



# CARTA DEI SERVIZI

## COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI "MULINO DI SUARDI"

COOPERATIVA SOCIALE FAMIGLIA OTTOLINI



Suardi 2021

## CARTA DEI SERVIZI

### PRESENTAZIONE DELLA STORIA DELLA COMUNITA'

Il Sig. Luigi Ottolini (noto tenore degli anni 50) donò nel 2002, con atto testamentario, alla Parrocchia di San Bartolomeo di Suardi (PV) una tenuta agricola affinché fosse destinata ad iniziative di solidarietà ed utilità sociale a favore di minori.

La tenuta agricola era costituita da due corpi residenziali centrali di circa 700mq; una stalla di 170 mq; fienile, rimesse varie, spazi adibiti ad allevamento animali da cortile, ampio giardino con alberi da frutto, oltre 55 pertiche di terreno coltivabile.

Il Parroco Don Anselmo Cattaneo costituì quindi un "Gruppo di lavoro" composto da operatori del sociale esperti in problematiche dell'adolescenza, del disagio minorile, dell'immigrazione e della cooperazione internazionale, al fine di definire la natura di un possibile servizio per il territorio a favore di minori a rischio di emarginazione.

In ragione di confronti e verifiche effettuate dal Gruppo di lavoro con le istituzioni, i servizi e le realtà del terzo settore operanti nella Provincia di Pavia, si evidenziarono come bisogni emergenti ed inevasi del territorio, le problematiche connesse alla presenza crescente dei cosiddetti minori stranieri non accompagnati.

Venne pertanto elaborato e definito un Progetto di costituzione ed avvio, presso la tenuta agricola sopraccitata, di una Comunità per minori soli, rivolta con particolare attenzione ai minori stranieri non accompagnati.

Si costituì quindi una cooperativa sociale ad hoc (denominata in onore del donatore "Coop. Soc. Famiglia Ottolini" e che vede tra i suoi soci-fondatori anche i rappresentanti di importanti organismi del terzo settore) finalizzata a gestire questo servizio, procedendo, con l'appoggio ed il beneplacito del Vescovado di Vigevano, all'acquisizione in comodato d'uso pluriennale della citata tenuta agricola.

Grazie all'approvazione dei Progetti operativi conseguenti, da parte della Fondazione Cariplo, Fondazione Banca del Monte, Fondazione Comunitaria della Provincia di Pavia, così come grazie alla raccolta fondi promossa dai soci della Cooperativa, furono conseguite le risorse necessarie per procedere alla ristrutturazione e messa a norma della struttura, secondo i parametri di una Casa Famiglia.

Nel 2005 nasce così la Comunità per minori soli "Mulino di Suardi" che rivolge i propri servizi ad adolescenti e pre-adolescenti (maschi di diversa nazionalità) con attenzione particolare nei confronti dei minori stranieri non accompagnati di età compresa approssimativamente tra i 15/16 anni ed i 17/18 anni.

La Comunità si struttura e finalizza la propria attività secondo le caratteristiche di una Comunità / Casa Famiglia di II° accoglienza, ritenendo tale servizio più confacente sia alla tipologia e localizzazione della struttura, sia alle motivazioni e competenze dei soci-fondatori della Comunità, sia alla natura del disagio a cui si intende dare risposta.

Per la qualità e finalità del servizio programmato il Comitato Provinciale di Pavia per l'UNICEF concede alla Comunità per minori soli Mulino di Suardi il proprio patrocinio ed il proprio sostegno.

La Comunità è strutturata in modo tale da poter ospitare N. 10 ragazzi.

Dal 2008, su sollecitazione del Centro Giustizia Minorile, in tale ambito si è garantita anche l'accoglienza di minori in "Prima accoglienza in emergenza", nell'ambito di un progetto sperimentale biennale, sostenuto dalla Regione Lombardia. Tale sperimentazione ha poi portato all'apertura di una nuova Comunità educativa specificatamente dedicata al "Pronto intervento" in accordo con il CGM. La nuova Comunità si chiama "Comunità Cambio" ed è sita vicina a Suardi nella Frazione di Cambiò, Comune di Gambarana.

Sempre nello stesso anno, in ragione dei bisogni emersi nel servizio erogato, si è aggiunta alla

Comunità anche un appartamento per N. 3 posti quale “Alloggio per l'autonomia” (ubicato nel Comune di Suardi a poca distanza dalla Comunità) al fine di promuovere ed accompagnare il passaggio alla piena autonomia personale e sociale, degli ospiti in fase di conclusione del loro percorso educativo.

## PRINCIPI ISPIRATIVI ED OBIETTIVI GENERALI DELLA COMUNITÀ

La Comunità nasce per dare risposte ai bisogni ed ai diritti di minori e giovani italiani e stranieri in situazione di difficoltà e rischio di emarginazione, con lo scopo di garantire e promuovere il loro benessere psicofisico e favorire il loro miglior inserimento scolastico, sociale, culturale e lavorativo.

La Comunità nasce per liberare gli ospiti dalla loro situazione di povertà, difficoltà o deprivazione, per far crescere l'autonomia individuale e le possibilità di scelta e per garantire un pieno e completo sviluppo umano. In tal senso gli ospiti della comunità sono considerati, più che degli utenti di un servizio, dei membri attivi e partecipi della vita e dello sviluppo della nostra casa-famiglia.

La Comunità nasce per contribuire a superare le realtà di povertà, sfruttamento ed ingiustizia che opprimono nel mondo milioni di persone, cercando, attraverso i propri servizi comunitari ed attraverso varie iniziative rivolte alla popolazione ed al territorio, di seminare e far crescere una cultura di pace, solidarietà ed amicizia tra i popoli, una cultura di rispetto e salvaguardia dell'equilibrio ecologico del pianeta ed una cultura sempre più consapevole dei diritti dell'infanzia e del diritto al futuro delle nuove generazioni.

La Comunità si ispira ai principi pedagogici e sociali della centralità della persona e del protagonismo dei minori con particolare attenzione alle dimensioni affettive e relazionali e alle dinamiche connesse alla promozione del dialogo interculturale e transculturale.

La Comunità si ispira a metodi e principi educativi che possano far crescere negli ospiti, non meno che negli operatori e nel territorio, i valori dell'amore, della condivisione, della fraternità, della gratuità, della sobrietà, del rispetto delle diversità, del rispetto degli altri e delle cose, del rispetto della sacralità e bellezza della vita e del creato.

Tutto ciò nella consapevolezza che tale obiettivo si consegue anche e soprattutto attraverso l'esempio e la testimonianza personale.

Gli operatori della Comunità orientano i loro comportamenti ai principi ed obiettivi sopracitati, impegnandosi a promuoverli e conseguirli con professionalità, senso di responsabilità, atteggiamento collaborativo, senso critico, libertà e creatività.

Gli operatori della Comunità si impegnano a costruire un clima sereno e costruttivo di lavoro, garantiscono una partecipazione attiva alle scelte operative ed alla soluzione dei problemi, agiscono per favorire la valorizzazione del ruolo dell'équipe, si impegnano per costruire e far crescere costantemente la collaborazione e le sinergie con i diversi soggetti del territorio interessati.

## BISOGNI E DIRITTI A CUI LA COMUNITA' INTENDE DARE RISPOSTA

Nello specifico la Comunità con i suoi servizi intende dare risposte organiche e strutturate ad alcuni specifici bisogni inerenti la problematica dei minori soli ed a rischio di emarginazione.

In particolare si intende dare risposta a:

### Bisogno di accoglienza

Poter risiedere e vivere in un luogo accogliente è un diritto fondamentale di ciascun essere umano. La mutualità di cui si fa carico la Cooperativa consiste nel poter soddisfare il bisogno di avere - a beneficio di minori che ne sono privi e/o privati a causa di diverse ragioni - una casa-famiglia ove sperimentare un buona qualità della vita, relazioni interpersonali positive ed occasioni di crescita personale.

### Bisogno di supporto educativo e psicologico

Poter usufruire di un supporto educativo ed eventualmente psicologico rappresenta un bisogno essenziale per quei minori che non possono risiedere – per molteplici ragioni - presso la loro famiglia e che sono portatori di un vissuto di sofferenza ed emarginazione. La Comunità in tale ottica si fa garante di offrire una vita ricca di stimoli ed orientata all'acquisizione dei requisiti necessari per migliorare la propria autonomia e divenire sempre più protagonisti della propria vita.

Il supporto è offerto a diversi livelli, sia attraverso gli interventi psicologici garantiti da servizi e professionisti esterni, sia attraverso la realizzazione del normale e quotidiano percorso educativo in Comunità.

