

# CARTA DEI SERVIZI

*Fondazione Asilo Mariuccia*

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Presentazione e mission .....	3
3. Informazioni sui servizi offerti .....	5
4. Principi ispiratori dell'erogazione dei nostri servizi.....	5
5. Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento .....	7
6. Organizzazione e gestione dei servizi .....	7
7. Il processo di ingresso e di dimissioni.....	8
8. Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e Progetto Educativo Concordato (PEC) .....	9
9. Le risorse di Comunità coinvolte .....	10
10. Le risorse professionali e tecnologiche impiegate.....	10
11. Gli strumenti e le forme di monitoraggio e di valutazione .....	11
12. Riservatezza dei dati e sicurezza degli ambienti.....	11
13. FOCUS Sostenibilità .....	11
14. Contatti.....	12

## 1. Premessa

Il presente documento è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della Legge 8 novembre 2000, n.328 ("Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; art. 13 Carta dei servizi sociali).

Con questo documento l'Ente gestore si impegna nei confronti degli utenti, delle pubbliche amministrazioni e di chiunque ne abbia diritto secondo le vigenti normative.

Il documento può essere soggetto a variazioni e/o integrazioni da parte dell'Ente con riferimento alla fase di implementazione e definizione del servizio, dandone relativa comunicazione secondo le modalità previste. La Carta dei Servizi è il risultato di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori e degli operatori.

## 2. Presentazione e mission

La Fondazione Asilo Mariuccia è nata nel 1902 a Milano in memoria di Mariuccia Majno per volontà dei genitori, Ersilia Bronzini e Luigi Majno, e di un gruppo di cittadini milanesi sensibili alle condizioni di grave disagio in cui vivevano ampie fasce di popolazione minorile, in particolare femminile.

L'Asilo Mariuccia si prefigge, sin dalle sue origini, lo scopo di promuovere attraverso la formazione e il lavoro la crescita e il benessere fisico e psicologico dei minori e delle mamme accolte mirando alla loro integrazione sociale e all'inserimento lavorativo. L'accoglienza è di tipo residenziale oppure semi-residenziale, anche in regime di housing sociale, prioritariamente su segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni o del Tribunale per i Minorenni. L'accoglienza nelle comunità è presidiata **h24 per 7 giorni alla settimana**. Mediamente, la **permanenza** di un nucleo mamma-bambino è **di 2 anni**.

L'accoglienza - rivolta alle madri con figli minorenni in carico che, trovandosi in un periodo di difficoltà o di disagio familiare, necessitano di tutela - viene attuata secondo i principi di cura, fornendo beni di prima necessità, un alloggio dignitoso, cibo, vestiti, istruzione e il supporto educativo di personale qualificato. Secondo il 'Modello Asilo Mariuccia', finalità dell'accoglienza, e cuore della mission della Fondazione, è l'accompagnamento dei nostri ospiti verso l'Autonomia e l'integrazione sociale. Il concetto di cura viene integrato quotidianamente con quello di sostegno alla persona nella sua interezza: da qui la promozione della formazione e del lavoro come strumento di crescita, come opportunità di ripartenza, di intraprendere un percorso personale verso l'autonomia e la possibilità, per le donne accolte, di potersi prendere cura, a loro volta, dei figli. Solo così, l'assistenza può essere considerata sostenibile dal punto di vista sociale. È in questa direzione che concorrono le attività e le iniziative promosse da FAM: dai laboratori di manutenzione alle aree verdi rivolti ai minorenni in difficoltà agli inserimenti lavorativi; dai corsi di formazione rivolti alle madri (lingua, informatica, tirocini lavorativi...) agli alloggi per l'autonomia.

Questi ultimi, in piena coerenza con la mission, sono uno dei servizi "post-comunità": rappresentano un passaggio successivo alle comunità residenziali prima di tornare a sperimentare la piena autonomia della vita esterna. Qui gli ospiti vivono una situazione sperimentale di semiautonomia affinché si abituino, gradualmente, ad essere autosufficienti, condizione necessaria al reinserimento sociale nel "mondo esterno".

