CARTA DEI SERVIZI

INDICE

ENTE GESTORE pag. 1

SETTORI DI INTERVENTO pag. 4

COMUNITA' EDUCATIVA CASA ARCA pag. 5

COMUNITA' EDUCATIVA CASA DELFINI pag. 9

COMUNITA' EDUCATIVA CASA GABBIANI pag. 13

COMUNITA' EDUCATIVA CASA SCOIATTOLI pag. 17

COMUNITA' EDUCATIVA CASA CERBIATTI pag. 21

ASILO NIDO IL GIOCO DEL MONDO pag. 25

CENTRO DIURNO EDUCATIVO L'ORIZZONTE pag. 29

SPAZIO NEUTRO pag. 33

INTERVENTI VOLTI AL RECUPERO DELLA GENITORIALITA' pag. 36

TUTORING SCOLASTICO pag. 41

SERVIZIO CLINICO-FORENSE pag. 43

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 45

La presente Carta dei servizi è stata redatta in data giugno 2022 e ha validità triennale.

ENTE GESTORE

L'Impresa Sociale *"ControVento S.r.l."* costituita in data 21.10.2021, nasce dalla necessità di adattamento alla riforma del Terzo Settore (d.lgs.117/2017) per cui le associazioni ONLUS sono state tenute ad adeguare i propri statuti (art. 101, comma 2, d.lgs. 117/2017) in considerazione dell'iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.
Pertanto, come primo passaggio, in data 27.10.2020 l'Associazione Fanciullezza è stata trasformata in Fondazione al fine di "ricollocarsi" nell'attuale mutato quadro legislativo per poi poter procedere alla costituzione dell' attuale Impresa Sociale.

La storia dell'associazione inizia con l'opera di don Carlo San Martino, che fondò nel 1898 il *"Pio Istituto per i Figli della Provvidenza"*, per educare, istruire e formare alla vita i fanciulli abbandonati.
L'istituto si trasformò, nel tempo, acquisendo la denominazione di *"Associazione per la Difesa della Fanciullezza Abbandonata"*.
Nel 1903 l'Associazione acquistò la sede di via Nino Bixio a Milano, dove opera tuttora: in quel periodo svolgeva soprattutto una funzione di *"pronto intervento"*, ospitando bambini in attesa di una collocazione definitiva. Negli anni '70 le nuove esigenze della società, la progressiva consapevolizzazione della cultura dell'infanzia e le profonde trasformazioni della coscienza sociale attivarono un processo di cambiamento, portando l'istituto ad essere un centro efficiente di accoglienza temporanea per i minori in difficoltà.
Negli anni 2000, in seguito ad una ulteriore ristrutturazione, l'Associazione ha modernizzato e riorganizzato l'approccio alla tutela dei minori secondo le più recenti direttive dello Stato e dei Servizi Sociali.
In data 7.03 2007 l'Assemblea dei Soci ha approvato, nello spirito di modernizzazione e riorganizzazione in atto, la modifica della denominazione che attualmente è: Associazione Nazionale per la Tutela della Fanciullezza e Adolescenza – Onlus. In data 24/05/2017 è stata approvata la dicitura abbreviata "La Fanciullezza – Onlus" Attualmente l'Impresa Sociale ControVento ha mantenuto tutte le Unità di Offerta implementando nuove progettazioni.

MISSION

L'Impresa Sociale si propone come **istituzione di solidarietà sociale**, secondo lo spirito emergente dalle disposizioni legislative nazionali ed internazionali relative alla promozione e alla salvaguardia dei diritti dei minori e al sostegno della genitorialità, al fine di perseguire e realizzare i seguenti scopi:

la *protezione, l'assistenza e il recupero* del minore da ogni abuso tentato o perpetrato ai suoi danni;

- il *sostegno del minore* con riguardo alla sua sfera affettiva, socio-relazionale e psicologica per favorirne il processo di crescita e di educazione, in un clima di riconoscimento affettivo, con interventi anche specialistici che gli permettano di valorizzare le proprie capacità, di realizzare le proprie aspirazioni, di raggiungere il proprio benessere, nonché la propria autonomia ed individualità;
- la *prevenzione primaria e secondaria* del disagio giovanile mediante interventi di sensibilizzazione del territorio sulle tematiche minorili e adolescenziali e la presa in carico mediante i propri servizi;
- il *sostegno alla genitorialità biologica* e il recupero delle relative competenze, sollecitandone la funzione specifica affinché il nucleo familiare possa garantire al minore il processo di individualizzazione e di formazione della propria identità.

L'Impresa Sociale, pertanto, realizza la propria *mission* mediante un sistema organico e integrato di prestazioni e di servizi di carattere preventivo e di sostegno.

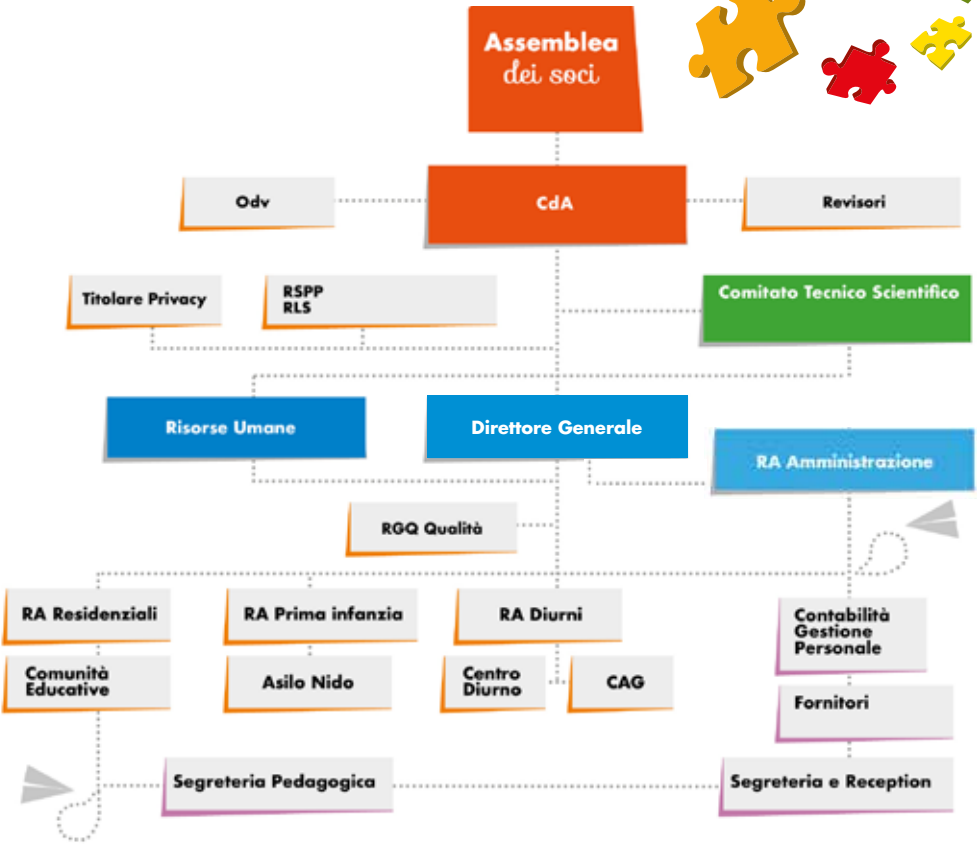
A tale proposito, è possibile, quindi, definire i principi pedagogici di base, cioè i cardini della filosofia educativa dell'Impresa Sociale.

Tra questi evidenziamo:

- trasversalità delle modalità di intervento (dalla prevenzione alla residenzialità);
- specializzazione dei servizi;
- approccio multidisciplinare integrato (complementarietà delle diverse figure professionali coinvolte);
- sviluppo degli interventi di rete di servizi attraverso un coordinamento costante operativo ed interdisciplinare con i Servizi territoriali ed invianti;
- formazione permanente degli operatori/educatori;
- supervisione periodica dei progetti educativi e delle dinamiche di gruppo.

Pertanto l'Impresa Sociale ha acquisto una significativa competenza nella gestione dell'emarginazione e delle difficoltà relazionali in ambito minorile. Grazie a questa esperienza e al costante rapporto con le risorse istituzionali e territoriali, l'Impresa Sociale ha maturato una forte sensibilità relativamente alle problematiche sociali. Per rispondere a questi bisogni, progetta e realizza nuovi modelli di intervento, non solo nell'ambito della tutela ma soprattutto in ambito preventivo, in una politica sociale di interventi di rete.

ORGANIGRAMMA



SETTORI DI INTERVENTO

I nuovi bisogni della società e le profonde trasformazioni del pensiero e della coscienza civile, hanno reso necessario attivare un processo di trasformazione e di adeguamento alle nuove istanze fondato sui 4 differenti Settori di intervento, trasversali e complementari tra loro:

- Settore Minori
- Settore Intercultura
- Settore Famiglia
- Settore Clinico-Forense

L'Impresa Sociale opera nell'ambito della Tutela e della Promozione dell'Infanzia e dell'Adolescenza e concorre alla prevenzione e alla cura di minori italiani e stranieri in stato di disagio.

Settore MINORI che comprende:

- **5 Comunità Educative** (*in Convenzione e Accreditate dal Comune di Milano*) e composte come segue:
  - CASA SCOIATTOLI: accoglie 5 minori di età compresa tra i 3 e gli 14 anni;
  - CASA DELFINI: accoglie 5 minori di età compresa tra i 3 e i 14 anni;
  - CASA CERBIATTI: accoglie 5 minori maschi di età compresa tra i 6 e i 18 anni;
  - CASA GABBIANI: accoglie 5 Minori Stranieri non Accompagnati di età compresa tra i 12 e i 18 anni;
  - CASA ARCA: accoglie 4 minori di età compresa tra i 12 e i 18 anni.
- **1 Centro Diurno**
- **1 Asilo Nido**

Settore INTERCULTURA che comprende **interventi didattici di alfabetizzazione per minori stranieri**, progetti di **mediazione** e di **educazione interculturale**.

Settore FAMIGLIA che comprende interventi psicologici ed educativi di **supporto alla genitorialità**.

Settore CLINICO FORENSE che comprende interventi di attività peritale specificatamente accertamenti d'ufficio.

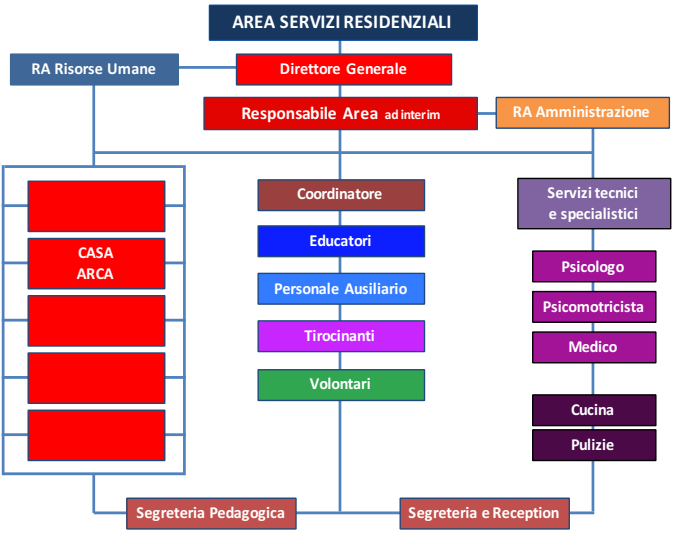
I progetti attivati sono condivisi all'interno della rete territoriale con i diversi servizi/risorse preposti e impegnati per la tutela e la promozione dei minori: i Servizi Sociali di Zona del Comune di Milano, dei Comuni e Consorzi Sociali dell'hinterland, i Servizi Specialistici di Neuropsichiatria Infantile, la Polizia di Stato, il Tribunale per i Minorenni, il Tribunale Ordinario, le Scuole, le Parrocchie e le Agenzie extra-scolastiche del territorio.

COMUNITÀ EDUCATIVA CASA ARCA

IDENTITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educative si configurano come luoghi residenziali di tutela e accoglienza per minori allontanati temporaneamente dalle proprie famiglie d'origine, in seguito a provvedimenti civili ed amministrativi dell'Autorità Giudiziaria.

Le Comunità Educative sono da considerarsi, quindi, una soluzione temporanea, all'interno della quale i minori inseriti possano sperimentare una *"residenza emotiva"*, in cui affrontare e rielaborare i propri vissuti e il dolore psichico ad essi inevitabilmente connesso.



La CASA ARCA che si trova all'interno in una palazzina d'epoca indipendente nel centro di Milano, strutturata su tre piani con seminterrato e cortili interni annessi, adibita esclusivamente ai Servizi dell'Impresa Sociale, si compone di: uno spazio per le attività ludiche e scolastiche; uno spazio cucina/sala da pranzo; due camere *(con due posti letto)*; due bagni; una stanza per l'educatore; un balcone.

