



***CARTA DEI SERVIZI  
COMUNITÀ EDUCATIVA  
CASA MAGNOLIA***



*Via F. Goya, 60 – 20148 Milano Q.T.8  
Tel. 02-39215385 – fax 02-33001191  
e-mail: [amministrazione@villaggiodellamadre.org](mailto:amministrazione@villaggiodellamadre.org)  
sito: [www.villaggiodellamadre.org](http://www.villaggiodellamadre.org)  
Rev. 21 – 13-01-25*

# **FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Attraverso questa carta si vuole esporre al lettore un trasparente spaccato dell'obiettivo che la Fondazione Villaggio della Madre e del Fanciullo Impresa Sociale si è posta: offrire una qualitativa risposta al bisogno, operando con costanza ed impegno, assumendosi una forte presa in carico degli ospiti dal momento del loro ingresso sino alle dimissioni, impegno che in taluni casi prosegue con l'after care; il Villaggio della Madre e del Fanciullo è presente sul Territorio e hinterland, con i suoi servizi di Consultorio familiare e all'infanzia aperti anche all'esterno.

<b>DESCRIZIONE DEL VILLAGGIO .....</b>	<b>3</b>
<i>Cenni storici .....</i>	<i>3</i>
<i>Organigramma .....</i>	<i>4</i>
<i>Lo staff .....</i>	<i>4</i>
<i>La Comunità e gli Alloggi per l'Autonomia .....</i>	<i>5</i>
<i>Il Consultorio .....</i>	<i>5</i>
<i>Pianta del Villaggio .....</i>	<i>6</i>
<i>Casa Magnolia .....</i>	<i>7</i>
<i>Procedura di accoglimento e gestione .....</i>	<i>8</i>
<b>COME RAGGIUNGERCI .....</b>	<b>11</b>
<i>Recapiti e riferimenti .....</i>	<i>12</i>
<i>Pianta della Zona .....</i>	<i>12</i>

# **DESCRIZIONE DEL VILLAGGIO**

## ***Cenni storici***

*Il Villaggio della Madre e del Fanciullo, creato nel 1945 da Elda Scarzella, fonda i suoi principi su concetti che oggi sono comuni a coloro che si occupano di comunità e di minori e fanno parte di modalità acquisite e necessarie. Nel dopoguerra tali principi erano innovativi, pensati e proposti in antitesi alle leggi vigenti e ciò faceva essere il Villaggio la prima struttura che accoglieva le madri con i loro bambini, dando loro l'opportunità di non separarsi ma di poter progettare, al di là del fatto di essere nubili con figli illegittimi, una vita insieme. Obiettivi quali l'integrità e la continuità del rapporto madre-bambino, in un'ottica dunque innovativa, pedagogica, laica e soprattutto "anti-istituzionale", e proprio per questo il Villaggio divenne presto un polo di elaborazione culturale e psico-pedagogica di interesse nazionale ed internazionale.*

*Elda Scarzella aveva già intuito la necessità di uno spazio dove poter assicurare alle gestanti una gravidanza più serena, un percorso d'accompagnamento al parto a promozione dello sviluppo psico-affettivo del nascituro, in tutela della sua vita relazionale futura.*

*"Scopo del Villaggio" è quello di integrare l'assistenza alla maternità e all'infanzia offrendo alle gestanti, alle madri e ai loro figli l'ospitalità e l'inserimento nella vita del Villaggio al fine di preparare loro e la loro creatura alla futura esistenza come soggetti e come componenti della famiglia e della società".*

*La sede legale ed operativa è del '57 nel Quartiere dell'Ottava Triennale – QT8 nei pressi del parco Monte Stella.*

