

**La Strada**

# Casa Mia

Alloggi per l'autonomia per mamme sole con bambini

## Carta del Servizio

*In accreditamento con*



Comune di  
**Milano**

## **Il Servizio "Casa Mia" della Cooperativa "La Strada"**

---

Il Servizio "Casa Mia" si rivolge a donne sole con bambini, che si trovano in situazioni di grave emergenza abitativa (es. a seguito di azioni di sfratto, in conseguenza di crisi familiari, con storie di maltrattamento) o che sono in uscita da percorsi di comunità, inviati da Servizi Sociali/Autorità Giudiziaria, per i quali è necessario un accompagnamento socio educativo.

Casa Mia offre percorsi di avvio all'autonomia, in strutture appositamente destinate all'ospitalità temporanea di donne con uno o due bambini.

La permanenza nella struttura è prevista per 6 mesi, eventualmente prorogabili di altri 6, in accordo col Servizio Sociale inviante.

Il nucleo madre/bambino avrà a disposizione una camera in un appartamento singolo o in coabitazione con una o più mamme con bambini e sarà affiancato da un'operatrice nel percorso verso l'autonomia.

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

### **ELENCO DELLE STRUTTURE**

#### **1) Zona Corvetto:**

- Alloggio 1: 3 posti di cui una mamma con due bambini  
*Alloggio per l'autonomia*  
*Ex DGR 20762/2005 – CPE 12/10/2018*
- Alloggio 2: 5 posti di cui una mamma con 2 bambini e una mamma con un bambino  
*Ex DGR 20762/2005 – CPE 12/10/2018*
- Alloggio 3: 2 posti di cui una mamma con un bambino  
*Ex DGR 20762/2005 – CPE 28/02/2018*
- Alloggio 4: 2 posti di cui una mamma con un bambino  
*Alloggio per l'autonomia genitore e figlio/i – Percorsi di avvio all'autonomia*  
*Ex DGR 18/02/2020 n. XI/2857 - CPE 20/10/2020*

#### **2) Zona Padova:**

- Alloggio 5: 3 posti di cui una mamma con due bambini  
*Ex DGR 20762/2005 – CPE 24/07/2018*
- Alloggio 6: 2 posti di cui una mamma con un bambino  
*Ex DGR 20762/2005 - CPE 24/07/2018*
- Alloggio 7: 2 posti di cui una mamma con un bambino

*Ex DGR 20762/2005 - CPE 24/07/2018*

**3) Zona Certosa:**

- Alloggio 8: 5 posti di cui una mamma con due bambini e una mamma con un bambino  
*Ex DGR 20762/2005 – CPE 16/10/2017*

**4) Zona Vigentina:**

- Alloggio 9: 4 posti di cui una mamma con un bambino e una mamma con un bambino  
*Alloggio per l'autonomia genitore e figlio/i – Percorsi di avvio all'autonomia  
Ex DGR 18/02/2020 n. XI/2857 - CPE 20/10/2020*
- Alloggio 10: 4 posti di cui una mamma con un bambino e una mamma con un bambino  
*Alloggio per l'autonomia genitore e figlio/i – Percorsi di avvio all'autonomia  
Ex DGR 18/02/2020 n. XI/2857 - CPE 20/10/2020*

*Non vengono segnalati gli indirizzi degli alloggi per garantire la tutela delle ospiti che potrebbero avere bisogno di indirizzo secretato.*

## **Gli obiettivi del Servizio**

---

Il Servizio Casa Mia vuole offrire alle persone accolte l'opportunità di sperimentarsi nella gestione autonoma della propria vita e di tutti gli aspetti che essa comporta: dalla gestione dell'appartamento alla gestione del lavoro, dall'accudimento del figlio alla pianificazione del tempo e degli impegni quotidiani, sino alla costruzione di una reale condizione di autonomia attraverso la gestione del denaro e il reperimento di una situazione lavorativa ed abitativa idonea.

Il percorso di ciascuna ospite è sostenuto e monitorato dagli operatori del servizio che, attraverso opportuni strumenti, accompagnano il processo di costruzione delle condizioni minime per l'uscita dal progetto stesso.

Verrà data priorità:

- ✓ alla ricerca di una soluzione lavorativa funzionale alle esigenze del nucleo e compatibile con la presenza di minori;
- ✓ alla gestione del denaro in modo da poter disporre, al termine della permanenza in alloggio, di una somma sufficiente per le prime spese;
- ✓ alla ricerca di una soluzione abitativa idonea;
- ✓ alla costruzione di una rete relazionale stabile ed efficace in modo da creare una rete di protezione/sostegno adeguata;
- ✓ alla cura in autonomia del percorso di crescita del/dei figlio/figli

## I destinatari del servizio

---

Il servizio accoglie donne sia italiane sia straniere, con 1 o 2 figli orientativamente di età massima di 10 anni, inviate dai Servizi Sociali territoriali.