Inoltre, all'interno dell'edificio in cui è situata la CASA, vi sono i seguenti spazi adibiti ad attività comuni: una stanza riservata alle visite con i familiari; uno spazio per le attività ludiche ed espressive.

L'azione della Comunità si colloca sistematicamente nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio e interagisce stabilmente con altre agenzie educative formali ed informali.

DESTINATARI

La Comunità Educativa maschile accoglie minori di età compresa tra i 12 e i 18 anni:

- **vittime di maltrattamenti o abusi,** sottoposti a decreto di allontanamento, del Tribunale per i Minorenni, dalla famiglia di origine;
- segnalati dai Servizi Sociali referenti c**he presentino situazioni di disagio familiare e sociale pregiudizievoli**, tali da compromettere un adeguato percorso evolutivo;
- minori stranieri non accompagnati.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educativa si configurano come **uno spazio di transizione** che valorizzi e pratichi una dimensione di vita familiare in cui il minore possa sperimentare una condizione che garantisca la **tutela della propria individualità** e, contestualmente, **dinamiche relazionali positive e vicarianti** la specifica fase evolutiva attraversata.

Il percorso educativo attuato all'interno delle comunità si articola mediante **interventi riparativi** e di **prevenzione**: pertanto, successivamente alla decodifica degli indicatori di disagio manifestati dai minori e alla rilevazione delle rispettive capacità di *resilienza*, viene formulato un progetto educativo individualizzato.

Gli obiettivi dichiarati e perseguiti mediante l'intervento comunitario riguardano, quindi, il sostegno relativo allo sviluppo intellettivo, psicomotorio e relazionale, al fine di consentire al minore una progressiva capacità di progettualità e decisionalità responsabile e di integrazione sociale; ciò allo scopo di permettere l'eventuale reinserimento presso la famiglia di origine, la preparazione ad un progetto alternativo etero-familiare e, per i minori prossimi alla maggiore età, un percorso verso l'autonomia.

A tale proposito, viene considerato obiettivo imprescindibile, salvaguardate le esigenze di tutela, guidare il minore in un percorso di rielaborazione delle rappresentazioni interne della famiglia biologica, quale strumento capace di garantire il diritto alla propria identità.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Modalità di inserimento

La procedura di Ammissione alle *Comunità Educativa* prevede i seguenti passaggi:

- presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile/ Coordinatore del servizio;
- presentazione di documentazione scritta relativa alla situazione delle minore;
- presentazione del caso all'equipe educativa al fine di valutare l'inserimento;
- incontro con il Servizio inviante per concordare lo specifico Progetto Educativo Individuale.

Il Progetto Educativo Individualizzato

Il P.E.I si configura come strumento fondamentale per l'attuazione di interventi specifici tesi a facilitare il conseguimento delle tappe evolutive del minore. Tale progetto comprende:

- anamnesi iniziale della situazione del minore;

- osservazione;
- obiettivi educativi e relativi tempi di realizzazione;
- strumenti e metodi di intervento;
- modalità e tempi di verifica;
- procedure per la valutazione in itinere.

Dimissioni

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali referenti; nella convinzione che le tempistiche debbano presentare una **soluzione provvisoria e temporanea**, in preparazione ad un progetto definitivo di successiva stabilità.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Figure professionali

Il personale ricopre un ruolo fondamentale per la qualità del servizio offerto e per la realizzazione di tutte le attività programmate.

Personale in servizio

1 Responsabile/Coordinatore, 3 Educatori, 1 Psicologo, 1 Mediatore culturale, 1 Medico, Personale Ausiliario (servizio di ristorazione, addetti alle pulizie e lavanderia, reception), **Personale Amministrativo, Volontari, Tirocinanti.**

GESTIONE

Documentazione e organizzazione del lavoro

Cartella Unica

La complessiva documentazione relativa al minore si trova all'interno della *"Cartella Unica"*. I documenti in essa contenuti sono:

- **Dati Minore**
- **Documentazione Giuridica**
- **Documentazione Sanitaria**
- **Documentazione Scolastica**
- **Documentazione Educativa:**
  - **Progetto Educativo Individuale (P.E.I);**
  - relazioni degli educatori (**mensili, annuali, di aggiornamento**);
  - relazioni del Responsabile/Coordinatore;
  - documentazione relativa alla regolamentazione e agli incontri con i familiari;
  - relazioni dei Servizi Esterni;
  - documentazione e verbali relativi ai rapporti con i Servizi Sociali;
  - documenti vari.

Processi di Lavoro

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, fondamentale importanza assumono le riunioni previste:

- ***riunioni settimanali*** con il Responsabile del Servizio;
- ***riunioni con i consulenti tecnici*** (Medico, psicologo) relativamente alla discussione di eventuali problematiche e alla definizione di specifici obiettivi riguardanti il singolo minore;
- ***riunioni settimanali*** dell'equipe educativa di programmazione delle attività, valutazione dei casi e discussione delle problematiche riscontrate;
- ***incontri periodici di supervisione*** per il gruppo degli educatori;
- ***incontri di verifica e riprogrammazione*** in itinere (*mesi di Settembre-Luglio*);
- ***consulenza metodologica;***
- ***incontri di rete*** con i servizi del territorio.

ORARI

Le comunità residenziali sono operative 24h/24, 365 giorni l'anno.
I periodi di vacanza scolastica prevedono una trasferta durante il mese di Agosto presso le località di mare e/o di montagna prescelte.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

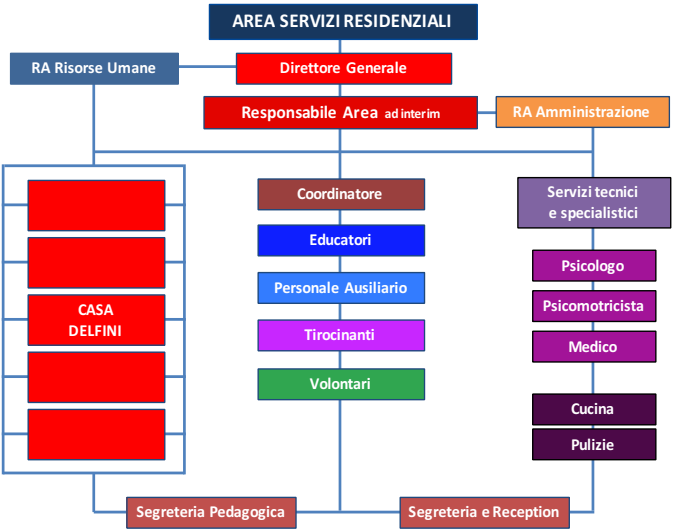
SERVIZIO	RETTA	NOTE
Comunità Educativa	93 €/die (retta in convenzione con il Comune di Milano, valida anche per gli altri Comuni)	La retta comprende: ■ Vitto e alloggio ■ Abbigliamento ■ Spese mediche e farmaceutiche ■ Spese odontoiatriche ■ Monitoraggio psicologico ■ Tasse, libri di testo e materiale scolastico ■ Vacanze estive e gite ■ Spese per attività sportive e tempo libero ■ Incontri monitorati con genitori/familiari (se previsti) ■ Supporto alla genitorialità (se previsto) La retta non comprende: ■ Valutazione psicodiagnostica ■ Psicoterapia individuale del minore
Valutazione codiagnostica dei minori	300 €	Comprende: 2/4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo, stesura della relazione, incontro di restituzione
Psicoterapia individuale dei minori	50 €	A seduta
Viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.		
Non è previsto l'inserimento di minori con gravi disabilità motorie e cognitive.		

COMUNITÀ EDUCATIVA CASA DELFINI

IDENTITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educative si configurano come luoghi residenziali di tutela e accoglienza per minori allontanati temporaneamente dalle proprie famiglie d'origine, in seguito a provvedimenti civili ed amministrativi dell'Autorità Giudiziaria.

Le Comunità Educative sono da considerarsi, quindi, una soluzione temporanea, all'interno della quale i minori inseriti possano sperimentare una *"residenza emotiva"*, in cui affrontare e rielaborare i propri vissuti e il dolore psichico ad essi inevitabilmente connesso.



La CASA DELFINI che si trova all'interno in una palazzina d'epoca indipendente nel centro di Milano, strutturata su tre piani con seminterrato e cortili interni annessi, adibita esclusivamente ai Servizi dell'Impresa Sociale, si compone di: uno spazio per le attività ludiche e scolastiche con funzione di sala da pranzo; uno spazio cucina; tre camere *(di cui una con un posto letto, due con due posti letto)*; tre bagni; una stanza per l'educatore; un terrazzo.

Inoltre, all'interno dell'edificio in cui è situata la CASA, vi sono i seguenti spazi adibiti ad attività comuni: una stanza riservata alle visite con i familiari; uno spazio per le attività ludiche ed espressive.

L'azione della Comunità si colloca sistematicamente nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio e interagisce stabilmente con altre agenzie educative formali ed informali.

DESTINATARI

La Comunità Educativa accoglie minori di età compresa tra i 3 e i 14 anni:

- **vittime di maltrattamenti o abusi,** sottoposti a decreto di allontanamento, del Tribunale per i Minorenni, dalla famiglia di origine;
- segnalati dai Servizi Sociali referenti **che presentino situazioni di disagio familiare e sociale pregiudizievoli**, tali da compromettere un adeguato percorso evolutivo.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educativa si configurano come **uno spazio di transizione** che valorizzi e pratichi una dimensione di vita familiare in cui il minore possa sperimentare una condizione che garantisca la **tutela della propria individualità** e, contestualmente, **dinamiche relazionali positive e vicarianti** la specifica fase evolutiva attraversata.

Il percorso educativo attuato all'interno delle comunità si articola mediante **interventi riparativi** e di **prevenzione**: pertanto, successivamente alla decodifica degli indicatori di disagio manifestati dai minori e alla rilevazione delle rispettive capacità di *resilienza*, viene formulato un progetto educativo individualizzato.

Gli obiettivi dichiarati e perseguiti mediante l'intervento comunitario riguardano, quindi, il sostegno relativo allo sviluppo intellettivo, psicomotorio e relazionale, al fine di consentire al minore una progressiva capacità di progettualità e decisionalità responsabile e di integrazione sociale; ciò allo scopo di permettere l'eventuale reinserimento presso la famiglia di origine, la preparazione ad un progetto alternativo etero-familiare e, per i minori prossimi alla maggiore età, un percorso verso l'autonomia.

A tale proposito, viene considerato obiettivo imprescindibile, salvaguardate le esigenze di tutela, guidare il minore in un percorso di rielaborazione delle rappresentazioni interne della famiglia biologica, quale strumento capace di garantire il diritto alla propria identità.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Modalità di inserimento

La procedura di Ammissione alle *Comunità Educativa* prevede i seguenti passaggi:

- presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile/Coordinatore del servizio;
- presentazione di documentazione scritta relativa alla situazione delle minore presentazione del caso all'equipe educativa al fine di valutare l'inserimento;
- incontro con il Servizio inviante per concordare lo specifico Progetto Educativo Individuale;
- Il Progetto Educativo Individualizzato.

Il progetto Educativo Individualizzato

Il P.E.I si configura come strumento fondamentale per l'attuazione di interventi specifici tesi a facilitare il conseguimento delle tappe evolutive del minore.

Tale progetto comprende:

- anamnesi iniziale della situazione del minore;
- osservazione;
- obiettivi educativi e relativi tempi di realizzazione;
- strumenti e metodi di intervento;
- modalità e tempi di verifica;
- procedure per la valutazione in itinere.

Dimissioni

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali referenti, nella convinzione che le tempistiche debbano presentare una **soluzione provvisoria e temporanea**, in preparazione ad un progetto definitivo di successiva stabilità.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Figure professionali

Il personale ricopre un ruolo fondamentale per la qualità del servizio offerto e per la realizzazione di tutte le attività programmate.

Personale in servizio

1 Responsabile/Coordinatore, 3 Educatori, 1 Psicologo, 1 Mediatore culturale, 1 Medico, Personale Ausiliario (servizio di ristorazione, addetti alle pulizie e lavanderia, reception), **Personale Amministrativo, Volontari, Tirocinanti.**

GESTIONE

Documentazione e organizzazione del lavoro

Cartella Unica

La complessiva documentazione relativa al minore si trova all' interno della *"Cartella Unica"*. I documenti in essa contenuti sono:

- **Dati Minore**
- **Documentazione Giuridica**
- **Documentazione Sanitaria**
- **Documentazione Scolastica**
- **Documentazione Educativa:**
  - **Progetto Educativo Individuale (P.E.I);**
  - relazioni degli educatori (**mensili, annuali, di aggiornamento**);
  - relazioni del Responsabile/ Coordinatore;
  - documentazione relativa alla regolamentazione e agli incontri con i familiari;
  - relazioni dei Servizi Esterni;
  - documentazione e verbali relativi ai rapporti con i Servizi Sociali;
  - documenti vari.