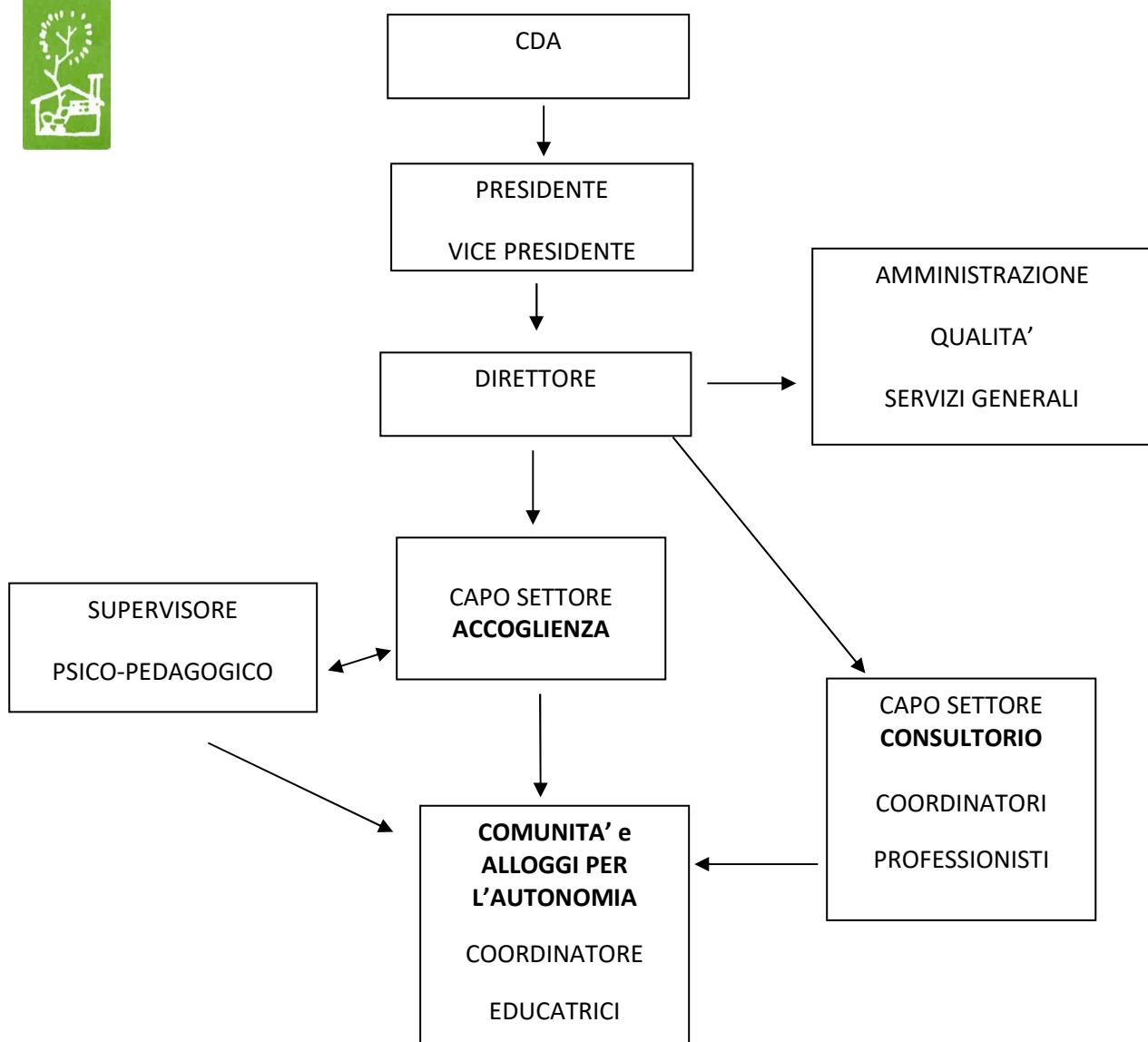
*Le attività si sviluppano all'interno di un contesto che comprende la Comunità, gli alloggi per l'autonomia, i servizi all'infanzia, il consultorio, la cappella, gli uffici e l'economato.*

*L'aspetto strutturale del Villaggio esprime lo spazio psicologico necessario all'accoglienza, i giardini che contengono le case ne delimitano tale spazio ed i passaggi agli altri servizi ne integrano l'accoglimento.*