Per la tipologia del servizio, non è prevista l'accoglienza di persone affette da patologie psichiatriche conclamate, con disabilità grave, o dipendenti da sostanze psicotrope.

I requisiti fondamentali che vengono richiesti alle ospiti sono dunque:

- ✓ essere in carico ai Servizi Sociali
- ✓ avere la residenza sul territorio italiano
- ✓ essere in possesso dei documenti d'identificazione in corso di validità.

## Requisiti minimi garantiti dal Servizio

---

Gli alloggi per l'autonomia rispettano i requisiti di esercizio previsti dalla DGR 20762/2005 (Alloggi per l'autonomia) per quanto concerne gli alloggi 1-2-3-5-6-7-8, mentre gli alloggi 4-9-10 rispettano i requisiti di esercizio previsti dalla DGR 2857/2020 (Alloggio per l'autonomia genitore con figlio/i – Percorsi di avvio all'autonomia).

In entrambi i casi il Servizio garantisce la presa in carico del nucleo familiare accolto: l'operatore di Casa Mia si affianca all'ospite fornendo un sostegno al percorso di autonomia. L'intervento si articolerà secondo modalità che riguardano la simulazione di una situazione in autonomia in modo che emergano eventuali difficoltà, potendo così permettere alle donne stesse di riconoscerle, prevenirle e individuare opportune strategie per il superamento delle stesse in previsione di una totale vita autonoma.

L'intervento dell'operatore è, quindi, volto a:

- ✓ instaurare una relazione di aiuto, volta al sostegno alla persona nel perseguire gli obiettivi del progetto;
- ✓ fornire un punto di riferimento relazionale volto a diminuire il senso di solitudine (spesso presente nei momenti di cambiamento) e a garantire un senso di accoglienza;
- ✓ valorizzare le risorse possedute dall'ospite e permetterle di utilizzarle (evitando di sostituirsi a lei per la risoluzione dei problemi), attivando in questo modo un rinforzo positivo che permetta la crescita di un'autostima e di maggiore padronanza delle proprie potenzialità;
- ✓ supportare e sostenere l'ospite nel reperire, sul territorio in cui andrà ad abitare, risorse (formali e non) per la creazione di una rete di supporto.

## Modalità di erogazione delle prestazioni

---

L'accoglienza di ogni nucleo in appartamento segue un percorso articolato nelle seguenti fasi:

- ✓ **Fase di osservazione:** nel primo mese di permanenza si avvierà un'osservazione sulle capacità relative all'autonomia nella ricerca del lavoro e della casa e nell'affrontare problematiche di varia natura (es. pratiche burocratiche, rapporti con i

propri referenti, ecc.). Al termine del primo mese verrà concordato e steso il contratto/progetto educativo individualizzato.

- ✓ **Sostegno socio-educativo:** si lavorerà con l'ospite, attraverso colloqui individuali ed interventi educativi, diretti al raggiungimento degli obiettivi del progetto, al miglioramento del rapporto madre/bambino (nei casi ove occorra), all'adeguamento delle modalità relazionali con altri adulti e al confronto con i problemi della vita quotidiana.
- ✓ **Ricerca Lavoro:** si verificherà il mantenimento del lavoro (seppur minimo) e si fornirà un eventuale supporto nella ricerca di soluzioni lavorative stabili e durature, anche attraverso rapporti continuativi con servizi ad hoc.
- ✓ **Ricerca Abitazione:** laddove non esista, nell'arco dell'anno, la reale possibilità di ottenere una casa popolare, si lavorerà nell'affiancamento sulla ricerca di una soluzione abitativa alternativa (condivisione, altre esperienze sul territorio milanese).

Naturalmente queste fasi saranno attuate in base alla singola situazione accolta, sintetizzata nel Progetto Educativo Individualizzato condiviso con ciascuna ospite e aggiornato almeno ogni tre mesi concordando con il Servizio Sociale inviante eventuali modifiche e variazioni.

