



*«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»*

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2014



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

Indice

1. Presentazione e mission

2. Informazioni sui servizi offerti

2.1. L'utenza

2.2. Le finalità perseguite attraverso l'erogazione dei servizi

2.3. Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento

2.4. L'organizzazione e gestione dei servizi

2.5. Le risorse professionali impiegate

2.6. Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

2.7. Le risorse di comunità coinvolte

2.8. Gli strumenti e le forme di monitoraggio e di valutazione

3. Riservatezza dei dati e sicurezza degli ambienti

4. Informazioni pratiche

Allegato 1. Il Progetto Educativo Individualizzato



*«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»*

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.

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito: www.la-madonnina.com

1. Presentazione e mission

La Fondazione Casa del Giovane “La Madonnina” è un ente ecclesiastico civilmente riconosciuto. Istituita dall'Arcivescovo di Milano, Card. Giovanni Colombo, il 22 settembre 1965, è stata riconosciuta per decreto del Presidente della Repubblica, Giuseppe Saragat, il 18 marzo 1969 (D.P.R. 192 del 18.03.1969). L'attuale Statuto è stato approvato dall'Arcivescovo, il Card. Dionigi Tettamanzi, il 27 ottobre 2010.

E' inoltre iscritta nel registro delle persone giuridiche presso la Prefettura di Milano al numero d'ordine 506 della pagina 885 del volume 3°.

Dal 13 novembre 2014 la Fondazione è iscritta alla prima sezione del Registro delle Associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati con il numero di iscrizione A/913/2014/MI, ai sensi dell'art. 54 del Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1999 n. 394 così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 18 ottobre 2004 n.334.

La Fondazione opera in prima linea nell'affrontare e risolvere il disagio dei giovani migranti in continuità con l'iniziativa intrapresa da don Abramo Martignoni nel 1953 pur adattandola alle esigenze dei tempi e dei fenomeni sociali. Il principio ispiratore è la centralità della persona secondo la concezione cristiana, in conformità al quale essa è chiamata ad un percorso di integrazione, sia “interiore” sia sociale, che la porti a ricostruire nuove radici per sé e a relazionarsi responsabilmente con le altre persone.

In risposta al fenomeno dell'immigrazione straniera che caratterizza l'Italia negli ultimi anni, i destinatari del servizio sono divenuti ed attualmente sono i minori. Nel nostro caso ed al momento, si tratta di adolescenti maschi con età compresa tra i 14 e i 18 anni, provenienti da diversi paesi, ed in particolare da Egitto, Marocco, Bangladesh, Kosovo, Albania, sia da quartieri periferici delle grandi città ma soprattutto dalle zone rurali più povere. Essi hanno spesso intrapreso viaggi pericolosi e costosi, hanno vissuto diversi mesi nel nostro paese come 'sommersi' ed hanno programmi migratori specifici di tipo lavorativo inteso come investimento, progetto ed opportunità sia personale che, soprattutto, familiare.



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

La **mission** della Fondazione è “accogliere per educare”, ovvero offrire “un servizio di eccellenza nell'accogliere, accompagnare ed educare questi giovani, provvedendo alla loro crescita fisica, morale e spirituale, per restituirli al mondo con la dignità di uomini liberi” (Documento di Buona Causa).

Per attuare la propria mission e sviluppare ulteriormente il livello dei servizi, i principali **obiettivi strategici** sono:

- **l'accoglienza:** provvedere al vitto e all'alloggio e alla garanzia di uno spazio relazionale ed affettivo che favorisca una crescita psico-fisica sana ed armoniosa dei nostri ospiti;
- **l'educazione:** garantire ad ogni giovane accolto un livello adeguato di educazione e scolarizzazione per consentirgli di crescere umanamente ed integrarsi socialmente e lavorativamente nel nostro paese;
- **l'autonomia:** supportare l'ospite in un percorso che conduca alla sua autorealizzazione e assunzione di responsabilità verso se stesso e verso gli altri.
- **la promozione della cultura dell'integrazione e della solidarietà** nell'interesse generale della comunità.