Processi di Lavoro

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, fondamentale importanza assumono le riunioni previste:

- ***riunioni settimanali*** con il Responsabile del Servizio;
- ***riunioni con i consulenti tecnici*** (Medico, psicologo) relativamente alla discussione di eventuali problematiche e alla definizione di specifici obiettivi riguardanti il singolo minore;
- ***riunioni settimanali*** dell'equipe educativa di programmazione delle attività, valutazione dei casi e discussione delle problematiche riscontrate;
- ***incontri periodici di supervisione*** per il gruppo degli educatori;
- ***incontri di verifica e riprogrammazione*** in itinere (*mesi di Settembre-Luglio*);
- ***consulenza metodologica***;
- ***incontri di rete*** con i servizi del territorio.

ORARI

Le comunità residenziali sono operative 24h/24, 365 giorni l'anno.

I periodi di vacanza scolastica prevedono una trasferta durante il mese di Agosto presso le località di mare e/o di montagna prescelte.

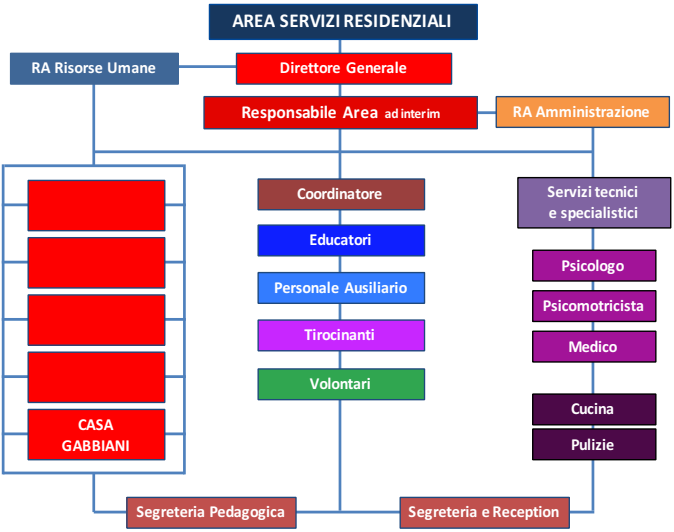
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

SERVIZIO	RETTA	NOTE
Comunità Educativa	93 €/die (retta in convenzione con il Comune di Milano, valida anche per gli altri Comuni)	La retta comprende: ■ Vitto e alloggio ■ Abbigliamento ■ Spese mediche e farmaceutiche ■ Spese odontoiatriche ■ Monitoraggio psicologico ■ Tasse, libri di testo e materiale scolastico ■ Vacanze estive e gite ■ Spese per attività sportive e tempo libero ■ Incontri monitorati con genitori/familiari (se previsti) ■ Supporto alla genitorialità (se previsto) La retta non comprende: ■ Valutazione psicodiagnostica ■ Psicoterapia individuale del minore
Valutazione codiagnostica dei minori	300 €	Comprende: 2/4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo, stesura della relazione, incontro di restituzione
Psicoterapia individuale dei minori	50 €	A seduta
Viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.		
Non è previsto l'inserimento di minori con gravi disabilità motorie e cognitive.		

COMUNITÀ EDUCATIVA GABBIANI

IDENTITÀ DEL SERVIZIO

La Comunità Educativa denominata **CASA GABBIANI** si configura come un luogo residenziale di tutela e accoglienza per i minori stranieri non accompagnati, che si trovano in Italia privi di assistenza e rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili, in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano.



Tali minori, anche se entrati irregolarmente in Italia, sono titolari di tutti i diritti sanciti dalla Convenzione di New York sui Diritti del Fanciullo del 1989, ratificata in Italia e resa esecutiva con legge n. 176/91.

Ai minori stranieri non accompagnati si applicano le norme previste in generale dalla legge italiana in materia di assistenza e protezione dei minori.

I minori stranieri presenti sul territorio costituiscono un'emergenza che necessita di tempestive modalità di tutela e prevenzione al fine di una progressiva integrazione sociale.

La Comunità, pertanto, si configura come luogo di accoglienza in cui implementare un progetto educativo volto all'acquisizione delle competenze necessarie ad un positivo percorso di autonomia.

La CASA GABBIANI che si trova all'interno in una palazzina d'epoca indipendente, nel centro di Milano, strutturata

su tre piani con seminterrato e cortili interni annessi, adibita esclusivamente ad alloggi residenziali per minori, si compone di: uno spazio per le attività ludiche e scolastiche; una cucina a vista con funzione di sala da pranzo; tre camere *(di cui una con un posto letto e due con due posti letto)*; tre bagni; una stanza per l'educatore; un terrazzo.
Inoltre, all'interno dell'edificio in cui è situata la CASA, vi sono i seguenti spazi adibiti ad attività comuni: una stanza riservata alle visite con i familiari; uno spazio per le attività ludiche ed espressive.
L'azione delle Comunità si colloca sistematicamente nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio e interagisce stabilmente con altre agenzie educative formali ed informali.

DESTINATARI

La Comunità Educativa maschile accoglie:

- **cinque minori stranieri non accompagnati di età compresa tra i 12 e i 18 anni, di etnie e religione diverse.**

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Comunità Educativa si configura come **uno spazio di transizione** che valorizzi e pratichi una dimensione di vita familiare in cui il minore possa sperimentare una condizione che garantisca la tutela della propria individualità e, contestualmente, dinamiche relazionali positive e vicarianti la specifica fase evolutiva attraversata. Il percorso educativo attuato all'interno della Comunità, si articola mediante **interventi volti all'acquisizione:**

- **della lingua italiana;**
- **degli obiettivi di scolarizzazione;**
- **dell'integrazione culturale;**
- **dell'inserimento lavorativo;**
- **della progressiva autonomia gestionale.**

A tale proposito, il periodo di permanenza del minore viene considerato come **concreta occasione di cambiamento e di prevenzione sociale** nel rispetto e nella tutela della cultura di provenienza e della religione professata. Gli obiettivi dichiarati e perseguiti mediante l'intervento comunitario riguardano, quindi, il sostegno relativo allo sviluppo intellettivo, relazionale e sociale al fine di consentire al minore un progressiva capacità di progettualità, decisionalità responsabile e integrazione sociale; ciò allo scopo di permettere il progressivo attuarsi del percorso di autonomia fondamentale per il benessere evolutivo.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Modalità di inserimento

La procedura di Ammissione alle *Comunità Educativa* prevede i seguenti passaggi:

- presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile/ Coordinatore del servizio;
- presentazione di documentazione scritta relativa alla situazione delle minore presentazione del caso all'equipe educativa al fine di valutare l'inserimento;
- incontro con il Servizio inviante per concordare lo specifico Progetto Educativo Individuale.
- Il Progetto Educativo Individualizzato

Il progetto Educativo Individualizzato

Il P.E.I si configura come strumento fondamentale per l'attuazione di interventi specifici tesi a facilitare il conseguimento delle tappe evolutive del minore.

Tale progetto comprende:

- anamnesi iniziale della situazione del minore;
- osservazione;
- obiettivi educativi e relativi tempi di realizzazione;
- strumenti e metodi di intervento;
- modalità e tempi di verifica;
- procedure per la valutazione in itinere.
- Dimissioni

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali referenti nella convinzione che le tempistiche debbano presentare una **soluzione provvisoria e temporanea**, in preparazione ad un progetto definitivo di successiva stabilità.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Figure professionali

Il personale ricopre un ruolo fondamentale per la qualità del servizio offerto e per la realizzazione di tutte le attività programmate.

Personale in servizio

1 Responsabile/Coordinatore, 3 Educatori, 1 Psicologo, 1 Mediatore culturale, 1 Medico, Personale Ausiliario (servizio di ristorazione, addetti alle pulizie e lavanderia, reception), **Personale Amministrativo, Volontari, Tirocinanti.**

GESTIONE

Documentazione e organizzazione del lavoro

Cartella Unica

La complessiva documentazione relativa al minore si trova all' interno della *"Cartella Unica"*. I documenti in essa contenuti sono:

- **Dati Minore**
- **Documentazione Giuridica**
- **Documentazione Sanitaria**
- **Documentazione Scolastica**
- **Documentazione Educativa:**
  - **Progetto Educativo Individuale (P.E.I);**
  - relazioni degli educatori (**mensili, annuali, di aggiornamento**);
  - relazioni del Responsabile/ Coordinatore;
  - documentazione relativa alla regolamentazione e agli incontri con i familiari;
  - relazioni dei Servizi Esterni;
  - documentazione e verbali relativi ai rapporti con i Servizi Sociali;
  - documenti vari.

Processi di Lavoro

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, fondamentale importanza assumono le riunioni previste:

- ***riunioni settimanali*** con il Responsabile del Servizio;
- ***riunioni con i consulenti tecnici*** (Medico, psicologo) relativamente alla discussione di eventuali problematiche e alla definizione di specifici obiettivi riguardanti il singolo minore;
- ***riunioni settimanali*** dell'equipe educativa di programmazione delle attività, valutazione dei casi e discussione delle problematiche riscontrate;

- ***incontri periodici di supervisione*** per il gruppo degli educatori;
- ***incontri di verifica e riprogrammazione*** in itinere (*mesi di Settembre-Luglio*);
- ***consulenza metodologica;***
- ***incontri di rete*** con i servizi del territorio.

ORARI

Le comunità residenziali sono operative 24h/24, 365 giorni l'anno.

I periodi di vacanza scolastica prevedono una trasferta durante il mese di Agosto presso le località di mare e/o di montagna prescelte.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

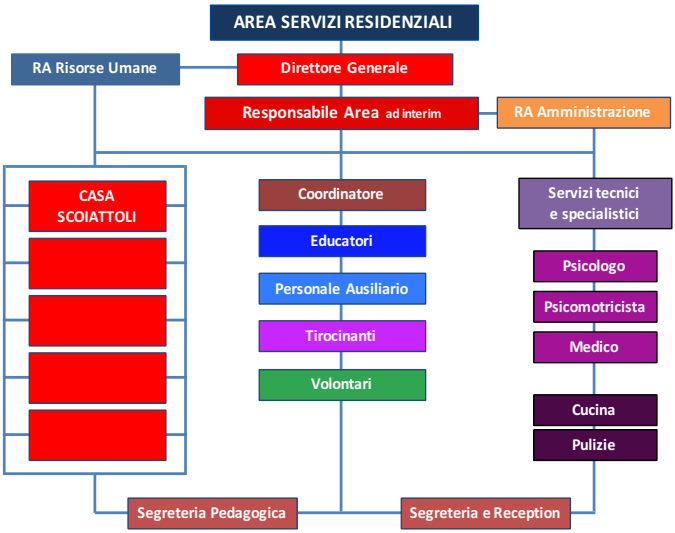
SERVIZIO	RETTA	NOTE
Comunità Educativa	93 €/die (retta in convenzione con il Comune di Milano, valida anche per gli altri Comuni)	La retta comprende: ■ Vitto e alloggio ■ Abbigliamento ■ Spese mediche e farmaceutiche ■ Spese odontoiatriche ■ Monitoraggio psicologico ■ Tasse, libri di testo e materiale scolastico ■ Vacanze estive e gite ■ Spese per attività sportive e tempo libero ■ Incontri monitorati con genitori/familiari (se previsti) ■ Supporto alla genitorialità (se previsto) La retta non comprende: ■ Valutazione psicodiagnostica ■ Psicoterapia individuale del minore
Valutazione codiagnostica dei minori	300 €	Comprende: 2/4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo, stesura della relazione, incontro di restituzione
Psicoterapia individuale dei minori	50 €	A seduta
Viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.		
Non è previsto l'inserimento di minori con gravi disabilità motorie e cognitive.		

COMUNITÀ EDUCATIVA CASA SCOIATTOLI

IDENTITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educative si configurano come luoghi residenziali di tutela e accoglienza per minori allontanati temporaneamente dalle proprie famiglie d'origine, in seguito a provvedimenti civili ed amministrativi dell'Autorità Giudiziaria.

Le Comunità Educative sono da considerarsi, quindi, una soluzione temporanea, all'interno della quale i minori inseriti possano sperimentare una "*residenza emotiva*", in cui affrontare e rielaborare i propri vissuti e il dolore psichico ad essi inevitabilmente connesso.