*L'organizzazione del Villaggio si basa sui seguenti documenti:*

- *Manuale della Qualità secondo le norme ISO 9001/2008*
- *Documentazione in materia di tutela della Privacy – DPO Avv. M. Maggi*
- *Documento di valutazione rischi (T.U. 81)*
- *Codice Etico*
- *Procedure operative, che sviluppano i sistemi delineati nei documenti sopra citati*
- *Procedura interna per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro*

## *Organigramma*



## *Lo staff*

Presidente – Dott. Giuseppe Matteo Talamazzini  
Vice Presidente – Avv. Alessandra Maddi  
Direttore Generale – Dr. Matteo Brianceschi

## ***La Comunità e gli Alloggi per l'Autonomia***

***Nella Comunità e negli Alloggi per l'Autonomia, il Villaggio della Madre e del Fanciullo esprime la propria qualità attraverso un'organizzazione delle attività e la stessa architettura focalizza nella “casa”, il luogo in cui si creano significative relazioni educative; nel contesto casa e sul piccolo gruppo s'impone a tutt'oggi l'intervento educativo.***



*La Comunità è contraddistinta dal nome della pianta, posta nel giardino a lato di ciascun ingresso, è autonoma, strutturalmente e funzionalmente ed i progetti educativi individuali che si sviluppano al suo interno sono paralleli al lavoro sul gruppo, che crea inevitabilmente dinamiche relazionali all'interno della casa.*

*All'interno del Villaggio e nella zona limitrofa dello stesso sono presenti anche le strutture destinate ad Alloggi per l'Autonomia (6) e Semi-Autonomia (2).*

*Annualmente è prevista l'analisi della soddisfazione per il servizio erogato.*

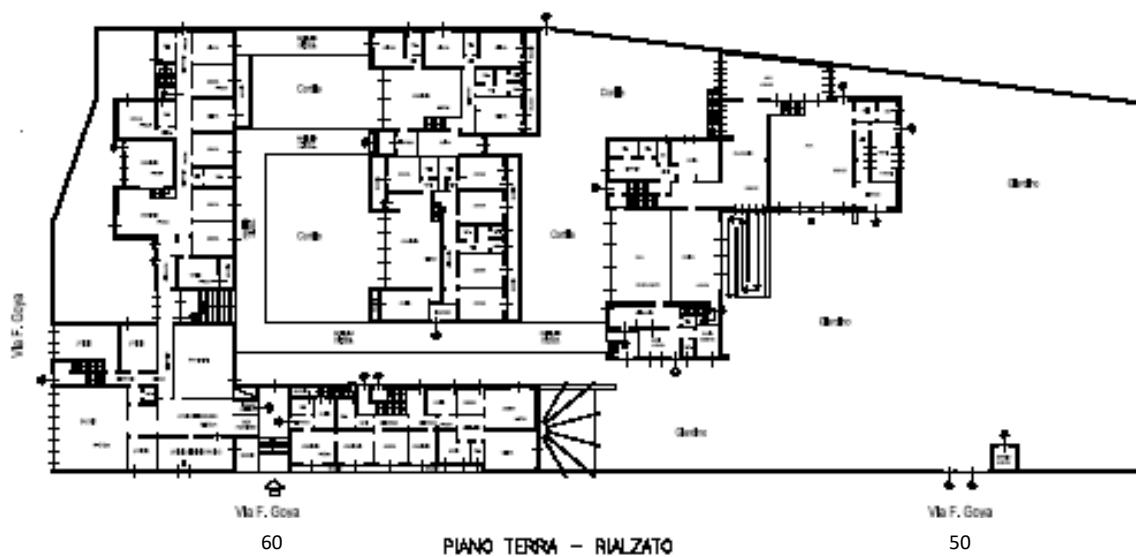
## ***Il Consultorio***

*Il Consultorio, accreditato con delibera ASL Città di Milano nr. 777 del 8 Aprile 2005, Autorizzazione al funzionamento con delibera 161 del 20 Gennaio 2005, vuole offrire alla donna l'attenzione e la professionalità di un servizio personalizzato al costo di un servizio pubblico.*