### Bisogno di benessere

Avere la possibilità di “stare bene” con sé stessi e con gli altri aiuta a vivere e sfruttare al meglio le proprie capacità, a migliorare la conoscenza di sé e a sviluppare modalità relazioni improntate alla qualità. La Comunità offre servizi orientati al benessere psicofisico della persona ospite della casa-famiglia, attraverso molteplici proposte di attività individuali e di gruppo.

### Bisogno di fiducia

Ogni minore ha diritto di ricevere e di dare fiducia ed allo stesso tempo di richiedere sostegno per aumentare l'autostima e la fiducia in sé stessi. La Comunità organizza il proprio tempo e le proprie attività per consentire di sviluppare un costante clima di fiducia reciproca tra gli ospiti e tra educatori, rivolgendo particolare attenzione, per la presenza prevalente di minori stranieri, alle dinamiche connesse al dialogo interculturale.

### Bisogno di formazione

I minori che sono affidati alla Comunità, ed in particolare i minori stranieri, esprimono molto spesso un forte bisogno di trovare possibili sbocchi lavorativi qualificanti, sia per “riscattare” un passato di emarginazione e/o sfruttamento, sia per rispondere alle pressioni – anche psicologiche - delle famiglie di origine, che sollecitano in modo insistente di poter beneficiare di “aiuti economici” da parte del minore che e' stato “mandato a far fortuna in occidente”.

La Comunità, nel rispetto delle prerogative e dei diritti del minore, lavora sia sulle motivazioni

del ragazzo sia – quando possibile – su quelle delle famiglie di origine, per ricondurre a razionalità e progettualità il possibile percorso di inserimento lavorativo. In tal senso si attribuisce grande importanza alla formazione che viene promossa sia quale strumento principe per inserimenti lavorativi qualificati, dignitosi e redditizi, sia come opportunità complessiva di crescita umana e culturale, necessaria all'integrazione positiva in un contesto sociale sempre più complesso ed articolato.

Nel Rispondere a tali bisogni, la Comunità cerca di promuovere e tutelare alcuni diritti fondamentali di ogni minore, anche nel rispetto dei principi e degli articoli della “Convenzione Internazionale sui diritti dell'infanzia” approvata dalle Nazioni Unite e recepita dalle normative di quasi tutti i Paesi del mondo.

In particolare ci si riferisce a:

#### Diritto alla famiglia

Ogni minore ha il diritto di sentire vicini i propri cari e famigliari e renderli partecipi della propria vita. Chi non ne avesse la possibilità, a causa di diversi motivi, ha comunque diritto di sentirsi accolto, amato, curato ed assistito.

#### Diritto all'uguaglianza

Ogni minore ha diritto di ricevere aiuto e supporto per non sentirsi inferiore agli altri e perché siano rimosse le cause e gli svantaggi che impediscono il pieno e libero sviluppo delle sue potenzialità.

#### Diritto alla protezione

Ogni minore ha diritto di ricevere protezione, cura ed aiuto, quando si trova in condizione di abbandono, emarginazione, violenza, sfruttamento o abuso, attraverso servizi di qualità orientati al superamento di quella condizione.

#### Diritto ad essere ascoltato

Ogni minore ha diritto di esprimere la propria opinione su tutte le questioni che lo interessano e le decisioni che lo riguardano, in un contesto di attenzione e vero rispetto dei suoi punti di vista, delle sue emozioni, delle sue idee.

#### Diritto all'identità ed alla differenza

Ogni minore ha diritto di essere riconosciuto nella sua specificità legata all'età, al sesso, alla cultura, alla religione, alla nazionalità ed ha diritto a poterla esprimere e coltivare in un clima di libertà e rispetto.

#### Diritto all'istruzione

Ogni minore ha il diritto all'istruzione ed alla formazione al fine di acquisire le conoscenze e competenze necessarie a favorire il miglior sviluppo delle sue capacità, per essere un cittadino consapevole ed un futuro lavoratore capace di adempiere ai propri doveri e far rispettare i propri diritti.

#### Diritto al gioco

Ogni minore ha il diritto di poter giocare, svagarsi e riposarsi quale opportunità di crescita, socializzazione e scoperta e quale necessità e diritto specifico, connesso alla sua età ed alla fase evolutiva della sua esistenza.

## Diritto al futuro

Ogni minore ha il diritto di assicurarsi un futuro stabile e sicuro ricevendo attenzione e sostegno per poter conseguire gli strumenti utili a progettare con consapevolezza la propria vita.

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

La Comunità per minori soli Mulino di Suardi è operativa 365 giorni all'anno ed assicura quotidianamente e per tutta la durata del soggiorno in essa, a ciascuno dei suoi ospiti, (attualmente solo di sesso maschile e di età compresa normalmente fra i quattordici e diciotto anni) le seguenti prestazioni e servizi di base:

Accoglienza ed assistenza tutelare diurna e notturna, in ambiente salubre e di recente ristrutturazione, dotato di adeguato numero di stanze e bagni, refettorio, cucina, salone di incontro, sala di studio, palestra, magazzini. La struttura è dotata di suppellettili, arredo ed attrezzature formative di buona fattura ed in buono stato, con rispetto delle norme di sicurezza, capace di soddisfare le esigenze dei giovani ospiti, oltre che di attrezzature e spazi per giochi all'interno e nella vasta area verde esterna di cui è dotata la Casa Famiglia. Sono inoltre a disposizione laboratori formativi/pre-lavorativi e laboratori espressivi ove poter sperimentarsi, e spazi attrezzati per attività tipiche di una tenuta agricola, al fine di esaltare l'atmosfera di solidarietà sociale e di familiarità che informa la vita della Comunità in coerenza con il contesto in cui la stessa è locata.

Somministrazione di almeno quattro pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) in orari e secondo la tabella dietetica stabilita dal nutrizionista, nel rispetto anche della cultura alimentare degli ospiti di diversa nazionalità e personalizzata soltanto quando e per il tempo in cui lo richiedono particolari esigenze medicalmente accertate.

Sostegno psicologico secondo i bisogni di ciascuno e particolare attenzione alle dimensioni affettive e relazionali, sia nell'ambito della vita comunitaria che del contesto sociale esterno, generando un clima capace di far scoprire o riscoprire il calore umano familiare.

Promozione del protagonismo degli ospiti nell'organizzazione e finalizzazione della vita comunitaria secondo i principi della centralità della persona che garantisca il pieno e libero sviluppo della persona.

Sostegno educativo e didattico all'inserimento scolastico, in scuola pubblica o privata, per il completamento del percorso dell'obbligo così come per il prosieguo degli studi, sia con la frequenza di corsi di formazione o istruzione professionale, sia con l'apprendistato formativo presso aziende esterne, sia attraverso stage e tirocini seguiti da un tutor, sia attraverso percorsi formativi e pre-lavorativi presso i Laboratori stessi della Comunità.

Organizzazione di percorsi di alfabetizzazione in italiano per gli ospiti stranieri che ne esprimono la necessità.

Organizzazione, animazione ed assistenza per una fruizione appagante ma formativa del tempo libero (attività sportive, ricreative e culturali, giochi di squadra, anche in ambienti pubblici o privati esterni in collaborazione con realtà ed enti del territorio).

Coinvolgimento e partecipazione dei minori all'organizzazione ed alla gestione delle attività quotidiane come occasioni educative e di formazione umana e civile, come opportunità di condivisione e capacità di adempiere con responsabilità ai propri doveri.

Promozione di percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo (anche con l'utilizzo di borse-lavoro) per gli ospiti in fase di conclusione del percorso ed in possesso dei necessari requisiti.

Assistenza tecnica ed accompagnamento al disbrigo delle pratiche burocratico-amministrative riguardanti in particolare gli ospiti stranieri in condizioni di procedere ad adempimenti vari al fine di regolarizzare la loro posizione.

Consulenza, assistenza e cure mediche secondo le necessità e nel rispetto delle norme in materia sanitaria.

Cura e sostegno particolare da riservarsi ai minori che dovessero presentare disturbi o disfunzioni psico-fisici o difficoltà di adattamento sociale, attraverso i servizi offerti dal territorio così come attraverso servizi attivati direttamente dalla Comunità.

Promozione di iniziative, eventi, incontri pubblici ed occasioni varie di scambio e

socializzazione, utili a favorire l'interazione tra gli ospiti della Comunità e le realtà del territorio, con particolare attenzione alle tematiche connesse al dialogo interculturale, alla cooperazione, solidarietà ed amicizia tra i popoli ed alla tutela e promozione dei diritti dei minori.