La CASA SCOIATTOLI che si trova all'interno in una palazzina d'epoca indipendente nel centro di Milano, strutturata su tre piani con seminterrato e cortili interni annessi, adibita esclusivamente ai Servizi dell'Impresa Sociale, si compone di: uno spazio per le attività ludiche e scolastiche, con funzione di sala da pranzo; uno spazio cucina; tre camere *(di cui una con un posto letto e due con due posti letto)*; tre bagni; una stanza per l'educatore; un ampio terrazzo.

Inoltre, all'interno dell'edificio in cui è situata la CASA, vi sono i seguenti spazi adibiti ad attività comuni: una stanza riservata alle visite con i familiari; uno spazio per le attività ludiche ed espressive.

L'azione della Comunità si colloca sistematicamente nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio e interagisce stabilmente con altre agenzie educative formali ed informali.

DESTINATARI

La Comunità Educativa accoglie minori di età compresa tra i 3 e i 14 anni:

- **vittime di maltrattamenti o abusi,** sottoposti a decreto di allontanamento, del Tribunale per i Minorenni, dalla famiglia di origine;
- segnalati dai Servizi Sociali referenti **che presentino situazioni di disagio familiare e sociale pregiudizievoli**, tali da compromettere un adeguato percorso evolutivo.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educativa si configurano come **uno spazio di transizione** che valorizzi e pratichi una dimensione di vita familiare in cui il minore possa sperimentare una condizione che garantisca la **tutela della propria individualità** e, contestualmente, **dinamiche relazionali positive e vicarianti** la specifica fase evolutiva attraversata.

Il percorso educativo attuato all'interno delle comunità si articola mediante **interventi riparativi** e di **prevenzione**: pertanto, successivamente alla decodifica degli indicatori di disagio manifestati dai minori e alla rilevazione delle rispettive capacità di *resilienza*, viene formulato un progetto educativo individualizzato.

Gli obiettivi dichiarati e perseguiti mediante l'intervento comunitario riguardano, quindi, il sostegno relativo allo sviluppo intellettivo, psicomotorio e relazionale, al fine di consentire al minore una progressiva capacità di progettualità e decisionalità responsabile e di integrazione sociale; ciò allo scopo di permettere l'eventuale reinserimento presso la famiglia di origine, la preparazione ad un progetto alternativo etero-familiare e, per i minori prossimi alla maggiore età, un percorso verso l'autonomia.

A tale proposito, viene considerato obiettivo imprescindibile, salvaguardate le esigenze di tutela, guidare il minore in un percorso di rielaborazione delle rappresentazioni interne della famiglia biologica, quale strumento capace di garantire il diritto alla propria identità.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Modalità di inserimento

La procedura di Ammissione alle *Comunità Educativa* prevede i seguenti passaggi:

- presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile/Coordinatore del servizio;
- presentazione di documentazione scritta relativa alla situazione delle minore presentazione del caso all'equipe educativa al fine di valutare l'inserimento;
- incontro con il Servizio inviante per concordare lo specifico Progetto Educativo Individuale;
- Il Progetto Educativo Individualizzato.

Il progetto Educativo Individualizzato

Il P.E.I si configura come strumento fondamentale per l'attuazione di interventi specifici tesi a facilitare il conseguimento delle tappe evolutive del minore.

Tale progetto comprende:

- anamnesi iniziale della situazione del minore;
- osservazione;
- obiettivi educativi e relativi tempi di realizzazione;
- strumenti e metodi di intervento;
- modalità e tempi di verifica;
- procedure per la valutazione in itinere.

DIMISSIONI

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali referenti nella convinzione che le tempistiche debbano presentare una **soluzione provvisoria e temporanea**, in preparazione ad un progetto definitivo di successiva stabilità.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Figure professionali

Il personale ricopre un ruolo fondamentale per la qualità del servizio offerto e per la realizzazione di tutte le attività programmate.

Personale in servizio

1 Responsabile/Coordinatore, 3 Educatori, 1 Psicologo, 1 Mediatore culturale, 1 Medico, Personale Ausiliario (servizio di ristorazione, addetti alle pulizie e lavanderia, reception), **Personale Amministrativo, Volontari, Tirocinanti.**

GESTIONE

Documentazione e organizzazione del lavoro

Cartella Unica

La complessiva documentazione relativa al minore si trova all' interno della *"Cartella Unica"*. I documenti in essa contenuti sono:

- **Dati Minore**
- **Documentazione Giuridica**
- **Documentazione Sanitaria**
- **Documentazione Scolastica**
- **Documentazione Educativa:**
  - **Progetto Educativo Individuale (P.E.I);**
  - relazioni degli educatori (**mensili, annuali, di aggiornamento**);
  - relazioni del Responsabile/ Coordinatore;
  - documentazione relativa alla regolamentazione e agli incontri con i familiari;
  - relazioni dei Servizi Esterni;
  - documentazione e verbali relativi ai rapporti con i Servizi Sociali;
  - documenti vari.

Processi di Lavoro

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, fondamentale importanza assumono le riunioni previste:

- ***riunioni settimanali*** con il Responsabile del Servizio;
- ***riunioni con i consulenti tecnici*** (Medico, psicologo) relativamente alla discussione di eventuali problematiche e alla definizione di specifici obiettivi riguardanti il singolo minore;
- ***riunioni settimanali*** dell'equipe educativa di programmazione delle attività, valutazione dei casi e discussione delle problematiche riscontrate;
- ***incontri periodici di supervisione*** per il gruppo degli educatori;
- ***incontri di verifica e riprogrammazione*** in itinere (*mesi di Settembre-Luglio*);
- ***consulenza metodologica***;
- ***incontri di rete*** con i servizi del territorio.

ORARI

Le comunità residenziali sono operative 24h/24, 365 giorni l'anno.

I periodi di vacanza scolastica prevedono una trasferta durante il mese di Agosto presso le località di mare e/o di montagna prescelte.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

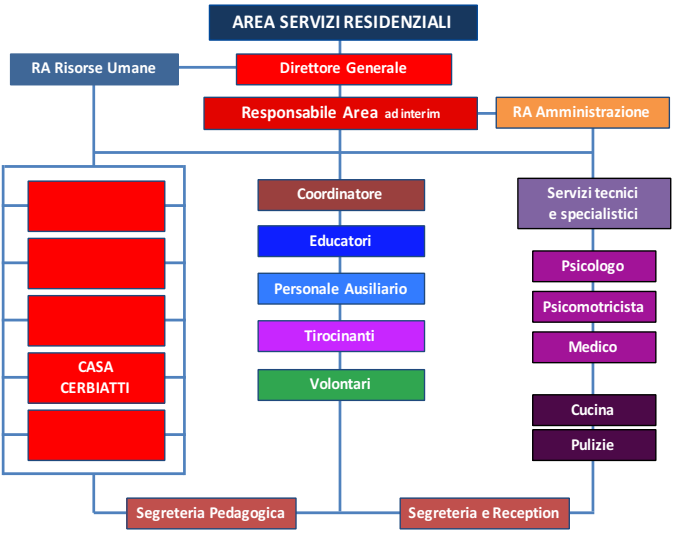
SERVIZIO	RETTA	NOTE
Comunità Educativa	93 €/die (retta in convenzione con il Comune di Milano, valida anche per gli altri Comuni)	La retta comprende: ■ Vitto e alloggio ■ Abbigliamento ■ Spese mediche e farmaceutiche ■ Spese odontoiatriche ■ Monitoraggio psicologico ■ Tasse, libri di testo e materiale scolastico ■ Vacanze estive e gite ■ Spese per attività sportive e tempo libero ■ Incontri monitorati con genitori/familiari (se previsti) ■ Supporto alla genitorialità (se previsto) La retta non comprende: ■ Valutazione psicodiagnostica ■ Psicoterapia individuale del minore
Valutazione codiagnostica dei minori	300 €	Comprende: 2/4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo, stesura della relazione, incontro di restituzione
Psicoterapia individuale dei minori	50 €	A seduta
Viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.		
Non è previsto l'inserimento di minori con gravi disabilità motorie e cognitive.		

COMUNITÀ EDUCATIVA CASA CERBIATTI

IDENTITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educative si configurano come luoghi residenziali di tutela e accoglienza per minori allontanati temporaneamente dalle proprie famiglie d'origine, in seguito a provvedimenti civili ed amministrativi dell'Autorità Giudiziaria.

Le Comunità Educative sono da considerarsi, quindi, una soluzione temporanea, all'interno della quale i minori inseriti possano sperimentare una *"residenza emotiva"*, in cui affrontare e rielaborare i propri vissuti e il dolore psichico ad essi inevitabilmente connesso.



La CASA CERBIATTI che si trova all'interno in una palazzina d'epoca indipendente nel centro di Milano, strutturata su tre piani con seminterrato e cortili interni annessi, adibita esclusivamente ai Servizi dell'Impresa Sociale, si compone di: uno spazio per le attività ludiche e scolastiche con funzione di sala da pranzo; uno spazio cucina; tre camere *(di cui una con un posto letto e due con due posti letto)*; tre bagni; una stanza per l'educatore; un ampio terrazzo.

Inoltre, all'interno dell'edificio in cui sono situate la CASA, vi sono i seguenti spazi adibiti ad attività comuni: una stanza riservata alle visite con i familiari; uno spazio per le attività ludiche ed espressive.

L'azione della Comunità si colloca sistematicamente nella rete dei servizi socio-assistenziali presenti nel territorio e interagisce stabilmente con altre agenzie educative formali ed informali.

DESTINATARI

La Comunità Educativa accoglie minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni:

- **vittime di maltrattamenti o abusi,** sottoposti a decreto di allontanamento, del Tribunale per i Minorenni, dalla famiglia di origine;
- segnalati dai Servizi Sociali referenti **che presentino situazioni di disagio familiare e sociale pregiudizievoli**, tali da compromettere un adeguato percorso evolutivo.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le Comunità Educativa si configurano come **uno spazio di transizione** che valorizzi e pratichi una dimensione di vita familiare in cui il minore possa sperimentare una condizione che garantisca la **tutela della propria individualità** e, contestualmente, **dinamiche relazionali positive e vicarianti** la specifica fase evolutiva attraversata.

Il percorso educativo attuato all'interno delle comunità si articola mediante **interventi riparativi** e di **prevenzione**: pertanto, successivamente alla decodifica degli indicatori di disagio manifestati dai minori e alla rilevazione delle rispettive capacità di *resilienza*, viene formulato un progetto educativo individualizzato.

Gli obiettivi dichiarati e perseguiti mediante l'intervento comunitario riguardano, quindi, il sostegno relativo allo sviluppo intellettivo, psicomotorio e relazionale, al fine di consentire al minore una progressiva capacità di progettualità e decisionalità responsabile e di integrazione sociale; ciò allo scopo di permettere l'eventuale reinserimento presso la famiglia di origine, la preparazione ad un progetto alternativo etero-familiare e, per i minori prossimi alla maggiore età, un percorso verso l'autonomia.

A tale proposito, viene considerato obiettivo imprescindibile, salvaguardate le esigenze di tutela, guidare il minore in un percorso di rielaborazione delle rappresentazioni interne della famiglia biologica, quale strumento capace di garantire il diritto alla propria identità.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Modalità di inserimento

La procedura di Ammissione alle *Comunità Educativa* prevede i seguenti passaggi:

- presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile/ Coordinatore del servizio;
- presentazione di documentazione scritta relativa alla situazione delle minore presentazione del caso all'equipe educativa al fine di valutare l'inserimento vincontro con il Servizio inviante per concordare lo specifico Progetto Educativo Individuale;
- Il Progetto Educativo Individualizzato.

Il progetto Educativo Individualizzato

Il P.E.I si configura come strumento fondamentale per l' attuazione di interventi specifici tesi a facilitare il conseguimento delle tappe evolutive del minore.

Tale progetto comprende:

- anamnesi iniziale della situazione del minore;
- osservazione;
- obiettivi educativi e relativi tempi di realizzazione;
- strumenti e metodi di intervento;
- modalità e tempi di verifica;
- procedure per la valutazione in itinere.

DIMISSIONI

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali referenti, nella convinzione che le tempistiche debbano presentare una **soluzione provvisoria e temporanea**, in preparazione ad un progetto definitivo di successiva stabilità.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Figure professionali

Il personale ricopre un ruolo fondamentale per la qualità del servizio offerto e per la realizzazione di tutte le attività programmate.

Personale in servizio

1 Responsabile/Coordinatore, 3 Educatori, 1 Psicologo, 1 Mediatore culturale, 1 Medico, Personale Ausiliario (servizio di ristorazione, addetti alle pulizie e lavanderia, reception), **Personale Amministrativo, Volontari, Tirocinanti.**

GESTIONE

Documentazione e organizzazione del lavoro

Cartella Unica

La complessiva documentazione relativa al minore si trova all' interno della *"Cartella Unica"*. I documenti in essa contenuti sono:

- **Dati Minore**
- **Documentazione Giuridica**
- **Documentazione Sanitaria**
- **Documentazione Scolastica**
- **Documentazione Educativa:**
  - **Progetto Educativo Individuale (P.E.I);**
  - relazioni degli educatori (**mensili, annuali, di aggiornamento**);
  - relazioni del Responsabile/ Coordinatore;
  - documentazione relativa alla regolamentazione e agli incontri con i familiari;
  - relazioni dei Servizi Esterni;
  - documentazione e verbali relativi ai rapporti con i Servizi Sociali;
  - documenti vari.