## **Modalità di accesso, accoglienza, presa in carico e dimissione delle ospiti**

---

*L'accesso e la presa in carico avvengono esclusivamente attraverso il Servizio Sociale Professionale Territoriale.*

L'Assistente Sociale invia il **Progetto Quadro** al Responsabile del Servizio che lo registra nella **Scheda Riepilogativa Inserimenti**. Verificata la disponibilità di posti, il Responsabile del Servizio contatta l'assistente sociale e fissa un **colloquio di presentazione** dell'utente. I dati vengono raccolti in apposita scheda. In questo colloquio vengono anche concordate le modalità di inserimento ove possibile.

In seguito l'Assistente Sociale e il Responsabile del Servizio incontrano l'utente presso i Servizi Sociali o presso la struttura stessa per presentare il servizio. A seguito dell'incontro, si concorda con il Servizio Sociale inviante la data d'inserimento.

Al momento dell'inserimento verrà **letto e sottoscritto il regolamento** dalla donna accolta. Una volta svolta questa procedura, l'ospite verrà accompagnata da un membro dell'équipe educativa nell'appartamento assegnatole.

Dopo una settimana circa dall'inserimento, l'ospite inizierà i colloqui con il tutor.

Al termine del primo mese di permanenza, viene redatto dall'équipe educativa il **contratto/progetto educativo individualizzato**.

Durante il periodo di permanenza dell'ospite presso la struttura sono previsti inoltre:

- ✓ incontri periodici di verifica del progetto con i Servizi Sociali inviati (massimo ogni tre mesi);
- ✓ stesura della relazione di aggiornamento, redatta dall'operatore e dal Responsabile del Servizio e inviata ai Servizi Sociali referenti (ogni sei mesi).

L'intervento si intende **concluso** quando l'ospite avrà raggiunto gli obiettivi stabiliti, o quando al contrario risulta evidente l'impossibilità di giungere ad una realizzazione positiva del Progetto Educativo Individualizzato.

Le dimissioni saranno comunque sempre concordate con il Servizio Sociale Professionale Territoriale inviante.

L'ente gestore può dichiarare le dimissioni autonomamente in caso di impossibilità a lavorare con il nucleo rispettando le indicazioni previste dalla convenzione con il Comune di Milano.

## **Strumenti e modalità di rilevazione della soddisfazione**

---

La Cooperativa La Strada distribuisce alle ospiti e alla committenza un **questionario di soddisfazione** (*M 11-01 Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente*), a cadenza annuale (nel mese di luglio) e in occasione delle dimissioni.

Le risultanze dei questionari vengono analizzate, discusse e prese in carico quale input per il Riesame annuale della Direzione previsto dal Sistema Qualità<sup>i</sup>.

## **Strumenti e modalità per i reclami e le non conformità**

---

Il reclamo del Committente/Cliente/Utente/Ospite può essere effettuato in forma scritta o verbale (direttamente o telefonicamente), al Responsabile di Servizio, alla Direzione o al Presidente.

Nel momento della ricezione del reclamo, i Responsabili la registrano su apposita scheda (*M 15-01 Scheda Reclamo*), ove registreranno i riferimenti, la descrizione sintetica del problema evidenziato e la data di rilevazione<sup>ii</sup>.

## **Disponibilità e diffusione del materiale informativo**

---

La **Carta dei Servizi** e i suoi allegati ed altro **materiale informativo** sul servizio sono disponibili:

- ✓ sul sito (pdf scaricabile)
- ✓ al momento di prima conoscenza dei servizi inviati, delle ospiti e loro eventuali familiari e di chiunque abbia interesse conoscere il servizio offerto
- ✓ su richiesta in qualsiasi altra occasione
- ✓ presso la sede della Cooperativa

## **Costi del servizio**

---

La retta giornaliera per nucleo familiare è pari a:

- ✓ € 68,00 + IVA 5% per i nuclei composti da una mamma e un bambino; per il secondo figlio è prevista una quota pari al 15% della retta giornaliera + IVA 5%
- ✓ Solo per i casi inviati dal Comune di Milano e accolti in alloggi di proprietà del Comune stesso: € 63,00 + IVA 5% per i nuclei composti da una mamma e un bambino; per il secondo figlio è prevista una quota pari al 15% della retta giornaliera + IVA 5%.

Comprende le seguenti prestazioni:

- ✓ accompagnamento educativo
- ✓ disponibilità gratuita di un alloggio non esclusivo
- ✓ utenze e spese condominiali
- ✓ erogazione di un contributo mensile per le spese di: vitto, spese sanitarie e trasporto. Il contributo è erogato proporzionalmente alla presenza di un reddito personale, come stabilito da regolamento interno presentato alla persona anticipatamente e firmato dalla stessa all'ingresso.