#### SCHEMATIZZAZIONE DELLE TIPOLOGIE GENERALI DEL SERVIZIO

La Comunità nasce ed intende rimanere fundamentalmente una Comunità di seconda accoglienza al fine di offrire un percorso educativo medio-lungo ai propri ospiti, tale da conseguire gli obiettivi di emancipazione, liberazione e riscatto sociale che ispirano l'iniziativa.

Ciò non di meno, per rispondere a bisogni forti espressi da alcuni servizi del territorio, si è voluto sperimentare – per un numero limitato di casi e per un arco di tempo predefinito – anche servizi di prima accoglienza.

I servizi base offerti sono pertanto così sintetizzabili:

Comunità Educativa - Casa Famiglia - Centro di Seconda Accoglienza

Vengono accolti minori stranieri non accompagnati segnalati ed inviati dai Servizi Sociali dei vari Comuni della Regione Lombardia e di altre Regioni o segnalati dai Ministeri competenti, ed anche, per un numero ridotto, minori italiani in difficoltà segnalati e inviati dai Servizi sociali e Piani di Zona. Vengono anche accolti, in accordo con CGM, alcuni ragazzi in “messa alla prova”.

In accordo tra i soggetti invianti e l'Équipe educativa della Comunità viene elaborato per ogni ospite un PEI che viene aggiornato costantemente in base all'evolversi della situazione socio-psicologica del ragazzo ospite. In ragione dell'evolversi positivo della situazione i ragazzi che ne presentano le adeguate caratteristiche vengono poi inseriti e seguiti nell'Alloggio per l'Autonomia, al fine di completare il percorso verso la piena autonomia personale, sociale e lavorativa.

Servizio di Prima Accoglienza

Vengono anche accolti in Comunità alcuni ragazzi in misura cautelare proveniente da Centro di prima accoglienza o da Istituto penale per i minorenni o della libertà, inviati dal CGM e dal CPA in situazione di “accoglienza in emergenza”. Tali ragazzi, appartenenti alla “Comunità Cambio” facente sempre parte dei servizi gestiti dalla Cooperative Sociale Famiglia Ottolini, durante fasce orarie definite, partecipano, insieme ai MSNA e agli altri minori ospiti, alle attività educative, formative e ricreative programmate dagli educatori delle due Comunità, per poi fare rientro alla “Comunità Cambio”

3. Alloggio per l'Autonomia L'Alloggio per l'Autonomia sito in Suardi fa parte integrante del percorso comunitario riguardo principi ispirativi, regole ed in ragione del processo educativo in atto. In tale alloggio sono inseriti i ragazzi a fine percorso che saranno accompagnati per fortificare le loro capacità di autonomia e favorire il loro inserimento lavorativo e sociale. L'Alloggio per l'Autonomia risulta comunque e formalmente una struttura specifica ad hoc con un proprio accreditamento ed una propria Carta dei Servizi a cui si rimanda per approfondimenti di merito.

## DESCRIZIONE DELLE LINEE GENERALI DEL PERCORSO EDUCATIVO

Le modalità di intervento da parte dell'Équipe della Comunità sono così sintetizzabili:

Presenza in carico generale dell'ospite riguardo gli aspetti psicologici, sociali, educativi, sanitari, ecc. in collaborazione con i servizi pubblici territoriali di invio

Attivazione dei servizi ed interventi programmati agenti in ambito affettivo, ambito sociale, ambito cognitivo, ambito psicologico-affettivo

Approccio multi professionale e multisettoriale attraverso la collaborazione integrata di diverse figure professionali competenti nel settore

Interazione delle figure professionali collaboranti sul singolo caso attorno al Progetto individualizzato

Programmazione personalizzata del percorso educativo attraverso il PEI per ogni ospite, a seconda delle caratteristiche di ciascuno, ed in ragione delle sue specificità, criticità, risorse e bisogni

Percorso educativo e riabilitativo consapevole che dovrà essere esplicitato all'ospite ed accettato e condiviso dallo stesso, dall'eventuale famiglia o tutore che segue il soggetto

Gestione delle dinamiche inerenti la compresenza di ragazzi in prima ed in seconda accoglienza secondo i diversi programmi di intervento definiti dall'équipe congiuntamente agli altri soggetti coinvolti

Collaborazione con i Servizi del territorio e con le consulenze specialistiche attivate dal servizio comunitario

Sviluppo della collaborazione con le realtà, i soggetti del terzo settore ed altri Enti ed imprese del territorio utili al conseguimento degli obiettivi

Gli obiettivi più generali che ci si propone a favore degli ospiti, attraverso l'esperienza comunitaria sono così sintetizzabili:

Migliorare la qualità della vita dell'ospite e la sua capacità di relazioni positive

Favorire l'inserimento e reinserimento sociale nella rete territoriale o – quando ne esistono le condizioni e motivazioni - nel Paese d'origine

Garantire il supporto educativo, psicologico, sociale nelle difficoltà quotidiane di relazione sia nei diversi ambiti di autonomia che di relazione con terzi

Garantire il sostegno affettivo-relazionale, offrendo figure significative di riferimento

Educare ed accompagnare alla capacità di convivenza e collaborazione in contesti multietnici e multi religiosi

Sviluppare capacità di mantenimento degli spazi di autonomia nella gestione del proprio tempo libero

Sviluppare capacità di utilizzo e valorizzazione di quanto offerto dall'ambiente comunitario e dalle altre occasioni di stimolo con cui si entra in relazione

Sviluppare l'autostima e l'immagine positiva di sé

Sviluppare il senso critico

Sperimentare occasioni in cui sia stimolata la capacità di creatività e di problem solving

Coltivare i principi della solidarietà, del dialogo e della non-violenza

Costruire una rete positiva di relazioni sociali con i pari

Saper leggere in modo sereno ed oggettivo gli accadimenti del proprio passato e della propria vita

Sviluppare buone competenze, conoscenze ed abilità cognitive, pragmatiche, comunicative, sociali e professionali.

Gli obiettivi più specifici che ci si propone a proposito degli ospiti, sono così sintetizzabili:



Cura di sé: sviluppare le capacità di tenere e mantenere la pulizia personale quotidiana e l'ordine della propria persona e delle proprie cose

Cura degli ambienti: sviluppare le capacità di tenere e mantenere la pulizia e il riordino degli ambienti personali, comuni e degli spazi verdi esterni, delle attrezzature e degli strumenti di lavoro e di funzionamento delle attività.

All'interno del gruppo-abitazione: acquisizione delle norme di convivenza e del vivere sociale interne al gruppo con particolare attenzione alla positiva convivenza in gruppi multietnici

All'esterno del gruppo-abitazione: sviluppare la capacità di organizzare il tempo libero ed utilizzare i servizi offerti dal territorio acquisendo la capacità di rispetto delle norme di convivenza e del vivere sociale

Sviluppare la capacità di collaborazione con il gruppo dei pari e con gli adulti

Sviluppare la capacità di esprimere con sincerità e correttezza i propri sentimenti ed i propri punti di vista

Sviluppare la capacità di portare a termine i compiti sapendo programmare l'attività

Sviluppare capacità, attenzione e senso di responsabilità riguardo il funzionamento della casa-famiglia

Acquisire competenze base riguardo le principali norme, procedure ed adempimenti di tipo normativo-amministrativo relative al proprio status

Acquisire competenze base riguardo le capacità ad utilizzare ed interagire con servizi, uffici, enti vari del territorio relativamente all'organizzazione in autonomia del proprio essere cittadino

Acquisire abilità e conoscenze base di economia domestica

Sviluppare la capacità di preparare autonomamente i pasti

Acquisire competenze linguistiche ed espressive utili al vivere sociale ed all'inserimento lavorativo

Impegnarsi a conseguire i titoli di studio individuati come utili e necessari nel proprio programma educativo personalizzato

Acquisire le competenze tecnico-professionali individuate nel proprio programma educativo ed utili all'inserimento nel mercato del lavoro

## PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO PERSONALIZZATO - CARTELLA PERSONALE

L'inserimento del minore nella vita e nelle attività della Comunità Mulino di Suardi avverrà, dopo una fase iniziale di accoglienza e di osservazione condotta secondo un'apposita griglia di rilevazione degli atteggiamenti e dei comportamenti in tal senso significativi (tempo orientativo: una settimana), sulla base di un Progetto educativo e formativo personalizzato, elaborato congiuntamente con il Servizio Sociale, che terrà massimo conto delle caratteristiche psico-fisiche e sociali, in particolare relazionali, già maturate al suo ingresso nella Casa. Ciò si attuerà al fine di poter definire le potenzialità, le inclinazioni, le attitudini del ragazzo e predisporre quindi un percorso formativo confacente, che ne agevoli e ne consolidi lo sviluppo in ambiti comportamentali e di personalità, arricchendo tale percorso - strutturato ma flessibile in ragione delle "emergenze" nella crescita - di contenuti cognitivi ma soprattutto emotivo-affettivi, sotto forma di proposte di attività e di offerte socializzanti varie ed alternative, perché possa adeguatamente svilupparsi la capacità di scelta consapevole e responsabile nel tracciare il proprio cammino di vita e mai smarrire la fiducia in se stessi. Il PEI conterrà poi gli obiettivi educativi e formativi da raggiungere, i contenuti, le strategie e le modalità d'intervento, tenendo conto anche della durata temporale dell'inserimento del minore in Comunità.

