



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA DI SVARDI**



**Suardi 2025**

## **INDICE**

|                                                                                  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1- PREMESSA</b>                                                               | <b>PAG 3</b>  |
| <b>2- PRINCIPI ISPIRATIVI ED OBIETTIVI GENERALI</b>                              | <b>PAG 3</b>  |
| <b>3- INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI</b>                                       | <b>PAG 4</b>  |
| <b>4- PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO</b>                                      | <b>PAG 5</b>  |
| <b>CARTELLA PERSONALE</b>                                                        |               |
| <b>5- NATURA E CARATTERISTICHE</b>                                               | <b>PAG 6</b>  |
| <b>6- MODALITÀ CON CUI SONO EFFETTUATE LE AMMISSIONI<br/>E LE DIMISSIONI</b>     | <b>PAG 6</b>  |
| <b>7- PRINCIPI EDUCATIVI ED OBIETTIVI</b>                                        | <b>PAG 7</b>  |
| <b>8- II REGOLAMENTO INTERNO</b>                                                 | <b>PAG 8</b>  |
| <b>9- SOSTEGNO ECONOMICO AGLI OSPITI</b>                                         | <b>PAG 10</b> |
| <b>10- AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE</b>                                           | <b>PAG 10</b> |
| <b>11- INCONTRI DI ÉQUIPE E SUPERVISIONE</b>                                     | <b>PAG 10</b> |
| <b>12- COMPITI E FUNZIONI DEGLI EDUCATORI</b>                                    | <b>PAG 11</b> |
| <b>13- UTILIZZO DI UN MODELLO DI COSTUMER SATISFACTION</b>                       | <b>PAG 11</b> |
| <b>14- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA<br/>E GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI</b> | <b>PAG 12</b> |
| <b>15- DIRITTO ALLA PRIVACY</b>                                                  | <b>PAG 12</b> |
| <b>16- CARATTERISTICHE LOGISTICHE DELLA STRUTTURA</b>                            | <b>PAG 12</b> |
| <b>17- RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA CON<br/>MEZZI DI TRASPORTO</b>           | <b>PAG 13</b> |
| <b>18- CONTRIBUTI ECONOMICI</b>                                                  | <b>PAG 13</b> |
| <b>19- ORGANIGRAMMA</b>                                                          | <b>PAG 13</b> |
| <b>20-INDIRIZZI E CONTATTI</b>                                                   | <b>PAG 14</b> |

## 1- PREMESSA

Il conseguimento dei 18 anni raramente corrisponde ad un'effettiva capacità di vita autonoma da parte dei ragazzi nella società italiana di oggi. Ciò vale anche per quei giovani che hanno attraversato un percorso di vita comunitaria, conseguente a diverse difficoltà esistenziali vissute spesso drammaticamente.

La Cooperativa Sociale Famiglia Ottolini, alla luce della positiva esperienza maturata con la gestione della Comunità educativa "Mulino di Suardi", ha ritenuto quindi, nel 2008, di proporre un *ulteriore supporto educativo, affettivo, sociale ed economico* per coloro che, privi di una famiglia adeguata alle spalle, si affacciano all'età adulta e necessitano quindi di crescere e sperimentarsi in un reale processo di autonomia personale e gestionale.

Questo ulteriore servizio proposto dalla Comunità, denominato appunto "*Alloggio per l'Autonomia di Suardi*" è stato realizzato ed accreditato secondo gli standard previsti dalle normative e rappresenta un servizio che, seppur "separato ed autonomo" dalla normale vita della Comunità madre, fa parte di un unico progetto complessivo, che intende aiutare i giovani, nel difficile momento del loro pieno inserimento socio-lavorativo, nell'assunzione di competenze e responsabilità che li guidino ad essere dei cittadini onesti, autonomi, attivi e consapevoli.

Con l'esperienza quindi di questo "*Alloggio per l'autonomia*" intendiamo permettere a quei ragazzi che hanno positivamente realizzato un percorso comunitario, di portare a termine il proprio progetto educativo e formativo, acquisendo quelle capacità ed abilità personali, sociali e professionali che sono necessarie al raggiungimento della loro piena autonomia, accompagnandoli ancora per un tratto della loro vita verso il conseguimento dell'obiettivo.