## I fattori distintivi del modello Asilo Mariuccia:

1. **Centralità del minore e della donna:** ogni fase del percorso di accoglienza mette al centro della progettazione educativa il benessere dei bambini e dei ragazzi, come soggetti portatori di diritti ai quali dare voce e corpo. In particolare, nell'accoglienza di mamme con bambini, i soggetti da tutelare e coinvolgere sono il minore, la donna e la relazione di attaccamento e cura in essere tra loro.
2. **Cura del gesto educativo:** il percorso di accoglienza offerto dalla Fondazione è frutto di attenta riflessione pedagogica, in particolare su tre dimensioni del dispositivo residenziale: 1) la relazione educativa come strumento di riparazione del trauma, 2) il tempo della quotidianità come contenitore protettivo e attivatore di risorse, e lo 3) spazio fisico come elemento di accoglienza preverbale e facilitatore della relazione educativa.
3. **Offerta di percorsi di formazione e ricerca lavoro personalizzati per gli ospiti:** il presupposto è che il lavoro sia un obiettivo imprescindibile per il raggiungimento dell'autonomia, per uscire dallo svantaggio sociale e tornare cittadini del mondo. La Fondazione realizza, per le persone accolte, percorsi formativi personalizzati per aumentare l'occupabilità e offre supporto nella ricerca di lavoro.
4. **Promozione e divulgazione della Ricerca scientifica:** la scelta metodologica, in continuità con l'impostazione assunta fin dalle origini, è di incoraggiare la ricerca pedagogica, storico-culturale, e in genere di tutti gli ambiti di attività della Fondazione e di farli conoscere all'interno e all'esterno attraverso pubblicazioni e articoli di settore, eventi e seminari in presenza e online, utilizzo di social media, affinché l'impegno di FAM possa essere conosciuto e condiviso con la comunità culturale, territoriale e istituzionale.
5. **Investimento in Formazione continua e permanente per i dipendenti:** l'assunto teorico è che sia necessario prendersi cura, attraverso formazione specifica e personalizzata, di chi si prende cura della sofferenza e dei traumi delle persone accolte, lungo tutta la catena del valore della Fondazione. A integrazione della formazione obbligatoria, la Fondazione progetta percorsi di formazione specifici dedicati alle differenti professionalità interne.
6. **Attenzione a Sostenibilità economica sociale e ambientale:** la Fondazione è da molti anni attenta ai temi della sostenibilità, non solo dal punto di vista economico e sociale ma anche ambientale, e ha deciso di assumere formalmente un impegno nei confronti di tutti gli stakeholder adottando in primis un codice Etico che ha la sostenibilità tra i propri principi e i valori di riferimento, e si è dotata di una strategia per tradurli in comportamenti da tenersi concretamente nell'operatività quotidiana e in tutti i processi operativi, ripercorrendo l'intera catena del valore e coinvolgendo il maggior numero e tipologie di stakeholder, dai dipendenti agli accolti, dai fornitori ai benefattori.
7. **Promozione delle reti funzionali e di visione:** la Fondazione crede nel valore di reti e alleanze funzionali e di visione. Oltre alla rete dei partner di settore per la co-progettazione educativa e di nuovi servizi, la Fondazione ha dato il via da quasi un decennio al gemellaggio tra importanti enti del Terzo Settore con i quali condivide la mission di sostegno a persone in situazione di svantaggio e la volontà di collaborare per raggiungere gli obiettivi, e ogni anno ne promuove l'estensione. FAM collabora inoltre con numerose imprese for profit e altri soggetti attivi in ambito filantropico, per sostenere lo sviluppo e le attività, in primis il Comitato dei Benemeriti.

### 3. Informazioni sui servizi offerti

La Fondazione Asilo Mariuccia di Milano accoglie bambini con le loro mamme, segnalati dai Servizi Sociali e/o dalla Autorità Giudiziaria in situazioni di fragilità relazionale, educativa, socio-economica, abitativa. Negli anni la Fondazione si è specializzata nella accoglienza di donne e bambini vittime di maltrattamento, violenza assistita ed esperienze sfavorevoli infantili di diversa natura. Inoltre, ha approfondito la formazione transculturale per meglio rispondere alle istanze delle famiglie straniere accolte.