Questo Progetto educativo e formativo individualizzato sarà parte integrante di una Cartella Personale - approntata per ogni minore accolto nella Casa Famiglia - nella quale saranno continuamente riportate ed annotate, a cura degli operatori, tutte le notizie che riguardano il minore intestatario della stessa Cartella, a partire dai dati anagrafici; dal nominativo e dal recapito telefonico dell'ente locale che ha effettuato l'inserimento, dal nominativo del medico di base, e così via. Si annoteranno, ancora, i movimenti temporanei che abbiano comportato eventuali pernottamenti all'esterno della comunità; le eventuali visite ricevute dal minore; e ogni altra informazione in tal senso significativa.

Nel merito la Comunità si pone l'obiettivo di dotarsi progressivamente di un organico sistema informatizzato per la registrazione dei dati appena menzionati, per la rilevazione e la documentazione dei processi di sviluppo dei minori accolti ( cartella personale informatizzata ), in grado di adempiere adeguatamente agli obblighi informativi relativi all'aggiornamento annuale della banca dati regionale e provinciale.

## FINALITA' E NATURA DEI LABORATORI DELLA COMUNITA'

Presso la Comunità, ad integrazione dei servizi formativi offerti dal territorio e quale opportunità "protetta" di formazione ed ergoterapia, sono attivati alcuni Laboratori formativi e pre-lavorativi condotti da Maestri d'arte ed esperti nel settore.

I laboratori hanno lo scopo principale di fornire ed acquisire competenze tecnico-professionali, di educare alla socializzazione ed alla "cultura del lavoro", di offrire al soggetto opportunità di "cum-laborare" per la riuscita di un'impresa e di un progetto del quale egli stesso è "attore" principale.

Ulteriore scopo dei laboratori – utile in particolare per i ragazzi stranieri con pregressi di scarsa o nulla formazione ma spesso dotati di competenze varie - consiste nell'individuare delle abilità ancora non espresse chiaramente, al fine di indirizzare il ragazzo ad un'attività formativa e/o lavorativa confacente agli interessi ed alle capacità personali evidenziate.

I Laboratori attualmente operativi sono: Laboratorio di agricoltura biologica; Laboratorio di cucina e di educazione al gusto; Laboratorio di informatica; Laboratorio manutenzione biciclette; Laboratorio allevamento piccoli animali; Laboratorio di trasformazione prodotti agroalimentari (biscotti, conserve, ecc.)

In particolare:

il Laboratorio di agricoltura biologica, in sintonia con la particolare ubicazione della Comunità, si prefigge lo scopo di sensibilizzare il giovane al lavoro agricolo come attività non umiliante né emarginante, ma anzi creativa e ricca di significato. Il piacere e la soddisfazione nel seminare, proteggere, vedere crescere e raccogliere il prodotto, rendono il ragazzo consapevole delle sue capacità e felice nell'aver portato a termine un progetto. Inoltre si trasferiscono nel laboratorio competenze inerenti la produzione biologica sia come elemento educativo di rispetto e tutela dell'ambiente, sia come competenza innovativa spendibile sul mercato del lavoro. I prodotti ottenuti sono utilizzati sia per il quotidiano consumo della mensa comunitaria, sia per rifornire di prodotti "buoni, puliti e giusti" il Laboratorio di cucina, sia per la vendita ai GAS del territorio. Nei confronti dei ragazzi che nel corso del laboratorio dimostrano attitudini particolari per l'agricoltura saranno attuati, da parte del Maestro d'Arte, interventi mirati alla futura professione e, da parte del Responsabile dell'inserimento lavorativo, la promozione della sua candidatura presso imprese del settore. Nell'ultimo periodo tale attività laboratoriale si è ampliata con una attività di trasformazione dei prodotti orticoli.

Il Laboratorio di cucina ed educazione al gusto, oltre a fornire competenze tecnico-professionali, sensibilizza il giovane alla conoscenza delle varie tradizioni culinarie presenti in Comunità - in ragione della composizione multi-etnica degli ospiti - e nel rispetto/confronto/dialogo delle relative basi socioculturali dalle quali provengono. Inoltre, quando le abilità relative a questa attività sono più spiccate, il Maestro d'arte del Laboratorio attua una serie di interventi mirati alla professione futura del ragazzo ed il Responsabile dell'inserimento lavorativo attiva la promozione della sua candidatura presso imprese del settore. Il Laboratorio è stato ricavato nella ex-stalla della Cascina, trasformando lo spazio in un salone polivalente attrezzato con cucina mantenendo le sue caratteristiche e specificità rurali. Presso questo spazio sono promossi ed organizzati eventi ed iniziative cultural-gastronomiche ed interculturali, finalizzate sia a far interagire gli ospiti e gli educatori della Comunità con le realtà vive del territorio, sia a creare

occasioni di sensibilizzazione riguardo i temi del dialogo e dell'amicizia tra i popoli, della tutela dell'ambiente e della promozione dei diritti dei minori. Presso tale Laboratorio è anche ospitato il Circolo Acli Mulino di Suardi che collabora alle attività formative dei ragazzi ed alla organizzazione degli eventi cultural-gastronomici, per la valorizzazione delle tipicità territoriali e dell'Intercultura collegata al cibo. Il Circolo collabora anche a realizzare congiuntamente eventi per la raccolta fondi destinata a sostenere le borse-lavoro a beneficio dei ragazzi ospiti.

Il Laboratorio di informatica, gestito direttamente da volontari ed educatori esperti nel campo, fornisce le competenze base inerenti l'uso ed utilizzo dei programmi fondamentali di gestione del computer e di internet, al fine di conseguire conoscenze ed abilità necessarie nell'attuale contesto culturale, così come utili per possibili futuri sbocchi nel mondo del lavoro.

**Il Laboratorio di manutenzione biciclette (Ciclofficina)**

Il Laboratorio, oltre a realizzare e consentire un percorso formativo riguardante un lavoro artigianale e particolare che incontra facilmente interesse nei minori, tenderà anche strutturarsi progressivamente come un servizio di Ciclofficina per le persone del territorio in quanto non esiste né nel Comune di Suardi né nei 5 Comuni più vicini alcuna officina di riparazione biciclette. In particolare si ritiene realistico – per la “comodità” che può rappresentare - che persone anziane, giovani ed in generale cittadini dei comuni vicini desiderino usufruire dei servizi che la Ciclofficina può offrire.

In tale ottica si indicano alcune specifiche attività di servizio che attraverso il Laboratorio si intende pianificare, offrendo ulteriore occasione formativa oltre gli aspetti tecnico-professionali connessi alla manutenzione/riparazione. Ci riferiamo a servizi, tra loro integrati, da realizzarsi secondo un calendario diversificato riguardo il periodo autunno- inverno e primavera-estate quali: il restauro e recupero di biciclette abbandonate e/o dismesse e smaltimento di componenti di biciclette non più utilizzabili (nel merito esiste già un accordo di collaborazione con il Comando vigili urbani di Pavia); vendita di biciclette restaurate (prevedendo elementi di “decoro” che caratterizzino la Ciclofficina, ad esempio un particolare colore della bici o un simbolo adesivo di riconoscimento) ; organizzazione di escursioni rivolte a gruppi giovanili (lungo le rive del Po', alla scoperta di fontanili, garzai, monumenti e cascate tipiche della Lomellina) con eventuale noleggio delle bici e promozione dell'uso bicicletta come mezzo di trasporto sano, equilibrato e strumento di conoscenza “slow” del territorio stesso. Si ritiene inoltre che attività come il recupero e restauro trasmettano di per sé ai minori e ai giovani coinvolti, valori educativi concreti quali una visione non consumistica della vita ed un atteggiamento di reale rispetto per l'ambiente e la sua sostenibilità.

**Il Laboratorio di allevamento piccoli animali**

In coerenza con la natura e locazione stessa della Comunità, ai ragazzi ospiti è offerta anche la possibilità di gestire ed organizzare, con il supporto degli educatori ed alcune consulenze esterne, una tipica attività di contesti di campagna, l'allevamento di piccoli animali. Attualmente sono allevati: oche, caprette, conigli. E' ospite in Comunità anche un asinello.