Processi di Lavoro

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, fondamentale importanza assumono le riunioni previste:

- ***riunioni settimanali*** con il Responsabile del Servizio;
- ***riunioni con i consulenti tecnici*** (Medico, psicologo) relativamente alla discussione di eventuali problematiche e alla definizione di specifici obiettivi riguardanti il singolo minore;
- ***riunioni settimanali*** dell'equipe educativa di programmazione delle attività, valutazione dei casi e discussione delle problematiche riscontrate;
- ***incontri periodici di supervisione*** per il gruppo degli educatori;
- ***incontri di verifica e riprogrammazione*** in itinere (*mesi di Settembre-Luglio*);
- ***consulenza metodologica;***
- ***incontri di rete*** con i servizi del territorio.

ORARI

Le comunità residenziali sono operative 24h/24, 365 giorni l'anno.

I periodi di vacanza scolastica prevedono una trasferta durante il mese di Agosto presso le località di mare e/o di montagna prescelte.

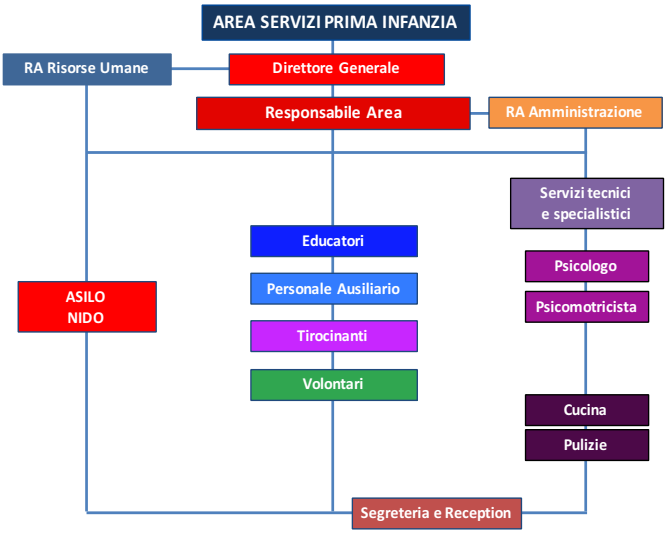
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

SERVIZIO	RETTA	NOTE
Comunità Educativa	93 €/die (retta in convenzione con il Comune di Milano, valida anche per gli altri Comuni)	La retta comprende: ■ Vitto e alloggio ■ Abbigliamento ■ Spese mediche e farmaceutiche ■ Spese odontoiatriche ■ Monitoraggio psicologico ■ Tasse, libri di testo e materiale scolastico ■ Vacanze estive e gite ■ Spese per attività sportive e tempo libero ■ Incontri monitorati con genitori/familiari (se previsti) ■ Supporto alla genitorialità (se previsto) La retta non comprende: ■ Valutazione psicodiagnostica ■ Psicoterapia individuale del minore
Valutazione codiagnostica dei minori	300 €	Comprende: 2/4 colloqui o raccolta anamnestica, somministrazione di 1 questionario multi-scala o 1 test proiettivo, stesura della relazione, incontro di restituzione
Psicoterapia individuale dei minori	50 €	A seduta
Viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.		
Non è previsto l'inserimento di minori con gravi disabilità motorie e cognitive.		

ASILO NIDO
IL GIOCO DEL MONDO

A CHI SI RIVOLGE

Il Nido "Il Gioco del Mondo" accoglie un totale di 26 bambini da 3 a 36 mesi, residenti nel territorio, senza alcuna distinzione di nazionalità, condizione economica, razza, religione, sesso e disabilità.



MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

La modalità di accesso al servizio è diretta e si configura come segue:

- **Primo appuntamento** presso la sede per un colloquio informativo ai genitori con la definizione di una tempistica entro la quale si deve dare risposta alla Responsabile circa la conferma dell'iscrizione.
- Contestualmente all'iscrizione, **breve colloquio** relativo al profilo del bambino iscritto e alla pianificazione dei tempi di inserimento in presenza delle educatrici;
- Nel caso in cui venga richiesto l'inserimento di un bambino disabile il servizio prevede incontri iniziali, intermedi e di verifica finale oltre che con le famiglie anche coi servizi sanitari e socio assistenziali che seguono il bambino e la famiglia.

Verrà redatto uno specifico PEI (progetto educativo individualizzato) e verrà garantito il rapporto personale educativo / minore, congruo alla disabilità certificata.

Il personale educativo riceverà annualmente una formazione specifica adeguata.

CRITERI DI AMMISSIONE

I Criteri di ammissione sono i seguenti:

- Il 66% dei posti disponibili è riservato ad utenti inviati dal Comune di Milano.
- Per i restanti posti disponibili verranno tenuti conto i seguenti criteri: l'ordine alla data di presentazione della domanda, la tipologia della richiesta di frequenza, l'assessment del gruppo e il profilo del bambino da inserire.

ISCRIZIONE

I genitori dovranno sottoscrivere la scheda d'iscrizione e provvedere alla consegna dei sotto indicati documenti necessari per l'inserimento:

- Foto tessera del bambino;
- Certificazione delle vaccinazioni obbligatorie.

Contemporaneamente i genitori dovranno fornire le informazioni sanitarie attuali e pregresse relative allo stato di salute del bambino segnalando, contestualmente, eventuali allergie, intolleranze e patologie croniche.

CONDIZIONI NECESSARIE PER LA FREQUENZA

Per tutelare la salute di tutta la comunità infantile, il bambino che frequenta il nido deve essere in buona salute.
Il personale non è autorizzato a somministrare medicinali. Nel caso in cui il bambino in relazione a patologie croniche o manifestazioni acute correlate a una patologia cronica nota avesse bisogno di somministrazione improrogabile di farmaci in orario scolastico è necessario richiedere al Responsabile l'avvio della specifica procedura.
A seguito dell'assenza per malattia per cinque giorni consecutivi (Sabato e Domenica inclusi) è necessaria per la ripresa della frequenza al nido un'autocertificazione in cui si attesti di essersi attenuti alle indicazioni del pediatra e dello stato in essere del bambino di buona salute.
I bambini devono essere accompagnati e ripresi all'asilo dai rispettivi genitori oppure da persone autorizzate, provviste di delega firmata da entrambi i genitori, con allegata fotocopia del documento di identità del delegato.

FINALITÀ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Asilo Nido ha come fine lo sviluppo psicofisico e armonico dei bambini.
Gli obiettivi prefissati sono:

- Favorire l'acquisizione di adeguati livelli di autonomia relativi all'alimentazione, all'igiene, alla motricità fine;
- Favorire e stimolare l'apprendimento di nuove e più strutturate modalità comunicative;
- Promuovere un armonico sviluppo cognitivo attraverso la scoperta e l'esperienza dell'ambiente e della realtà circostante;
- Stimolare lo sviluppo affettivo e sociale mediante significativi contesti relazionali e momenti di incontro con le figure di riferimento e con gli altri bambini.

Le modalità attraverso cui si sviluppano gli obiettivi sono:

- L'approccio ludico graduale che prevede la realizzazione di attività espressive;

- I giochi di imitazione, di costruzione;
- Le esperienze grafiche, musicali, motorie e manipolative.

Il raggiungimento degli obiettivi viene verificato, periodicamente, con osservazioni sul gruppo e sul singolo bambino, condotte sia dalla singola educatrice, sia dall'équipe pedagogica.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto è strutturato e individualizzato intorno alla storia di ciascun bambino per rispettarne i tempi e le potenzialità uniche. La flessibilità negli orari e nei giorni di frequenza tutela i genitori nel loro quotidiano impegno di coniugare il tempo della famiglia con il tempo del lavoro, è pertanto possibile adattare la frequenza ad un orario part-time.

APERTURA

Il nido è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00.
Il servizio sarà operativo per tutto il corso dell'anno da Settembre a Luglio (con un minimo di 47 settimane di apertura) ad esclusione delle festività.

ORARI

Ingressi:
- Ingresso anticipato = 7,30
- 8.00 - 8.45
- 9,00 - 9,20

Uscite
- Uscita intermedia = 12,45 - 13,00
- Uscita = 15,30 - 16,00
- Uscita per il tempo prolungato = 17,30 - 18,00

Tempi e Modalità di coinvolgimento della famiglia

Le modalità e i tempi di coinvolgimento sono differenziati.
Per quanto riguarda la **fase di ambientamento** sono previsti:
- **Incontro e festa di apertura tra tutte le nuove famiglie** del nido e lo staff educativo;
- **Colloquio di pre-inserimento** con la Responsabile *(entro la settimana precedente l'inserimento;*
- **Colloquio di restituzione** con la Responsabile e le Educatrici **(***successivamente alla prime due settimane consecutive di frequenza orario completo sottoscritto all'iscrizione)*.

Per quanto riguarda la fase di **permanenza** sono previsti:
- **Due colloqui** *(Ottobre e Marzo)* nei mesi successivi all'inserimento *(*con la Responsabile e le Educatrici) allo scopo di condividere con il genitore il Progetto Educativo Individualizzato del bambino.

Per quanto riguarda la fase di **conclusione dell'anno sono previsti:** diversi momenti aggregativi e formativi con le famiglie, e tra i momenti più attesi ci sono:
- **Laboratori ludo-didattici con i genitori**
- **Festa dei nonni, di Natale e di fine anno**
- **Pomeriggi aperti con i genitori**
- **Momenti di formazione**
- **Uscita di fine anno sul territorio**
- **Riunione e festa conclusiva con le famiglie**

LE RISORSE UMANE

Il personale dell'Asilo Nido è composto dalle seguenti figure professionali: **educatrici, responsabile del servizio, psicomotricista, addette ai servizi ausilia-**

ri (per la cura degli ambienti dell'asilo), **addetto alle pulizie Impresa esterna.** Viene garantita la sostituzione degli operatori assenti per malattia attraverso la disponibilità del personale educativo idoneo che non risulta in Servizio.

GLI SPAZI DEL SERVIZIO

L'organizzazione degli spazi con la caratterizzazione di colori differenti per locali è stata pensata e realizzata anche intorno alle linee educative del POF.
Ogni ambiente è predisposto e strutturato per ospitare le diverse attività del nido.
Il Nido consta di: una stanza dell'accoglienza; una stanza dei laboratori; una stanza dell'angolo morbido; una stanza laboratorio; una stanza della nanna; un salone; una stanza ludomotoria; una stanza del gioco simbolico; uno spazio esterno allestito con scivoli, biciclette, palle per giochi motori e di movimento; un orto e vasche per i travasi in estate allestito con piscine e vasche d'acqua; bagni per i bambini e bagno per gli educatori; ufficio della Responsabile.

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

L'attività del nido si snoda intorno ad un programmazione di diversi laboratori strutturati settimanalmente durante l'orario di frequenza del nido. L'attenzione educativa è rivolta alla libera espressione individuale e non esclusivamente ai prodotti finali delle rappresentazioni. L'obiettivo sarà, quindi, valorizzare ed accompagnare le potenzialità individuali.

I laboratori

Giochi di Musicoterapia, Manipolazione, Gioco simbolico, Arte in musica, Motricità, Laboratorio di cucina, Laboratorio di pittura, Laboratorio di teatro, Arteterapia, Laboratorio tattile e sensoriale, Laboratorio di "lettura partecipata", Attività psicomotoria, Laboratorio di intercultura.