In considerazione della natura del servizio che si propone di sostenere la relazione genitoriale a partire dai punti di forza e valutandone i punti di debolezza, accogliamo bambini e ragazzi da 0 a 18 anni e mamme maggiorenni, valutando la sede opportuna a seconda delle caratteristiche del gruppo di bambini/ragazzi presenti.

Siamo disponibili a valutare in deroga l'accoglienza di mamme minorenni o mamme provenienti dal "Circuito penale" in numero massimo di una per struttura e solo dopo attenta valutazione della possibilità del Servizio di farsi carico del progetto.

### 4. Principi ispiratori dell'erogazione dei nostri servizi

Eroghiamo i nostri servizi nel rispetto dei principi ispiratori della Fondazione, di uguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale e facendo riferimento alle principali indicazioni legislative relative al sostegno alla genitorialità positiva (Linee guida di sostegno alle famiglie vulnerabili e Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni approvate dalla Conferenza Unificata Stato Regioni in data 14 dicembre 2017).

In linea con la Convenzione sui Diritti dell'Infanzia lavoriamo affinché, laddove ne sussistano le condizioni, venga salvaguardata la relazione dei bambini con le figure genitoriali. Il lavoro educativo, per rappresentare un percorso riparativo e generativo, passa attraverso la cura e il sostegno delle mamme che molto spesso sono donne segnate da esperienze sfavorevoli e pertanto deficitarie nell'esercizio della propria genitorialità. La presa in carico delle donne si pone l'obiettivo di rimarginare ferite che possano consentire di attivare risorse e competenze genitoriali necessarie a garantire un percorso di crescita psicofisica positiva per i bambini. Quando tale percorso riparativo non è percorribile, le Comunità si assumono il compito di accompagnare, nel primario interesse dei bambini e in accordo con Servizio Sociale e Autorità Giudiziaria, verso progetti maggiormente tutelanti per il benessere del minore.

L'accoglienza di mamme e bambini nelle nostre Comunità e negli Alloggi per la semiautonomia è strutturata nel rispetto del concetto di Adulthood e del conseguente coinvolgimento attivo delle mamme nel loro Progetto (quando possibile anche dei bambini nei modi consoni all'età e alla loro situazione). Seguendo il principio di corresponsabilità, è costante la restituzione alle mamme e ai bambini di ciò che accade, sia di bello che di complicato all'interno del loro progetto, nella convinzione che *I bambini sanno*, cercando di lavorare per creare le condizioni per essere attivamente coinvolti nei processi che li riguardano, con modalità consone alle caratteristiche di ognuno.

Nel rispetto della dignità della persona, ci impegniamo a promuovere uno stile di accoglienza non giudicante e di progettazione di azioni concrete a partire dai fattori di protezione presenti nelle relazioni tra mamma e bambini e nelle risorse del singolo (Modello multidimensionale Il Mondo del Bambino). Riteniamo inoltre importante lavorare nel rispetto dei tempi dei bambini: i progetti, per essere efficaci, devono realizzarsi in un arco di tempo definito e appropriato, attraverso interventi coordinati e adeguati alle necessità psicoevolutive dei bambini e delle mamme, consapevoli del rischio involutivo di prese in carico per tempi molto lunghi o svuotati di significato e obiettivi. Pertanto, per prevenire il rischio del maltrattamento istituzionale, promuoviamo una fattiva collaborazione con la rete dei

Servizi coinvolti, per ragionare -fin dalla prima presa in carico delle situazioni- su obiettivi e ipotetico termine della presa in carico. In una ottica di interdisciplinarietà e trasparenza.

Nelle nostre strutture di accoglienza la cura rappresenta lo stile di approccio educativo alle persone, alle relazioni, ai tempi e ai modi. All'educatore, professionista della relazione, il compito di creare un ambiente di accoglienza sicuro dal punto di vista sia fisico che relazionale, organizzare la scansione di tempi regolari e prevedibili, garantendo ritmi e riti che promuovano un ambiente sicuro e riparativo, in particolare per i bambini, ma anche per le mamme.