## 2- PRINCIPI ISPIRATIVI ED OBIETTIVI GENERALI

L'Alloggio dell'Autonomia di Suardi, connessa operativamente alla Comunità Mulino di Suardi, 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.
- 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 sono considerati, più che degli utenti di un servizio, dei membri attivi e compartecipi della vita e dello sviluppo della nostra casa-famiglia.
- Contribuire attraverso i propri servizi e le proprie iniziative a 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 nostra attività si ispira ai principi pedagogici e sociali della *centralità della persona* e del *protagonismo dei ragazzi* con particolare attenzione alle dimensioni affettive e relazionali e alle dinamiche connesse alla promozione del dialogo interculturale e transculturale.

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 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 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.

Il servizio proposto, 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 dei ragazzi, il servizio cerca di promuovere e tutelare i diritti fondamentali di ogni minore, nel rispetto dei principi e degli articoli della *“Convenzione Internazionale sui diritti dell'infanzia”* promossa dall' Unicef, approvata dalle Nazioni Unite e recepita dalle normative di quasi tutti i Paesi del mondo.

### **3- INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI**

L' Alloggio dell' Autonomia 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 diciassette e diciotto anni) le seguenti prestazioni e servizi di base :

- Accoglienza ed ospitalità diurna e notturna
- Somministrazione di almeno tre pasti al giorno (pranzo, merenda e cena) in orari concordati e secondo la tabella dietetica stabilita dal nutrizionista, nel rispetto anche della cultura alimentare degli ospiti di diversa nazionalità ed eventualmente personalizzata per il tempo in cui lo richiedono particolari esigenze medicalmente accertate. La colazione è organizzata direttamente dagli ospiti, così come lo possono essere eventualmente altri pasti, secondo esigenze e valutazioni che stimolino i processi di autonomia gestionale.
- Sostegno psicologico secondo i bisogni di ciascuno con particolare attenzione alle dimensioni affettive e relazionali, sia nell'ambito della vita della casa 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 loro esperienza nell' Alloggio dell'Autonomia, secondo i principi della centralità della persona che garantisca il pieno e libero sviluppo della persona.

- Completamento del sostegno educativo e didattico all'inserimento scolastico, in scuola pubblica o privata, per il conseguimento dell'obbligo scolastico 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 percorsi formativi e pre-lavorativi presso i Laboratori della Comunità Mulino di Suardi.
- 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 degli ospiti all'organizzazione delle attività sociali promosse dalla Cooperativa, quale opportunità di condivisione e capacità di adempiere con responsabilità ai propri doveri cercando di essere di esempio positivo agli ospiti più giovani presenti nelle altre strutture educative della Cooperativa.
- Promozione di percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo (anche con l'utilizzo di borse-lavoro) ed alla ricerca di soluzioni abitative autonome
- 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 con il compimento della maggior età.
- Consulenza, assistenza e cure mediche secondo le necessità e nel rispetto delle norme in materia sanitaria.
- Promozione di iniziative, eventi, incontri pubblici ed occasioni varie di scambio e socializzazione, utili a favorire l'interazione tra i ragazzi ospiti e le realtà del territorio, con particolare attenzione alle tematiche connesse al dialogo interculturale, alla cooperazione, solidarietà ed amicizia tra i popoli, alla tutela dell'ambiente e promozione dei diritti dei minori.
- Promozione dell'autonomia gestionale dei ragazzi definendo con loro possibili uscite in autonomia per attività culturali, ricreative, sportive, verificandone condizioni di sicurezza ed efficacia educativa.

#### **4- PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO – CARTELLA PERSONALE**

L'inserimento del ragazzo nell' Alloggio dell' Autonomia avverrà dopo la valutazione dell'equipe della Comunità Mulino di Suardi, in merito alle specificità del ragazzo ed agli obiettivi già conseguiti e concordando tale percorso con i Servizi invianti. Informazione nel merito sarà data anche alla dirigenza della Cooperativa Famiglia Ottolini che dovrà esprimere nel merito il suo consenso.

Ciò si attuerà al fine di poter definire le potenzialità di autonomia del ragazzo e predisporre quindi il percorso più confacente, che ne agevoli e ne consolidi lo sviluppo personale e la capacità di autonomia gestionale .

Il PEI già definito ed attivato all'ingresso del ragazzo nella Comunità Mulino di Suardi sarà ulteriormente implementato (valorizzando gli analoghi criteri compilativi e descrittivi) a cura degli educatori, per indicare e documentare i nuovi obiettivi definiti ed accompagnare la descrizione del percorso intrapreso nell' Alloggio dell' Autonomia ed il suo esito.