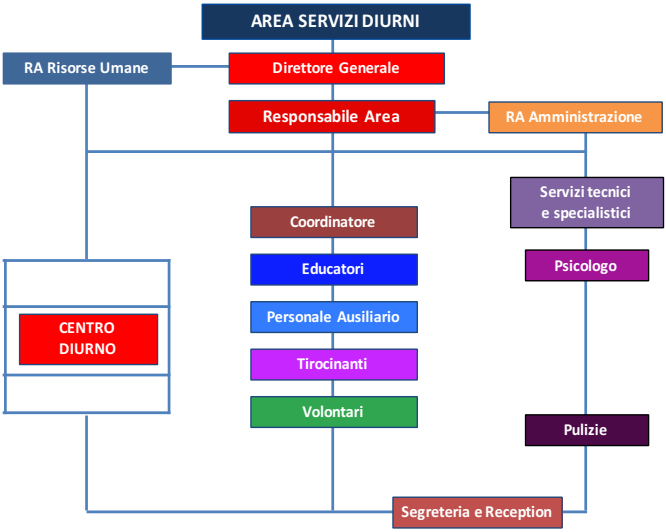
RETTA DI FREQUENZA

Le regole amministrative:

Successivamente alla sottoscrizione della scheda di iscrizione il genitore dovrà formalizzare il pagamento della retta mensile di euro 750,00.
Per La frequenza part-time la retta sarà invece di euro 500,00.
La quota mensile si intende anticipata, pertanto il pagamento dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 10 di ogni mese.
Il versamento della quota mensile dovrà essere corrisposto per il periodo di apertura dell'asilo; vale a dire per 11 mesi. In caso di ospedalizzazione i giorni non verranno contabilizzati.
La quota comprende: attività programmate, pasti giornalieri cucinati in loco, merende, pannolini.
Le comunicazioni di eventuali ritiri del bambino devono essere comunicate entro il giorno 15 del mese precedente della sospensione definitiva della frequenza, in caso contrario dovrà essere corrisposta una mensilità.

CENTRO DIURNO EDUCATIVO L'ORIZZONTE

IDENTITÀ DEL SERVIZIO
Il Centro Diurno Educativo "L'Orizzonte" - aperto definitivamente a Gennaio 2010 – è una struttura a carattere semiresidenziale rivolta prioritariamente ai minori in carico ai Servizi Socio-Assistenziali e Sanitari dell'area territoriale di Milano e Provincia. Il Centro occupa spazi completamente ristrutturati e funzionali alle diverse attività previste.



IL C.D.E. è un servizio accreditato dal Comune di Milano.

DESTINATARI
Il Centro Diurno accoglie minori dagli 11 ai 18 anni – oltre ad eventuali casi in prosieguo amministrativo - di ambo i sessi e inviati dai Servizi Sociali sulla base delle segnalazioni pervenute dalle diverse agenzie del territorio.

OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO
Gli obiettivi del Centro sono:

- fornire ai minori un sostegno educativo, affettivo e scolastico, oltre agli strumenti necessari ad un adeguato percorso evolutivo;
- fornire un punto di riferimento stabile, affiancando i genitori nell'impegno all'educazione e alle necessità dei figli, non sostituendosi ad essi, ma sostenendoli nella risoluzione di problemi educativi e relazionali;
- accompagnare l'utenza nel percorso di formazione scolastica e di inserimento al mondo lavorativo;

- seguire i minori relativamente allo sviluppo della propria personalità, sostenendone l'aspetto cognitivo, emotivo e socio-relazionale.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Modalità di inserimento

La procedura di ammissione al Centro Diurno prevede i seguenti passaggi:

- presentazione del caso da parte del Servizio richiedente al Responsabile del CDE;
- presentazione di eventuale documentazione scritta relativa alla situazione del minore;
- presentazione del caso all'equipe educative al fine di valutare l'inserimento;
- incontro con il Servizio inviante per concordare lo specifico Progetto Educativo Individuale.

Il Progetto Educativo Individualizzato

Il P.E.I. si configura come strumento fondamentale per l'attuazione di interventi specifici tesi a facilitare il conseguimento delle tappe evolutive del minore.
Viene aggiornato con cadenza semestrale e condiviso con l'Assistente Sociale titolare del caso.

Dimissioni

Le dimissioni del minore dalla struttura sono valutate e concordate tra i Servizi Sociali territoriali referenti e l'equipe educativa.
Ne viene data comunicazione formale ai soggetti interessati tramite il relativo modulo previsto dalla certificazione di qualità.

PERCORSI ED AZIONI SPECIFICHE

La quotidianità del C.D.E. prevede: un primo momento di accoglienza, il pranzo preparato da una cuoca interna alla struttura, un momento di spazio studio della durata di minimo un'ora e mezzo e laboratori/attività/uscite/eventi nella seconda parte del pomeriggio.
Vi sono, inoltre, ulteriori azioni rivolte ad ambiti specifici, quali:

- *Progetto interno di Tutoring Scolastico*
  L'equipe del Centro Diurno integra lo svolgimento dello spazio studio con specifici momenti di supporto individuale e mantiene un'interfaccia costante e frequente con le scuole di riferimento ed i relativi docenti.
- *Interventi volti al recupero della genitorialità*
  Si ritiene obiettivo imprescindibile salvaguardare le esigenze di tutela e guidare il minore in un percorso di rielaborazione delle rappresentazioni interne della famiglia, quale strumento capace di garantire il diritto alla propria identità.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il personale ricopre un ruolo fondamentale per la qualità del servizio offerto e per la realizzazione di tulle le attività programmate.

Personale in servizio:

- responsabile coordinatore; 3 operatori; 1 psicologa; tirocinanti; volontari; tecnici esterni; personale ausiliario.

GESTIONE

La documentazione e organizzazione del lavoro prevede:

Cartella unica
La complessiva documentazione relativa al minore si trova all'interno della "Cartella Unica".

Processi dl lavoro
Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, fondamentale importanza assumono le riunioni previste:

- riunioni settimanali con il Responsabile del Servizio;
- riunioni con i consulenti tecnici;
- riunioni settimanali dell'equipe educativa;
- incontri periodici di supervisione rivolti allo staff di lavoro;
- formazione e consulenza metodologica;
- incontri di rete con i Servizi del territorio;
- incontri di verifica e programmazione, in itinere e a fine anno sociale;
- riunioni con i beneficiari per una verifica partecipata della programmazione e per raccogliere eventuali istanze/bisogni/suggerimenti;
- colloqui periodici con volontari e tirocinanti;
- incontri con le scuole e con le famiglie.

ORARI
Il Centro Diurno garantisce la funzionalità per 12 mesi all'anno - incluse le festività previste dal calendario scolastico e ad esclusione di tre settimane di chiusura nel mese di Agosto - con un orario di apertura dal Lunedì al Venerdì, indicativamente dalle 13 alle 18.45.
Vi sono, inoltre, cadenzate aperture durante i week end e nella fascia serale. Durante la chiusura delle scuole gli orari subiscono variazioni in ottica migliorativa, anticipando l'orario di apertura.
Sono previsti soggiorni di vacanza residenziale, nel periodo estivo o in altri periodi dell'anno.

INFORMAZIONI AGGLUNTIVE
A livello di costi, è prevista una retta giornaliera a carico dell'Ente inviante, pari a 43 euro oppure di 48 euro se comprensiva del pasto.
Viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati da parte dei minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.

SPAZIO NEUTRO

IDENTITÀ DEL SERVIZIO

Lo Spazio Neutro, con sede in via Nino Bixio 19, è un servizio deputato a consentire "*l'esercizio del diritto di visita e di relazione*", in accordo con i principi enunciati dall'art. 9 della "Convenzione dei diritti dell'infanzia"; ha, pertanto, lo scopo di tutelare la continuità della relazione tra i figli e i genitori (o altri familiari) in caso di separazione, conflitto, crisi familiare, affido. I locali sono stati completamente ristrutturati grazie al contrbuto e al supporto dell'azienda *"Facile Ristrutturare"* con il progetto di Social Responsability *"Facile Sognare"* in collaborazione con la **Onlus** *"Everychildismychild"***.** Tale servizio si inserisce all'interno degli interventi psico-educativi erogati dal Settore Famiglia dell'Impresa Sociale, relativamente al sostegno e al recupero delle competenze genitoriali, e si configura come:

- **un contenitore qualificato e un *luogo terzo* finalizzato a facilitare il riavvicinamento relazionale ed emotivo tra i genitori** (o gli eventuali adulti di riferimento) **e i rispettivi figli**, successivamente ad un'interruzione del rapporto, determinata da dinamiche gravemente conflittuali interne al nucleo familiare;
- **un ambito dove la presenza di operatori adeguatamente formati garantisca la funzione di sostegno emotivo al minore**, predisponendo il concretizzarsi delle condizioni per un incontro idoneo e privilegiando, compatibilmente con le esigenze rilevate, una funzione di tutela, di osservazione, di supporto. L'intervento si caratterizza, dunque, come atto di passaggio verso il ristabilirsi di una relazione parentale funzionale, rendendo concretamente possibile questa esperienza in una cornice di neutralità e di sospensione del conflitto.

DESTINATARI

Il principale destinatario dell'intervento è il minore con il proprio diritto a "*mantenere relazioni personali e contatti diretti, in modo regolare, con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggior interesse del bambino*" (O.N.U. "Convenzione dei diritti dell'infanzia" Art.9, 1989, New York).

I soggetti di intervento risultano essere:

- **nuclei familiari multiproblematici, caratterizzati da maltrattamento, grave trascuratezza ed abuso,** sottoposti a decreti limitativi della potestà

genitoriale e al successivo collocamento dei figli minori presso comunità residenziali;

- **minori implicati in situazioni di separazioni coniugali particolarmente conflittuali,** relativamente alle quali il Tribunale Ordinario o il Tribunale per i Minorenni ha prescritto, mediante decreto, la necessità di effettuare le visite con il genitore non affidatario presso uno spazio protetto;
- **minori collocati in affido eterofamiliare,** per i quali il Tribunale per i Minorenni abbia disposto, mediante decreto, l' autorizzazione degli *incontri monitorati* con uno od entrambi i genitori biologici alla presenza di un operatore;
- **minori sottoposti a provvedimenti limitativi della libertà personale conseguenti a procedimenti penali,** in seguito ai quali la relazione con i genitori si configura particolarmente complessa.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Gli interventi svolti all'interno dello Spazio Neutro applicano le prescrizioni e i provvedimenti disposti dalla magistratura che delinea e definisce il contenuto e le modalità degli incontri:

- limitando la potestà genitoriale e disponendo il monitoraggio delle visite con i genitori naturali, nel caso di invii da parte del Tribunale per i Minorenni, in relazione agli articoli 330 e segg. del codice civile;
- indicando la regolamentazione dei rapporti con il genitore non affidatario, nel caso di procedure civili di divorzio e separazione (Tribunale civile) o di separazione in famiglie di fatto (Tribunale per minori).

Pertanto, **finalità dello Spazio Neutro** è **garantire il rispetto della prescrizione dell'Autorità Giudiziaria, nella corretta e puntuale applicazione del mandato istituzionale, mediante obiettivi individualizzati e calibrati relativamente alla problematicità delle varie situazioni in oggetto.**

Premessa dell'intervento è il riconoscimento della necessità del minore di salvaguardare la relazione affettiva ed educativa con entrambi i genitori, come condizione che garantisca un equilibrato percorso evolutivo e l'acquisizione di un'identità adulta adeguata. La valutazione delle risorse attivabili, che progressivamente emergono e sono rilevate, costituisce il fondamento rispetto al quale si ridefiniscono strategie e obiettivi dell'intervento stesso.

Schematicamente, gli **obiettivi** specifici del servizio sono così definiti:

- **creazione di uno spazio accogliente e di tutela**, per lo svolgimento degli incontri tra minore e genitore all'interno di una cornice neutrale e sospesa dagli eventi traumatici sperimentati nel nucleo familiare;
- **sostegno alla genitorialità** mediante l'attivazione delle risorse e delle potenzialità rilevate nelle figure parentali e la successiva rielaborazione delle problematicità presenti;
- **accompagnamento del genitore nella ridefinizione del proprio ruolo** e nel possibile recupero della responsabilità genitoriale e di accoglimento del figlio.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Modalità di accesso

Le modalità di accesso al servizio avvengono:

- su indicazione del Tribunale per i Minorenni e del Tribunale Ordinario;
- su invio dei Servizi Sociali incaricati del caso e responsabili del progetto globale di intervento sul minore e sulla sua famiglia.

La metodologia di intervento, in relazione al Progetto Educativo Individuale del minore in oggetto, **si declina in relazione al mandato istituzionale**. Si configurano, pertanto, le seguenti tipologie di visite monitorate dall'operatore con finalità di:

- **osservazione non partecipante,** allo scopo di individuare indicatori di disagio relazionali che contribuiranno alla valutazione psico-diagnostica necessaria all'indagine sociale in atto;
- **mediazione del conflitto e ricodifica degli aspetti disfunzionali della relazione**;
- **interventi di sostegno e recupero delle capacità genitoriali**.

Le **fasi** dell'intervento prevedono:

- **un colloquio propedeutico con gli operatori del Servizio Sociale inviante**, con la finalità di acquisire le informazioni anamnestiche necessarie e concordare gli obiettivi dell'intervento;
- **l'accoglienza del minore, mediante un colloquio iniziale**, allo scopo di conoscere l'operatore di riferimento e gli spazi deputati agli incontri. In tale sede, viene chiarito al minore il contenuto, la prassi e la calendarizzazione delle visite: le informazioni verranno declinate con modalità pertinenti e appropriate alla fase evolutiva attraversata dal minore;
- **un colloquio iniziale con i genitori del minore**, con la finalità di comunicare gli aspetti istituzionali e formali relativi alle gestione degli incontri e concordare, se previsto, il percorso di sostegno e recupero delle capacità genitoriali, con i relativi obiettivi;
- **l'avvio delle visite e il relativo monitoraggio**;
- **colloqui periodici individuali con il minore e i genitori**, allo scopo di esaminare eventuali criticità;
- **la valutazione dell'andamento degli incontri**, che avviene in itinere ed è orientata alla rilevazione dell'efficacia dell'intervento e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti.