Il lavoro educativo tiene conto dell'approccio transculturale e del conseguente decentramento culturale, funzionale alla comprensione dei mondi altrui e alla ricerca di chiavi di lettura e di intervento funzionali al sostegno della relazione mamma-bambino.

La Fondazione promuove inoltre una riflessione continua e attiva sugli spazi di accoglienza e sul loro ruolo attivo di agevolatori di relazione, nella convinzione che il bello curi, restituisca dignità e contribuisca alla creazione negli ospiti di una buona immagine di loro stessi. La comunità è Esperienza Condivisa ma la dimensione collettiva deve tenere conto della necessità di Spazi Personali fisici ed emotivi, dignitosi e utili alla costituzione di uno spazio di vita e relazione privata tra la mamma e i propri figli.

## 5. Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento

La Fondazione si prefigge di offrire nei propri Servizi un **luogo di accoglienza riparativo e propositivo**. Rispondiamo alla esigenza di **protezione** da contesti familiari e/o abitativi non adeguati ai minori e potenzialmente pericolosi, offrendo spazi di vita che ricalcano lo stile familiare.

Attraverso lo strumento della relazione educativa verticale, ci proponiamo di osservare, valutare e sostenere la relazione genitoriale, facendo dei punti di forza presenti l'ancoraggio sul quale cercare di ricostruire gli equilibri relazionali necessari al corretto sviluppo psicofisico dei minori.

L'obiettivo principale dei nostri servizi è quello di **rispondere al mandato della AG e del Servizio Sociale**, valutando in ottica prognostica le competenze genitoriali e progettando interventi personalizzati per il recupero, il sostegno o il rinforzo delle competenze residuali, nell'ottica di emancipazione futura dai Servizi Sociali.

Le strutture si pongono l'obiettivo di rappresentare, sempre in ottica educativa, un contenitore nel quale depositare e riorganizzare le storie personali delle donne accolte, con l'obiettivo di **agevolare la regolazione e la riorganizzazione interna** della relazione mamma-bambino.

L'organizzazione degli spazi dei Servizi e i tempi della giornata sono progettati per offrire occasioni che favoriscano il tempo del **gioco** come importante stimolo per lo sviluppo psicofisico dei bambini e occasione per il consolidamento del rapporto tra le mamme e i loro bambini. FAM inoltre organizza momenti di attività ludica e sportiva esterni alle strutture, favorendo partecipazione a corsi sportivi o ad iniziative di tipo ricreativo sul territorio.

La FAM si impegna affinché le donne acquisiscano strumenti che favoriscano la futura **autonomia** attraverso la conoscenza dei servizi del territorio e delle possibilità di sostegno che esso offre, in una ottica educativa **emancipativa**. Al proprio interno attiva laboratori di supporto all'apprendimento di competenze necessarie per il reperimento di una attività lavorativa, come le certificazioni di conoscenza della lingua italiana, le competenze informatiche di base, la stesura dei CV, la conoscenza dei diritti dei lavoratori, le strategie di gestione dei colloqui di selezione.



## 6. Organizzazione e gestione dei servizi

Le Comunità Residenziali per mamme e bambini della FAM sono gestite da una equipe composta da un coordinatore e almeno 5 educatori che soddisfano i criteri previsti dall'accreditamento di Regione Lombardia.

Il gruppo di lavoro è supervisionato da un consulente psico-pedagogico.

La presenza educativa è garantita sulle 24h, in copresenza per l'intera durata dell'orario diurno, in rapporto 1/6 come previsto dagli standard di legge.

È interesse della FAM attivare tutte le misure necessarie a limitare il turn over degli operatori al fine di garantire stabilità ai Servizi erogati.

---

<sup>1</sup> Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (UN Sustainable Development Goals) sono 17 obiettivi inclusi nell'Agenda 2030, approvata dagli Stati Membri dell'ONU nel settembre 2015. Le icone presenti in questo documento si riferiscono agli obiettivi sostenuti dalle scelte strategiche di FAM.

La conduzione quotidiana della casa conta sulle prestazioni di personale ausiliario che supporta le madri nella preparazione del cibo, nella cura e nella pulizia degli spazi.

