

CASA nocetum

Comunità educativa mamma-bambino



Carta dei servizi



Unità di offerta
accreditata da:



Comune di
Milano

INDICE

CHI SIAMO E LA MISSION	Pag. 3
NOCETUM IN DATE	Pag. 6
STRUTTURA	Pag. 7
ORARI E APERTURA	Pag. 8
CHI ACCOGLIAMO	Pag. 8
ÉQUIPE EDUCATIVA	Pag. 8
SEGNALAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO	Pag. 9
SERVIZI OFFERTI	Pag. 10
STRUMENTI	Pag. 11
INTERVENTI EDUCATIVI	Pag. 11
INSERIMENTI SCOLASTICI	Pag. 11
VOLONTARI	Pag. 12
PROGETTI FINALIZZATI ALL'INTEGRAZIONE	Pag. 13
RELAZIONE CON L'ENTE INVIANTE	Pag. 13
DIMISSIONI	Pag. 14
RETTA E PRESTAZIONI EROGATE	Pag. 15
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 15
CONDIVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 15
APPENDICE	
QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	Pag. 16
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER GLI ENTI INVIANTI	Pag. 17
SEGNALAZIONE DI CRITICITÀ O APPREZZAMENTI	Pag. 19

Aggiornato al 31 gennaio 2023

Collaborazioni:

Foto Copertina ©Rolando Paolo Guerzoni

Foto pag. 14 ©Elena Galimberti - foto pag. 20 ©Elena Galimberti

Foto nel testo: diritti riservati a Nocetum Soc. Coop. Soc.

2 Grafica e impaginazione Irene Mini

CHI SIAMO E LA MISSION

Nocetum è il toponimo latino dell'area a sud di Milano in cui anticamente era presente un bosco di noci e un luogo di culto, l'attuale Chiesetta dei Santi Filippo e Giacomo. La realtà oggi composita, che ha scelto questo nome per identificarsi, deve le sue origini all'intuizione e all'opera di Suor Ancilla Beretta che, insieme alle sorelle consacrate e ad alcuni laici, dal 1988 al 1998, ha speso i primi anni nell'ascolto incessante della Parola di Dio, proprio in quella piccola Chiesa, e nello studio della storia circostante. Grazie poi all'incontro con il cardinale Carlo Maria Martini, si è compreso come il ruolo di Nocetum potesse essere quello di "sentinella

nella città", pronta ad ascoltare e ad accogliere i bisogni che sarebbero maturati via via nel territorio. Anche per la sua posizione strategica Nocetum è rimasta crocevia, là dove terminano le torri bianche (palazzi di edilizia popolare) e inizia la campagna e il Parco Agricolo Sud Milano. È situata in una delle complesse periferie della metropoli milanese, con problematiche di marginalità diffuse, ma anche interessanti opportunità, in una zona recentemente identificata come Valle dei Monaci, in cui si snoda il "Cammino dei Monaci", co-costruito con il supporto scientifico del Politecnico di Milano. L'intuizione di Suor Ancilla, il deside-



rio di accompagnare i più disagiati verso l'autonomia, la salvaguardia del creato, la dimensione ecumenica, il volontariato, hanno dato vita: nel 1998 a un'Associazione di volontariato, nel 2010 a una Cooperativa Sociale, nel 2012 a un'Associazione privata di fedeli. Tutti enti che, pur nella suddivisione dei compiti, operano in continua armonia tra loro. Favorito dalla sua posizione facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici (MM3 Corvetto e Porto di Mare, Bus 93 e 77), il Centro Nocetum - in rete con organismi, istituzioni e associazioni presenti nella zona - ha realizzato molteplici progetti che coniugano i temi del sociale con quelli della sostenibilità ambientale, dell'attività agricola e della promozione del ter-