## **5- NATURA E CARATTERISTICHE DELL'ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA**

L'Alloggio dell'Autonomia è organizzata e gestita con l'intento di accompagnare verso l'autonomia personale e gestionale quegli ospiti (adolescenti maschi italiani e stranieri in procinto della maggior età) che, giunti verso la fine del loro percorso educativo presso la Comunità Mulino di Suardi, attraversano la fase di uscita dall'ambiente protetto della Comunità e possono beneficiare di uno specifico periodo di "autonomia accompagnata".

Tale struttura è dedicata prioritariamente ai ragazzi citati. Ciò non di meno, su eventuale richiesta dei Servizi territoriali ed in ragione delle valutazioni di merito da parte dell'équipe, La Casa potrebbe anche ospitare altri minori con caratteristiche analoghe, provenienti anche da altre esperienze comunitarie e non. In tal caso è prevista la definizione precisa e concordata con i Servizi invianti di un Progetto Educativo Personalizzato che indichi nel dettaglio tempi, metodologie ed obiettivi del percorso individuato.

Per quei ragazzi che mostrino di aver raggiunto un livello di maturità sufficiente ma ancora bisognosi - per ragioni diverse - di uno specifico supporto ed accompagnamento, si è definito quindi un percorso che li guidi progressivamente verso l'autonomia, in un ambiente tale da permettere, da un lato, il proseguimento delle relazioni educative ed affettive con gli operatori dell'équipe della Comunità Mulino di Suardi e, dall'altro, di accrescere le proprie capacità di autonomia gestionale, indipendenza e consapevolezza.

Questo percorso, inizia orientativamente tra i 17 e 18 anni e termina, al di là di scadenze anagrafiche, al raggiungimento degli obiettivi di autonomia personale (che vengono individuati insieme al ragazzo coinvolto ed ai Servizi invianti) quando l'utente stesso è effettivamente pronto a passare ad una fase di piena autonomia.

L'esperienza si sviluppa in un contesto di "comunità allargata", in un appartamento fisicamente separato dalla Comunità, ma in un ambiente conosciuto (il Paese di Suardi) e che permetta frequenti contatti e supervisione da parte degli educatori.

## **6- MODALITÀ CON CUI SONO EFFETTUATE LE AMMISSIONI E LE DIMISSIONI**

Il momento dell'accoglienza nella Casa dell'Autonomia è decisivo ed è quindi fondamentale la collaborazione tra la Cooperativa ed i Servizi Sociali invianti, con i quali si concorda il progetto da realizzare nei suoi tempi, scadenze e nelle sue modalità operative ed educative. Alla definizione di tale percorso partecipa anche il giovane ospite, con il quale si firmerà un patto simbolico di collaborazione e di impegno.

I tempi e le modalità di coinvolgimento dell'ente inviante in questa fase vengono ridefiniti con gli assistenti sociali di riferimento al momento del passaggio del minore alla Casa dell'Autonomia.

L'individuazione dei ragazzi da inserire nell'Alloggio dell'autonomia e la loro permanenza è stabilita dall'équipe della Comunità Mulino di Suardi.

Il ragazzo che dovrà/vorrà viverci sarà tenuto alla scrupolosa osservanza delle norme generali di vita già stabilite per la Comunità alle quali si sente già legato, stimolandolo anche ad essere, nei suoi comportamenti, impegni e modi di fare e relazionarsi, un "esempio" per i più giovani ancora ospiti della Comunità.

All'interno di un percorso di crescita individualizzato, che prevede tempi flessibili per il raggiungimento di obiettivi personali e con la possibilità di mantenere legami e riferimenti con le persone che lo hanno seguito nel suo percorso educativo e di crescita, il giovane sarà incoraggiato a raggiungere con impegno l'ultimo livello di completa autonomia.

La durata orientativa di permanenza nella casa dell' autonomia è di circa 6/8 mesi.

Le dimissioni dal servizio avvengono seguendo il naturale raggiungimento degli obiettivi elencati e la eventuale conclusione degli studi programmati e/o l'inserimento nel mondo del lavoro. Al momento delle dimissioni 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.