Non vengono invece comprese nella retta le spese di carattere personale (vestiario, tempo libero, altre attività...).

## **Casa Mia –La Strada Società Cooperativa Sociale**

---

Sede Operativa: Via G. B. Piazzetta 2 – 20139 – Milano  
Tel. 0255213838 Fax 0257401701  
e-mail: casamia@lastrada.it  
sito web: www.lastrada.it

### Responsabile del Servizio

Paola Vaiano (tel. 344-0161250 – vaiano@lastrada.it)

### Direttore della Cooperativa La Strada:

Paolo Larghi (tel. 02-55213838 – larghi@lastrada.it)

## **Allegati**

---

M 11-01 - Questionario di soddisfazione Cliente

M 15-01 - Scheda Reclamo

---

***i Le modalità e gli strumenti per l'analisi della soddisfazione sono descritti nella Procedura 11 del Sistema Qualità – Gestione degli Indicatori della Qualità.***

*L'analisi dei questionari sottoposti ai Clienti e dagli stessi compilati e restituiti è fondamentale per verificare il loro grado di soddisfazione e l'efficacia delle attività di La Strada S.C.S. nel raggiungere gli scopi fissati.*

*I risultati vengono analizzati con cadenza almeno annuale dal Responsabile di Gestione della Qualità e vengono sottoposti all'attenzione del Comitato della Qualità nel corso dei riesami.*

*In caso di risposte "negative" (vale a dire tali da non soddisfare i criteri prestabiliti), le figure preposte intraprenderanno le opportune azioni correttive per la risoluzione dei problemi evidenziati dai Clienti.*

***ii Le modalità di raccolta e gestione dei reclami sono descritti nella Procedura 15 del Sistema Qualità – Gestione dei Reclami.***

*Dopo l'analisi e l'individuazione delle cause, viene individuata la soluzione da adottare e i tempi e modalità di verifica. Completata e verificata la fase relativa alla soluzione del reclamo, viene preso contatto con il Committente/Cliente/Utente/Ospite per verificarne la soddisfazione.*

	<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE</b>	
	M 11-01	Revisione 1 del 31/12/10

Data:

Gentile Committente/Cliente/Utente,

per svolgere il nostro lavoro in maniera adeguata e garantirVi un servizio altamente qualificato, diventa per noi fondamentale conoscere le Vostre impressioni e valutazioni, positive o negative.

Vogliate quindi cortesemente compilare il presente questionario, datarlo firmarlo e inviarlo/ consegnarlo a **La Strada Società Cooperativa Sociale**.

Vi assicuriamo che riserveremo ad ogni Vostro commento la più seria considerazione.

RingraziandoVi, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

**La Strada Società Cooperativa Sociale**



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE

M 11-01

Revisione 1 del 31/12/10

Committente/Cliente/Utente: \_\_\_\_\_

Nome e ruolo del compilatore del questionario: \_\_\_\_\_

Servizi della Coop. La Strada con i quali collabora: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

PARAMETRO	GIUDIZIO		
	Scarso	Sufficiente	Buono
È facile contattare, telefonicamente o in altro modo <b>La Strada</b> ?			
Quando contatta <b>la strada</b> le viene risposto con sollecitudine e cortesia?			
Il suo referente è disponibile ad ascoltare le sue richieste/osservazioni?			
Riceve adeguata documentazione circa l'attività svolte dai nostri servizi?			
Considera il lavoro svolto dai nostri operatori soddisfacente?			
Esiste una buona relazione con gli operatori di riferimento?			
Qual è il suo giudizio complessivo in merito ai nostri servizi?			

### SUGGERIMENTI

--

**RECLAMO N° \_\_ ANNO \_\_\_\_**

COMMITTENTE/CLIENTE/UTENTE CHE EFFETTUA IL RECLAMO: \_\_\_\_\_

SERVIZIO COINVOLTO: \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE PROBLEMA EVIDENZIATO: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_ FIRMA DEL COMPILATORE: \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE AZIONE INTRAPRESA (con indicazione specifica di: tipologia, modalità, tempistica, responsabilità di attuazione e responsabilità e tempistica della verifica):

DATA: \_\_\_\_\_ FIRMA PRES : \_\_\_\_\_

VERIFICA DELLA EFFICACIA DELL'INTERVENTO:  **SODDISFACENTE**  
 **INSODDISFACENTE**

OSSERVAZIONI: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_ FIRMA RESP. VERIFICA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_ FIRMA PRES: \_\_\_\_\_