ritorio. Grande impegno è stato investito negli anni, da parte dei soci volontari e degli amici di Nocetum, per ristrutturare completamente e autonomamente gli immobili e recuperare l'area verde (di proprietà del Comune di Milano), promuovendo numerose iniziative e partecipando a bandi pubblici e privati. Dall'ascolto delle difficoltà e dei bisogni di coloro che operano e abitano in periferia, è stata colta come una delle urgenze maggiori quella di ospitare mamme e bambini. Con il trasferimento definitivo della Comunità di consacrate nel 2003, la Cascina Corte San Giacomo - attuale sede del Centro Nocetum - è diventata luogo di accoglienza per famiglie di migranti e per nuclei familiari materno-infantili in condizioni di disagio sociale. Nel 2010 alcuni operatori dell'omonima Associazione hanno costituito Nocetum Società Cooperativa Sociale, che per perseguire la propria missione si è ispirata agli stessi valori etico-religiosi e di solidarietà sociale che hanno fondato l'Associazione. I servizi di accoglienza mamma-bambino sono andati via via strutturandosi, fino a diventare, nel 2014, unità accreditate secondo gli standard di Regione Lombardia e convenzionate con il Comune di Milano. Per poter offrire servizi che favoriscano un'autonomia lavorativa in ambito agricolo, di ristorazione e trasformazione prodotti, Nocetum si è trasformata in cooperativa A+B. Il paziente lavoro di ascolto e atten-

zione di quanto continuamente è accaduto ha portato Nocetum a essere definito come *“esempio di vissuto di resilienza del territorio con l'attivazione delle risorse dello stesso. Un esempio concreto di come il credere nella possibilità di recupero, sia del territorio che del gruppo umano, e il conseguente ricercare le possibilità di positivi sviluppi e realizzazioni, ha portato nella pianificazione e realizzazione di un centro urbano e sociale. In tal modo Nocetum diviene elemento originale di riqualificazione e di rivitalizzazione ed è vissuto localmente come polo di riferimento di un territorio di un territorio con estensione esprimibile in termini di chilometri quadrati”* (In Corrado Beguinot, *Un manifesto, un concorso.*

The right to the city for all, Fondazione Aldo della Rocca, Giannini Editore, Napoli 2014).

Valutazioni importanti, che hanno individuato Nocetum come modello per la costruzione della città interetnica e multiculturale del futuro durante l'incontro *“The City crisis. The priority of the XXI Century”*, presso il Palazzo di vetro dell'ONU, a New York, nel 2009. Nel 2011, Suor Ancilla è stata insignita dell'Ambrogino d'Oro, massima onorificenza del Comune di Milano. Da sempre Nocetum *“crede nella necessità di ascoltare, di donare il proprio tempo e le proprie energie per il prossimo nei suoi bisogni, con attenzione, con preoccupazione, e con operosità nella solidarietà, lavorando in rete con altri enti”*.



NOCETUM IN DATE

1988

La Comunità inizia la preghiera nella Chiesetta dei Santi Filippo e Giacomo, Cascina Corte San Giacomo è in stato di degrado.

1998

Nasce Associazione Nocetum Onlus. Il borgo di Nosedo inizia ad essere un centro di aggregazione e socialità. Viene inserito nello statuto dell'Associazione il recupero e la valorizzazione della Cascina Corte San Giacomo.

2001

Nocetum viene inserita nel Gruppo della Conferenza Episcopale Italiana per la Custodia del Creato

2003

La Comunità residenziale si trasferisce a Nocetum. Sotto la guida di Suor Ancilla Beretta diventa luogo di accoglienza per famiglie in condizioni di disagio sociale

2005

Accoglienza in Chiesetta di mamme e bimbi rom scampati all'incendio del campo. Avvio del doposcuola e della distribuzione del pacco viveri.

2006

Nocetum diventa Punto parco del Parco Agricolo Sud Milano

2012

- Nasce l'Associazione Privata di Fedeli Comunità Nocetum
- Nocetum avvia la rete informale Valle dei Monaci. Inizio degli studi sul Cammino dei Monaci.

2011

Il Sindaco Giuliano Pisapia conferisce l'Ambrogino d'Oro del Comune di Milano a Suor Ancilla

2010

- Nocetum viene riconosciuta come Porta del Parco Agricolo Sud Milano
- Nasce Nocetum Società Cooperativa Sociale per rispondere in maniera più strutturata alle esigenze del territorio.