I Servizi della FAM si appoggiano al territorio per tutto ciò che attiene le necessità legate alla progettualità degli ospiti, in linea con quanto indicato dal Decreto per eventuale supporto UONPIA, Consultorio Familiare, SerD, etc. così come per le Scuole. Si riserva di attivare risorse con associazioni del territorio e in accordo con il Servizio Sociale inviante.

Al suo interno eroga servizio di aiuto compiti e sostegno allo studio personalizzato in base alle esigenze e all'età dell'ospite. Inoltre, offre consulenza relativa l'area della formazione e del lavoro con uno servizio dedicato.

## 7. Il processo di ingresso e di dimissioni.

### ACCOGLIENZA

Le richieste di inserimento vengono valutate in prima battuta dalla Assistente Sociale della FAM che provvede a richiedere la documentazione condivisibile necessaria ai coordinatori dei singoli Servizi per comprendere gli obiettivi dei progetti.

Il processo di accoglienza prevede la condivisione in equipe della richiesta di inserimento e la valutazione della fattibilità dell'inserimento tenendo conto delle specificità della storia del nucleo e la composizione del gruppo già presente.

Qualora non vi fosse disponibilità immediata è cura della Assistente Sociale inserire la richiesta in lista di attesa, compatibilmente con le richieste dei Servizi Inviati. All'incontro di presentazione presso il Servizio Sociale fa seguito la conoscenza della mamma, per comprendere se la struttura possa rispondere alle specifiche esigenze delle persone da accogliere.

Le Comunità Residenziali per Mamme e Bambini si dotano di un regolamento interno che viene sottoposto e tradotto in lingua alle ospiti al momento dell'inserimento e presentato già in fase di colloquio conoscitivo presso il Servizio Sociale di riferimento. Il venir meno dei principi minimi di rispetto e convivenza civile con le altre ospiti e con il personale educativo, l'introduzione di alcolici o stupefacenti in alloggio, possono determinare la necessità di richiedere le dimissioni del nucleo dalla struttura.

Tenendo conto della inevitabile fatica emotiva di entrare in comunità sia per le mamme che per i bambini, prevediamo momenti di conoscenza come merende o pranzi nei giorni precedenti l'inserimento in struttura in modo da creare l'occasione, in particolare nei bambini, di avere un tempo di attesa nel quale fare domande o immaginare avendo negli occhi le immagini di volti e luoghi già noti per consentire di gestire la paura del cambiamento e dell'ignoto.

Mentre l'educatore di riferimento viene individuato dopo qualche settimana di osservazione, è premura della Comunità individuare un educatore che sia sempre presente nei momenti di conoscenza precedenti l'inserimento e poi il giorno della accoglienza.

La giornata della accoglienza viene strutturata cercando di offrire uno spazio importante alla osservazione delle dinamiche di relazione tra bambini e mamma.



## PROGETTAZIONE

I progetti devono essere verificabili ma soprattutto realistici, realizzabili.

In linea con i principi della Fondazione, la relazione educativa si fonda sulla trasparenza e la partecipazione attiva. Le relazioni inviate al Servizio Sociale vengono lette agli ospiti.

Il lavoro di rete e l'aggiornamento costante dei Servizi coinvolti, sono alla base della strutturazione dei progetti individualizzati e tengono conto della adeguatezza della durata degli interventi con i tempi di sviluppo dei bambini.

## DIMISSIONI

Le dimissioni vengono di norma concordate con il Servizio inviante.

Il periodo delle dimissioni viene ufficializzato attraverso diverse fasi: i colloqui con il Servizio Sociale che ne dà comunicazione al coordinatore e all'educatore di riferimento che avrà cura di affiancare con attenzione l'ospite attraverso più momenti strutturati nelle settimane.

Le Comunità si premurano di curare il momento delle dimissioni ritualizzando alcuni passaggi come i saluti con i singoli operatori e con gli altri ospiti, organizzando una festa nella quale vengono regalate alle famiglie le foto che raccontino e lascino memoria del percorso di comunità che si sta concludendo. Agli ospiti in dimissione viene offerta la possibilità di mantenere una relazione con la Struttura al fine di proporre una esperienza di continuità opposta a quella spesso a loro nota di rottura improvvisa di legami significativi. FAM inoltre provvede ad accompagnare le persone che dimette e i loro effetti personali nel posto che le accoglierà successivamente, sia altro Ente che abitazione propria.

