



COOPERATIVA SOCIALE AISE S.C.R.L. ONLUS

Via Montevideo 19 – 20144 Milano (MI) – Tel. 02 359 59 930/Fax 359 59 921  
[amministrazione@aiseweb.it](mailto:amministrazione@aiseweb.it) - [www.aiseweb.it](http://www.aiseweb.it) - [amministrazione@pec.aiseweb.it](mailto:amministrazione@pec.aiseweb.it)



COMUNITÀ EDUCATIVA PER MINORI

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La comunità educativa **La Casa di Anna** è un presidio fondato e gestito dalla **Cooperativa Sociale AISE ONLUS**.

L'attività della Cooperativa si realizza integrando ed implementando quanto avviato dall'Associazione AISE (**Associazione per l'Intervento Sociale contro l'Emarginazione**) dal 1980, in relazione all'integrazione sociale delle persone in condizione di sofferenza ed emarginazione.

La Cooperativa si configura come S.C.R.L. O.N.L.U.S. iscritta all'Albo Nazionale delle cooperative n. A108964 del 11/03/2005, all'Albo della

Regione Lombardia n.1069 del 16/11/2007 e all'albo delle comunità della regione Piemonte dal 1996 (n. 5112/96).

L'esigenza di una nuova forma giuridica nasce nel 2000, soci e collaboratori dell'Associazione valutano funzionale il rinnovamento organizzativo, sia come occasione per adeguare le forme d'intervento all'evoluzione dell'operatività in campo sociale, sia come tutela dei soci lavoratori stessi.

L'AISE mantiene il carattere concreto, laico, aconfessionale e indipendente da governi, partiti e istituzioni religiose.

Lo scopo statutario della cooperativa è perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini, potenziando le possibilità dei soci e dei collaboratori di raggiungere obiettivi di benessere sociale.

Principio ispiratore è riferito ad un pensiero espresso da Galileo:

*“Non c'è cosa che io possa insegnare ad un uomo: posso solo aiutarlo a scoprirla dentro di se”*

L'AISE realizza attività in collaborazione con Enti Pubblici e Privati, ASL e Servizi per le Dipendenze, Tribunali, Scuole, Associazioni e gruppi di Base, Parrocchie e Amministrazioni Locali, Imprese. L'AISE si occupa di:

**Dipendenze e consumi:** accoglienza, riabilitazione e reinserimento di persone tossicodipendenti/alcolisti, prevenzione nelle scuole, prevenzione nei contesti territoriali e di vita

**Minori, giovani ed adolescenti:** accoglienza e presa in carico residenziale, spazi aggregativi, educativa territoriale, doposcuola e contrasto alla dispersione scolastica, interventi di promozione all'infanzia ed alle famiglie

**Formazione alla relazione educativa per adulti, genitori e famiglie:** conduzione di gruppi di sostegno e formativi, counseling individuale, costruzione partecipata dei progetti educativi individualizzati

**Reinserimento sociale e lavorativo:** (anche presso la stessa cooperativa) rivolto a persone tossicodipendenti o alcolisti affidate alla comunità o a persone con misure alternative alla detenzione

#### SERVIZI ATTIVI

- Centro Terapeutico ambulatoriale per adolescenti ed adulti “Montevideo19” a Milano
- Comunità terapeutica per tossico e alcolodipendenti (Caprile, BI)
- Reinserimento lavorativo di persone svantaggiate (Caprile BI)
- Comunità educative per bambini ed adolescenti (Buscate, MI)
- Alloggio per l'autonomia per giovani adulti a Castano Primo MI.

## 2. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di fornire la sintetica descrizione de “La casa di Anna”, Comunità Educativa per Minori aperta con autorizzazione N° Prot. 37412 dell'ASL 1 Milano del 17.04.2009 e accreditata col Comune di Buscate MI con Determinazione N° 7 del 16.01.2013. All'interno dello stesso vengono riportati i presupposti che hanno orientato la progettazione e la costituzione del nuovo servizio e che, inseriti nella Carta del Servizio, rappresentano gli elementi di riflessione e verifica circa la qualità del servizio stesso.

La Carta dei Servizi è inoltre strumento di informazione e presentazione delle modalità di lavoro e di coinvolgimento dei soggetti istituzionali, con cui la Cooperativa collabora in ottica di trasparenza e responsabilità.

L'immagine scelta per rappresentare “La casa di Anna” è costituita da 2 elementi: il tetto, che riporta alla dimensione di accoglienza e protezione della casa, ed una chiocciola (@), che rimanda, sia alla necessità di essere presenti nella “rete” (il contesto comunitario), sia al noto mollusco dotato del guscio-casa che porta sempre con se.

## 3. LA MISSION

La Comunità Educativa per Minori “La casa di Anna” è progettata per rispondere alle esigenze dei minori, maschi e femmine, con problematiche di inserimento sociale dovute a condizioni di disagio familiare, abitativo, socio-culturale ecc. in conseguenza delle quali i Servizi di Tutela Minori, anche con provvedimento del Tribunale dei Minori, definiscono la collocazione in Comunità Educativa.

Finalità del servizio è quella di offrire ai minori un ambiente di vita sereno dove, attraverso l'accoglienza e la condivisione delle esperienze, si possa promuovere e favorire lo sviluppo delle risorse personali e relazionali di ogni singolo ragazzo con attenzione e coinvolgimento del contesto familiare, laddove esistano possibilità di intervento.

Si considera inoltre fondamentale perseguire e garantire, al fine di offrire migliori condizioni di vita ai minori accolti, le seguenti condizioni e principi :

- La scoperta ed il mantenimento di valori base quali la cura di sé e dell'igiene personale, ed il rispetto degli altri e delle cose
- Interesse nello studio, nella professionalizzazione e nel lavoro
- La necessità di socializzare e di sapersi relazionarsi con gli altri
- L'integrazione e senso civico
- L'importanza del tempo libero, delle attività ludiche e costruttive
- La ricerca di equilibrio tra studio, affetti, vita sociale e tempo libero

Il nostro stile di lavoro si basa prevalentemente sul gruppo: quello degli operatori, quello degli ospiti, quello della comunità territoriale nella quale siamo inseriti. Il gruppo si pone come principale strumento educativo, fonte di processi di conoscenza di sé e degli altri, di partecipazione attiva e di relazioni, di cambiamento e di verifica. La dimensione di gruppo rappresenta una occasione per potersi pensare, all'interno di un collettivo, come un singolo individuo in grado di compiere le proprie scelte di indipendenza e autonomia. Partendo da questi presupposti, la Casa di Anna definisce per ogni ospite un Progetto Educativo Individualizzato (sottoposto a Monitoraggi e Verifiche periodiche), nel rispetto degli obiettivi, dei tempi, delle risorse e dei limiti caratteristici di ciascuno.