Al fine di raggiungere tali obiettivi, la Fondazione ha costruito ed implementato nel tempo la **collaborazione con una fitta rete di soggetti pubblici e privati**. In particolare, sono stati sviluppati rapporti formali con gli enti ai quali la normativa attribuisce titolarità delle funzioni amministrative relative ai minori, come il Comune di Milano, Comune di Sesto San Giovanni, Comune di Brescia, Comune di Canegrate, Comune di Lodi, Tribunale dei minori. Si è costruita nel tempo una rete con i diversi enti le cui competenze rientrano nelle aree del nostro intervento e le cui risorse sono necessarie per realizzare la nostra mission: servizi sociali territoriali, magistratura, questura, Asl, ospedali, centri per l'impiego, scuole, associazioni, strutture sportive. In particolare si ricordano le collaborazioni con: ACF – Associazione Comunità e Famiglia, la Cooperativa Farsi Prossimo, la Caritas Ambrosiana, il Decanato di zona, l'Istituto dei Ciechi, il Politecnico di Milano, Fermata S. Leonardo per Mondo di Comunità e Famiglia.

2. Informazioni sui servizi offerti

2.1. L'utenza

I destinatari principali dei nostri servizi sono minori che, secondo la valutazione e/o le decisioni degli enti invianti, necessitano di una urgente risposta residenziale temporanea e di essere assistiti e supportati da personale qualificato nei loro percorsi di crescita in relazione alla loro età, al contesto ambientale e relazionale di appartenenza e di prospettiva.

La nostra struttura non è attrezzata ed organizzata per accogliere minori con problemi accertati di dipendenza, con problematiche e disturbi psichiatrici e relazionali che richiedono misure contenitive di diverso tipo e/o con disabilità.



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

I nostri servizi hanno anche altri destinatari, che, come descriveremo in seguito, svolgono un ruolo complementare al nostro nel sostegno alla progettualità di vita dei nostri ospiti. Essi sono:

- gli enti che inviano i minori ed i servizi sociali dei comuni, ai quali la normativa attribuisce l'obbligo dell'assistenza ai minori ed ai quali compete, oltre all'assunzione della retta giornaliera, la collaborazione con gli educatori nella stesura della progettualità personalizzata, il monitoraggio e la verifica della stessa;
- i vari enti che offrono i servizi che sono finalizzati all'accoglienza e all'educazione dei nostri ospiti;
- la comunità locale al fine di fornire loro gli strumenti per una partecipazione attiva e propositiva al contesto sociale.

2.2. Principi ispiratori dell'erogazione dei nostri servizi

In coerenza con la mission e gli obiettivi della Fondazione, il nostro servizio è erogato avendo al centro la persona e il suo sviluppo come fine ultimo. A questo proposito, nella sua azione la Fondazione osserva i principi definiti dalla normativa dettata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi). Nello specifico, i principi considerati sono:

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Le regole relative al rapporto tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

I comportamenti della Fondazione, nei confronti degli utenti, rispettano criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione e riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo della Fondazione.



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

Partecipazione

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nei limiti e nella forma prevista dalla legge.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.




La Fondazione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La Fondazione adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2.3. Gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento

I servizi forniti sono riconducibili a tre aspetti:

-  L'accoglienza residenziale diurna e notturna;
-  L'educazione e la formazione;
-  L'inclusione e l'integrazione sociale.

In relazione a ciascun aspetto, i servizi e le prestazioni erogate sono:

per l'accoglienza:

- Offerta di un alloggio in un luogo sicuro e salubre, dotato di adeguato numero di stanze e bagni, cucina, salone di incontro, magazzini, e una vasta area verde esterna.
- Somministrazione di almeno tre pasti (colazione, pranzo e cena) al giorno nel rispetto anche della cultura alimentare degli ospiti di diversa nazionalità. I pasti del pranzo e della cena vengono consumati nelle rispettive comunità prelevando dalla cucina centrale, che si trova al seminterrato, il cibo preparato da una ditta esterna secondo il menù stagionale convenuto. A chi frequenta scuole o svolge attività pre-lavorative (tirocini o borse lavoro) vengono forniti "sacchetti" dal diverso contenuto a seconda che si tratti di intervallo scolastico o di pausa mensa. Le colazioni del mattino sono invece preparate in comunità coi prodotti prelevati dalla dispensa gestita centralmente e direttamente.
- Dotazione di vestiario e prodotti per l'igiene personale. Dopo la dotazione di un corredo nel momento dell'inserimento, il vestiario rientra nel progetto di progressiva cura di se stessi e, a tale scopo, agli ospiti viene attribuita una somma mensile. Per la riparazioni dei vestiti ci si avvale della collaborazione di una sarta. I prodotti per l'igiene personale vengono forniti con periodicità o in base all'esigenze attingendo ai magazzini centrali.



