

CARTA DEI SERVIZI:

Indice

Premessa	pag. 2
CAP I: La Storia di Nocetum	pag. 2
CAP II: La Comunità	pag. 3
Chi siamo	pag. 3
Chi accogliamo	pag. 3
L'èquipe	pag. 3
Come operiamo	pag. 3
Cosa offriamo	pag. 4
La durata dell'intervento	pag. 4
Il regolamento	pag. 4
CAP III: Altre attività di Nocetum	pag. 6
Progetto di accoglienza di famiglie rom	pag. 6
Doposcuola	pag. 6
Corso di italiano	pag. 6
Ricerca di un lavoro e di una casa	pag. 6
Servizio di supporto psicologico	pag. 7
La bottega di Nocetum	pag. 7
Happy hour multiculturali	pag. 7
Visite guidate	pag. 7
Volontariato	pag. 7

PREMESSA:

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'Erogazione dei Servizi Pubblici", individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- Eguaglianza
- Continuità
- Diritto di Scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed Efficienza.

La Società Cooperativa Sociale/Associazione Nocetum, nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi e di perseguire gli obiettivi di una maggiore trasparenza e qualità dei servizi offerti, ritiene fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con il cittadino adottando una Carta dei Servizi sociali, prevista dall'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328 (legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali). La suddetta Carta rappresenta uno strumento per dare adeguata pubblicità agli utenti della presenza sul territorio dei servizi pubblici e privati che operano nei settori dell'assistenza, della sanità e dell'educazione. E' uno strumento di trasparenza che presenta e definisce i criteri per l'accesso al servizio, la sua modalità di funzionamento e le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti sulla base di standard di qualità definiti dal soggetto stesso.

Il documento si articola essenzialmente in tre parti: nella prima parte si parlerà della nascita e della storia di Nocetum, la seconda parte sarà dedicata al progetto di accoglienza mamma-bambino e nella terza parte si presenteranno le altre attività di Nocetum.

CAP I: LA STORIA DI NOCETUM

La Comunità che abita oggi il Nocetum si configura in primis come realtà cristiana, che nella ricerca di un luogo di preghiera si è posta come primo obiettivo il recupero e la valorizzazione del patrimonio storico-culturale del sito: con l'attività di bonifica del luogo, nel 1999 la Comunità, costituitasi Associazione nel 1998, diventa membro del *Gruppo per la Responsabilità per il Creato* della CEI (Conferenza Episcopale italiana).

Dal 2003 la chiesetta e la cascina adiacente sono abitati da una comunità che vive l'impegno per la salvaguardia del creato attraverso la partecipazione a progetti di bonifica e riqualificazione della zona.

In parallelo alle attività di riqualificazione ambientale, la Comunità, guidata da Suor Ancilla Beretta e Suor Gloria Mari, è diventata anche luogo di accoglienza per famiglie di migranti in condizioni di disagio sociale.

In effetti nello Statuto dell'Associazione uno dei punti è legato alla promozione di *'un centro di aggregazione cristiana, con particolare attenzione alle persone svantaggiate e a rischio di esclusione sociale'*.

Nel 2005 la Comunità Nocetum risponde all'emergenza durante l'incendio del vicino campo Rom e porta al riparo nella Chiesetta 70 tra mamme e bambini, che resteranno lì per oltre un mese iniziando un percorso di integrazione. Nel frattempo continua l'accoglienza di nuclei familiari e singoli soprattutto stranieri provenienti da ogni parte del mondo in stato di bisogno.

A tutti viene offerta un'accoglienza temporanea per un periodo massimo di un anno, durante il quale sorgono collaborazioni con Enti pubblici come il Comune di Milano, Enti internazionali come la Croce Rossa, Enti religiosi come la Caritas e anche con altre Cooperative sociali come La Strada e realtà come il Banco alimentare, il banco farmaceutico, il Siticibo.

In particolare, attraverso una collaborazione con la Cooperativa La Strada di Milano, Nocetum faceva parte del progetto 'Casa Mia'. Il progetto, in convenzione con il Comune di Milano, si riproponeva di accogliere mamme con bambini in difficoltà, cercando di condurli verso l'autonomia.