L'attività generale è diretta con un ruolo di coordinamento dal Direttore della Comunità Mulino di Suardi con funzione di Direzione anche della Casa dell'Autonomia e seguita periodicamente da educatori ed operatori appositamente incaricati.

## **7- PRINCIPI EDUCATIVI ED OBIETTIVI DELL' ALLOGGIO DELL' AUTONOMIA**

I giovani dovranno imparare a gestire la casa, le spese, il tempo libero, le relazioni con i vicini di casa, con la realtà del paese e ad auto-regolarsi nella gestione e programmazione delle proprie risorse economiche ed organizzative

Gli **strumenti educativi** per responsabilizzare i ragazzi sono diversi e calibrati sulle singole personalità ma ruotano sempre attorno ai seguenti contenuti:

- il regolamento di funzionamento da rispettare per poter vivere nell'appartamento;
- la valorizzazione e responsabilizzazione nella gestione dell'appartamento e delle loro "prime chiavi di casa";
- l'eventuale erogazione di un affitto simbolico mensile;
- l'accompagnamento nella programmazione e gestione delle diverse spese (utenze, alimentari, risparmi, ecc.) e delle diverse necessità organizzative nella gestione dell' Alloggio
- la gestione delle diverse incombenze burocratico-gestionali che deve affrontare normalmente una persona indipendente (conti correnti; curriculum; rapporti con gli uffici; documenti personali, permesso di soggiorno, ecc. );
- l'acquisizione di consapevolezza su diritti e doveri di cittadinanza.

Gli **obiettivi generali** da perseguire sono :

- Sperimentare una positiva convivenza e condivisione, tipica di quei giovani che gestiscono congiuntamente e in proprio una abitazione, prevedendo l'organizzazione autonoma e la suddivisione dei compiti, delle attività e delle spese domestiche, in un clima di amicizia e reciprocità.
- Garantire un efficace percorso educativo individualizzato sulla base sia delle risorse individuali del giovane sia dell'esperienza maturata in Comunità.
- Assicurare il completamento di un percorso formativo e professionale attraverso l'acquisizione di mature competenze professionali e capacità relazionali utili al pieno inserimento socio-lavorativo.
- Sostenere il processo di acquisizione di responsabilità del ragazzo neo maggiorenne o in procinto di esserlo e potenziare la sua consapevolezza di cittadino per quanto concerne i diritti e doveri corrispondenti.
- Sostenere l'inserimento sociale, lavorativo e territoriale del giovane.
- Apprendere la gestione delle diverse pratiche burocratiche e delle diverse incombenze relative al rapporto con uffici, Enti e Servizi.
- Favorire la preparazione al conseguimento della patente di guida
- Conseguire un adeguato inserimento lavorativo
- Ricercare una soluzione abitativa completamente autonoma per il futuro

Le **Attività previste da e con gli ospiti** sono così sintetizzabili :

- Sviluppare in autonomia gli impegni riguardanti la spesa di alimenti e l'acquisto di ciò che riguarda il mantenimento e la pulizia della casa stessa.
- Affiancamento ed avviamento graduale all'autonomia nella programmazione e gestione della spesa e nella preparazione dei pasti .
- Accompagnamento all'autonomia nella gestione delle incombenze burocratico-gestionali e nel rapporto con uffici e servizi
- Accompagnamento alla realizzazione del proprio curriculum vitae, del bilancio delle competenze professionali e della relazione con le imprese del territorio e/o le strutture preposte all'orientamento e alla ricerca di lavoro .
- Apertura, mantenimento e gestione di conti correnti bancari.
- Lettura ed assimilazione dei principi fondamentali della Costituzione Italiana e di altre normative di interesse.