Modalità di conclusione

Il percorso si conclude con il raggiungimento degli obiettivi educativi esplicitati, in accordo con il Servizio Sociale inviante. Escludendo alcune particolari situazioni, connotate da cronicità e patologia, con provvedimenti particolarmente restrittivi della magistratura, la durata dell'intervento presso lo Spazio Neutro è collocabile tra l'anno e i due anni, con margini di variabilità notevoli.

Composizione delle Risorse umane

L'équipe degli operatori ha competenze multidisciplinari, riferibili all'area psicosociale ed educativa. Gli operatori hanno precedenti esperienze nell'area dei servizi alla persona e, in particola-

re, nell'area minorile e familiare.
Le competenze attivate all'interno del suddetto servizio sono di ordine psicologico ed educativo; pertanto è previsto l'intervento di: 1 responsabile del servizio, 1 psicologa, 3 educatori.

Gestione

Le diverse fasi dell'intervento prevedono l'utilizzo di alcuni strumenti che esplicitano il lavoro dei singoli operatori e forniscono la documentazione relativa agli interventi effettuati, unitamente alla formalizzazione di alcuni atti.
All'interno di un **unico fascicolo,** relativo al minore in oggetto, vengono conservati:

- il registro dell'attività in corso, in forma sintetica e con consequenzialità cronologica, dal primo accesso dell'utenza sino alla chiusura dell'intervento;
- la sintesi dei colloqui o delle osservazioni effettuate dagli operatori di riferimento nella fase di analisi e discernimento;
- la documentazione relativa al percorso di sviluppo degli incontri, comprendente aree di intervento, obiettivi, strumenti psicologici ed educativi atti a perseguire gli obiettivi, comprendente, oltre alle attività rivolte ai minori, anche aspetti riguardanti le competenze genitoriali, le dinamiche familiari e le relazioni interne alla famiglia;
- le schede delle verifiche periodiche;
- le relazioni scritte periodiche (di aggiornamento per il T.M., per l'Autorità giudiziaria o con funzione interna), le valutazioni psicologiche e ogni atto di restituzione dell'andamento del percorso;
- i documenti provenienti da ulteriori agenzie esterne coinvolte (Decreti del T.M. o del T.O., relazioni dei Servizi Sociali incaricati, etc.);
- riunioni, a cadenza da concordare, con i vari operatori implicati nell'intervento.

Orari

Il servizio garantisce la funzionalità per 12 mesi all'anno - escluse le festività previste dal calendario scolastico - con un orario di apertura dal Lunedì al Venerdì, dalle 10.00 alle 19.00; il Sabato dalle 9.00 alle 13.00.

INTERVENTI VOLTI AL RECUPERO DELLA GENITORIALITÀ

IDENTITÀ DEL SERVIZIO

I nuclei familiari manifestano numerosi elementi di fragilità e complessità psico-sociale: sono nuclei che vedono la presenza di un solo genitore, famiglie separate o ricostruite, famiglie immigrate o famiglie ricongiunte, che, se non sostenute, rischiano di impoverirsi, marginalizzarsi e addirittura cronicizzarsi.

Si evidenzia, pertanto, la necessità di favorire interventi articolati, diversificati, preventivi, che puntino al superamento della momentanea difficoltà ed alla riacquisizione di capacità ed autonomie che rendano temporaneo l'intervento dei servizi.

Il contenuto e le modalità di attuazione relative ai progetti di intervento sono suffragati da presupposti teorici di riferimento e da evidenze cliniche e statistiche.

Le coordinate concettuali sono definite dalla *Teoria dell'attaccamento* (Bowlby, 1969), secondo la quale le esperienze relazionali significative sperimentate nella prima infanzia divengono, nel corso dello sviluppo, *modelli operativi interni*, ovvero rappresentazioni mentali del Sé, delle figure di accudimento e, dunque, della relazione e dello stato emotivo ad essa associato.

Qualora gli schemi di attaccamento non risultino soddisfacenti e venga sperimentata una situazione traumatica, i minori in oggetto manifestano un modello operativo scisso del sé. Conseguentemente, i medesimi tendono a risolvere il conflitto mentale che ne risulta escludendo difensivamente la sofferenza psichica legata all'oggetto genitoriale inadeguato, con dolorose conseguenze relative alla strutturazione della personalità.

Le immagini genitoriali interne, infatti, fanno parte della costruzione strutturale psichica di ogni individuo ed assumono importanti funzioni relative alla conservazione dell'equilibrio psico-sociale: quindi, tanto i futuri rapporti sociali, quanto la realizzazione della propria identità, sono strettamente connessi al rapporto con i genitori reali e con i modelli interni che essi hanno attivato e sono, pertanto, determinanti per la costruzione del *mondo interno*. L'alterazione e l'interruzione di questo processo possono determinare importanti carenze nell'assunzione della propria funzione sociale .

L'esperienza clinica mostra come l'esclusione e la svalutazione del genito-

re allontanato costituiscano situazioni che, protratte nel tempo, causano lo sviluppo di numerose psicopatologie.
Risulta evidente come, per tali ragioni, si ritenga fondamentale attuare percorsi che aiutino a sanare e prevenire situazioni di ulteriore disagio psicosociale.
L'attenzione è posta sul fornire, anche in situazioni di fragilità, interventi di supporto che garantiscano la permanenza del minore nell'ambito del proprio nucleo familiare o, verosimilmente, il suo rientro.

DESTINATARI

Soggetti di intervento risultano:

- **le famiglie che presentino gravi difficoltà nell'assolvimento delle funzioni genitoriali** ed, in particolare, i nuclei aventi al proprio interno minori con disarmonie evolutive, difficoltà affettivo/relazionali, inseriti presso le Comunità residenziali dell'Impresa Sociale e il Centro Diurno;
- **nuclei familiari di recente immigrazione** con una progettazione attenta agli aspetti dell'integrazione multietnica;
- nuclei familiari all'interno dei quali è previsto un **intervento di assistenza domiciliare;**
- le famiglie al cui interno è presente un **minore autore di reato**, in applicazione di quanto previsto dal DPR 448/88 (Artt. 9 e 12 nello specifico), in riferimento soprattutto alla misura della "messa alla prova" e della "permanenza in casa". In proposito, tale progetto prevede il processo di osservazione del minore, al fine di contribuire all'elaborazione dello specifico percorso pscio-socio-educativo individualizzato in stretta collaborazione con l'assistente sociale referente e titolare del caso e – qualora coinvolti – con gli operatori dell'USSM e del CGM di competenza.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivo del presente progetto è la costruzione di un percorso metodologico di intervento a favore della famiglia naturale e per la tutela del minore.
Si ritiene obiettivo imprescindibile, salvaguardate le esigenze di tutela, guidare il minore in un percorso di rielaborazione delle rappresentazioni interne della famiglia biologica, quale strumento capace di garantire il diritto alla propria identità.
Tale dinamica, inoltre, vicariata dalla sperimentazione di alternative modalità di relazione, successive alla prima infanzia, determina un processo di riorganizzazione dei trascorsi negativi: ciò favorisce una loro integrazione in un *modello sicuro e coerente*, consentendo ai minori di ripristinare il percorso evolutivo interrotto.
A tale scopo, verrà attuato uno schema operativo relativo al sostegno della recuperabilità genitoriale dei minori in oggetto.
Tale percorso permetterà di:

- fronteggiare i meccanismi di scissione;
- proporre una modalità di relazione funzionale che possa contenere la rielaborazione e il superamento delle problematiche;
- intervenire sulla famiglia reale e sulle potenzialità del nucleo familiare, attivando nella famiglia risorse trasformative.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

La motivazione, sottesa al suddetto operare, muove dalla convinzione che, sostenendo il genitore relativamente alla verbalizzazione del disagio e proponendo uno schema relazionale alternativo (capace di riconoscere e accogliere i contenuti del trauma), costituito da movimenti empatici e riparatori, sia possibile ripristinare il percorso evolutivo interrotto e favorire il processo di integrazione delle istanze psichiche Si considera, pertanto, attuabile una metodologia di intervento che adotti un doppio registro di azione.

Relativamente alla fattibilità dell'intervento, è necessario considerare, per quanto riguarda i minori in oggetto:

- la decodifica degli indicatori di disagio manifestati dal minore ;
- la rilevazione delle capacità di *resilienza*;
- i fattori contestuali di supporto *(procedimenti giuridici in atto, disposizioni del TM)*.

Le funzioni genitoriali indagate sono relative alla gestione educativa dei figli, declinata nelle seguenti manifestazioni:

- disponibilità psico-affettiva, connotata dalla capacità di accudimento, ascolto e preoccupazione;
- rapporto tra i coniugi, verificabile mediante le dinamiche psico-relazionali e la gestione del conflitto familiare;
- stabilità e continuità della presenza, strutturata relativamente ai *tempi psicologici e materiali*, alla disponibilità economica, abitativa e ambientale;
- validità dei riferimenti identificatori, espressa mediante relazioni oggettuali interne ed esterne, interessi, progettualità;
- validità e congruenza dell'inserimento lavorativo e sociale;
- tipo d' incidenza delle eventuali altre figure presenti all'interno del nucleo familiare.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso al servizio sono connesse ai nuclei destinatari dell'intervento:

- relativamente ai minori inseriti presso le Comunità, il Centro Diurno e coloro per i quali è previsto un progetto di assistenza domiciliare, gli interventi volti al sostegno e al recupero delle capacità genitoriali sono concordati con il Servizio Sociale inviante;
- relativamente a nuclei familiari che presentino una compromissione delle funzioni genitoriali, l'accesso è spontaneo.

PEI

Il P.E.I si configura come strumento fondamentale per l'attuazione di interventi specifici tesi a conseguire una progressiva funzionalità delle relazioni familiari. Tale progetto comprende:

- una prima fase di intervento che prevede **un'analisi approfondita della situazione**.
  Saranno concordati colloqui relativi a:
  - chiarificazione della richiesta e delle aspettative;
  - analisi della storia familiare;
  - criticità esplicite ed implicite;
  - risorse presenti;
  - osservazioni delle dinamiche familiari e degli aspetti educativi.

- A seguito di tale valutazione provvisoria della situazione, con il coinvolgimento della famiglia soggetto di intervento **viene individuato un primo percorso di sviluppo della situazione familiare.**
- Tale percorso viene tradotto in una **progettualità di ordine psicologico, sociale ed educativo**, e accompagnato mediante gli strumenti a disposizione dei professionisti (come sopra esplicitato).
- I risultati raggiunti vengono verificati costantemente, con momenti di rinnovato coinvolgimento del sistema familiare e, sulla base delle evoluzioni compiute (o delle modifiche di ordine negativo), vengono ridefiniti percorso e progetto, mediante ulteriori spazi di negoziazione con il nucleo familiare e/o i suoi singoli componenti.
- L'obiettivo del percorso di valutazione sarà prevalentemente quello di fornire un numero limitato, ma significativo, di elementi concreti che consentiranno di compiere scelte adeguate e regolazioni opportune. La valutazione del progetto sarà orientata alla **verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti** e all'analisi dei processi che hanno permesso al progetto di svilupparsi e funzionare.

Tale percorso si caratterizza per una scelta fondante: la presa in carico globale della famiglia in termini progettuali. Concretamente, si tratta di collocare in un orizzonte intenzionale di interventi, orientati ad un cambiamento, la complessità dei componenti del nucleo, delle relazioni e delle problematiche in esso riscontrabili.

MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL PROGETTO

Tale attività proseguirà sino alla chiusura dell'intervento, a seguito di un ricostruito equilibrio del nucleo familiare o della necessità di una presa in carico di differente orientamento. Il percorso si conclude con il raggiungimento degli obiettivi educativi esplicitati, in accordo con il Servizio Sociale inviante.