CAP II: LA COMUNITA'

La comunità Nocetum sorge per dare risposta alle diverse forme di disagio presenti sul territorio. L'opportunità e l'intuizione di aprire una casa d'accoglienza e di emancipazione per le persone in difficoltà sono nate dalla sensibilità e dalla riflessione di Suor Ancilla e Suor Gloria, che da sempre sono attente ai problemi sociali e che rappresentano i pilastri della comunità stessa.

La comunità si trova in:

Via S. Dionigi 77-20139 Milano (Metropolitana MM3-linea gialla-fermata Corvetto, Bus 77, Filobus 93)

Tel:02 55230575 Fax:02 36562427 sito: www.nocetum.it E mail: info@nocetum.it

- **Chi siamo**: La comunità mamma-bambino è costituita da una cascina che è stata completamente ristrutturata. Adiacenti alla cascina ci sono un salone, la bottega di Nocetum e la chiesetta, il tutto circondato da un grande giardino e da ampi spazi verdi, dove i bambini possono giocare.
Nella cascina al piano superiore ci sono 6 stanze con bagni, salone e cucina in comune dove vengono accolte le mamme coi rispettivi figli. Al piano terra invece, si trova la *Sala del camino*, che viene utilizzata soprattutto per il doposcuola e per la distribuzione del cibo per i poveri e i vari uffici. Sono presenti anche due minialloggi autonomi in grado di ospitare altre famiglie.
La comunità è aperta 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Non è richiesto agli ospiti alcun contributo per le spese abitative. La madre dovrà provvedere, però, alle spese personali e a quelle per il/i figlio/i.
- **Chi accogliamo**: Nella comunità vengono accolte madri con figli. Si tratta in generale di donne che si trovano in una situazione di fragilità sociale che intendono impegnarsi nella ricerca di una casa e di un lavoro, sostenute dagli operatori. I bambini, spesso sottoposti a grande sofferenza, sono accompagnati e sostenuti nel loro percorso evolutivo. Le donne accolte sono sia italiane che straniere. Il nucleo mamma - bambino viene inviato dai Servizi Sociali territoriali o su segnalazione di altri Enti pubblici o privati.
- **L'équipe**: l'équipe è formata dalle responsabili del Centro Suor Ancilla e Suor Gloria, che hanno molti anni di esperienza nell'accoglienza, due psicologhe e un'assistente sociale. Inoltre Nocetum si avvale della collaborazione di diversi educatori e volontari.
- **Come operiamo**: Quando perviene una segnalazione da parte di un Ente pubblico o privato che sia, si effettua una valutazione per verificare che il caso segnalato rientri nel target della comunità Nocetum. La comunità opera nel rispetto della legge

sulla privacy (D. Lgs. n. 196/03), in rete con i Servizi inviati. Nel caso in cui si possa ospitare, al momento dell'inserimento all'ospite viene chiesto di presentare alcuni documenti (documenti identificativi, tessera sanitaria, codice fiscale, certificato di nascita del/i bambino/i). Per ogni nucleo mamma-bambino accolto, dopo un periodo di osservazione viene impostato un progetto educativo individualizzato (PEI) contenente gli obiettivi, gli interventi da attivare ed i tempi previsti per raggiungere gli obiettivi. Il progetto deve essere sottoscritto e condiviso oltre che con l'utente anche con i servizi sociali di riferimento. L'andamento del progetto viene costantemente monitorato e condiviso attraverso verifiche periodiche in sede d'équipe.