*«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»*

- Sostegno psicologico ed affettivo nella ricostruzione ed elaborazione della storia personale e del percorso e programma migratorio dell'ospite.
- Assistenza tecnica ed accompagnamento al disbrigo delle pratiche amministrative e burocratiche per la regolarizzazione del minore sul territorio italiano (ad esempio: permesso di soggiorno, codice fiscale, tessera sanitaria e attribuzione del medico di base).
- Assistenza e cure mediche secondo le necessità e nel rispetto delle norme in materia sanitaria.

per l'educazione e formazione:

- Sostegno educativo e didattico all'inserimento scolastico per il completamento del percorso dell'obbligo scolastico, così come per il proseguo degli studi, sia con la frequentazione di corsi di formazione o istruzione professionale, sia con l'apprendistato formativo presso aziende, attraverso stage e tirocini seguiti da tutor.
- Organizzazione di percorsi di alfabetizzazione in italiano.
- Organizzazione, animazione ed assistenza per una fruizione ludica ma formativa del tempo libero (attività sportive, ricreative e culturali, giochi di squadra, anche in ambienti pubblici esterni in collaborazione con enti e realtà del territorio).
- Coinvolgimento e partecipazione dei minori nell'organizzazione e nella gestione delle attività quotidiane relative al mantenimento dell'ordine e della pulizia delle camere, degli spazi interni ed esterni delle comunità residenziali.

Per l'inclusione ed integrazione sociale:

- Sostegno al minore nello sviluppo di positive capacità relazionali e di socializzazione, assumendo la comunità e gli operatori come positivi modelli di riferimento educativo ed affettivo.
- Supporto al minore nell'uscita dalla comunità al compimento del diciottesimo anno di età al fine di evitare situazioni di isolamento, emarginazione e clandestinità sul territorio italiano. A questo fine si accompagna il giovane nella ricerca del lavoro e di una soluzione abitativa nei mesi che precedono il compimento della maggiore età.
- Promozione di iniziative, eventi, incontri pubblici ed occasioni varie di scambio e socializzazione, utili a favorire l'interazione tra gli ospiti e le realtà del territorio, con particolare attenzione alle tematiche connesse al dialogo interculturale, alla cooperazione, solidarietà ed amicizia tra i popoli e alla tutela e promozione dei diritti dei minori.



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

2.4. Organizzazione e gestione dei servizi

La Fondazione si struttura in **cinque comunità educative**.

Esse sono le unità ambientali ed organizzative predisposte per ospitare ed accogliere i ragazzi in camere a due o tre letti e con locali e servizi comuni. Le loro denominazioni sono le seguenti: “Luigia e Giuseppe Martignoni”, “Camilla Ciceri Falck”, “Il Seme”, “L’Arbusto”, “La Quercia”.

Ognuna delle cinque comunità può accogliere 10 minori secondo le autorizzazioni al funzionamento rilasciate nel 2003 e i requisiti fissati della Regione Lombardia per i servizi residenziali per minori¹ La capacità ricettiva complessiva è pertanto di 50 posti. Le cinque comunità svolgono anche la funzione di pronto intervento per complessivi 10 posti.

Pur nel raccordo complessivo, sono unità operative dalla vita autonoma e collocate sui diversi piani dell’edificio chiamato “Casa dello studente” secondo la denominazione storica. Ogni comunità è dotata di telefono, di collegamento ad internet e di indirizzo di posta elettronica.

Il numero di telefono che rinvia agli interni è il 02.38100005. Per l’accoglienza di pronto intervento la comunità Martignoni risponde anche per le altre al 02.33916155. Gli indirizzi di posta elettronica delle cinque comunità sono i seguenti: ciceri.falck@la-madonnina.com; martignoni@la-madonnina.com; arbusto@la-madonnina.com; seme@la-madonnina.com; quercia@la-madonnina.com.