## 8. Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e Progetto Educativo Concordato (PEC)

L'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione ed accettazione da parte della mamma di un **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**, pensato dal Servizio Sociale e del personale educativo per rispondere alle specifiche necessità dei singoli nuclei familiari accolti. Per gli accolti in carico al Comune di Milano, è prevista anche la stesura del Progetto Educativo Concordato (PEC) ad integrazione del PEI.

FAM, in stretto raccordo con il Servizio Sociale inviante, definisce e realizza PEI e PEC adeguati alla personalità degli accolti, e comprendenti iniziative, progetti e proposte che siano finalizzati alla loro armonica crescita psicofisica e socioeducativa. I suddetti documenti consentono l'individuazione di obiettivi di lavoro e definiscono la progettazione ed il monitoraggio continuo degli stessi.

Partecipano quali soggetti fondamentali alla costruzione dei Progetti Educativi, il genitore accolto insieme al bambino, i genitori e/o altri familiari significativi (qualora sia possibile) in accordo con i Servizi, nonché i Servizi Educativi e Sociosanitari coinvolti in ciascuna situazione.

Il PEI è sottoscritto dopo un mese dall'ingresso, aggiornato dall'educatore di riferimento in concerto con l'equipe e revisionato con regolarità.

Il PEC per il Comune di Milano è sottoscritto dopo un mese dall'ingresso, aggiornato in accordo con l'assistente sociale cui rimane la titolarità e costante azione di verifica nella sua complessità.

Entrambi i documenti vengono condivisi con le madri e con i bambini oggetto dell'intervento, secondo le caratteristiche di ognuno (età, accessibilità, opportunità) e si sviluppano intorno agli interventi educativi e sociali necessari per:

- **garantire l'accompagnamento alla crescita personale psico-fisico-intellettuale** e delle competenze motorie, cognitive, affettive e relazionali;
- **garantire attenzione psicoeducativa** specifica in relazione alle motivazioni del collocamento e all'elaborazione del danno riportato dal bambino;
- **promuovere lo sviluppo sociale**, la valorizzazione delle risorse dei contesti formali e informali (famiglia, scuola, amici, altri servizi e adulti di riferimento).

In particolare, FAM si impegna a garantire la cura e l'accompagnamento della relazione genitore/figlio, l'affiancamento necessario a rafforzare la genitorialità e favorire lo sviluppo di un progetto volto all'autonomia, attraverso il coinvolgimento attivo nella realizzazione degli obiettivi del PEI/PEC.

FAM cura l'aggiornamento della cartella personale per ogni nucleo accolto, la raccolta dei documenti obbligatori di carattere anagrafico, scolastico, sanitario e giudiziario, le relazioni educative, sanitarie e sociali, le annotazioni e le documentazioni sui Progetti Educativi in atto, sulla situazione scolastica e sui rapporti con la famiglia e con gli altri servizi sociosanitari o aggregativi.

FAM si fa carico di ricostruire la storia anagrafica, scolastica, sanitaria dei nuclei accolti attraverso la documentazione che il Servizio Sociale inviante riuscirà a reperire.

## 9. Le risorse di Comunità coinvolte

L'Ente e le Comunità educative e gli Alloggi per l'autonomia sono **aperti alla presenza e all'apporto di volontari**. Attualmente l'intervento dei volontari riguarda: il supporto e l'aiuto ai ragazzi nello svolgimento dei compiti scolastici o nell'alfabetizzazione linguistica e informatica; l'accompagnamento all'esterno della comunità dei minori per impegni specifici; la realizzazione di incontri a tema salute, educazione finanziaria, etc.

L'Ente, le Comunità educative e gli Alloggi sono aperti alla presenza di studenti universitari, in particolare di coloro che sono iscritti alle Facoltà di Scienze della Formazione e dell'Educazione, che intendono svolgere tirocini.