- **Cosa offriamo**: in collaborazione coi servizi di riferimento, si garantiscono alle ospiti sostegno psicologico, accompagnamento e sostegno finalizzato al potenziamento delle risorse individuali e delle capacità genitoriali, accompagnamento nella ricerca di un lavoro (nel caso in cui la mamma fosse disoccupata) e della casa, supporto alle donne nell'inserimento scolastico o al nido dei figli.
- **La durata dell'intervento**: i nuclei vengono ospitati per il periodo necessario per la realizzazione del progetto, ma comunque non possono essere accolti per più di 6 mesi (a meno che il Comune di Milano non decida di accordare proroghe). Essendo una comunità di seconda accoglienza, si perseguono obiettivi finalizzati alla autonomia e alla autodeterminazione delle ospiti.
- **Il regolamento**: si riporta il regolamento che viene sottoscritto dall'ospite al momento dell'arrivo in Comunità:

REGOLAMENTO

Beni disponibili

1. L'ospite ha a disposizione un minialloggio del Centro Nocetum in Via San Dionigi 77 a Milano. L'utilizzo dei locali comprende anche le spese di luce, acqua, gas.
2. Gli oggetti, presenti nell'alloggio, devono essere usati con cura e rimangono in dotazione all'appartamento. In caso di danneggiamento fortuito o volontario il responsabile sosterrà l'onere per la riparazione o sostituzione.
3. L'assegnazione dell'appartamento è fatta dall'équipe educativa. Non è possibile fare variazioni agli impianti elettrici, né aggiungere altri mobili senza il consenso dell'équipe educativa.
4. Le ospiti non potranno fare copie delle chiavi dell'appartamento. In caso di smarrimento delle stesse si rivolgeranno agli operatori.
5. È assolutamente vietato fumare negli appartamenti e sulle scale.

Cura dei bambini

1. La custodia dei bambini è affidata alle mamme.
2. Le mamme sono responsabili delle azioni dei propri figli, inoltre devono avere cura e sono responsabili della pulizia e del riordino dei giochi e dei seggioloni usati dai propri bambini.
3. In caso di necessità, sarà possibile affidare temporaneamente il proprio figlio alle altre ospiti o a una baby sitter, previo accordo con l'educatrice.

Uso del minialloggio

1. L'uso del minialloggio è concesso esclusivamente all'ospite che firma il contratto e il regolamento, e a suo figlio.

2. Le uscite di più giorni, come visite a parenti e amici, vanno concordate con l'educatrice, comunicate con largo anticipo e potranno effettuarsi previa autorizzazione del servizio inviante e dell'equipe educativa.
3. La gestione delle cucine va concordata con le coinquiline. L'ospite dovrà concordare con le coinquiline turni e condivisione degli spazi. Ogni ospite è tenuta al massimo rispetto delle norme di igiene, a non lasciare sporca né la cucina né gli utensili dopo l'uso, a non utilizzare alimenti o utensili di altre coinquiline. E' assolutamente vietato mangiare in camera.
4. Le ospiti dovranno concordare turni e modalità per la pulizia delle parti comuni. (cucina, sala, bagni, corridoio, scale d'ingresso e parte di cortile antistante l'ingresso) sia con le coinquiline sia con la Direzione, nel rispetto dei reciproci impegni e in ordine a una eguale distribuzione del lavoro. Ogni ospite è responsabile dell'ordine e della pulizia della propria camera e si impegna alla pulizia del bagno utilizzato e a lasciarlo in perfette condizioni di pulizia e igiene.
5. Le ospiti si impegnano a rispettare le modalità di raccolta differenziata della spazzatura.
6. Le ospiti devono concordare con la Direzione l'eventuale installazione di apparecchi elettronici negli alloggi. In base alle normative vigenti sulle norme di sicurezza la massima potenza erogabile ad ogni singolo locale è di 700 W. Pertanto è proibito inserire stufette, frigoriferi o particolari apparecchi elettrici senza il consenso della Direzione.
7. Gli oggetti personali, incluso abiti e biancheria, devono essere conservati nella propria camera, per un corretto senso di ordine e proprietà. Sarà cura delle ospiti lavare e stirare gli indumenti propri e del figlio. I bagagli non possono superare le due valigie a testa per mamma e minore. In caso contrario va concordato con la Direzione.
8. Oggetti di valore o somme di denaro possono essere consegnati agli operatori su accordo con il responsabile. Gli operatori non risponderanno della sottrazione o dello smarrimento di oggetti personali negli appartamenti.
9. E' richiesto sempre un abbigliamento adeguato e rispettoso del luogo.

