la prima nota utile.

### SPAZI

Per lo spazio neutro la Fondazione si avvale di uno spazio specificamente ed esclusivamente dedicato all'interno della Fondazione Casa di Marta, via Petrarca 1, Saronno.

Lo spazio è composto da un ufficio, uno spazio dedicato e attrezzato allo svolgimento dell'incontro con l'offerta di materiali, libri e giochi per le differenti fasce d'età, e una zona break.

## **ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE**

Si propone di promuovere e sostenere l'autonomia personale del minore e di supportare le relazioni familiari nell'ambiente di vita del minore.

L'assistenza viene attivata dai servizi sociali dell' Ambito Distrettuale di Saronno con i quali il servizio provvederà ad una co-progettazione del percorso educativo e di intervento e dei tempi e modi per la valutazione dei risultati ottenuti.

### **PRESTAZIONI EROGATE:**

- Osservazione delle dinamiche relazionali genitori-figli
- Supporto alla relazione genitori-figli e alle relazioni fraterne in presenza di fragilità e problematiche specifiche del nucleo familiare
- Accompagnamento e supporto alla socializzazione del minore in ambienti scolastici, sportivi e ricreativi
- Mediazione tra scuola e famiglia e sostegno allo studio laddove necessario
- Rapporto con la rete dei servizi formali e informali ed eventuali strutture sanitarie di riferimento del minore
- 

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE:**

Si prevede l'attivazione del servizio dal lunedì al sabato, prevalentemente nelle fasce pomeridiane ed entro le ore 20.00, fatte salvo situazioni di emergenza da valutarsi caso per caso.

La Fml si impegna a garantire la continuità del servizio, e l'adeguata formazione delle operatrici.

### **COSTI**

In relazione all'impegno richiesto e alle caratteristiche dell'intervento educativo il costo può variare da euro 23 a euro 38 orarie.