Ogni comunità educativa ha un **gruppo di lavoro** composto da sei educatori, di cui uno con funzione di coordinamento. La presenza degli educatori in comunità è regolata da una turnazione prefissata. I gruppi di lavoro fanno riferimento a un **caposettore con funzione di riferimento pedagogico**. Il gruppo di lavoro di ciascuna comunità si incontra settimanalmente in riunioni di durata di 1,30/2 ore. Nelle riunioni vengono date informazioni, si affronta il funzionamento, l’organizzazione interna e l’andamento complessivo, si pianificano i compiti e gli impegni, ci si confronta e si integrano le informazioni sul ragazzo al fine anche della formulazione dei Progetti educativi personalizzati (PEI) e della loro modulazione. Con cadenza almeno mensile l’équipe della comunità incontra il gruppo degli ospiti sugli aspetti che riguardano la vita comunitaria, le sue regole e il suo funzionamento, la normativa che li riguarda, i criteri di individuazione rispetto ad attività, opportunità, ed altro. Secondo gli argomenti e le necessità le equipe si avvalgono del mediatore culturale. Rispetto a quanto avviene durante la giornata, come pure per lo scambio di informazioni e il passaggio di consegne tra gli educatori, a fine turno, ciascun educatore redige il “diario di bordo”. In relazione a particolari momenti dell’anno operativo o a contenuti, vengono organizzati incontri plenari con tutto il personale.

Il caposettore educativo, col Direttore, si incontra a cadenza settimanale per riunioni con gli educatori di ciascuna comunità aventi funzioni di coordinamento. In relazione agli argomenti ed alle necessità, a tali riunioni possono essere chiamati a partecipare lo psicologo, il responsabile dell’area amministrativa o altro personale. Di queste riunioni viene redatto un verbale.

Una modalità organizzativa trasversale alle cinque comunità è rappresentata dai **referenti d’area**. Sulla base dei piani educativi individualizzati (PEI, vedi 2.6) predisposti dalle équipe delle comunità

¹ Ci si riferisce alla d.g.r. della Regione Lombardia n. 20762 del 16 febbraio 2005, alla d.g.r. n.20943 del 16 febbraio 2005, alla d.g.r. 13 giugno 2008, n. 7437 e al citato decreto dirigenziale n. 6317 dell’11.07.2011.



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

per ciascun ospite, i compiti dei referenti sono quelli di interloquire ed interfacciare con l'interno (le comunità) e con l'esterno (altri servizi ed organismi) per rendere maggiormente funzionale ed efficiente il perseguimento degli obiettivi previsti nei PEI. L'intreccio delle relazioni tra i referenti e le équipe delle comunità che hanno la titolarità del progetto educativo può essere definito come modello organizzativo a matrice. Lo scambio delle informazioni tra i referenti e gli altri operatori avviene negli incontri di settore o con aggiornamento per via telematica. Le aree trasversali sono quella scolastica, quella formativa-lavorativa, quella culturale-ricreativa-sportiva, quella di volontariato e quella di fundraising.

Per garantire professionalità ed efficienza nel servizio educativo è prevista la formazione e l'aggiornamento del personale per almeno venti ore annuali e la supervisione dell'équipe educativa da parte di un consulente esterno.

La Fondazione si avvale del contributo di uno **psicologo** che svolge attività di prevenzione primaria e secondaria delle persone accolte. Pertanto, le aree di intervento sono: il supporto dei minori accolti nelle cinque comunità; il supporto alla direzione ed al caposettore educativo delle comunità rispetto all'accoglienza in relazione alla tipologia e caratteristiche dell'utenza, alla direzione e conduzione del personale educativo, all'aggiornamento e formazione del personale; il raccordo, in collaborazione con gli educatori delle comunità, coi servizi e le agenzie esterne che hanno in carico terapeutico i minori; infine, altre aree possibili di intervento che la Fondazione potrà indicare. Rispetto all'organigramma dell'ente, la posizione dello psicologo è quella di staff rispetto alla direzione.

Il **settore amministrativo** provvede a tutti quegli aspetti ed adempimenti necessari e funzionali sia all'attività istituzionale che alla gestione dei servizi (es. governo della dotazione economica alle comunità, gestione amministrativa del personale, compiti di segreteria, rapporti amministrativi con gli enti inviati, con i fornitori, ecc.).

La **pulizia e la manutenzione** della struttura sono affidate a personale specializzato e vi contribuiscono anche gli ospiti in un'ottica educativa.

Il processo di ingresso e di dimissioni.