## 4. DESCRIZIONE DELLA SRUTTURA, ORARI ED UBICAZIONE

La Casa è stata realizzata attraverso la ristrutturazione di un immobile di proprietà di un socio fondatore della Cooperativa AISE, che ha offerto l'uso dello stabile a condizioni agevolate con vincolo di destinazione ad attività per Minori, in ricordo della sorella ANNA. Si tratta di un appartamento di circa 200 mq sito al primo piano (dotato di ascensore) di uno stabile nel centro storico di Buscate (Milano), collocazione funzionale a permettere agli ospiti di usufruire delle opportunità presenti nella comunità locale. La Casa è composta da 3 stanze ognuna con bagno WC/doccia privato e cabina armadio, una cucina, una sala da pranzo, una sala ricreazione, uno spazio lavanderia, 1 cameretta funzionante da ufficio/stanza operatori con bagno WC/doccia separato oltre ad un piccolo giardino.

La comunità accoglie fino a 9 ragazzi/e di età compresa tra i 6 ed i 18 anni seguiti dai Servizi di Tutela Minori, anche in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, **fornendo un servizio residenziale che opera 7gg/7 24h/24, e garantendo l'apertura per tutti i giorni dell'anno.**

La comunità è sita a **Buscate (MI) in Via Cavour angolo Via Montegrappa**, paese situato nelle vicinanze dell'Aeroporto di Malpensa (CAP 20010, codice ISTAT 015038).

#### COME RAGGIUNGERE LA COMUNITA':

**in auto:** ca 40 Km da Milano. Dall'Autostrada A4 direzione Torino, uscita Marcallo-Mesero, prendere la superstrada Malpensa 2000 (SS336 dir) ed uscire a Buscate Sud. Proseguire nella direzione Buscate Centro fino all'incrocio con la SP 34/Viale Europa. Prendere a sinistra verso Castano Primo, dopo ca 500 m girare a destra al semaforo in Via Cavour.

**in treno:** fino alla fermata di Castano Primo (Ferrovie Nord). Pochi Km di distanza a Buscate percorribili poi con una delle 5 linee di autobus (v. dopo).

**in autobus:** dalla fermata Buscate di Via Milano delle linee MoviBus Z627, Z646, Z647, Z648 (e Z649 solo sabato), a piedi (ca 500m) risalendo via Milano, girando a destra in via Cattaneo e di seguito a sinistra in Via Cavour.

#### COME CONTATTARE LA COMUNITA'

TEL **0331.800416** FAX **0331. 8003530**

e-Mail: lacasadianna@aiseweb.it

## 5. L'UTENZA

La "casa di Anna" accoglie minori di entrambi i sessi di età compresa tra gli 6 ed i 18 anni (od in prosieguo amministrativo sino ai 21 anni) segnalati dai Servizi di Tutela Minori o dall'Autorità Giudiziaria, fornendo un servizio residenziale attivo tutto l'anno. La comunità accoglie:

- Minori allontanati dalle famiglie previo decreto del TM
- Minori sottoposti alla messa alla prova come pena alternativa al carcere su segnalazione del CGM Centro Giustizia Minorile).
- Prosegui Amministrativi.

A titolo esemplificativo si indica la presente casistica:

- Minori allontanati dalle famiglie in una fase di valutazione della recuperabilità delle risorse genitoriali
- Minori provenienti da percorsi precedenti (adozioni, affidi, comunità)
- Minori provenienti dal circuito penale.

Unici criteri di esclusione all'accoglienza sono indicati nella presenza di gravi patologie psichiatriche o di tossicodipendenza.

La ricettività del servizio è pari a 9 posti. Si evidenzia come il ridotto numero di ospiti accolti caratterizza la comunità con una dimensione familiare e consente, allo stesso tempo, la messa in atto di un progetto di tutela caratterizzato da interventi estremamente individualizzati e complessi. La presenza di un ottimo rapporto ospiti/operatori infatti si pone come condizione in grado di contenere e rispondere ai diversi bisogni ed alle problematiche di cui, gli adolescenti che incontriamo, sono spesso portatori.

Evidenziamo inoltre come la professionalità e le competenze dell'equipe educativa rendono possibile anche l'accoglienza di minori che hanno subito gravi maltrattamenti ed abusi.

## 6. L'EQUIPE DI LAVORO

L'equipe degli operatori è composta da:

- 1 Responsabile della struttura che supervisiona i progetti educativi
- 1 Coordinatrice che svolge funzioni di raccordo con gli enti invianti ed i servizi esterni, coordinando l'equipe e gli interventi.
- 2 Educatori Professionali che elaborano ed attuano i progetti educativi e costituiscono il punto di riferimento per i singoli ospiti.
- 2 Operatori generici che affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività quotidiane della comunità.
- 1 Psicologo Psicoterapeuta che insieme alla Coordinatrice ed alla Responsabile effettua, settimanalmente colloqui con gli ospiti, e conduce, con la Coordinatrice un gruppo a cui partecipano tutti gli ospiti.
- 1 Psicologo Psicoterapeuta che affianca l'equipe nella verifica dei progetti e, previa favorevole valutazione ed in accordo con i servizi invianti, offre uno spazio di supporto individuale agli ospiti della comunità.
- Neuropsichiatra e Psichiatra consulenti dell'AISE vengono consultati per i casi descritti al punto 8.

Inoltre collabora con La casa di Anna, con frequenza ed impegno commisurato alle necessità del momento, personale esterno addetto a funzioni logistiche, di supporto scolastico o di accompagnamento.

L'equipe si riunisce settimanalmente e segue un percorso di formazione permanente attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, convegni, giornate di studio.

Nella comunità viene mantenuto un rapporto di costante confronto tra personale educativo, psicologico e minori accolti per garantire al meglio le attività di tutela, analisi e cura.

## 7. METODO E STRUMENTI DI LAVORO, SERVIZI OFFERTI

L'equipe lavora su obiettivi educativi comuni, quali: la crescita e lo sviluppo dell'autostima e del senso di responsabilità, il riconoscimento dei propri limiti e dei ruoli sociali, il potenziamento delle capacità relazionali, la definizione di un'identità matura.

L'intervento educativo viene anche reso concreto ed intellegibile grazie alla definizione di impegni ed appuntamenti nella giornata e dalla presenza di norme che regolano i diversi aspetti della vita del minore: dall'igiene personale sino al divieto di usare sostanze psicotrope. Il rispetto di queste regole costituiscono un obiettivo, e ogni loro trasgressione una possibilità di intervento educativo.