Visite all'interno dell'appartamento

1. Le ospiti potranno invitare nell'appartamento altre ospiti della casa, dopo aver concordato tale invito con l'educatrice e la coinquilina.
2. Per motivi di sicurezza e di regolarità di vita interna non è consentito per nessun motivo invitare e ospitare estranei, compresi i padri dei bambini.
3. E' possibile ricevere visite di parenti e amici chiedendo con un buon anticipo l'autorizzazione agli operatori, concordando gli orari di visita. In ogni caso non è permesso ospitare persone per la notte. Tali visite non devono arrecare disturbo alle altre ospiti né turbamento ai bambini e le ospiti sono tenute a far rispettare ai visitatori il presente regolamento.
4. Gli operatori possono entrare negli alloggi anche in orari non concordati e visionare l'appartamento in assenza delle ospiti.
5. Nella conduzione della casa è previsto che agli operatori si affianchino dei collaboratori. Le ospiti dovranno tenere nei confronti di tali persone un atteggiamento di rispetto.

Orari

1. Nella fascia oraria 14.00-16.00 e dopo le 22.00, le ospiti sono tenute a non fare rumore che possa arrecare disturbo.
2. L'orario per il rientro è previsto entro e non oltre le ore 23.00. Il cancello di servizio è aperto dalle h. 7.00 alle h. 20.00.

Durata del soggiorno

1. La permanenza presso il centro è prevista per un periodo di mesi 6 (sei) eventualmente rinnovabili per un massimo di mesi 12 (dodici) a partire dalla data di accettazione del presente regolamento.
2. La durata della permanenza del nucleo familiare ospite è strettamente subordinata al rispetto del "programma di autonomia" che, contestualizzato alle specifiche esigenze, verrà

preventivamente concordato con l'assistente sociale di territorio, l'educatrice di riferimento e la Direzione.

3. Al momento della presente sottoscrizione l'ospite dichiara di accettare suddetta clausola che prevede il suo impegno diretto di partecipazione al programma, affinché l'obiettivo di autonomia abitativa e/o economica possa essere raggiunto.

Varie

1. Ogni grave violazioni delle norme che regolano una buona convivenza – come appropriarsi di cose altrui, offendere o percuotere le altre ospiti, la mancanza di rispetto nei confronti degli operatori o dei collaboratori, introdurre in casa persone non autorizzate- autorizza la Direzione alla dimissione del nucleo.
2. Non è consentito svolgere lavoro a domicilio senza averlo concordato con gli operatori.
3. Sono previste riunioni delle ospiti con l'equipe degli operatori per affrontare aspetti della vita in comune e migliorarne la qualità e il clima di convivenza; la convocazione per suddetti incontri è a discrezione della Direzione e ogni ospite si impegna ad una fattiva partecipazione.
3. Per altri aspetti non contemplati nel presente regolamento, varranno le indicazioni date dall'équipe degli operatori di riferimento.

CAPITOLO III: ALTRE ATTIVITA' DI NOCETUM

- **Progetto di accoglienza di famiglie Rom**: Nocetum si occupa da tempo anche dell'accoglienza temporanea di famiglie rom segnalate da altre realtà territoriali o direttamente dal comune di Milano. Le famiglie vengono accompagnate in un percorso educativo per il raggiungimento dell'autonomia economica, abitativa, e nell'utilizzo dei servizi (Asl, scuole..). Inoltre vengono aiutate a scoprire e valorizzare le proprie risorse, infatti non solo per i minori ma anche per gli adulti vengono studiati percorsi formativi adatti. A tale scopo gli operatori dell'Associazione Nocetum collaborano con il personale delle scuole della zona, gestiscono attività di doposcuola per bambini e ragazzi, organizzano corsi di lingua italiana per gli adulti, si occupano dell'avviamento al lavoro di uomini e donne. Infine lo stile educativo della comunità di accoglienza favorisce scambi arricchenti tra le famiglie rom accolte, gli altri ospiti, e gli abitanti della zona attraverso l'organizzazione di happy hours multiculturali e di altri momenti di festa.
- **Doposcuola**: Nocetum garantisce sostegno educativo e scolastico ai bambini che sono ospiti nel Centro o vengono segnalati dalle scuole. La gestione del doposcuola è affidato a volontari esperti.
- **Corso di italiano**: A Nocetum viene attivato un corso di italiano per le mamme straniere ospiti che hanno difficoltà a parlare la nostra lingua. Il corso, tenuto da una volontaria, ha lo scopo di far imparare le basi della lingua parlata e scritta, in modo tale da favorire anche un percorso integrativo della donna.
- **Ricerca di un lavoro e di una casa**: Nocetum offre sostegno e accompagnamento nella ricerca di un lavoro e di una casa sia alle ospiti della comunità, sia ai frequentatori del Centro.