L'ingresso:

I minori vengono accolti o perché collocati da pubblici ufficiali (art. 403 c.c., ecc.) con disposizione del PM di turno o su richiesta dei servizi sociali dei comuni ai quali la normativa attribuisce la titolarità delle funzioni amministrative anche per il collocamento operato da pubblici ufficiali. Compete a questi soggetti, in relazione alle diverse situazioni dei minori, provvedere alle segnalazioni alle diverse autorità previste dalla normativa vigente (Dpcm 535/1999, L.184/85, L. 149/2001, ecc.)



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

Le fasi e gli adempimenti per l'ingresso e per l'accoglimento sono le seguenti:

- valutazione della capacità ricettiva in risposta alla richiesta di inserimento presentata o dai pubblici ufficiali e/o dai servizi sociali dei comuni;
- ingresso, ospitalità ed accoglienza del minore come pronto intervento per 90 giorni in una delle cinque comunità educative;
- in collaborazione col servizio sociale del comune e/o direttamente da parte dei responsabili della Fondazione, acquisizione dell'eventuale documentazione in loro possesso, raccolta delle prime informazioni circa la situazione familiare, parentale, il percorso migratorio, le scuole frequentate, ed altro mediante colloqui con la presenza, se necessaria, del mediatore culturale;
- avvio delle pratiche amministrative e burocratiche per la regolarizzazione del minore sul territorio italiano, l'acquisizione di documenti relativi all'assistenza sanitaria, l'esercizio del diritto all'istruzione.
- istruzione e predisposizione del fascicolo individuale e formulazione del PEI secondo lo schema predisposto;

Le dimissioni

Le dimissioni o l'uscita dalle comunità educative possono avvenire per:

- raggiunto livello di autonomia e capacità di autogestione nel contesto territoriale in relazione al compito primario delle comunità e agli obiettivi personali indicati nel PEI;
- compimento del diciottesimo anno di età ;
- decisione univoca del soggetto affidatario;
- assenza di condizioni e di condivisione del progetto educativo convenuto col minore e col servizio inviante e col tutore (se soggetto diverso dall'ente inviante);
- incompetenza dell'Ente rispetto a problematiche sopraggiunte o riscontrate successivamente all'inserimento (problematiche psichiatriche, disabilità, conclamata dipendenza, ecc.)
- trasferimento, a termine del periodo di accoglienza e di pronto intervento, ad altre comunità educative o altre realtà/servizi interni ed esterni.

Le fasi e gli adempimenti connessi alla dimissione sono le seguenti:

- Formulazione della richiesta e della proposta al servizio sociale inviante.
- Accompagnamento o affiancamento del minore nell'uscita o dimissione, se convenuto coi servizi sociali e in collaborazione con loro.
- Accompagnamento nel passaggio dalla comunità educativa al servizio o all'accoglienza alternativi.



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

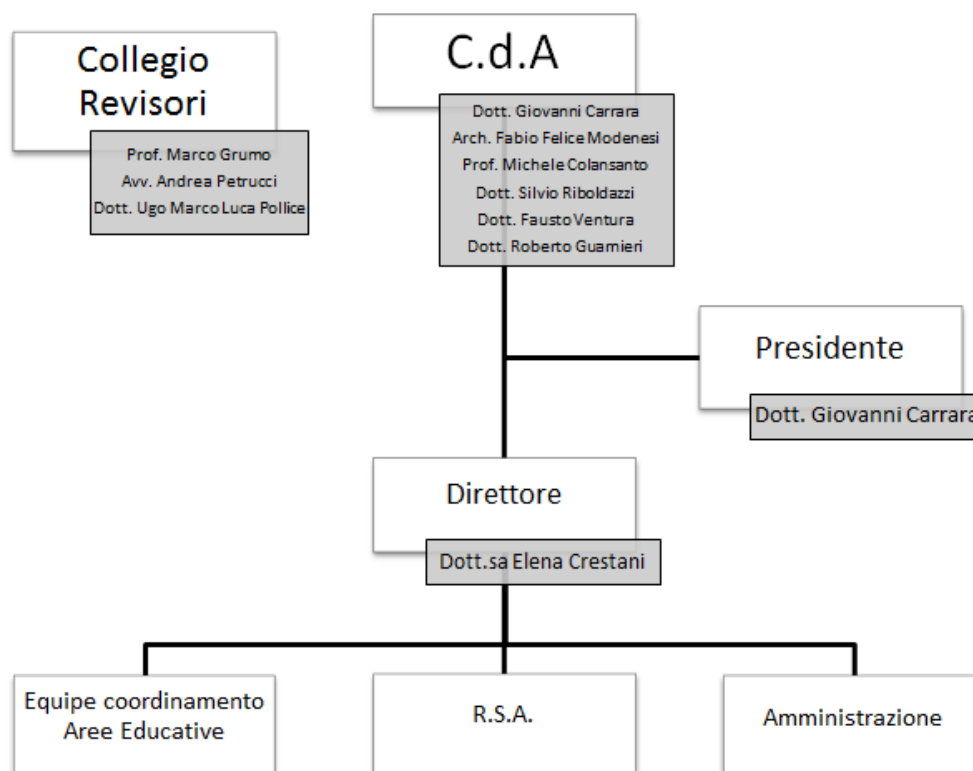
- Espressione di parere, previa valutazione e condivisione da parte dell'équipe educativa, circa la richiesta di prosieguo amministrativo che il minore prossimo alla maggiore età può presentare al Tribunale per i minorenni; ciò in collaborazione, se nominato, col tutore e con l'acquisizione del parere dell'ente locale.