Composizione delle risorse umane

Le competenze attivate all'interno del suddetto Settore sono di ordine psicologico ed educativo; pertanto è previsto l'intervento di:

- 1 responsabile del servizio
- 1 psicologa
- 3 educatori

Gestione

All'interno di un unico fascicolo, relativo al nucleo familiare in carico, vengono conservati:

- il registro dell' attività in corso, in forma sintetica e con consequenzialità cronologica, dal primo accesso dell'utenza, sino alla chiusura dell'intervento;
- la sintesi dei colloqui, delle osservazioni, effettuate dai diversi professionisti, nella fase di analisi e discernimento;
- il percorso di sviluppo della situazione familiare, comprensivo dei fini ipoteticamente raggiungibili, nonché degli strumenti messi a disposizione dai diversi professionisti e dalla famiglia per conseguire tali obiettivi;
- il progetto psico-educativo individualizzato, comprendente aree di intervento, obiettivi, strumenti psicologici

ed educativi, attività rivolte ai minori presenti in famiglia, aspetti riguardanti le competenze genitoriali, le dinamiche familiari e le relazioni interne alla famiglia;

- le schede delle verifiche periodiche;
- le relazioni scritte periodiche (di aggiornamento per il T.M., per l'Autorità giudiziaria o con funzione interna);
- i documenti provenienti da ulteriori agenzie esterne coinvolte (Decreti del T.M. o del T.O., relazioni scolastiche, valutazioni di ordine psichiatrico, etc.);
- riunioni a cadenza da concordare con i vari operatori implicati nell'intervento.

Orari

Il servizio garantisce la funzionalità per 12 mesi all'anno, con un orario di apertura dal Lunedì al Sabato dalle 10.00 alle 19.00 circa.

TUTORING SCOLASTICO

PROGETTO DI TUTORING SCOLASTICO

Identità del servizio

I minori inseriti presso i servizi dell'Impresa Sociale, presentano una complessità di problematiche le cui ricadute sono spesso declinate in notevoli difficoltà di apprendimento e, conseguentemente, in progressivi insuccessi scolastici.

Tuttavia, frequentemente, le eventuali ore di sostegno assegnate, su certificazione della Neuropsichiatria Infantile, sono in numero limitato e non risultano sufficienti per un effettivo supporto del percorso scolastico e comunitario.

Pertanto, l'Impresa Sociale integra il supporto didattico certificato con la presenza di un educatore, il cui intervento risulta ripartito anche durante le consegne scolastiche pomeridiane e alcune attività extrascolastiche; tale approccio permette di garantire una solida continuità relazionale, capace di concorrere alla compiutezza del progetto individuale e sociale di ciascun minore.

Destinatari

Il progetto si rivolge ai minori che necessitino di un tutoring didattico individualizzato, non attivabile dall'istituzione scolastica.

Obiettivi e finalità

Il progetto, in stretta collaborazione con l'istituzione scolastica e i docenti, si prefigge la finalità di sostenere individualmente il minore soggetto dell'intervento, relativamente al:

- recupero delle lacune pregresse;
- conseguimento di eventuali obiettivi didattici differenziati;
- consolidamento delle competenze acquisite. Inoltre, l'educatore garantisce il costante monitoraggio relativo allo svolgimento delle consegne scolastiche durante le ore pomeridiane, consentendo un' efficace continuità didattica.

Metodologia di intervento

Le attività del progetto prevedono:

- l'assistenza ed il sostegno personalizzato a scuola;
- l'accompagnamento personale per uscite didattiche, terapie, visite protette, attività ludico-ricreative;
- un'unità d'intenti con il team educativo che ha accolto il minore e l'Ente Affidatario che coordina il progetto quadro del minore e della sua famiglia.

Gli interventi attuati si inseriscono all'interno del progetto educativo del minore a integrazione e supporto degli obiettivi a breve e lungo termine, concordati con gli educatori e il Servizio Sociale inviante.

Modalità di accesso al servizio
Il progetto viene concordato con il Servizio Sociale inviante, successivamente all'inserimento del minore presso l'Impresa Sociale. In tale sede vengono definiti i tempi e le modalità di intervento maggiormente idonee.

Modalità di conclusione del progetto
Il progetto si conclude durante il periodo di permanenza del minore presso il servizio di riferimento dell'Impresa Sociale, qualora gli obiettivi concordati siano stati raggiunti. Alternativamente, la conclusione avviene con le dimissioni del minore dal servizio stesso.

Composizione delle risorse umane
l personale impiegato, in possesso dello specifico titolo professionale, risponde ai requisiti di competenza necessari all'espletamento dell'attività in oggetto. Ogni intervento prevede il coordinamento delle attività in accordo con il responsabile del servizio, gli operatori referenti del minore e gli eventuali consulenti tecnici.

Gestione
Durata complessiva del progetto: da Settembre a Giugno, secondo il calendario scolastico.

SERVIZIO CLINICO-FORENSE

Lo scenario

Nella realtà clinica e peritale contemporanea, si sta assistendo a un crescente "scollamento" tra le risorse che le Istituzioni riescono a rendere disponibili per le esigenze di diagnosi, valutazione e terapia delle "fasce deboli" (soprattutto minori e giovani adulti, ma anche pazienti maggiorenni e anziani interessati da valutazioni peritali), e il bisogno espresso da queste sempre più ampie categorie di utenti, quasi sempre privi della possibilità di interagire pariteticamente con il sistema sanitario e giudiziario, attraverso propri consulenti specialistici.

In questa realtà, inoltre, la complessità dei casi e l'esigenza di gestire le risorse in modo consapevole impongono l'adozione di una sinergia tra operatori coinvolti che è spesso difficoltosa già nella fascia di età adolescenziale, e diviene ancor più complessa nello snodo dalla minore alla maggiore età, con l'ingresso in scena di parametri e fini completamente differenti da quelli prima vigenti.

Esiste quindi una sempre più sentita esigenza di risposte diagnostiche e valutative alle molteplici forme con cui si esprime il disagio nella realtà contemporanea, in un contesto connotato anche dalla constatazione di come, quando la vicenda clinica e socio-psicologica giunge alla dimensione forense, talvolta si verifichino accertamenti che non rispondono alle sempre più codificate buone prassi in materia, determinando, quindi, gravi diatribe nelle drammatiche vicende che sono chiamate a risolvere.

Il progetto

Il Servizio Clinico Forense nasce dalla consapevolezza di queste esigenze, come servizio integrato di diagnostica e valutazione, basato sul modello delle Evaluation Units nordamericane, che si costituisce quale **offerta di professionalità clinica e peritale in risposta alle crescenti e sempre più complesse esigenze di comprensione diagnostica, e di valutazione**, espresse dalle persone, delle famiglie e della committenza giudiziaria e forense.

Il Servizio, inoltre, si pone come sede di supervisione, formazione e ricerca in ambito psichiatrico e psicologico-forense, in una logica di promozione di buone prassi sia nell'area della diagno-

si clinica e psicodiagnosi, sia in quella degli accertamenti peritali in ambito psico-forense.

Il gruppo di lavoro offre le seguenti risorse:

- Metodologie di lavoro coerenti con la Medicina Basata sull'Evidenza e con le Linee Guida più aggiornate nei diversi settori di intervento;
- Disponibilità di strumenti psicodiagnostici completi e aggiornati;
- Definizione e verificabilità dei modelli diagnostici adottati (allo stato dell'arte della Medicina Basata sull'Evidenza);
- Definizione e verificabilità dei criteri valutativi adottati, allineati alla letteratura di riferimento;
- Standardizzazione con verifica di qualità sui contenuti delle relazioni peritali e sui metodi di lavoro;
- Garanzia di esclusione della attività "di parte" nel Distretto di Corte d'Appello milanese, nella consapevolezza della funzione istituzionale della struttura;
- Garanzia di accertamenti metodologicamente corretti, entro termini temporali celeri e con scadenza certa
- Garanzia di richiesta di liquidazione rispondente alla normativa vigente, con parametri realmente correlati alla attività svolta e documentata;
- Garanzia di gestione di riservatezza, segreto peritale e processuale, privacy e consenso informato, secondo parametri previsti (estesi anche alla gestione informatica e all'archiviazione dei dati);
- Turno settimanale di reperibilità con garanzia della disponibilità per la assunzione di incarichi di accertamento peritale o audizione del minore.

Le attività

In considerazione dell'attività peritale già in essere, si possono prevedere:

- accertamenti d'Ufficio su minori e giovani adulti;
- accertamenti d'Ufficio su altri soggetti deboli;
- consultazioni diagnostiche e psico-diagnostiche;
- audizioni di minori con P.G.
- consulenze di Parte - Diritto di Famiglia.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE
L'Impresa Sociale tutela i diritti dei propri utenti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento del servizio erogato. Il punto di vista del genitore, raccolto e rielaborato, è uno strumento per impostare il servizio in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce. Gli utenti, hanno la possibilità di:

- **Esprimere** il grado di **soddisfazione** sul servizio tramite la compilazione degli appositi questionari;
- **Fornire suggerimenti** e **osservazioni** contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;
- **Sporgere reclamo** a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato/limitato la fruibilità delle prestazioni.

Come esprimere la soddisfazione
L'Impresa Sociale procede alla rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati anche attraverso la compilazione di questionari che evidenziano il grado di soddisfazione dei clienti.

- **Famiglie o tutori**: alle famiglie alle quali offriamo i nostri servizi viene somministrato annualmente o alla chiusura dell'anno di frequenza un questionario di rilevazione della soddisfazione.

Come fornire suggerimenti e osservazioni
I suggerimenti e le osservazioni possono essere presentati in forma scritta con le seguenti modalità:

- Annualmente, contestualmente alla compilazione del questionario di soddisfazione;
- Compilando l'apposito modulo direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal Lunedì al Venerdì;
- In carta libera, nell'apposito contenitore situato nella sala dell'accoglienza. I suggerimenti possono anche essere presentati a voce o telefonando al Responsabile del servizio dal Lunedì al Venerdì.

La procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni prevede:

- la comunicazione al responsabile del servizio;
- l'analisi del suggerimento;
- la valutazione della pertinenza del suggerimento;
- l'impiego dei suggerimenti pertinenti nella definizione del piano di miglioramento del servizio.

Come sporgere reclamo

I reclami possono essere presentati utilizzando l'apposito modulo (cfr allegato) opportunamente compilato su carta libera:

- Telefonando ai Responsabili del servizio dal Lunedì al Venerdì;
- Consegnandoli in busta chiusa agli educatori di riferimento;
- Compilandoli direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal Lunedì al Venerdì.

La procedura per la gestione dei reclami prevede:

- la registrazione del reclamo;
- la comunicazione del reclamo al coordinatore del servizio;
- l'analisi del reclamo e la definizione dell'intervento di risoluzione;
- la comunicazione scritta al cliente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento;
- la risoluzione e l'archiviazione del reclamo. Le modalità e i tempi della gestione del reclamo possono variare in funzione della natura e della gravità del problema evidenziato.

Elaborazione dei questionari di soddisfazione

I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista del genitore, rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato.
In particolare, quello per i fruitori del servizio è stato elaborato con domande concrete, di facile comprensione, che valutano alcuni aspetti dell'intervento.
Ogni questionario di rilevazione della soddisfazione prevede che il genitore possa esprimere, per ciascun item, un giudizio quantitativo (scala da 1 a 5) e qualitativo. La compilazione del questionario può avvenire anche in forma anonima. È prevista una restituzione sui dati emersi dal customer satisfaction insieme ai genitori con la stesura di un verbale conclusivo.

MECCANISMI DI TUTELA

Raccolta dati e privacy

L'Impresa Sociale predispone e mantiene procedure documentate per controllare i dati e i documenti, in particolare quelli relativi a:

- progetto del servizio;
- cartelle personali e progetti educativi individualizzati;
- procedure di formazione, selezione e deontologiche interne;
- comunicazione fra gli educatori e passaggi di consegne;
- verbali di riunioni d'équipe;
- conservazione della memoria degli avvenimenti.

L'Impresa Sociale, inoltre, conserva e cataloga ogni documento previsto dalla legge e dalle disposizioni degli enti locali per i quali si opera.
Tutta la documentazione e rigorosamente riservata per l'uso interno e la sua raccolta viene realizzata nel rispetto delle norme della legge nazionale sulla privacy.

Gestione delle emergenze

Allo scopo di garantire il sostegno al personale educativo relativamente a situazioni di particolare emergenza (riguardante l'incolumità del minore o il suo coinvolgimento in episodi gravi),

l'Impresa Sociale prevede un documento atto a indicare la prassi da seguire.

Codice deontologico
L'Impresa Sociale predispone i criteri deontologici a cui gli operatori devono attenersi nei rapporti coi minori, con le famiglie, con i servizi esterni e con i colleghi. Il codice deontologico è sottoscritto da tutti i collaboratori della struttura.

ControVento S.r.l.
IMPRESA SOCIALE

Via Nino Bixio, 16 - 20129 Milano

02-29.524.761
02-29.523.798
02-20.43.718

02-20.46.253

C.F./ P.IVA 12073150968
IBAN IT85K0521601614000000015589

info@fanciullezza.org

www.controventosrl.it

controvento_2022