- **Servizio di supporto psicologico:** Nocetum offre anche sostegno e consulenza psicologica gratuita per i frequentanti del Centro ogni martedì.
- **La bottega di Nocetum:** Da Novembre 2010 è aperta la bottega che si trova nello stesso complesso in cui sorge la comunità di Nocetum. La bottega è frutto di un percorso che ha visto il centro impegnato nella promozione e diffusione di nuovi stili di vita, sostenibili per produttori, consumatori e ambiente. Nella bottega si vendono prodotti come miele, marmellate, tè, caffè, biscotti, riso e molto altro, prodotti dalle cascine del Parco Agricolo Sud Milano e della Brianza, dal commercio equo solidale e da altre cooperative sociali. I prodotti in vendita provengono anche da progetti voluti o portati avanti da gruppi di donne. La bottega di Nocetum potrebbe essere collegata al progetto di accoglienza di donne con bambini, in quanto le mamme stesse potrebbero diventare le commesse della bottega, favorendo anche la loro integrazione.

La bottega è aperta nei seguenti orari:

martedì: 16:00- 19:00

giovedì: 16:00- 19:00

sabato: 16:00- 20:00

domenica: 15:00- 19:00

- **Happy hour multiculturali:** gli aperitivi multietnici sono offerti a cadenza mensile direttamente nella sede di Nocetum. Attraverso la cucina di piatti tipici del paese degli ospiti, si ricreano gli odori e i colori del paese natale. Gli ospiti provenienti da altre parti del mondo si lasciano coinvolgere nella preparazione delle vivande, condividendo momenti di convivialità anche attraverso usanze che non appartengono ai loro costumi.
- **Visite guidate:** Nocetum è da Ottobre 2009 all'interno del progetto '*Percorsi multiculturali nel Parco della Vettabbia*', in collaborazione con il depuratore di Nosedo e altre associazioni. Gli animatori sono disponibili ad accompagnare studenti di scuole primarie e secondarie e oratori dei centri estivi. L'azione di bonifica che Nocetum sta promuovendo presso il Parco della Vettabbia permette ai giovani delle scuole che partecipano ai percorsi multiculturali di accostarsi alla conoscenza del legame vitale che esiste tra l'uomo e l'ambiente. Il percorso comprende la visita dell'Abbazia di Chiaravalle e del Mulino ad essa connesso, dove gli studenti hanno la possibilità di partecipare ai laboratori di erboristeria e di panificazione organizzati dalla Cooperativa Sociale Koinè. A seguire è prevista una passeggiata nel Parco della Vettabbia fino al depuratore di Nosedo dove, tramite una visita guidata, vengono a conoscenza delle problematiche legate all'inquinamento e del processo di depurazione delle acque. L'esperienza si conclude a Nocetum, con la conoscenza del borgo e con una merenda organizzata con la collaborazione delle ospiti della cascina.
- **Volontariato:** un grande valore per Nocetum sono certamente i volontari che condividono la Mission di aiutare persone che momentaneamente sono svantaggiate verso un pieno inserimento sociale. Attraverso i volontari è possibile garantire una serie di attività quali il doposcuola, il corso d'italiano per le mamme ospitate e la distribuzione del cibo per i poveri