Le rette

Per i comuni singoli o associati la retta per le comunità educative è di € 110 die e di € 125 per il pronto intervento. Per il comune di Milano, col quale nel 2009 sono state stipulate delle convenzioni scadute e in proroga, le rette per il 2014 rimangono le seguenti: € 80 per le comunità educative e € 90 per il pronto intervento. Tutte le prestazioni ed i servizi erogati sono compresi nella retta. Sono a carico dell'Ente inviante eventuali spese sanitarie e dentistiche non a carico del sistema sanitario e quelle dovute o connesse alla regolarizzazione (passaporto, attestazioni di individualità rilasciate dai consolati, ecc.) .

2.5. Le risorse professionali e tecnologiche impiegate

Tutto il personale è assunto secondo contratti UNEBA. I dipendenti sono tutelati da copertura assicurativa RC con una delle maggiori compagnie di assicurazione italiane.





«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

2.6. Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

L'accoglienza residenziale è subordinata alla definizione ed accettazione da parte del minore di un progetto educativo individualizzato (PEI).

Al fine di garantire un'accoglienza ed un servizio di qualità viene realizzato un colloquio volto a raccogliere la storia del ragazzo e a valutare la possibilità di intraprendere un percorso di inserimento. Su questa base viene predisposto il PEI, che è un documento nel quale si sintetizza l'esito dinamico del processo conoscenza-azione-conoscenza e della co-progettazione con l'ospite, tenuto conto anche delle indicazioni dell'ente inviante. Esso è dunque il mezzo che consente di attendere e documentare il processo educativo e prevede diverse fasi quali: la valutazione funzionale iniziale; l'individuazione dei problemi; la proposta di obiettivi a breve, medio, lungo termine; le azioni /interventi da attivare, la modalità, i tempi, il monitoraggio, la modulazione e adeguamento del progetto personalizzato². L'allegato n.1 riporta il modello del PEI che viene adottato.

I referenti per il PEI. Se la progettazione educativa è compito dell'intera équipe educativa che vi dedica le riunioni settimanali, a ciascun educatore è dato il compito di essere referente di più ragazzi rispetto alla raccolta delle informazioni che li riguardano e poi alla stesura del PEI, al suo aggiornamento e alle predisposizione delle relazioni interne ed esterne alla comunità.

Il coinvolgimento degli enti invianti. Agli enti invianti ed a chi esercita la tutela compete: indicare le finalità dell'intervento e del progetto personale complessivo valutare l'andamento evolutivo del minore; monitorare e verificare la progettualità personalizzata proposta dall'équipe delle comunità.

In particolare, rispetto alla progettualità del minore, il coinvolgimento degli enti invianti prevede le seguenti fasi:

- in occasione della richiesta di inserimento o dell'invio, si prevedono uno o più incontri nella fase di ingresso al fine di formulare congiuntamente l'ipotesi di intervento secondo le informazioni e le valutazioni disponibili sul minore;
- incontro/incontri iniziali per la definizione del progetto di intervento personalizzato e della predisposizione del PEI;
- costante condivisione e monitoraggio del 'vivere quotidiano' attraverso aggiornamenti telefonici regolari con il referente del servizio inviante;
- aggiornamento periodico tramite l'invio di relazioni o incontri sul percorso e sulla situazione del minore, con verifiche intermedie rispetto al progetto personalizzato al fine anche della sua modulazione ed adeguamento;

² Per il contenuto del P.E.I. il riferimento è il Decreto Dirigenziale n.6317 dell'11.07.2011 della Regione Lombardia "Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accreditamento per le unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori".