*Supporta le gestanti e le mamme con i loro bambini ospiti come pure l'utenza esterna, offrendo figure professionali e vari corsi o incontri tenuti dal personale qualificato.*

*All'interno del Consultorio sono svolte prestazioni sanitarie ginecologiche e psico-sociali in base alla normativa vigente.*

## *Pianta del Villaggio*





## **Casa Magnolia**

Atto Autorizzativo C. Milano – P.G. 676368/2007 del 24/07/2007 –  
autorizzata per 7 posti

*In casa Magnolia vengono accolte madri e gestanti, per le quali è richiesta un'osservazione sulla capacità genitoriale attraverso un intervento di sostegno che, pur tenendo conto delle problematiche, individui e valorizzi le risorse esistenti.*

*La struttura è aperta 365 giorni – 24 h.*



*Una delle camere*



*La cucina*

***Dati della casa Magnolia (pianta allegata):***

*Temperatura interna invernale: 20° C*

*Menù dei pasti definito dalla nutrizionista.*

*Personale socio-educativo*



*La sala da pranzo*



*Lo spazio gioco- bimbi*



Pianta di casa Magnolia

## **Procedura di accoglimento e gestione**

*La segnalazione da parte del Servizio Sociale di Zona di residenza della madre, che viene effettuata attraverso una richiesta di inserimento, è vagliata dal Capo Settore/Coordinatore prima dell'accoglimento.*

*La presa in carico avviene attraverso il seguente iter:*

- *Presentazione del caso da parte dell'Ente segnalatore al Capo Settore/Coordinatore, che valuta la possibilità di inserimento e delineano il progetto educativo da attuare.*
- *Lettura del regolamento.*
- *Lettura e Sottoscrizione del Patto educativo con firma dell'ospite.*
- *Colloquio di conoscenza durante il quale la donna si presenta, si racconta, esprime la sua motivazione all'ingresso e le sue aspettative e si delineano i punti più significativi su cui si baseranno gli interventi; si presenta l'organizzazione della casa in cui verrà inserita, conosce l'educatrice che l'accoglierà.*
- *Predisposizione della stanza per il nuovo ingresso e preparazione del gruppo delle mamme che l'accoglieranno.*
- *Inserimento.*

### *Sospensione del Percorso*

*L'équipe si riserva il diritto di sospendere temporaneamente o definitivamente il percorso di un'ospite, previa attenta valutazione, in accordo con i servizi referenti. Le modalità di sospensione verranno concordate con gli enti competenti per garantire una transizione sicura e appropriata. I motivi che possono portare a tale decisione includono, ma non sono limitati a:*

- *Utilizzo di Sostanze d'Abuso: L'uso di sostanze quali eroina, cocaina, psicofarmaci non prescritti o alcol, sia all'interno della struttura che al di fuori, rappresenta un grave inadempimento alle regole comunitarie e può condurre a una sospensione immediata del percorso.*
- *Violenza Fisica: Ogni atto di violenza fisica, che sia verso il minore, altri ospiti (adulti o bambini), o il personale operante nella struttura, viene trattato con massima serietà e può comportare l'immediata sospensione del soggiorno.*
- *Non Rispetto delle Regole Comuni: Il mancato rispetto continuativo delle regole interne della struttura, che compromette l'armonia e la sicurezza dell'ambiente, può condurre a una decisione di sospensione.*
- *Assenza di Compliance al Programma Educativo: Nel caso in cui le ospiti mostrino un'incapacità di instaurare, anche nel tempo, un rapporto collaborativo e di fiducia con*

*l'équipe, manifestando ostilità, chiusura o diffidenza, il percorso di permanenza in struttura potrebbe essere sospeso.*