Oltre alla dimensione abitativa e residenziale, ispirata ad un contesto di tipo familiare, rientrano nelle competenze e nelle offerte della Comunità:

- **Accoglienza, osservazione e progettazione:** dopo un primo periodo di accoglienza ed ambientazione per il minore (in genere 1 mese), la Comunità esegue una serie di osservazioni mirate alla stesura del progetto educativo individualizzato (PEI), redatto in collaborazione con il Servizio Sociale di provenienza;

E' in questa fase che, di norma, trova realizzazione il "Modulo Accoglienza", fase progettuale che, attraverso strumenti specificatamente approntati per i nuovi inserimenti, intende favorire l'adesione dei minori al percorso comunitario, e garantire il rispetto delle prescrizioni eventualmente indicate nel decreto di allontanamento dalla famiglia.

Laddove richiesto dagli Invianti e ritenuto necessario dall'equipe trattamentale è possibile attivare un consulto neuropsichiatrico con la NPI consulente della comunità e implementare un approfondimento

psicodiagnostico volto ad analizzare in profondità il funzionamento psichico dell'ospite.

- **Percorsi residenziali temporanei presso le altre strutture della Cooperativa (Jonathan'90, Castano1):** le equipe di lavoro delle nostre comunità, all'interno di determinate fasi (accoglienza, osservazione, autonomia, ecc.) e/o in relazione a specifici bisogni, cooperano sinergicamente realizzando per i propri ospiti "percorsi ad hoc" in grado di offrire risposte funzionali e sostenibili. A seconda delle diverse esigenze gli operatori mettono quindi a disposizione contesti diversificati, educativi o terapeutici, in cui vivere relazioni gruppalì, vere e proprie occasioni propedeutiche atte a promuovere o consolidare: l'acquisizione delle competenze necessarie a rendere possibile la vita comunitaria e rispettarne le regole; il mantenimento delle eventuali prescrizioni; la ricerca dei significati sottesi ad alcune modalità comportamentali, al consumo di sostanze, ecc. .

Il trasferimento, programmato a seguito di una valutazione congiunta tra i diversi operatori delle strutture, è possibile già a partire dalla fase di inserimento. Le tempistiche dei percorsi, in genere di breve durata, sono stabilite in relazione ai diversi obiettivi di lavoro ed in accordo con il progetto educativo individualizzato.

- **Gestione dei rapporti con i servizi sanitari e sociali:** l'intervento educativo per il minore è progettato con il Servizio Sociale. La Comunità si preoccupa di far proseguire al minore, qualora siano stati già intrapresi, gli incontri di psicoterapia. Per quanto concerne, invece, l'assistenza sanitaria di base o specialistica, esclusa quella psicologica, la Comunità, in collaborazione con l'ASL di appartenenza, predispone il trasferimento ad un medico del territorio;
- **Mantenimento dei rapporti con le famiglie d'origine (od eventualmente affidatarie e adottive):** le modalità di rapporto con la famiglia del minore sono definite e mediate dal Servizio Sociale già

nella progettazione individuale. E' compito degli educatori agevolare i rapporti tra i minori e le loro famiglie (tranne i casi in cui sia sconsigliabile o prescritto diversamente dal servizio o dal Tribunale). A tal fine sono previsti dei contatti tra il minore ed uno o più componenti della famiglia d'origine: attraverso rientri periodici presso l'abitazione della famiglia, che tengono in considerazione la singola problematica ed i periodi di vacanza; oppure attraverso incontri, a volte vigilati a volte autogestiti da minore e famiglia, che durano da poche ore ad intere giornate. Ogni contatto (incontro e rientro) è preceduto e seguito da verifiche tra un educatore, la famiglia ed il minore. Le stesse modalità vengono utilizzate, a seconda dei casi, anche per l'avvicinamento del minore a famiglie affidatarie o adottive;

- **intervento di socializzazione e risocializzazione:** spesso, per diverse situazioni ed in conseguenza delle problematiche che hanno portato all'inserimento in Comunità, molti ragazzi hanno perso contatti con il mondo esterno (amicizie, gruppi) e la capacità stessa di costruirli. Obiettivo fondamentali della Comunità è quindi diretto a favorire i rapporti con i coetanei, ampliando possibilità e contesti attraverso l'inserimento in gruppi in strutture scolastiche, lavorative, sportive, ricreative e culturali per favorire l'integrazione e la socializzazione;
- **Organizzazione del tempo libero** (attività ricreative, sport, vacanze): la Comunità ricerca, potenzia e propone legami e forme di collaborazione bilaterali con le varie agenzie educative presenti nel territorio, riteniamo infatti indispensabile valutare i progetti ed i servizi già attivati dalle istituzioni. Tutto ciò ha come obiettivo primario quello di favorire la socializzazione, l'aggregazione sia con persone esterne che con quelle interne alla Comunità. Un momento molto importante di svago, divertimento ed aggregazione sono le vacanze, solitamente organizzate nel periodo estivo ed invernale;
- **Inserimento scolastico:** nella progettazione iniziale, fatta per ogni minore inserito in Comunità, è previsto spesso anche un percorso scolastico. Gli educatori scelgono la scuola presente sul territorio più adatta ad accogliere e sostenere le problematiche ed a rinforzare le abilità e le ambizioni. Durante tutto l'anno scolastico vengono quindi

realizzati incontri periodici tra gli insegnanti ed educatori al fine di valutare i risultati, l'inserimento nel gruppo classe, l'emersione di determinate difficoltà. È l'educatore, infine, che partecipa ai consigli di classe (quando è possibile si coinvolge anche la famiglia) ed informa sull'andamento scolastico i servizi ed eventualmente la famiglia, fornendogli fotocopia delle pagelle, organizzandogli incontri con gli insegnanti, esponendogli i successi ottenuti o le difficoltà incontrate. In questo caso la Comunità si fa carico di sostenere il minore nello svolgimento dei compiti per superare gli ostacoli incontrati.

- **Percorsi verso l'autonomia:** imprescindibile è l'accompagnamento, verso la professionalizzazione o il lavoro nelle situazioni in cui l'obbligo scolastico è stato assolto e non vi siano le condizioni per proseguire il percorso di studi. Le fasi di avvicinamento, sperimentazione ed accompagnamento nel mondo del lavoro, sono spesso caratterizzate da percorsi di tirocinio guidato, borse lavoro e progetti di tutoring specifici. Alla fine del percorso è possibile un trasferimento presso la nostra UdO Alloggio per l'autonomia Castano1 a Castano Primo MI.