**Il Laboratorio di trasformazione di prodotti agroalimentari**

Il Laboratorio ha come finalità quella di offrire competenze tecniche ai ragazzi coinvolti ed anche recuperare antichi sapori attraverso l'impiego di prodotti storici “dimenticati” come ad esempio la farina di mais 8 file, impiegato per produrre un prodotto di nostra creazione, ricavato da una antica ricetta lomellina: “Il Pangialdino del Mulino”. Con questo prodotto Il Mulino di Suardi collabora alla valorizzazione del Mais Ottofile dell'Oltrepò Pavese attraverso il Progetto “Oltrepò Biodiverso” e la Banca del Germoplasma dell'Università di Pavia nell'ambito del Programma AttivAree sostenuto da Fondazione Cariplo.

Le conserve invece vengono prodotte con le verdure di stagione che crescono nell'orto biologico della struttura e servono per l'autoconsumo della mensa comunitaria. Progressivamente altri prodotti saranno messi in cantiere. Alcuni di questi sono anche commercializzati per acquisire risorse per le borse-lavoro a beneficio dei ragazzi ospiti.

## METODOLOGIA A CUI SI ISPIRA L'AZIONE EDUCATIVA

L'impostazione metodologica di fondo che ispira i comportamenti e le azioni messe in campo dagli educatori e dagli operatori della Comunità, tiene anzitutto conto dei principi ispirativi riguardanti la "centralità della persona" ed il "protagonismo attivo degli ospiti" quali elementi cardine su cui far ruotare gli interventi.

Analoga centralità riveste la dimensione di "personalizzazione" dell'intervento educativo che si articola attraverso il PEI e che di conseguenza è modulato sulle specificità e sulle caratteristiche di ciascun ragazzo.

A partire da ciò si indicano qui di seguito, in modo schematico, gli ulteriori elementi di caratterizzazione attraverso cui si esplica la metodologia messa in campo, in parte mutuata dalle esperienze salesiane realizzate in Italia e nel mondo, nell'ambito dei progetti a favore degli adolescenti in difficoltà o a rischio di emarginazione.

- Sviluppo unitario della dimensione educativa, culturale e professionale
- Programmazione educativa per Aree: affettiva, sociale, cognitiva, psicologica, formativa
- Approccio educativo e formativo centrato sul "compito reale", attraverso un'organizzazione a carattere laboratoriale ed interdisciplinare
- Approccio attento alla personalizzazione del percorso e costante attenzione alle attività di orientamento in itinere
- Protagonismo e ruolo attivo degli ospiti nell'articolazione del percorso e nella sua valutazione
- Valorizzazione del lavoro collegiale dell'Équipe dei formatori anche attraverso funzioni di tutoring
- Riferimento all'approccio della "valutazione autentica" per quanto concerne la valutazione degli apprendimenti e del percorso educativo
- Utilizzazione di stage e tirocini formativi così come di esperienze esterne molteplici, quale verifica e rinforzo degli apprendimenti e dei processi educativi
- Utilizzo di strumenti formali ed informali di valutazione degli esiti
- Organizzazione secondo principi ispirati allo sviluppo di reti e sinergie con il territorio

## MODALITÀ CON CUI SONO EFFETTUATE LE AMMISSIONI E LE DIMISSIONI

La Comunità Mulino di Suardi è sorta e si propone come centro di accoglienza per minori in situazioni di temporaneo disagio. Di conseguenza, la loro ammissione o dimissione viene effettuata di concerto con i Servizi Sociali di riferimento. Più specificatamente:

L'ammissione avviene su assegnazione fatta o dai Servizi Sociali del Comune di riferimento o dal CGM e Tribunale dei minori che hanno in carico il minore, sulla base di un preliminare comune accertamento della sua condizione fisica, psicologica e relazionale e quindi della compatibilità della sua permanenza con le finalità assegnate al Progetto generale della stessa Comunità. A tale accertamento fa seguito, come si è detto, l'individuazione dei bisogni educativi e formativi e l'esplicitazione progettuale delle necessità cui dare risposta.

Periodicamente, ma in maniera sistematica, si procederà, insieme con il Servizio inviante, a monitorare l'inserimento del minore, i processi fisiologici, psicologici ed educativi in fase di svolgimento ed i risultati progressivamente acquisiti. I tempi e le modalità di coinvolgimento dell'ente inviante vengono concordati con gli assistenti sociali di riferimento al momento dell'inserimento del minore in comunità.

A termine del Progetto individualizzato, o accertata l'inopportunità di procedere con l'inserimento in Casa Famiglia, in accordo con il Servizio inviante, si procederà alla dimissione del minore di concerto con i Servizi e con la famiglia, se presente al Progetto. Il ragazzo viene accompagnato e sostenuto in questa fase di passaggio.

Alle dimissioni vengono consegnati al ragazzo i suoi oggetti personali, i suoi soldi e i suoi documenti in originale, previa sottoscrizione e firma di un modulo contenente l'elenco di tutto ciò che gli è stato consegnato.

La comunità si impegna poi a comunicare via fax le dimissioni o il trasferimento sia alla stazione dei carabinieri di competenza che al Servizio inviante. A cadenza mensile, inoltre, viene inviata anche al comune una comunicazione di aggiornamento rispetto alle ammissioni e dimissioni.

## REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Le regole della vita nella Comunità Mulino di Suardi vanno intese come stimolo ed occasione di crescita globale ed armonica della personalità del minore, in fase adolescenziale e nelle sue sostanziali tre dimensioni: cognitiva, emotivo-affettiva e relazionale.

In questa ottica prospettica, i minori accolti saranno accompagnati alla elaborazione, adozione ed osservanza delle seguenti “regole – obiettivi” di formazione:

Rispetto della persona umana in ogni sua condizione o situazione di vita, e delle cose che lo circondano, migliorando la qualità della sua vita;

Partecipazione motivata e responsabile alla vita comune;

Rispetto dell’impegno assunto per l’esecuzione dei compiti utili alla comunità.

Di conseguenza, oltre a quanto verrà disposto specificatamente nei Progetti educativi individualizzati, a tutti gli ospiti:

1. È assolutamente vietata ogni forma di violenza fisica o verbale sulle persone o il danneggiamento volontario delle cose;

2. È condizione imprescindibile per la permanenza nella Casa Famiglia - per i principi che ne ispirano l’intera azione e ne giustificano la sua esistenza - la partecipazione spontanea, convinta e responsabile di ciascun membro agli impegni e alle attività della vita in comune;

3. È altresì, inderogabile l’esecuzione degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto educativo individualizzato.

Nota: Ulteriori Regole specifiche riguardo i ragazzi in “messa alla prova” e/o in “pronto intervento” che partecipano ad alcune attività della Comunità e rispetto alle quali si rimanda alla “Carta dei Servizi” della Comunità Cambio, gestita dalla stessa Cooperativa Sociale .

Per maggiori specificazioni sul Regolamento si rimanda al documento “Regolamento della Comunità Mulino di Suardi” che si allega alla presente Carta dei Servizi quale parte integrante della stessa.

### 1. CONTROLLI IN FASE DI INGRESSO

Rilevata la necessità di prevedere controlli sugli oggetti ed il bagaglio portati dal minore in fase di ingresso, si è concordato sull’opportunità di far rientrare tali controlli nelle procedure previste nella fase di ACCOGLIENZA, in modo da veicolare funzioni di controllo attraverso procedure educativamente significative. “Gli educatori, di turno, di prassi accompagnano in camera i nuovi arrivati per aiutarli a sistemare i propri vestiti nell’armadio. In quest’occasione gli educatori possono controllare che i ragazzi non abbiano in valigia oggetti vietati dal regolamento della comunità. Quando è possibile si consiglia che questo controllo venga svolto insieme ai genitori così da rendere esplicito ciò che è lecito e che cosa è vietato”.

Si evidenzia che tale esigenza di controllo esiste soprattutto quando i ragazzi arrivano in comunità dalla libertà. Quando provengono, infatti, dal Centro di Prima Accoglienza o dall’Istituto Penale per i Minorenni gli operatori di polizia penitenziaria hanno già effettuato una perquisizione e i ragazzi arrivano direttamente in comunità con una busta contenente oggetti di valore, soldi, cellulare ecc.

### 2. DEPOSITO DENARO, OGGETTI DI VALORE E DOCUMENTI

Le comunità devono regolamentare il deposito dei soldi, del cellulare e degli oggetti di valore. Per quanto riguarda i documenti, soprattutto per i permessi di soggiorno e i passaporti degli stranieri, qualora il ragazzo concordi sarebbe opportuno custodire gli originali di detti documenti. In caso non vi sia il consenso del minore, la comunità conserverà la fotocopia della documentazione di cui sopra.