2009

- Nocetum è riconosciuta come "modello per la costruzione della città interetnica e multiculturale del futuro" presso la sede ONU di New York.
- Si iniziano a promuovere percorsi e visite didattiche nel Parco della Vettabbia, nella Valle dei Monaci, tratto che a Milano collega piazzale Corvetto con l'Abbazia di Chiaravalle
- Nocetum è tra i soci fondatori del Comitato per la Fondazione Cas cine Milano 2015, che si trasforma poi in Associazione Cascine Milano.

2008

Terminano i lavori di ristrutturazione degli immobili e si inizia a sistemare l'area verde

2014

- Nocetum è struttura accreditata presso il Comune di Milano
- Nocetum viene inserita nella delegazione cattolica del Consiglio delle Chiese Cristiane di Milano.
- Inizio della partecipazione al Laboratorio di Quartiere Mazzini-Corvetto

2015

- Vengono costruiti la cucina professionale e il laboratorio di trasformazione di prodotti presso il Centro

2016

Nocetum Società Cooperativa Sociale è diventata una cooperativa A+B per avviare attività di risto-catering e trasformazione prodotti favorendo l'inserimento lavorativo delle donne ospiti e persone svantaggiate.

2018

Nocetum festeggia 30 anni. Messa solenne con l'arcivescovo Delpini e intervento del sindaco Sala.

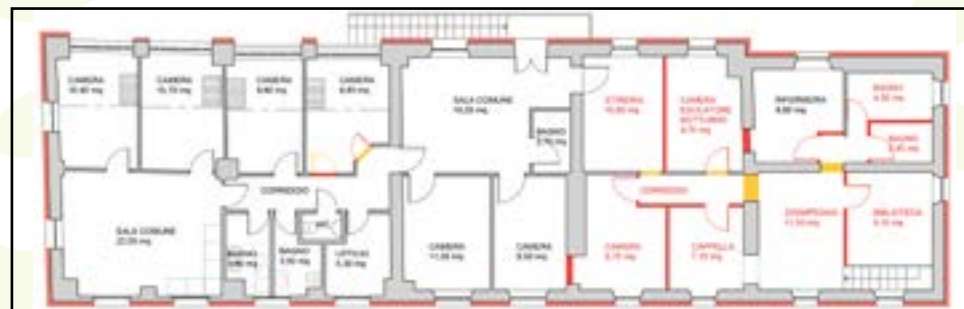
2021

Nocetum si aggiudica la concessione in uso della Cascina San Giacomo per i prossimi 30 anni.

STRUTTURA

La Comunità Educativa "Casa Nocetum" è composta da:

- 5 camere con aria condizionata
- soggiorno con area giochi
- cucina
- ufficio operatori e servizio
- locale lavanderia
- locale magazzino
- 3 bagni per utenti
- camera per operatore notturno



ORARI E APERTURA

La comunità è aperta 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

CHI ACCOGLIAMO

Casa Nocetum accoglie donne (dal diciottesimo anno di età in su) con bambini nella fascia d'età 0-10 anni. È possibile accogliere nuclei composti da **1 donna con 1 solo minore per ogni alloggio**, nel rispetto degli standard strutturali previsti dalla normativa vigente.



ÉQUIPE EDUCATIVA

L'équipe è formata dalla responsabile del Centro, dal coordinatore del servizio, dagli educatori e dal supervisore psicologico o pedagogico. L'équipe s'incontra settimanalmente per momenti di verifica strutturati, dedicati all'andamento progettuale dei singoli nuclei accolti. Ogni 15 giorni è, inoltre, prevista un'équipe di supervisione, condotta dalla psicologa e/o dalla pedagoga. Per la formazione del personale, la Cooperativa Nocetum s'impegna, ogni anno, ad adempiere agli obblighi formativi e di aggiornamento del personale educativo, secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia. Le proposte formative vengono scelte in base all'ambito d'azione degli operatori e in relazione al ruolo e ai compiti svolti.

SEGNALAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO

La richiesta d'inserimento nella Comunità Educativa "Casa Nocetum" può essere presentata solo dall'Ente pubblico inviante.

Eventuali domande di inserimento da parte dei privati verranno dirottate agli enti pubblici di residenza preposti alla presa in carico del nucleo.