Per realizzare i nostri interventi educativi utilizziamo i seguenti strumenti:

**Sostegno affettivo e psicologico:** offerto dagli educatori, presenti in ogni momento della giornata, e dallo psicoterapeuta della comunità, con modalità differenziate e specifiche per ogni ospite.

**Colloqui individuali:** vengono effettuati una volta la settimana dall'educatore di riferimento e hanno l'obiettivo di identificare e affrontare situazioni o nodi problematici.

**Colloqui psicologici di sostegno:** sono condotti da uno psicologo per un periodo stabilito su proposta dell'equipe ed in accordo con il servizio inviante per trattare eventuali e particolari difficoltà.

**Gruppo di confronto:** ha cadenza settimanale ed è rivolto ai minori che intraprendono il cammino comunitario durante tutto l'arco della loro permanenza. Sono condotti da un educatore e si pongono come momenti di allenamento all'utilizzo di modalità alternative a quelle sperimentate nei precedenti contesti nell'affrontare situazioni problematiche e nel costruire nuove capacità relazionali.

**Training di Regolazione Affettiva "Attitudini e sentimenti":** attraverso due appuntamenti strutturati quotidiani (dilo e meeting) i cui obiettivi sono:

- **COMPNDERE LE EMOZIONI:** Identificandole e comprendendone le funzioni
- **RIDURRE LA VULNERABILITA' EMOTIVA:** Prevenendo gli stati affettivi negativi aumentando la resistenza alle emozioni e imparando ad incrementare le emozioni positive
- **RIDURRE LA SOFFERENZA EMOZIONALE:** Imparando ad accettare le emozioni dolorose, quando sono inevitabili e cercando di modificare un'emozione dolorosa attuando comportamenti di segno opposto

**Sostegno scolastico:** assistenza giornaliera alle attività di studio, consulenza specialistica all'elaborazione e individuazione dell'appropriato percorso scolastico e professionalizzante Grazie all'intervento di docenti sia interni che esterni alla struttura gli utenti sono messi nelle condizioni di preparare esami integrativi o di idoneità per il recupero di anni scolastici.

**Orientamento professionale:** sostegno alla definizione di un percorso di ingresso nel mondo del lavoro.

**Organizzazione domestica:** consiste nella pulizia e manutenzione della casa, nel cucinare e quant'altro necessario al buon andamento quotidiano. I compiti vengono svolti sotto la supervisione e con l'accompagnamento degli educatori.

**Ergoterapia:** attraverso laboratori quotidiani mattina e pomeriggio da lunedì al venerdì nelle seguenti aree tematiche:

**CULTURA GENERALE:** attività di approfondimenti di temi di cultura generale attraverso la visione di film o di lettura condivisa.

**PANIFICAZIONE E CUCINA:** attività di panificazione

**ARTE E CREATIVITA':** attività espressive attraverso le varie tecniche artistiche al fine di esprimere la propria creatività.

**ORTO E GIARDINAGGIO:** gestione del verde e dell'orto presente nella comunità.

**MANUALITA':** attività di costruzione e restauro di manufatti.

**PUBBLICA UTILITA':** attraverso lavori di pulizia e manutenzione del suolo pubblico a titolo gratuito nel comune di Buscate dove i ragazzi si impiegano in azioni a favore della collettività sviluppando senso civico.

**Sport ed attività fisica** : la pratica di attività motorie riveste una grande importanza nel nostro modello educativo. Ogni ragazzo ha la possibilità di praticare uno sport collettivo od individuale in modo strutturato presso una delle tante iniziative attive sul territorio. Inoltre, almeno due volte la settimana, i ragazzi effettuano ulteriore attività fisica col gruppo dei pari andando in piscina, in palestra o al campo sportivo dell'oratorio.

**Uscite culturali ricreative**: hanno l'obiettivo di creare nuovi interessi e sviluppare quelli esistenti. Si pongono come momenti positivi, soddisfacenti ed arricchenti per il soggetto. Per realizzare tali attività si utilizzano anche le risorse disponibili sul territorio, favorendo così un costante collegamento e scambio con quest'ultimo.

## **8. ATTIVITA' DI SUPPORTO PSICOLOGICO - PSICOTERAPEUTICO**

Con l'intento di offrire risposte più esaustive alla complessità delle problematiche presentate dai ragazzi/e accolti presso le nostre strutture, abbiamo ritenuto indispensabile predisporre interventi di supporto psicologico/psicoterapeutico da destinare al minore/giovane adulto ed alla sua famiglia.

### **8.1 SUPPORTO ALLA GENITORIALITÀ**

Lo spazio di supporto alla genitorialità (o mediazione familiare) si rivolge a tutte le famiglie dei minori/giovani adulti accolti presso le nostre strutture. Il percorso è offerto ad entrambi i genitori, anche individualmente, laddove presenti e disponibili, l'adesione è di natura volontaria ed ha, in genere, frequenza quindicinale.

Obiettivo è quello di guidare i genitori verso la rielaborazione ed il superamento delle problematiche che hanno comportato l'ingresso del figlio/a in comunità, come la gestione dei conflitti, la capacità di definire e far rispettare regole/limiti, ecc. Durante il percorso (che ha una durata coincidente con la permanenza del figlio/a in struttura) vengono inoltre effettuati più momenti di incontro tra genitori/figli su tematiche specifiche che necessitano di un "chiarimento" o su vicende/vissuti significativi che richiedono un momento di confronto.

Gli appuntamenti sono condotti da psicologi-psicoterapeuti, consulenti esterni della comunità, professionisti che si occupano di sostegno al ruolo

genitoriale anche in condizioni di emergenza educativa. Laddove utile o necessario può essere attivata la figura del mediatore familiare.

Il sistema di valutazione si sviluppa in un insieme di azioni che coinvolgono, in diversi momenti, tutti gli attori coinvolti nella presa in carico. Essi si concretizzano nella discussione in equipe di comunità e di rete (con tutti i servizi coinvolti), attraverso aggiornamenti scritti (a cadenza semestrale), e verifica in itinere gli obiettivi prefissati insieme ad i genitori.

### **8.2 SUPPORTO PSICOLOGICO/PSICOTERAPEUTICO PER MINORI/GIOVANI ADULTI**

Lo spazio di supporto psicologico/psicoterapeutico viene predisposto per tutti i minori/giovani adulti accolti nelle nostre strutture per l'intera durata del percorso comunitario e solitamente con cadenza settimanale. L'adesione, che è sempre prevista all'interno del PEI, viene preventivamente concordata con il servizio inviante e gli eventuali altri servizi presenti nella presa in carico.