#### Condizioni Economiche per la Permanenza Oltre il Termine Stabilito

*In assenza di specifici accordi e convenzioni con l'ente erogatore, nel caso in cui il Servizio sociale competente non abbia effettuato la fuoriuscita del nucleo familiare dalla struttura entro 15 giorni dalla comunicazione di dimissione, si stabilisce che il costo della retta giornaliera pro-capite subirà un incremento del 50% fino all'effettivo allontanamento dalla struttura. Questa misura è intesa a incentivare una gestione tempestiva delle dimissioni, garantendo nel contempo la sostenibilità economica del servizio.*

#### **IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO:**

- *È delineato dall'équipe della casa di riferimento, insieme all'équipe del Territorio.*
- *È monitorato attraverso incontri di équipe e di sintesi tra gli operatori coinvolti.*
- *È accompagnato da contatti frequenti con i familiari, le figure affettive di riferimento, le agenzie esterne ed il Territorio.*

*I progetti educativi individualizzati sono relativi a:*

- *Accoglimento della gestante;*
- *Accoglimento di madre con uno o più figli;*
- *Accoglimento di madre per un ricongiungimento ai figli.*

*L'obiettivo di fondo è favorire un'adeguata relazione della madre con il bambino, che garantisca un corretto sviluppo psico-fisico del figlio.*

*Il progetto educativo si delinea quindi in base a:*

- *Gravidanza e/o presenza di uno o più figli;*
- *Osservazioni sul rapporto con il bambino, rapporto con le compagne, con le figure parentali e la disponibilità al confronto con gli educatori;*
- *Problematiche della madre;*
- *Caratteristiche personali;*
- *Presenza del partner, della famiglia d'origine;*
- *Provenienza (da un'altra comunità, famiglia d'origine, famiglia del partner, paese straniero)*
- *Conoscenza da parte del Servizio Sociale delle figure di riferimento esterne*

*Nello specifico si individuano i **bisogni**, cioè gli ambiti di disagio che la situazione presenta, gli **obiettivi educativi** da perseguire, le **azioni educative** da mettere in atto per raggiungere le finalità preposte e gli **strumenti educativi** necessari per procedere nell'intervento.*

*Le aree di intervento sono:*

- *benessere psico-fisico (cura di sé, patologie, malesseri)*
- *autonomia funzionale (impegno rispetto al proprio ruolo genitoriale, al percorso scolastico / lavorativo)*
- *relazioni familiari (storia familiare e situazione di vita)*
- *relazioni sociali (convivenza sociale, rapporti all'interno della comunità)*

*La presa in carico delle ospiti presenti e il loro costante affiancamento è garantito da figure professionali qualificate tra cui:*

*Gli **educatori** sono le figure di riferimento all'interno della casa; accompagnano la madre durante la gravidanza, nell'accudimento del bambino, nella cura di sé e nella gestione della casa. Attraverso la loro presenza quotidiana, i colloqui individuali, i momenti di gruppo, favoriscono relazioni necessarie e significative per promuovere il percorso di crescita e di cambiamento valorizzando le capacità e le risorse personali della giovane madre.*

*I **volontari**, preparati e seguiti attraverso un costante confronto, svolgono funzioni di supporto all'intervento educativo rispetto ad attività specifiche (di studio, ricreative, di accompagnamento). I **tirocinanti**, provenienti dai corsi di laurea in Scienze dell'Educazione e Servizio Sociale delle Università Cattolica e Bicocca, oltre che dall'Istituto Don Gnocchi, affiancano i vari operatori seguendo il percorso formativo richiesto.*

*Il **Capo Settore/Coordinatore** coordina le varie attività, promuove e verifica la sinergia degli interventi, a garanzia dell'attuazione del progetto educativo individualizzato e condiviso con l'ente territoriale, costituisce un punto di riferimento per il mondo esterno delle ospiti; mantiene i contatti con il partner, le famiglie d'origine, i servizi esterni coinvolti ed il Territorio.*

#### **IL LAVORO D'EQUIPE**

*Il **lavoro d'équipe** è fondamentale per l'elaborazione e verifica del progetto educativo ed è il momento in cui gli operatori che vi partecipano mettono la propria competenza al servizio del gruppo di lavoro per individuare i percorsi necessari, gli obiettivi, la loro attuazione, le risorse e le difficoltà.*