Tale richiesta dovrà essere accompagnata da dettagliata documentazione, utile a inquadrare il caso, così da poter valutare la sussistenza di pre-requisiti per un buon adattamento al gruppo già residente in Comunità.

Tutte le richieste vengono valutate e discusse dall'équipe educativa e, in caso di esito positivo, viene richiesta la seguente documentazione:

- 📄 Relazione sulla diade, storia personale e familiare ed eventuale estratto del decreto del Tribunale dei Minori
- 📄 Documentazione anagrafica, eventuale permesso di soggiorno, codice fiscale e tessera sanitaria
- 📄 Eventuale documentazione sanitaria
- 📄 Eventuale documentazione scolastica.

Al fine di un buon inserimento, laddove è possibile, sarebbe opportuno conoscere la diade all'interno della struttura.

La rinuncia all'inserimento, sia da parte della Comunità Educativa che dell'Ente inviante, dovrà essere comunicata formalmente.



SERVIZI OFFERTI

- Accoglienza nucleo mamma e bambino con lettura, condivisione e firma regolamento della Comunità in più lingue
- Osservazione relazione mamma-bambino
- Osservazione minore
- Cura dei bisogni primari e materiali
- Attenzione e ascolto della persona
- Sostegno alla genitorialità
- Consolidamento dell'autostima e recupero delle risorse personali
- Apprendimento della lingua italiana attraverso corsi scolastici nell'ambito dei rapporti di rete con gli enti del terzo settore del territorio.
- Stimolo alla socializzazione
- Ricerca ed eventuale invio, condiviso con il Servizio Sociale di riferimento, verso Agenzie più opportune al trattamento del caso in questione (UONPIA, Sert, enti che si occupano di disabilità e altro)
- Colloqui individuali con la madre ospite a cadenza settimanale
- Formazione professionale
- Orientamento al lavoro
- Supporto per tirocini e inserimenti lavorativi
- Accompagnamento all'autonomia.



STRUMENTI

- P.E.I./P.E.C.:** Progetto Educativo Individualizzato/ Progetto Educativo Concordato, redatto sulla base delle caratteristiche esperienziali, sociali ed emotive dei soggetti coinvolti. In generale, si offre un'accoglienza che si prefigge come finalità la sperimentazione di una semi-autonomia in cui le macro-aree d'intervento si concentrano su: sostegno alla genitorialità, cura di spazi propri e di quelli comuni, relazioni con il contesto sociale esterno (gestione di pratiche burocratiche, utilizzo servizi del territorio), sviluppo dell'autonomia lavorativa-abitativa-economica
- Relazione di aggiornamento a distanza di un mese dall'inserimento anche su richiesta del Servizio inviante
- Aggiornamento costante della cartella personale di ogni diade.

INTERVENTI EDUCATIVI

Per ogni minore che entra in comunità vengono messe in campo azioni educative concordate con i Servizi Sociali invianti, e con le altre agenzie educative a cui la diade si riferisce. Tutto questo al fine di raggiungere il prima possibile il benessere psicofisico del minore, utilizzando tutte le sue potenzialità. La stessa attenzione è riservata alle potenzialità della madre.

- Stipula del "contratto educativo": per la realizzazione del P.E.I./P.E.C. vengono richiesti all'ospite impegno e adesione agli obiettivi co-progettati con il Servizio Sociale inviante
- Osservazione della relazione madre-bambino e successivi obiettivi specifici di intervento
- Sostegno alla relazione con i familiari
- Colloqui e verifiche trimestrali con il Servizio inviante
- Esperienze emotive e ludiche a sostegno della crescita dei minori
- Esperienze sportive a supporto di socialità e autonomia dei minori
- Verifica dei casi in équipe con la presenza del supervisore

INSERIMENTI SCOLASTICI

- Supporto per le iscrizioni (difficoltà data da iscrizioni esclusivamente online con termini prestabiliti)
- Ricerca di attività alternative, laddove non esiste ancora un tempo/scuola
- Supporto per incontri con gli insegnanti
- Riconoscimento e conoscenza di strumenti scolastici quali: diario, registro elettronico, avvisi e richieste da parte dell'istituzione
- Accompagnamento iniziale alle riunioni scolastiche
- Iscrizioni a centri estivi/case vacanza
- Inserimento dei minori durante il periodo estivo in campus privati con tariffe agevolate, in collaborazione con Enti del territorio
- Fornitura di materiale scolastico.