Gli obiettivi terapeutici/supportivi sono individuati sulla base delle singole caratteristiche personologiche, oltre che dalla lettura e dalla condivisione degli eventuali elementi anamnestici e psicodiagnostici che possono essere già conosciuti (o raccolti nel percorso) dai servizi invianti o specialistici (NPI, SERT, USSM, ecc. ).

Il percorso di supporto psicologico/psicoterapia è gestito da psicologi-psicoterapeuti, consulenti esterni della comunità, professionisti che possiedono competenze specifiche sul disagio emotivo e comportamentale in ambito evolutivo che da anni operano in ambito clinico con minori/giovani adulti e formati all'utilizzo di tecniche evidence-based. Laddove utile o necessario possono essere consultati ulteriori professionisti quali Neuropsichiatra e Psichiatra dell'AISE o servizi specialistici esterni per completare o meglio orientare la presa in carico

Il sistema di valutazione si sviluppa in un insieme di azioni che coinvolgono, in diversi momenti, tutti gli attori coinvolti nella presa in carico. Essi si

concretizzano nella discussione in equipe di comunità e di rete (con tutti i servizi coinvolti), attraverso aggiornamenti scritti (a cadenza semestrale indirizzati ai servizi sociali ed al TM), ed attraverso la somministrazione in ingresso, ed ogni 6 mesi, di specifici test quali il CORE-om e/o il CBA-Ve. All'ingresso, vengono somministrati a tutti i ragazzi i test MMPI e matrici di Raven ad uso valutativo interno. Nella permanenza in comunità, inoltre, è previsto un costante monitoraggio della capacità di astinenza (attraverso l'utilizzo di test biologici).

### **8.3 PRESA IN CARICO DIFFERENZIATA PER VITTIME DI MATRATTAMENTO/ABUSO**

Nel caso di una presa in carico di minori/giovani adulti vittime di maltrattamento/abuso la nostra equipe predispose azioni specifiche (che interessano tutta l'equipe della comunità) tese ad assicurare la massima appropriatezza dell'intervento.

L'obiettivo del trattamento, in questo caso, sarà prioritariamente orientato al superamento della sintomatologia post-traumatica ed all'elaborazione dell'esperienza traumatica, alla ricostruzione dell'immagine di sé (spesso danneggiata dal maltrattamento) e delle relazioni e al sostegno dell'autostima.

Il percorso di supporto psicologico/psicoterapeutico sarà gestito da psicologi-psicoterapeuti, professionisti che possiedono competenze specifiche sulla presa in carico di minori/giovani adulti vittime di maltrattamento/abuso e formati all'utilizzo di tecniche evidence-based (ad es. EMDR).

La valutazione dell'efficacia dell'intervento psicologico/psicoterapeutico, oltre alle azioni già previste per la presa in carico psicologica/psicoterapeutica, si avvarrà di ulteriori strumenti per la valutazione del disagio del disturbo post-traumatico (test CAPS-CA) somministrato in ingresso e successivamente ogni 6 mesi.

## **9. IL PROGETTO EDUCATIVO (PEI)**

A livello personale l'intervento educativo ruota intorno alla definizione del PEI, il Progetto Educativo Individualizzato, che viene elaborato al termine del periodo di osservazione, e si sviluppa secondo due direttrici:

- La valutazione delle abilità, delle risorse e delle progettualità presenti, elementi valorizzati e considerati risorse per lo sviluppo personale.
- La valutazione delle dimensioni relazionale, emotiva e cognitiva e delle eventuali disfunzionalità.

Ad ogni elemento vengono successivamente collegati specifici obiettivi di raggiungimento e le azioni atte a perseguire gli obiettivi individuati.

Un ulteriore criterio che caratterizza l'accoglienza residenziale presso la comunità, è la consapevolezza, e la necessità, di rappresentare un intervento a termine. L'equilibrio da trovare è quindi compreso tra un tempo di permanenza adeguato a rispondere ai diversi bisogni del minore accolto ed un tempo utile a favorire l'acquisizione e/o il recupero di capacità, abilità e competenze. La comunità, dunque, costituisce un ponte attraverso il quale il minore può passare da una situazione di pericolo e di disagio ad una nuova situazione di cura e tutela, garantendo occasioni e condizioni di crescita e favorendo l'acquisizione di concrete autonomie. Compito degli operatori è quindi fare in modo che il tempo di permanenza in comunità rappresenti un periodo in cui il minore possa vivere esperienze alternative rispetto al passato, possa essere supportato nella gestione dei propri contesti affettivi e relazionali, possa acquisire abilità e competenze, scoprire e perseguire nuove progettualità.

### **Nel Progetto Educativo Individualizzato sono previsti:**

- **Un'anamnesi personale e familiare** finalizzata ad individuare problemi e risorse, difficoltà e potenzialità
- **Gli obiettivi intermedi di crescita**, personalizzati e realizzabili, adeguati al tempo previsto di permanenza
- **Gli strumenti operativi**, interni ed esterni alla struttura residenziale, **utili**



### al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il PEI viene stilato dopo una osservazione di circa un mese dalla data di inserimento del minore in comunità, ed è costituito dalle informazioni ricavate attraverso l'osservazione ed i colloqui iniziali, dalla storia di vita redatta in collaborazione con i Servizi inviati e dalla lettura delle relazioni pregresse (se esistenti). Lo psicoterapeuta, insieme alla Responsabile di struttura ed alla Coordinatrice, evidenziano quindi i nodi problematici, le caratteristiche personologiche, le risorse disponibili e la situazione familiare del minore. Ultimata questa fase di lavoro il PEI sarà presentato all'equipe, che discuterà e stilerà gli obiettivi, da verificare con una cadenza di tre mesi circa, obiettivi ed azioni successivamente condivise con il minore. Il progetto verrà poi firmato dalla Responsabile di struttura e/o dalla Coordinatrice, dall'Educatore di riferimento del minore, e dal minore stesso, quindi inviato al Servizio Tutela minori e/o ai Servizi inviati (Tribunale per i minori) per la condivisione o eventuali modifiche.

Il progetto rappresenta quindi la definizione di un percorso di crescita di cui viene reso partecipe il minore, viene verificato periodicamente attraverso il monitoraggio degli obiettivi a breve termine ed il loro eventuale aggiornamento, in funzione dei cambiamenti occorsi.