Tutti i Servizi lavorano per potenziare l'appartenenza e l'integrazione nel quartiere attraverso la partecipazione e apertura ad iniziative ed eventi promossi dai soggetti del territorio e dal promuovere la **collaborazione con altre realtà dei quartieri**.

## 10. Le risorse professionali e tecnologiche impiegate

Il personale in forza fino al 30 aprile 2021 è assunto con CCNL EE.LL. Dal 1° maggio tutto il personale viene assunto con contratto Uneba.

Tutte le sedi sono collegate attraverso reti veloci e la piattaforma informatica è basata su sistema Windows con applicazioni Microsoft 365. Le informazioni e la documentazione di lavoro, così come tutti i dati sensibili, sono archiviati all'interno di cartelle con accessi regolamentati a seconda delle funzioni aziendali nel pieno rispetto delle direttive europee ed italiane sulla privacy.

## 11. Gli strumenti e le forme di monitoraggio e di valutazione

Per la verifica e il monitoraggio dell'andamento dei progetti di vita delle persone accolte, gli operatori si dotano del PEI, strumento condiviso con gli ospiti e i Servizi Sociali inviati.

Per quanto riguarda il monitoraggio del livello di soddisfazione dei Clienti-Assistenti Sociali, del personale e delle persone accolte, la FAM adotta strumenti di verifica che somministra annualmente e che analizza per comprendere quali migliorie introdurre nella propria organizzazione per aumentare i propri standard di produttività e soddisfazione. Inoltre, è possibile presentare reclami o segnalare disservizi o difficoltà di vario genere, presentando al Coordinatore del Servizio un modulo disponibile in ogni struttura di accoglienza della Fondazione. È compito del Coordinatore provvedere a farsi carico del reclamo ricevuto e mettere in atto quanto necessario per verificare e risolvere l'eventuale disservizio.

## 12. Riservatezza dei dati e sicurezza degli ambienti

La Fondazione opera:

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

## 13. FOCUS Sostenibilità

La Fondazione Asilo Mariuccia è da molti anni attenta ai temi della sostenibilità non solo dal punto di vista sociale ma anche ambientale, e ha deciso di assumere formalmente un impegno nei confronti di tutti gli stakeholder adottando nel proprio codice Etico i principi e i valori di riferimento della sostenibilità: FAM si è dotata di una strategia per tradurli in comportamenti virtuosi da tenersi concretamente nell'operatività quotidiana e in tutti i processi operativi, ripercorrendo l'intera catena del valore e coinvolgendo il maggior numero e tipologie di stakeholder, dai dipendenti agli accolti, ai fornitori ai benefattori.

A tal fine, FAM ha individuato, tra gli obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU (i cosiddetti SDG o SDGs), quelli ai quali aderire promuovendo iniziative che concorrano a darne concreta attuazione.



Nel Bilancio Sociale e di Sostenibilità ogni anno vengono descritti gli obiettivi, le azioni e i risultati misurati, con lo scopo di coniugare sia gli obblighi normativi che le molteplici finalità di rendicontare agli stakeholders i risultati economici, sociali e ambientali generati.

L'economia circolare è per FAM un modello di progettazione ma anche uno strumento di attuazione degli impegni presi per questo ci poniamo lo sfidante obiettivo di ripercorrere l'intera catena del valore.

## 14. Contatti

La sede amministrativa è in:

Via Pacini,20

20131 Milano

[www.asilomariuccia.com](http://www.asilomariuccia.com)

### N. 2 Comunità residenziale per mamma e bambino

[comunitaeducativacmb.sestosg@asilomariuccia.com](mailto:comunitaeducativacmb.sestosg@asilomariuccia.com)

[prontaaccoglienza.sestosg@asilomariuccia.com](mailto:prontaaccoglienza.sestosg@asilomariuccia.com)

Via Gorizia, 45

20099 Sesto S. Giovanni (MI)

### N. 1 Comunità per mamma e bambino

[comunitaeducativacmb.milano@asilomariuccia.com](mailto:comunitaeducativacmb.milano@asilomariuccia.com)

Via Moisè Loria, 77

20144 Milano