Laddove possibile si dovrebbero restituire ai genitori oggetti di particolare valore, cellulare e somme di denaro di particolare entità.

Se il minore allontanandosi dalla comunità lascia in deposito o abbandona in comunità oggetti di valore, denaro, documenti, capi di vestiario, e quant’altro è buona regola:

raccogliere e custodire in luogo sicuro soldi, oggetti personali, documenti e capi di vestiario appartenenti al minore;

informare la famiglia della presa in custodia degli oggetti del minore e, dopo un ragionevole lasso di tempo che faccia escludere la possibilità di un rientro del ragazzo, convocare un familiare di quest'ultimo per la restituzione formale di tali oggetti – se si tratta di denaro è possibile l'invio alla famiglia tramite vaglia postale;

qualora i familiari del minore non siano rintracciabili o disponibili si informi l'A.S. dell'USSM referente al fine di trovare congiuntamente una soluzione al problema della restituzione; nell'ipotesi di ingresso del minore in altra struttura comunitaria o in IPM – in caso di aggravamento della misura cautelare – il CGM provvederà ad avvisare la comunità che a quel punto concorderà direttamente con l'Istituto Penale per i Minorenni o con l'altra comunità la restituzione degli oggetti del ragazzo.

### 3. RAPPORTI CON L'ESTERNO

3a) Corrispondenza: qualora via sia il concreto sospetto che la corrispondenza epistolare possa essere strumento per svolgere attività illecite o mantenere contatti pregiudizievoli al buon andamento del progetto comunitario, la Comunità, dandone tempestiva informazione all'USSM ed all'Autorità Giudiziaria competente, può prevedere forme di controllo della posta in entrata e in uscita.

3b) Telefonate: in misura cautelare sono limitate le persone alle quali si potrà telefonare: solo ai genitori o familiari stretti. Telefonate ad altri soggetti – amici, fidanzate – dovranno essere autorizzate, dopo un primo periodo di osservazione, nell'ambito della contrattazione "educativa". Le utenze telefoniche vanno preventivamente verificate. Tutto ciò salvo vi siano precise limitazioni da parte dell'Autorità Giudiziaria. In misura cautelare non può essere usato il cellulare che i minori dovranno depositare al momento dell'ingresso.

3c) Internet: l'uso da parte dei ragazzi di internet può avvenire solo a scopi didattici e in presenza di operatori.

### 4. COLLOQUI CON I FAMILIARI DI RIFERIMENTO

Di norma, subito dopo l'ingresso, si programma, ove genitori o familiari di riferimento siano presenti sul territorio, un primo colloquio con i genitori o altri familiari di riferimento anche al fine di consentire a questi ultimi di conoscere la comunità, le sue regole e le figure educative di riferimento della struttura. In tale occasione si forniscono, se necessario, chiarificazioni sulla situazione giuridica del minore.

La Comunità valuterà poi le modalità di organizzazione ed accompagnamento dei colloqui con i familiari per l'osservazione delle dinamiche relazionali, per definire alleanze educative e sinergie ed anche calendarizzano gli incontri nei singoli regolamenti e ne diano comunicazioni ai Servizi.

### 5. USO SOSTANZE STUPEFACENTI

Il ritrovamento di sostanze stupefacenti e/o alcoliche costituisce un tema di particolare complessità per le conseguenze, anche penali, legate a detto ritrovamento e per la problematicità di conciliare l'intervento educativo degli operatori con il mandato penale.

Non è consentito l'uso di sostanze stupefacenti e/o alcoliche. Controlli medici relativi all'uso di sostanze devono essere autorizzate dai genitori o, in assenza dei genitori, dall'Autorità Giudiziaria procedente.

Nel caso venga verificata la detenzione e/o la cessione delle sostanze stupefacenti e siano integrati gli estremi di reato deve essere operata la conseguente segnalazione all'Autorità Giudiziaria competente ed avviato un confronto sull'evento con l'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni.

Qualora non vengano integrati gli estremi di reato (ovvero il quantitativo di sostanza rinvenuto rientra nei limiti dell'uso personale) l'intervento della Comunità può limitarsi ad una risposta educativa condivisa con l'équipe.

### UTILIZZO DI ARREDI, SUPPELLETTILI E VESTIARIO

Ai minori accolti sarà consentito – nel caso li possiedano - l'utilizzo personalizzato di arredi, suppellettili e vestiario di proprietà: è nota la significativa risonanza affettiva che tale uso ha

nella crescita del sé, dell'autostima e persino nello sviluppo dell'identità. Ovviamente tali beni personali potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti imposti dagli effettivi spazi disponibili per ciascun minore e nel rispetto delle regole fissate dal Regolamento. In ogni caso essi non potranno essere sostitutivi degli arredi e delle suppellettili messi a disposizione dalla Casa Famiglia e non dovranno presentare rischi per l'incolumità del minore stesso, oltre che per le altre persone e per l'abitazione.

Nel caso che il minore non possieda alcunché – in particolare per ciò che concerne il vestiario – la Comunità provvederà a dotare il ragazzo di quanto necessario, in ragione dei diversi periodi stagionali, tenendo conto delle propensioni ed interessi del ragazzo ma attenendosi anche a criteri di sobrietà ed anticonsumismo che la Comunità valuta educativamente più che necessari al sostegno coerente del percorso educativo.

#### MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA (PARENTI, VOLONTARI, COLLABORATORI, FORNITORI, ECC.)

I parenti dei minori accolti potranno accedere alla Casa Famiglia, secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Individuale, previa autorizzazione del Servizio minori e/o dell'autorità competente, in accordo con i conduttori della Comunità familiare, a seguito di appuntamento, di norma, fissato per i pomeriggi dei giorni festivi.

I volontari e/o altro personale in servizio civile volontario, o con qualsiasi altra forma di collaborazione, potrà accedere alla Casa Famiglia secondo quanto concordato con il Coordinatore delle attività e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore.

I fornitori esterni di prodotti e servizi o altre persone (singoli o gruppi) esterne sono ammessi in Comunità previo appuntamento concordato con Coordinatore e/o educatori o in ragione di iniziative ed eventi predefinite e concordate nell'ambito del lavoro di équipe.

#### SOSTEGNO ECONOMICO AGLI OSPITI

Per la particolare condizione di “povertà economica” che caratterizza la maggior parte degli ospiti stranieri, la Comunità prevede la consegna settimanale a tutti gli ospiti di un contributo economico (definito “Paghetta”).

Tale contributo non viene erogato agli ospiti che già percepiscono un compenso in ragione della borsa lavoro e delle attività lavorative esterne.

L'utilizzo della “paghetta” viene supervisionato e valutato dall'équipe anche dal punto di vista educativo riguardo criteri quali: capacità di gestione e programmazione; uso razionale delle risorse; finalizzazione secondo principi di buon senso e di eticità.

In relazione al comportamento più o meno negativo del ragazzo nell'ambito della vita comunitaria, la Paghetta è soggetta a sospensioni o restrizioni secondo le valutazioni educative dell'équipe ed in base a quanto definito nel Regolamento comunitario.

Ammontare e quantità del contributo destinato agli ospiti sono definiti periodicamente da parte dell'Équipe.

#### AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

I responsabili della Comunità e tutti gli educatori ed operatori coinvolti ritengono elemento di grande importanza il costante aggiornamento formativo sia dei dipendenti che dei volontari.

Tale aggiornamento si consegue sia attraverso percorsi e seminari formativi ad hoc organizzati dalla Comunità stessa o in collaborazione con altri Enti, sia attraverso la partecipazione a convegni, iniziative ed occasioni formative proposte dal territorio, dagli Enti partner o da programmi anche della Unione Europea. Sono inoltre attivi iscrizioni ed abbonamenti a riviste e pubblicazioni periodiche del settore. Tutti gli anni si organizzano inoltre i previsti percorsi formativi stabiliti dalla normativa. Le tematiche di riferimento riguardano i temi educativi, le

problematiche sociali e giuridiche dell'immigrazione, le questioni gestionali riferite al terzo settore, gli aspetti educativi e normativi riguardanti i minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, ecc.

## INCONTRI DI ÉQUIPE E SUPERVISIONE

Ogni settimana è programmato l'incontro di équipe a cui partecipano gli educatori, i Maestri d'arte e gli operatori, per l'analisi della situazione individuale dei ragazzi e per l'organizzazione delle attività.

Agli incontri di équipe partecipano di solito anche i responsabili della dirigenza della Cooperativa.

Con scadenza periodica mensile sono poi programmati incontri specifici tra équipe e referenti della Cooperativa, sia per la verifica generale dell'andamento strategico dell'attività comunitaria sia per approfondimenti di tematiche e o problematiche specifiche, sia per la programmazione a medio-termine.