**In sintesi, le principali dimensioni considerate nei PEI sono: la sfera affettivo-relazionale, l'autonomia personale, il rapporto con la famiglia d'origine, la scuola, l'orientamento professionale, il lavoro, il tempo libero.**

I principi fondanti del lavoro dell'equipe educativa nella realizzazione dei PEI sono: l'osservazione, l'ascolto, il dialogo, la comprensione empatica. La relazione e la cura di tutti i suoi aspetti ed implicazioni sono quindi considerati quali perni fondamentali della pratica operativa. Attenzione privilegiata viene quindi rivolta alla costruzione di relazioni personali significative con gli ospiti e fra gli ospiti. L'educatore, a tal fine, si pone come un polo relazionale fondamentale, tramite il quale la persona può sperimentare interesse, attenzione, cura di se e dell'altro, rispetto.

In considerazione delle forti esperienze di disagio di cui gli ospiti della comunità sono spesso portatori viene prevista, per la loro rilettura e gestione, la predisposizione di un gruppo di confronto e rielaborazione delle esperienze a cadenza settimanale.

I rapporti con la famiglia di origine, laddove presenti, vengono concordati e realizzati secondo le disposizioni dell'ente inviante.

Le verifiche degli obiettivi condivisi nei PEI saranno effettuate ogni 3 mesi, le riunioni coi referenti dei Servizi di riferimento del minore (che sono contattati telefonicamente ogni settimana) saranno calendarizzate nel percorso a cadenza mensile.

## 10. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ad ogni utente viene garantito il:

- diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e aspirazioni
- diritto a essere assistito e curato con attenzione e con tutti gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali
- diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria ed a ottenere dagli operatori della comunità informazioni complete e comprensibili
- diritto a essere chiamato col proprio nome, al rispetto dell'immagine, dell'onore e reputazione
- diritto alla riservatezza
- diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi
- diritto di mangiare, muoversi e dormire in un contesto rispettoso delle varie regole in vigore (HACCP, sicurezza, ecc.)

Ogni utente ha il dovere di :

- rispettare orari e regole

- rispettare il progetto individualizzato concordato
- collaborare con gli educatori per la realizzazione del proprio progetto individualizzato
- rispettare il nome, l'onore, la reputazione degli operatori e degli altri utenti, indipendentemente dalle altrui opinioni politiche, scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica
- rispettare e prendersi cura dei locali della comunità, non potendosi, senza previa autorizzazione degli operatori, apportare modifiche a locali e arredi
- sottoporsi a richiesta degli educatori ed in accordo con i servizi invianti, al controllo delle urine, all'etilometro o allo screening della propria persona

Inoltre, si sottolinea che **le regole cardini della comunità La casa di Anna prevedono l'inammissibilità di ogni forma di violenza verbale e fisica, il divieto di utilizzare droga o alcool, il divieto di effettuare uscite non concordate.** La trasgressione di queste regole, anche nella misura di una sola infrazione, può condurre ad un allontanamento dalla struttura (v. punto 11. Dimissioni, più sotto).

#### 10.1. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Per garantire sempre più alti standard di qualità, l'equipe della Comunità educativa La casa di Anna propone la diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario (Allegato 1) per rilevare la soddisfazione dei propri ospiti con una periodicità almeno annuale. Gli esiti, oltre che a costituire specifici ambiti di riprogettazione, saranno restituiti in momenti predisposti ad hoc a tutti gli attori coinvolti (ospiti, operatori, servizi) e/o pubblicati nel bilancio sociale della cooperativa.

#### 10.2. MATERIALE INFORMATIVO

Il materiale informativo della Comunità educativa (regolamento, progetto, Carta dei Servizi, ecc.), debitamente aggiornato, verrà consegnato in misura

corrispondente al grado di fruizione del servizio a tutti gli ospiti, familiari ed enti invianti. Tale materiale rimarrà a disposizione presso la sede amministrativa della cooperativa sociale AISE Scrl ONLUS per chiunque volesse farne richiesta.

#### 11. INSERIMENTO DEGLI OSPITI

Il percorso di inserimento degli ospiti avviene su segnalazione dei servizi sociali ed inizia con l'invio di una relazione psicosociale ed un incontro di presentazione del caso da parte dell'ente che l'ha in carico al coordinatore della comunità.

Seguono un colloquio del coordinatore con il minore ed una visita alla comunità per la condivisione di massima del regolamento e del progetto educativo. Nell'arco di una settimana l'equipe educativa valuta la compatibilità dell'inserimento con le caratteristiche della comunità e del gruppo di ragazzi accolti e definisce la data di ingresso. Esso avviene con un momento di presentazione della comunità, degli operatori e degli ospiti presenti.

Nella fase di inserimento l'attenzione verso il minore accolto è rivolta a:

- Spiegare dettagliatamente, laddove le condizioni lo permettano, i motivi per cui si è reso necessario il collocamento in comunità
- Presentare ciò che avverrà nel periodo successivo all'inserimento, i tempi di permanenza, le prospettive possibili
- Descrivere la comunità e la vita che in essa si svolge. Dal punto di vista metodologico il principio cardine di questo intervento è la trasparenza, strumento che garantisce alla persona il diritto di conoscere la verità rispetto a quanto le sta accadendo e che rappresenta la premessa per una chiara rielaborazione degli eventi.

Dopo il periodo di inserimento/osservazione di circa un mese, viene steso, in accordo con l'ente inviante, il Progetto Educativo Individualizzato.

### **Documentazione richiesta per l'inserimento:**

- Copia del decreto del Tribunale per i Minorenni
- Documentazione sanitaria, scolastica e anagrafica
- Relazione anamnestica del caso ed eventuali diagnosi specifiche

### **12. DIMISSIONI**

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate dal Responsabile e dall'equipe assieme ai Servizi Inviati:

- Per compimento del progetto, quando avviene nei termini concordati con l'ente inviante, ed al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI.
- Anticipata, quando il minore e/o l'ente rinuncia al prosieguo del progetto in quanto non ritiene opportuno investirvi. In questo caso la comunità provvede a definire tempi e le modalità di chiusura.
- Per autonomia, nel momento in cui sono state individuate e consolidate condizioni abitative e di lavoro stabili. In tal caso la dimissione è preceduta da una fase di accompagnamento all'autonomia secondo un progetto concordato con l'ente inviante.

Condizioni di allontanamento della comunità (comunicare tempestivamente e concordate con i servizi inviati) si possono verificare quando l'utente viola anche solo una volta specifiche regole cardini, o trasgredisce più volte altre regole, al punto di impedire ad altri utenti di seguire in modo sereno il loro programma o agendo comportamenti che compromettono seriamente il suo percorso ed il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo. Ad ogni dimissione o chiusura, l'equipe educativa si rende disponibile ad una restituzione del lavoro svolto con tutti gli attori interessati.