VOLONTARI

La rete dei volontari dell'Associazione Nocetum rappresenta da anni una risorsa importante a disposizione delle ospiti con i loro bambini.

Tutte le richieste di volontariato vengono vagliate dal referente del volontariato dell'Associazione Nocetum O.d.V.; quindi, viene proposta la possibilità di partecipare ad un percorso formativo, dove vengono fornite dalle figure educative dell'équipe le indicazioni di base, necessarie all'attività da svolgere.

La formazione si focalizza sulle re-



gole previste dalla normativa sulla privacy, sull'approccio discreto nella conoscenza delle storie individuali, sull'empatia e la capacità di ascolto dei bisogni.

Durante le attività con i minori, i volontari sono sempre affiancati da un educatore professionale, mentre negli accompagnamenti sul territorio per l'orientamento ai servizi delle donne ospitate possono agire in autonomia, secondo le proprie disponibilità di tempo, sempre in accordo con le figure educative dell'équipe.

Con cadenza mensile, il gruppo dei volontari si confronta con il coordinatore e gli educatori della struttura per verificare le strategie attuate.



PROGETTI FINALIZZATI ALL'INTEGRAZIONE

Attività effettuate in collaborazione con figure professionali o specialistiche, volte a realizzare un'integrazione il più possibile proficua:

- 🌱 Educazione civica
- 🌱 Educazione ambientale
- 🌱 Cittadinanza consapevole
- 🌱 Educazione sanitaria
- 🌱 Educazione alimentare
- 🌱 Approccio all'Arte



RELAZIONE CON L'ENTE INVIANTE

Una particolare attenzione viene posta alle relazioni con l'Ente inviante, con il quale si intrattengono rapporti stabili attraverso telefonate, comunicazioni via mail e incontri periodici sul prosieguo del progetto.

L'équipe aggiorna puntualmente l'Assistente Sociale referente del caso sull'attivazione di eventuali attività/percorsi non previsti precedentemente ma valutati arricchenti e utili per la buona riuscita del progetto.

DIMISSIONI

I tempi e le modalità di dimissioni vengono concordate con il Servizio Sociale inviante.

La dimissione può avvenire per:

- 🌱 raggiungimento degli obiettivi prefissati
- 🌱 superamento delle problematiche che hanno causato il collocamento in Comunità
- 🌱 reperimento di soluzione più idonea al nucleo
- 🌱 cambio di Comunità
- 🌱 gravi e giustificate motivazioni, quali comportamenti inammissibili o gravemente turbativi messi in atto dall'ospite stessa, dandone tempestiva informazione al Servizio inviante.

Al momento della dimissione, viene fornito all'ospite un modulo da compilare al fine di rilevare il grado di soddisfazione sulla qualità dell'esperienza.

Le dimissioni sono accompagnate da una relazione finale redatta dall'équipe educativa.



RETTA E PRESTAZIONI EROGATE

La retta giornaliera per l'accoglienza di 1 madre e 1 minore è di €116,00 (+ 20% per ogni ulteriore figlio/a), a cui aggiungere il 5% IVA*.

La retta mensile comprende:

- 🌱 generi alimentari
- 🌱 servizio di lavanderia
- 🌱 vestiario
- 🌱 contributo mensile per le donne che non lavorano
- 🌱 presidi sanitari
- 🌱 accesso ai laboratori/attività.

** Per accoglienza fuori convenzione le rette sono da concordare con il servizio sociale del comune inviante*

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Nocetum effettua la rilevazione del grado di soddisfazione secondo le seguenti modalità:

Ospiti: annualmente e sempre alla conclusione del periodo di permanenza in struttura, prima dell'uscita dalla Comunità;

Enti invianti: in itinere, circa a metà del percorso di collaborazione, e/o sempre al termine di un rapporto di co-progettazione.

Operatori: annualmente.