*L'équipe è formata dal Capo Settore/Coordinatore, dagli educatori e da un Supervisore psico-pedagogico che favorisce il confronto tra gli operatori, arricchisce e integra le varie competenze affinché possano confluire in un progetto nella sua complessità.*

*L'équipe si riunisce una volta alla settimana.*

*La rilevazione del Turn Over del personale avviene durante la riunione annua di Direzione, nella quale viene stabilito il raggiungimento dell'obiettivo individuato l'anno precedente, per l'anno successivo è stabilito in base ai dati storici in possesso.*

#### **RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE**

*È prevista la rilevazione del grado di soddisfazione per gli ospiti, gli enti invianti e gli operatori.*

*La frequenza della rilevazione è la seguente a seconda delle tipologie:*

- *Degli ospiti: due volte l'anno (I e II semestre) e alle dimissioni;*
- *Degli Enti invianti: due volte l'anno (I e II semestre) e alle dimissioni dell'ospite;*
- *Operatori: una volta l'anno*

#### **MATERIALE INFORMATIVO**

*Il materiale informativo a utenti e famiglie è relativo alla carta dei servizi, al regolamento e al patto educativo che è consegnato al momento dell'ingresso.*

#### **LE RETTE PER LE OSPITI**

*Sia per le mamme, sia per i loro bambini, le rette sono a carico dell'ente inviante, e non dell'utente. L'importo delle rette è definito in base alle convenzioni/accordi stipulati con gli enti stessi, fino ad un massimo di 120,00 euro pro-capite giornaliere.*

*Prestazioni erogate:*

*A) Incluse nella retta:*

*Alloggio in propria camera, con utilizzo di cucina, soggiorno, servizi e giardino. Colazione, pranzo, merenda e cena con cibi cucinati dalle stesse mamme. Vestiario completo. Materiale*

*igienico per il lavaggio del vestiario, della camera e personale. Materiale igienico per la cura del bambino (Pannolini, creme ecc).*

*Spese per brevi vacanze e spese scolastiche.*

*Le spese ottiche, previa autorizzazione dell'amministrazione sono a carico della Struttura sino a € 150,00, l'eccedenza è a carico dell'ospite.*

*Le spese per cure mediche, non estetiche, sono a carico del Villaggio. Si considerano spese curative quelle mutuabili. Spese per farmaci.*

*Sono a carico del Villaggio le spese di trasporto relative a:*

- Viaggio per recarsi a scuola;*
- accompagnamento bambino alla scuola materna;*
- viaggio per esami e visite mediche;*
- viaggio per ritiri documenti vari.*

*Per i battesimi il Villaggio si occupa del rinfresco in toto (addobbo della Cappella, bomboniere, confetti, torta ecc.).*

*Il Villaggio prevede in occasione delle feste di **compleanno** un dono sia per le mamme che per i bambini. Relativamente ai compleanni si tratta di una festicciola organizzata all'interno della casa, l'economato provvederà a fornire gli ingredienti per una torta che secondo la tradizione, deve essere confezionata all'interno della casa.*

**B) Escluse dalla retta:**

*Le spese per documenti sono totalmente a carico delle ospiti se percepiscono un reddito.*

# **COME RAGGIUNGERCI**

## **Recapiti e riferimenti**

**Fondazione Villaggio della Madre e del Fanciullo Impresa Sociale**  
**Via F. Goya, 60 – 20148 MILANO**

*Banca d'appoggio:*

*Banca Intesa SanPaolo*

*IBAN IT84R0306909606100000113834*

*sito: [www.villaggiodellamadre.org](http://www.villaggiodellamadre.org)*

*Parcheggio ampio nei pressi del Villaggio.*

*I mezzi pubblici sono nelle vicinanze:*

*Metropolitana – Linea 1 rossa – Fermata QT8 e/o Lampugnano*

*Autobus 68 – fermata Terzaghi – via A. Sant'Elia*

*Autobus 78 – fermata Diomede – via A. Sant'Elia*

### **Pianta della Zona**