In alcune occasioni e secondo le necessità tali incontri mensili vengono anche dedicati a momenti di aggiornamento su tematiche di interesse comune (novità normative, problematiche metodologiche, ecc.).

A garanzia di qualità e di pertinenza metodologica dell'azione educativa tutta l'équipe sin dall'inizio dell'attività della Comunità ha potuto beneficiare della Supervisione che nel 2021 avverrà a cadenza mensile o bimensile. La supervisione è dunque anche momento formativo fondamentale sul quale basare il confronto tra professionalità diverse, analisi dei casi, analisi delle dinamiche interne, a garanzia della qualità dell'intervento promosso.

## COMPITI E FUNZIONI DEGLI EDUCATORI

Si rimanda al documento allegato "Compiti e funzioni del Personale" che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.

## ATTIVITA' DI VOLONTARIATO

La Comunità, anche per esperienza diretta dei suoi fondatori, riconosce un ruolo di grande importanza al volontariato, sia in termini ideali che in termini operativi. In caso di utilizzo, il volontario che opererà presso la struttura, affiancherà il personale della Comunità nello svolgimento di determinati compiti definiti dall'équipe. L'inserimento del volontario concorre al rafforzamento della dimensione sociale dell'intervento educativo, assume in sé più valenze, in quanto attraverso la presenza dello stesso i minori hanno la possibilità di essere ulteriormente sostenuti nella sfera psico-affettiva e tecnico-manuale, coadiuvandoli nello svolgimento delle attività e/o dei laboratori, nonché cooperando nell'affrontare le semplici difficoltà del quotidiano. In riferimento ad alcune figure di volontario, in ragione delle competenze e maturità della persona coinvolta, la Comunità inserisce anche in modo organico nell'équipe il volontario stesso, attribuendogli compiti e responsabilità specifiche, coerenti con la sua competenza, titolo di studio ed esperienza. In linea generale, il volontario, a meno che non sia persona già adeguatamente formata, attuerà, in fase di ingresso, uno specifico percorso di formazione e di accompagnamento. Potrà inoltre sviluppare una capacità di relazione con le persone, in particolare competenze di tipo educativo, attraverso la condivisione del lavoro degli operatori della Comunità. Anche ai ragazzi ospiti, nel quadro del loro PEI, sarà proposta ed offerta, come occasione di crescita personale ed educazione alla solidarietà, la possibilità di fare e vivere esperienze di volontariato all'esterno della Comunità in sinergia con i partner del territorio.

## INCONTRO COLLETTIVO CON I RAGAZZI OSPITI

Ogni giorno, dopo la colazione, l'équipe educativa ha programmato un incontro collettivo con gli ospiti della comunità, identificato come Incontro del Mattino, durante il quale si parla dell'andamento della vita e delle attività comunitarie, favorendo un sincero e libero scambio



comunicativo con i ragazzi, che vengono sollecitati ad esprimere le proprie valutazioni, osservazioni, criticità in merito alla situazione, alle aspettative ed alle problematiche di loro interesse.

## UTILIZZO DI UN MODELLO DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel Corso del 2012 si è avviò con ASL ed altre Comunità del territorio una azione finalizzata a definire un modello di Customer Satisfaction per l'utenza, funzionale alla nostra tipologia di beneficiari. Da tale lavoro di rete è scaturito il modello di Customer da noi utilizzato.

Gli obiettivi che ci si pone con la C.S. sono così sintetizzabili:

- Permettere alle Comunità di uscire dalla propria autoreferenzialità per arrivare a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari
- Responsabilizzare l'utenza nell'agire un ruolo attivo nella scelta dei progetti pensati per loro
- Favorire la circolarità che caratterizza i processi umani tale per cui il porre attenzione alla soddisfazione e all'efficacia percepita dall'utenza, innesca un circolo virtuoso per produrre cambiamento/aggiornamento nei servizi
- Responsabilizzare l'utenza nell'agire un ruolo attivo nella scelta dei progetti pensati per loro

La Customer intende indagare e mettere a fuoco tali aree tematiche: 1. Il primo contatto che si focalizza sulla percezione soggettiva dell'inizio del rapporto con la Comunità ed il Servizio di invio; 2. La relazione con gli operatori ponendo attenzione al clima emotivo; 3. L'efficacia degli interventi realizzati; 4. Gli esiti formativi, educativi sociali e lavorativi di fine percorso; 5. I rapporti con i Servizi esterni anche nel quadro delle aspettative future; 6. I rapporti con la famiglia colti nelle diverse articolazioni

Dopo l'elaborazione dei dati può essere prevista la restituzione dei dati sia alla committenza che agli operatori del Servizio con l'obiettivo di fornire stimoli di riflessione in merito alla loro modalità di interazione nella relazione d'aiuto. E' poi prevista sempre la restituzione agli utenti per condividere quanto emerso grazie anche al loro contributo.

I vantaggi dell'applicazione di questa Customer nei contesti sociali sono così sintetizzabili: modalità alternativa per gli operatori di ricevere indicazioni e suggerimenti che non arrivano da una posizione "up", come nei momenti di supervisione e di riunione d'équipe, ma dagli stessi fruitori dei servizi; è fissato un momento ben definito nel tempo e nello spazio e gestito da esperti esterni, che legittima e accentua il valore delle osservazioni e delle idee emerse; si sottolinea l'importanza di stabilire con l'utenza una relazione in cui anche l'utente partecipa alla co-costruzione del proprio progetto; si rende possibile la connessione tra partecipanti diversi (committenza).

La Customer Satisfaction viene somministrata almeno 2 volte durante il percorso comunitario: una a metà percorso ed una verso fine percorso. La valutazione collettiva degli esiti della C.S. avviene periodicamente ogni 2/3 mesi nel corso di una équipe ed almeno una volta all'anno nel corso di un incontro dedicato ad hoc tra educatori, operatori e dirigenza. Ciascuna C.S. viene comunque valutata in tempi stretti dall'educatore di riferimento del ragazzo in modo tale che se emergono criticità particolarmente rilevanti si possa subito intervenire nel merito.

Riguardo il modello di Customer Satisfaction utilizzato si rimanda al documento allegato che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.

## COLLABORAZIONE CON LE REALTA' DEL TERRITORIO E CON GLI ENTI INVIANTI

Sin dal suo sorgere la Comunità ha attribuito grande importanza alla relazione e collaborazione con le istituzioni, gli enti e le realtà del privato-sociale del territorio di riferimento.

Si tratta non solo di una propensione ad affrontare le problematiche in modo sinergico e secondo una cultura di rete, ma soprattutto una scelta strategica che individua nella presenza della Comunità sul territorio provinciale un'opportunità di crescita e di sensibilizzazione collettiva riguardo i temi centrali dei diritti dei minori, dell'immigrazione, della cooperazione allo sviluppo e della lotta alla povertà ed emarginazione.

La Comunità intende mostrarsi, attraverso i suoi servizi e attraverso la presenza stessa dei suoi ragazzi ospiti, come segno di "contraddizione" e di stimolo per affrontare i problemi di fondo (povertà; squilibrio nord/sud del mondo; interdipendenza, ecc.) che generano i bisogni e i disequilibri sociali, di cui questi ragazzi sono portatori e viva testimonianza.

Al medesimo tempo la Comunità vuole essere anche occasione di opportunità a favore di altri soggetti del territorio, singoli o associati, che intendano beneficiare di quanto la Comunità ritiene di poter offrire. Ove opportuno quindi si vogliono proporre e promuovere occasioni concrete di utilizzo, da parte di soggetti vari del territorio (comunità straniere, gruppi giovanili, gruppi di anziani, oratori, associazioni, ecc.) di quanto la comunità possiede: salone polivalente, possibilità di partecipazione alle attività dei laboratori, attività e gare sportive congiunte, ecc.

La collaborazione con le realtà del territorio si articola sia attraverso accordi formali di collaborazione, sia attraverso la realizzazione di iniziative congiunte, sia attraverso l'elaborazione e realizzazione di progetti condivisi.

I soggetti con cui è maturata già da tempo tale collaborazione, oltre ovviamente i Servizi e istituzioni competenti in materia di minori, sono:

Comitato Provinciale di Pavia per l' UNICEF, Cooperativa sociale Gli Aironi, Cooperativa sociale La Collina, Cooperativa Con-Tatto, Centro Servizi Formativi di Pavia, Comunità Casa del Giovane, Parrocchia di Suardi, APOLF di Pavia, Associazione Cuochi Pavia, Piano di Zona di Garlasco, Scuola secondaria di I grado di Sannazzaro de' Burgundi; Scuola secondaria di I grado di Garlasco, GAS - Gruppo Acquisto Solidale di Pavia; Coldiretti Provinciale; GAL della Lomellina; Lions della Lomellina; Università degli Studi di Pavia, Rete Pavese dell' Agricoltura Sociale .