Inoltre, rispetto a eventuali reclami segnalabili attraverso il "modulo di rilevazione delle criticità", la responsabile s'impegna a rispondere nel tempo massimo di 30 giorni. I risultati vengono aggregati e rielaborati sotto forma di dati e grafici da parte di Nocetum annualmente e sono oggetto di riflessione da parte dell'équipe educativa, per le conseguenti azioni che si dovessero rendere necessarie, in un'ottica di miglioramento continuo del servizio offerto.

CONDIVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

I contenuti della Carta dei Servizi vengono condivisi con gli operatori della struttura, in équipe, e con i volontari, in una riunione di programmazione annuale, tramite discussione dei punti di maggiore rilevanza.

La versione cartacea viene messa a disposizione delle ospiti e degli eventuali familiari/caregiver, degli Enti invianti e si può trovarne copia nell'ufficio degli educatori, in segreteria o in direzione.

Viene, comunque, fornita copia in formato digitale e stampabile della Carta dei Servizi a chiunque ne faccia espressamente richiesta alla segreteria di Nocetum (info@nocetum.it) o direttamente, accedendo e scaricandola dal sito www.nocetum.it





QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il questionario, in forma anonima, è finalizzato a verificare la qualità del soggiorno presso la nostra struttura e a migliorare il nostro servizio.

Numero di componenti del nucleo

Durata della permanenza

Indicare con una X l'opzione scelta tra "molto soddisfatta", "soddisfatta", "poco soddisfatta", "per niente soddisfatta"; nelle domande in cui si fa riferimento alla frequenza di iniziative indicare con NP la non partecipazione.

	Molto soddisfatta 	soddisfatta 	poco soddisfatta 	per niente soddisfatta 
Accoglienza all'arrivo				
Struttura				
Pulizia degli ambienti				
Area esterna				
Rapporto con le altre ospiti				
Rapporto con gli operatori				
Supporto per le pratiche burocratiche				
Aiuto alimentare				
Corso di italiano per gli adulti				
Doposcuola per i bambini				
Iniziative di Nocetum (come feste, happy hour multiculturali)				
Incontri formativi (come pediatra, nutrizionista...)				

Cosa ha gradito di più nella sua permanenza presso Casa Nocetum?

.....

Cosa potrebbe essere migliorato?

.....

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER GLI ENTI INVIANTI

Le chiediamo, cortesemente, di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio.

La ringraziamo per la collaborazione

NOME E COGNOME

QUALIFICA

SERVIZIO SOCIALE DI APPARTENENZA

MAIL E RECAPITO TELEFONICO

Può esprimere il suo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di risposte diversamente graduate (da un valore minimo di 1 ad un valore massimo di 4):

- 1** PER NULLA SODDISFACENTE
- 2** POCO SODDISFACENTE
- 3** SODDISFACENTE
- 4** MOLTO SODDISFACENTE

A) La struttura (ambienti e arredi, spazi disponibili, ecc.) si presenta in modo:

- 1 2 3 4**

Perché

.....

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

- 1 2 3 4**

Perché

.....

.....

C) Durante la presa in carico e la permanenza del nucleo presso Casa Nocetum, l'équipe educativa è/è stata disponibile al confronto e condivide/ha condiviso gli obiettivi dell'intervento con il Servizio Sociale inviante in modo:

- 1 2 3 4**

Perché

.....

.....

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

- 1 2 3 4**

Perché

.....

.....

E) Nel complesso, il suo grado di soddisfazione risulta:

- 1 2 3 4**

Perché

.....

.....

ALTRE OSSERVAZIONI:

.....

.....

.....

.....

.....

DATA

FIRMA

SEGNALAZIONE DI CRITICITÀ O APPREZZAMENTI

Sig./Sig.ra

Residente a

Via

Telefono e mail

Relazione con CASA NOCETUM

ospite familiare committente altro

Oggetto della segnalazione

.....

.....

.....

Data e firma del dichiarante

(se presente al momento della segnalazione)

Ricevuto direttamente verbalmente telefonicamente/mail

Da Direzione/Segreteria Coordinatore Educatore

Si trasmette la segnalazione a