### **13. LAVORO DI RETE**

Grande attenzione ed importanza vengono date alla collaborazione ed all'interazione con tutti gli stakeholders de La casa di Anna :

- Servizi inviati: durante l'intero percorso del minore, realizzata con incontri periodici e relazioni scritte a frequenza regolare.
- Famiglie d'origine: così come stabilito dal TM, Magistrato, Giudice e/o servizi inviati
- Giudici, Magistrati, Tribunali;
- Cooperative sociali;
- Parrocchie;
- Scuole;
- Datori di lavoro;
- Comuni;
- Forze dell'Ordine;
- Associazioni di volontariato.

### **14. IL LAVORO DELLA QUALITA'**

La Cooperativa Sociale AISE ONLUS si impegna a garantire al proprio personale educativo ed amministrativo percorsi di formazione continua rispetto alle tematiche teoriche ed operative specifiche dei propri ambiti di intervento. In particolare, l'aggiornamento costante riguarda, oltre ad argomenti più generali, la riflessione sulle teorie relative alle tematiche dell'utilizzo delle nuove tecnologie, della prevenzione delle dipendenze, sui percorsi educativi individualizzati, sui processi e sugli strumenti di valutazione dei progetti educativi per minori. La Cooperativa Sociale AISE elabora le sue politiche e strategie per permettere il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione alla umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione dei percorsi, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio, monitorando i suoi processi per verificare l'efficienza e l'efficacia degli interventi e misurando i risultati ottenuti a fronte degli obiettivi.

La comunità La casa di Anna offre ai suoi ospiti un numero di ore di presenza degli operatori spesso superiori ai valori di legge e promuove e supporta una costante supervisione alla propria equipe educativa in un'ottica di costante miglioramento dei processi di erogazione dei servizi attraverso la professionalità di esperti consulenti.

Inoltre al fine di garantire l'attuazione della politica per la qualità, l'AISE si prefigge di:

Assicurare il benessere delle persone, non solo con la competenza e la professionalità dei propri operatori, ma anche attraverso la protezione da qualsiasi condizionamento verso le sue convinzioni morali, politiche e religiose.

Aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze degli individui con attenzione, versatilità e capacità di adattamento ad un contesto che cambia.

Assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti adeguati, piacevoli, confortevoli e sicuri.

Mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal quale fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione, raccogliere periodicamente dati sulla soddisfazione degli ospiti (Allegato 1), degli Enti invianti e degli operatori della Comunità La casa di Anna, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento delle prestazioni offerte e degli interventi. Tali questionari, proposti almeno una volta durante l'anno, saranno elaborati e raccolti in specifici report restituiti, a seconda delle specificità, con modalità appropriate a tutti gli attori coinvolti e/o pubblicati nel bilancio sociale della cooperativa.

Operare nel rispetto di tutte le norme riguardanti il personale ed i mezzi operativi, la sicurezza, la protezione dell'ambiente.

Con questi presupposti all'interno della comunità ogni ospite ha:

il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, delle prestazioni erogate, delle modalità di accesso e delle relative competenze in accordo e condivisione con il servizio inviante.

Il diritto alla riservatezza in pieno rispetto del pudore e dell'intimità personale.

Il diritto ad essere informato sulle proposte formative delle attività comprese nel suo progetto educativo.

Inoltre, all'interno della struttura devono poter essere sempre garantite le migliori condizioni abitative possibili, mettendo a disposizione spazi ed arredi adeguati alle necessità dei singoli e del gruppo. Ricordiamo come in tale contesto ogni ospite è tenuto al rispetto di tutte le persone presenti nel servizio, degli ambienti e degli arredi, attenendosi al regolamento della comunità ed alle eventuali prescrizioni stabilite dal servizio sociale competente.

## **15. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

La presente Carta dei Servizi intende enunciare alcuni standard che sono continuamente oggetto di attenzione da parte di tutti gli operatori della Comunità La Casa di Anna. Nel caso, tuttavia, di eventuali disfunzioni che causino disagi o ne limitino la possibilità di accesso, la Comunità istituisce lo strumento della comunicazione o del reclamo.

E' uno strumento che permette di segnalare in tempi brevi e con sufficiente esattezza situazioni o comportamenti non in linea con i principi enunciati dalla presente Carta o dal Progetto Educativo.

### Modalità di presentazione del reclamo

In caso di segnalazioni e/o lamentele inerenti al servizio erogato, ospiti, familiari, tutori, servizi invianti, operatori della Comunità educativa La casa di Anna della Cooperativa Sociale AISE Srl ONLUS potranno compilare la "scheda di segnalazione" (Allegato 2) e consegnarla:

- al Responsabile di struttura

- nell'apposita cassetta predisposta presso la Comunità "La casa di Anna"

e/o fatta pervenire in Via Cavour angolo Via Montegrappa a Buscate (MI) –  
CAP 20010 - Tel. 0331.800416, Fax 0331.803530 -  
lacasadianna@aiseweb.it.

Le segnalazioni ed i reclami possono essere proposti da chiunque e mantenere l'anonimato, ma per ottenere una risposta devono necessariamente contenere l'indicazione esatta delle generalità e del recapito del proponente, oltre ad una precisa descrizione delle circostanze. Anche le segnalazioni orali o telefoniche dovranno essere presentate successivamente in forma scritta e contenere ugualmente i dati del proponente e le circostanze oggetto della segnalazione.

A seguito del recepimento della segnalazione/reclamo e presa visione in sede di equipe, la comunicazione viene trasmessa, per conto dell'incaricato Dominik Muller, ai membri del CdA della Cooperativa AISE Scrl ONLUS.

La Comunità s'impegna, dopo aver compiuto le opportune verifiche, a rispondere in forma scritta, o nelle modalità ritenute più consone e rispettose della tutela del soggetto segnalante, allo specifico reclamo, e di attivarsi, per quanto di sua responsabilità, per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il disagio.

Laddove tali cause non siano di competenza della Comunità s'impegna a fornire indicazioni circa il corretto destinatario; s'impegna inoltre a fornire tali risposte entro e non oltre trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione. Modello Segnalazione (Allegato 2)

## 16. TUTELA DELLA PRIVACY

La cooperativa AISE, nell'unità di offerta della Comunità educativa La casa di Anna garantisce la tutela ed il rispetto circa il trattamento e la conservazione dei dati personali, ai sensi delle disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della privacy (legge 31.12.96, n. 675) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 196/03). In particolare, i dati personali degli ospiti vengono conservati in appositi archivi, fisici e informatici, protetti in maniera conforme alla legge e custoditi in modo tale da evitare l'accesso alle persone non autorizzate. La conservazione dei dati avviene per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di trattamento, in un'ottica di non eccedenza dei dati trattati.