La Comunità inoltre ha steso negli anni precedenti protocolli di collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Pavia e con la società Magellano- Scuola lombarda di Psicoterapia.

La Comunità inoltre ha messo a punto, in collaborazione con la ONG Salesiana V.I.S. che opera nei Paesi di origine di numerosi ospiti, possibili Programmi di formazione e rientro assistito nei Paesi di origine, che saranno attivati – ove ne esistano le condizioni operative e soggettive – a favore dei minori stranieri ospiti che ne vogliono usufruire.

La Comunità gode inoltre del sostegno di IperCoop Vigevano, Banco Alimentare e Banco Informatico, per la fornitura di prodotti utili alla vita comunitaria.

Infine la Cooperativa Ottolini, valorizzando anche le competenze di alcuni operatori della comunità, ha nel passato gestito, in accordo con il Piano di Zona del territorio, uno "Sportello di orientamento ed informazione per stranieri", operativo settimanalmente nel Comune di Garlasco e di Sannazzaro de Burgundi. I Rapporti con gli ENTI INVIANTI sono tenuti in modo costante dall'équipe secondo scadenze concordate con gli Enti stessi e comunque riferiti a: definizione del progetto individuale; verifiche intermedie e/o secondo necessità; valutazione finale a conclusione del percorso. Nel Fascicolo individuale è presente il Calendario degli incontri tra Ente gestore ed Ente inviante.

## STANDARD DI QUALITA'

L'impegno fondamentale che la Cooperativa e la Comunità intendono assumere verso i propri utenti è quello di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte. Gli obiettivi di miglioramento che la Direzione della Cooperativa si pone sono dunque un'ulteriore garanzia per l'utente stesso. L'impegno costante verso il miglioramento della qualità si applica al campo organizzativo interno ai servizi, ma soprattutto alla percezione di

adeguatezza del servizio da parte di chi ne è beneficiario, per offrire risposte efficaci e sempre più rispondenti alle necessità.

La Cooperativa si fa carico di stabilire degli indicatori di qualità ed i rispettivi standard di funzionamento.

Prevede inoltre verifiche periodiche della soddisfazione da parte di coloro che usufruiscono del servizio e dei livelli qualitativi offerti.

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA E GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tutti i servizi della Cooperativa garantiscono la funzione di tutela dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio o di un atto o di un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o causato, a giudizio dell'interessato, un danno.

Reclami e suggerimenti possono essere fatti pervenire, anche in forma anonima, al Direttore della Comunità o alla Segreteria organizzativa ed amministrativa della Cooperativa o al Vice Presidente o Presidente della Cooperativa. Ulteriori occasioni di ascolto e confronto con gli utenti si tengono anche in occasione delle "richieste" settimanali avanzate dagli ospiti e valutate in occasione della riunione di equipe.

E' compito del Direttore dare riscontro a segnalazioni e reclami in tempi più o meno immediati o comunque non superiori ad una settimana, in ragione della riunione periodica della equipe.

E' prevista una funzione periodica di monitoraggio e verifica del funzionamento ordinario e degli esiti del servizio che fa capo al Presidente ed al Vice Presidente della Cooperativa "Famiglia Ottolini", a cui si affianca periodicamente un consulente esperto in organizzazione e processi educativi, facente parte – seppur da volontario – della gestione della Comunità, al fine di rendere oggettivi i criteri di valutazione e monitoraggio. Periodicamente si tengono incontri tra i diversi attori che operano in Comunità per individuare soluzioni e strategie per il miglioramento della qualità del servizio e dell'organizzazione.

Si considerano parte integrante di tale processo valutativo e di verifica anche gli incontri periodici con i referenti degli Enti invianti, con il consulente sulla sicurezza, con il Commercialista e con il Supervisore

Dal punto di vista metodologico, negli interventi finalizzati al miglioramento della qualità, è favorito il coinvolgimento ed il protagonismo di tutti i lavoratori della struttura, secondo una logica di partecipazione, responsabilità e condivisione coerente con tutta l'impostazione educativa della Comunità e dato particolare rilievo a quanto emerge dal confronto diretto con i ragazzi ospiti.

## DIRITTO ALLA PRIVACY

I dati personali e le immagini dei ragazzi sono tutelati dalla legge sulla privacy.

Foto e filmati potranno essere utilizzati, previa autorizzazione degli interessati e/o tutori, solo nell'ambito di iniziative educative e culturali.

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

## CARATTERISTICHE LOGISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura è una tipica Cascina Lombarda ristrutturata e messa a norma per divenire una Casa famiglia.

E' composta da: spazio residenziale di circa 740 mq, composto da: N. 5 stanze per gli ospiti (a 2 letti) per complessivi N. 10 posti letto + N. 4 bagni + stanza dell'educatore con bagno; N. 2 uffici di cui uno adibito anche a sala riunione, un salone di ritrovo, una sala studio, una cucina, una sala mensa, un bagno al piano terra con accesso ai diversamente abili, un ristorante di 170 mq destinato a Laboratorio di cucina; un Laboratorio di informatica; un Laboratorio di

manutenzione biciclette, un laboratorio di trasformazione dei prodotti agroalimentari, un campo da calcio, un campo da basket, una palestra attrezzata, fienile, rimessa e magazzino, spazi adibiti ad allevamento animali da cortile, ampio giardino con alberi da frutto, oltre 55 pertiche di terreno coltivabile presso il quale si tiene il Laboratorio di agricoltura biologica. Fa inoltre parte dei servizi della Comunità un appartamento ammobiliato di circa 100 mq, utilizzato quale Alloggio per l'Autonomia, che può ospitare N. 3 persone ed è ubicato a poca distanza della Comunità nel Comune di Suardi.

## RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA CON MEZZI DI TRASPORTO

La struttura è sita in campagna in un piccolo Comune della Lomellina privo di adeguati collegamenti. Per tale ragione la Comunità è dotata di vari mezzi di trasporto con cui si tende ad ovviare a tale problematica, garantendo quotidianamente servizi di accompagnamento degli ospiti da e per la stazione di Torreberetti e/o Sannazzaro (da cui partono i treni per le maggiori località del territorio ove sono ubicate anche le sedi scolastiche utilizzate dagli ospiti). Per coloro che frequentano attività scolastiche a Casale Monferrato si utilizza un Pullman di linea che fa sosta anche a Suardi. In varie occasioni, quando non è possibile usufruire dei mezzi pubblici, gli ospiti sono accompagnati agli appuntamenti prefissati direttamente da un operatore, utilizzando mezzi propri o mezzi della Comunità.

## CONTRIBUTI ECONOMICI

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico all'Ente di invio del minore che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita. La retta giornaliera, è da intendersi forfettariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della comunità compresi gli abbigliamento, materiali ludici ed educativi, beni personali ed eventuali farmaci e cure necessarie alle normali malattie. La retta 2021 è quantificata in € 75,00/105,00 in ragione delle convenzioni siglate con gli enti inviati.

## ORGANIGRAMMA

Si rimanda al documento allegato "Organigramma ed Elenco Personale in servizio presso Comunità per minori soli *"Mulino di Suardi"* che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.

## MATERIALE INFORMATIVO

Si rimanda al materiale cartaceo allegato che costituisce materiale informativo sulla struttura e sulle sue iniziative e che viene regolarmente distribuito a utenti, familiari ed Enti inviati e partner. Oltre al materiale cartaceo le informazioni sulla struttura sono desumibili dal sito della Comunità e dagli altri canali internet utilizzati.

## INDIRIZZI E CONTATTI

**Sede legale ed operativa della Cooperativa e sede della Comunità :**  
**Via G. Marconi, 48, 27030 Suardi (Pv)**

Tel. 0384 89363 ; 329 0651826

Presidente : Pier Francesco Damiani

C.F./ P.IVA : 01970160188

e-mail : [coop.ottolini@virgilio.it](mailto:coop.ottolini@virgilio.it)

pec : [coop.ottolini@pec.confcooperative.it](mailto:coop.ottolini@pec.confcooperative.it)

sito web: [www.comunitamulinodisuardi.it](http://www.comunitamulinodisuardi.it)

Tel. 0384 89363 ; 334 9570920 ; 380 7954885

Direttore della Comunità : Chemchi Bikarbas

Coordinatore Equipe della Comunità : Mario Parisio Perrotti

e-mail : [mulinodisuardi@libero.it](mailto:mulinodisuardi@libero.it)