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

- colloqui in occasione di step importanti del progetto comunitario ed educativo del minore (come scrutini scolastici, termine di uno stage lavorativo, inizio di un corso di formazione, ecc.);
- aggiornamenti reciproci e momenti di condivisione rispetto alla situazione sanitaria e in generale alla salute ed equilibrio psico-fisico dei minori;
- incontri in occasione di richiesta /proposta di dimissioni o a conclusione del percorso rispetto agli obiettivi;
- partecipazione alla formazione e alla supervisione clinica del caso organizzata dalla fondazione per gli operatori delle comunità.

Altre modalità di coinvolgimento degli enti invianti riguardano l'invio di informazioni sul funzionamento e sulle attività della Fondazione e delle singole comunità, la diffusione e l'invio aggiornato della carta dei servizi, l'organizzazione periodica di momenti di presentazione e di visita della Fondazione e delle comunità.

2.7. Le risorse di comunità coinvolte

L'ente e le comunità educative sono aperte 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; l'accompagnamento all'esterno della comunità dei minori per il loro adempimento di impegni specifici; l'accompagnamento dei nostri ospiti nell'attività sportiva; interventi per il funzionamento delle comunità e della Fondazione (ad esempio collegamenti informatici, ecc.).

L'ente e le comunità educative sono anche aperte 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.

L'appartenenza e l'integrazione al quartiere. L'essere parte integrante del quartiere è testimoniato dalla significativa presenza interna della chiesa, prima sede storica della parrocchia del quartiere, dalla presenza del CSE per disabili quale espressione della prossimità del decanato gestito dall'ass.ne di volontariato Casa Famiglia Gerico, dall'arrivo dell'associazione Comunità Famiglia con quattro nuclei familiari. Per le comunità educative, l'appartenenza e l'integrazione al quartiere è rappresentata anche dalla partecipazione e apertura ad iniziative ed eventi promossi dai soggetti del quartiere, dall'essere iscritti e federati a gruppi sportivi (es. Polisportiva San Luigi). Il 21 Settembre è stata inoltre organizzata una giornata aperta alla partecipazione della comunità del quartiere, "In cortile con..." patrocinata dal Consiglio di Zona 8 del Comune di Milano, in cui sono stati proposti momenti di animazione, condivisione e di discussione con alcuni rappresentanti di altre realtà associative e delle autorità amministrative.



«Ente gestore di comunità educative per minori
accreditato dal comune di Milano»

2.8. Gli strumenti e le forme di monitoraggio e di valutazione

La fondazione ha ottenuto, a gennaio 2014, l'accreditamento delle sue cinque comunità presso il comune di Milano che certifica la qualità del servizio offerto dall'Ente.

Inoltre, la Fondazione attua rilevazioni di soddisfazione da parte sia dei propri utenti che del personale educativo. In particolare,

- per quanto riguarda i minori, la rilevazione riguarda i servizi residenziali (vitto, alloggio, vestiario e altri servizi), la relazione con gli educatori ed il responsabile, la vita comunitaria e le sue regole, le relazioni coi compagni, la cura e l'attenzione dell'équipe educativa verso il progetto personalizzato. Lo strumento per rilevare la soddisfazione è il *focus group* periodico ma almeno annuale.
- Per quanto riguarda il personale educativo, la rilevazione riguarda la chiarezza degli obiettivi, l'adeguatezza dell'organizzazione, la metodologia e gli strumenti operativi, il rapporto coi responsabili, coi ragazzi, con la direzione, la formazione, la supervisione, ecc. Lo strumento è il *focus group* periodico ma almeno annuale per gli operatori educativi

3. Riservatezza dei dati e sicurezza degli ambienti

La Fondazione opera:

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

4. Informazioni pratiche

L'indirizzo della sede amministrativa è: via Enrico Falck, n. 28, 20151, Milano.

E' possibile contattare la Fondazione attraverso i seguenti riferimenti:

tel: 02 38100005

fax: 02 38100205

mail: la.madonnina@la-madonnina.com

Il sito internet è visitabile al seguente indirizzo: www.la-madonnina.com

Pagina Facebook: www.facebook.com/fondazioneLAMADONNINA