## 17. LA RETTA GIORNALIERA

**La retta si intende comprensiva di:**

- Vitto e alloggio.
- Progetto ed intervento educativo.
- Verifiche e relazioni periodiche con i Servizi sull'andamento del PEI.
- Eventuale valutazione psicologica del minore.
- Eventuali colloqui di sostegno psicologici.
- Attività scolastiche.
- Attività ricreative e sportive.
- Trasporti.
- Spese mediche e farmaceutiche.
- Indennità settimanale per spese personali.
- Vacanze estive.

**Sono escluse dalle rette spese relative a:**

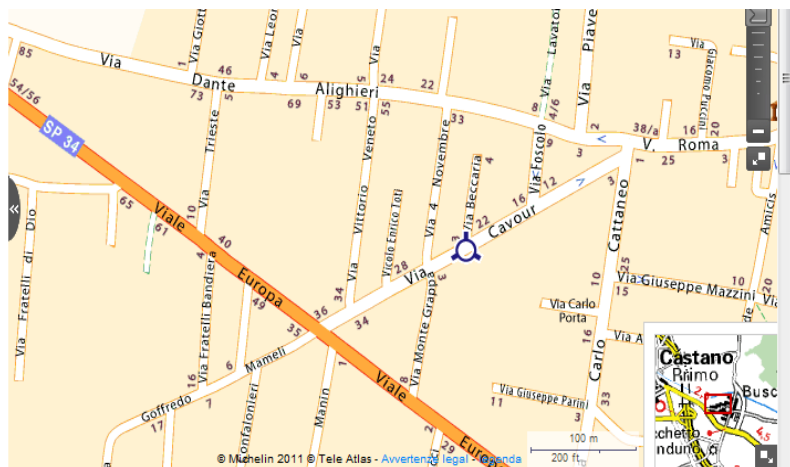
- Alcune delle prestazioni descritte al punto 8.
- Psicoterapie o terapie specialistiche private.
- Interventi medico specialistici.

Per l'anno 2021 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa AISE ha determinato l'ammontare delle rette giornaliere, differenziandole in base all'età degli ospiti ed alla tempistica dei pagamenti:

| ETA'       | 30 gg                | Oltre 30 gg          |
|------------|----------------------|----------------------|
| 6-13 anni  | 101.00 € +<br>IVA 5% | 111.00 € + IVA<br>5% |
| 14-18 anni | 104.00 € +<br>IVA 5% | 116.00 + IVA 5%      |

## 18. MAPPE

### MAPPA BUSCATE



## 19. ALLEGATI

### 1. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE MINORI

DATA \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Ti chiediamo pochi istanti per fornirci preziose informazioni che, nell'interesse di tutti, contribuiranno a migliorare il livello qualitativo del nostro servizio.**

Il questionario (che resterà anonimo) chiede il tuo grado di soddisfazione relativo a diversi aspetti: esprimi il tuo giudizio sapendo che 0 significa soddisfazione nulla o minima e 3 significa soddisfazione massima.

Se lo ritieni utile puoi provare a spiegare brevemente il perché della valutazione espressa.

Legenda: 0 = per nulla; 1 = poco; 2 = abbastanza; 3 = molto.

#### STRUTTURA

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Gli spazi della comunità sono adeguati e vivibili? |
|---|---|---|---|--|

|   |   |   |   |                           |
|---|---|---|---|---------------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Ordine e pulizia generale |
|---|---|---|---|---------------------------|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Gli arredi sono funzionali alle tue esigenze? |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Adeguatezza attrezzature tecniche ( cucina, frigo, lavatrice, tv, etc...) |
|---|---|---|---|---|

Perché.....  
.....

#### PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

|   |   |   |   |                                    |
|---|---|---|---|------------------------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Qualità degli interventi educativi |
|---|---|---|---|------------------------------------|

|   |   |   |   |                                       |
|---|---|---|---|---------------------------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Supporto nel rapporto con i familiari |
|---|---|---|---|---------------------------------------|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Organizzazione delle attività giornaliere |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Supporto nelle attività individuali (scuola, lavoro, sport, tempo libero) |
|---|---|---|---|---|

Perché.....  
.....

#### PERSONALE EDUCATIVO

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Adeguatezza dei tempi di presenza degli operatori |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Disponibilità ad ascoltare le richieste |
|---|---|---|---|---|

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Disponibilità ad affrontare i problemi |
|---|---|---|---|--|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | Valutazione complessiva della relazione con gli operatori |
|---|---|---|---|---|

Perché.....  
.....

## 2. Scheda di segnalazione lamentele e/o suggerimenti

In caso di segnalazioni e/o lamentele inerenti al servizio erogato, ospiti, familiari, tutori, servizi inviati, operatori della Comunità educativa La Casa di Anna della Cooperativa Sociale AISE scarl ONLUS potranno compilare la presente scheda e consegnarla:

- **al Responsabile di struttura**
- **nell'apposita cassetta predisposta presso la Comunità "La Casa di Anna"**

e/o fatta pervenire in **Via Cavour angolo Via Montegrappa a Buscate (MI) - 20010** Tel **0331.800416, Fax 0331.803530 - lacasadianna@aiseweb.it.**

Le segnalazioni ed i reclami possono essere proposti da chiunque e mantenere l'anonimato, ma per ottenere una risposta devono necessariamente contenere l'indicazione esatta delle generalità e del recapito del proponente, oltre ad una precisa descrizione delle circostanze. Anche le segnalazioni orali o telefoniche dovranno essere presentate successivamente in forma scritta e contenere ugualmente i dati del proponente e le circostanze oggetto della segnalazione.

A seguito del recepimento della segnalazione/reclamo e presa visione in sede di equipe, la comunicazione viene trasmessa per informazione, per conto dell'incaricato Dominik Muller, ai membri del CdA della Cooperatva AISE scarl ONLUS.

La Comunità si impegna, dopo aver compiuto le opportune verifiche, a rispondere, agli ospiti, in forma verbale durante la restituzione settimanale delle decisioni e comunicazioni dell'equipe e, a tutti gli altri stakeholder, in forma scritta, o nelle modalità ritenute più consone e rispettose della tutela del soggetto segnalante, allo specifico reclamo, e di attivarsi, per quanto di sua responsabilità, per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il disagio.

Laddove tali cause non siano di competenza della Comunità si impegna a fornire indicazioni circa il corretto destinatario; si impegna inoltre a fornire tali risposte entro e non oltre trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

Io sottoscritto .....

Ospite [ ]

Genitore [ ] Parente [ ] indicare il grado di parentela

Operatore [ ] Tutore [ ] indicare i Servizio/Ente

del sig./sig.ra .....

Segnalo:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data Firma

.....