## 8- II REGOLAMENTO INTERNO ALL' ALLOGGIO DELL' AUTONOMIA

### *Norme generali*

- Per ciascun ospite l'équipe individua obiettivi, impegni e comportamenti secondo criteri personalizzati che saranno verificati periodicamente ed a cui gli ospiti devono attenersi
- Gli ospiti devono con regolarità partecipare alle attività previste in Comunità o altrove, secondo il percorso finalizzato al conseguimento dell'autonomia definito nel PEI
- Gli ospiti devono avere consapevolezza che vivere nell'Alloggio dell'Autonomia è un passaggio di maturità che richiede una maggiore responsabilità nel rispetto delle regole ed una loro consapevole interiorizzazione.
- La gestione della vita domestica e della piccola manutenzione dell'alloggio è affidata agli ospiti e supervisionata dagli operatori incaricati
- Gli ospiti devono garantire standard di pulizia, igiene ed ordine dell'alloggio più che adeguati.
- Gli ospiti devono sviluppare positive relazioni con i vicini di casa e con gli abitanti del Paese
- Gli ospiti devono programmare periodicamente il lavaggio della biancheria personale e collettiva e potranno utilizzare le lavatrici della Comunità
- E' vietato fumare in casa
- E' vietato l'uso di sostanze stupefacenti e di alcolici
- E' vietato procurare disturbo ai vicini di casa
- Le visite di persone estranee devono essere concordate con l' equipe
- In caso di non rispetto del regolamento saranno presi provvedimenti immediati. Nel caso si verificassero gravi atti di inosservanza sia allo spirito che alle norme specifiche del Servizio, l'équipe decreterà gli interventi necessari, compreso il ritorno dell'ospite in Comunità o il suo allontanamento .

### *Gestione della casa e della vita nell'Alloggio*

- Sveglia di norma alle ore 6 nei giorni settimanali di impegno scolastico o lavorativo
- Consegna delle chiavi della casa all'educatore di turno.
- Servizi di pulizia e riordino concordati a turnazione tra gli ospiti
- Presenza in Comunità alle ore 12,30 per il pranzo e eventuale turno apparecchio/sparecchio.
- Partecipazione alle attività di laboratorio e/o alle attività lavorative previste
- Merenda e cena in comunità e/o in casa in ragione di quanto programmato dal piano di progressiva autonomizzazione
- Dopo cena si rientra a casa normalmente verso le ore 20.
- Controlli periodici e a sorpresa da parte degli educatori incaricati della gestione del Servizio. Anche tutti gli educatori ed operatori della Comunità Mulino di Suardi sono comunque a pieno titolo corresponsabili del buon funzionamento dell'Alloggio dell'autonomia e del conseguimento degli obiettivi definiti .

## *Uscite e week end*

- Sabato e Domenica si fa colazione a casa in autonomia
- Presenza in Comunità entro le 12,30 per il pranzo.
- Cena in Comunità o in casa secondo quanto programmato dal piano di progressiva autonomizzazione
- Le uscite del fine settimana vanno sempre concordate con l'équipe.
- Possibili richieste d'uscita senza accompagnamento da concordare in équipe.

## **9- SOSTEGNO ECONOMICO AGLI OSPITI**

I ragazzi che sono accolti nell' Alloggio dell' Autonomia normalmente dovrebbero aver già avviato un loro percorso di inserimento lavorativo o di tirocinio professionalizzante retribuito. In ragione della presenza o meno di tali risorse economiche acquisite dal ragazzo, così come in ragione del loro ammontare, l'équipe valuterà se mantenere o meno la cosiddetta "Paghetta" settimanale che è in uso presso la Comunità Mulino di Suardi e che viene erogata normalmente per la particolare condizione di povertà economica che caratterizza la maggior parte degli ospiti, in particolare gli stranieri. Complessivamente l'utilizzo delle risorse economiche acquisite con il lavoro o il tirocinio, così come l'eventuale "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.

Resto inteso che il percorso di autonomia necessita realisticamente che il ragazzo una volta che sarà dimesso dall' Alloggio dell'Autonomia possa contare anche su una adeguata "dote economica" che gli consenta di concretizzare il suo processo di autonomia (caparra affitto, acquisto arredi, costi trasporti, acquisizione patente di guida, ecc.). Nei limiti del possibile e della sostenibilità complessiva della Cooperativa ci si orienta a conseguire e garantire tale obiettivo di sostegno ed aiuto.

## **10- AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

I responsabili dell' Alloggio dell' autonomia unitamente agli educatori ed operatori della Comunità Mulino di Suardi, ritengono elemento di grande importanza il loro costante aggiornamento formativo.

Tale aggiornamento si consegue sia attraverso percorsi e seminari formativi ad hoc organizzati direttamente dalla Cooperativa 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.

## **11- INCONTRI DI ÉQUIPE E SUPERVISIONE**

Ogni settimana è programmato l'incontro di équipe a cui partecipano i responsabili dell' Alloggio dell' Autonomia unitamente ad educatori, Maestri d'arte ed operatori della Comunità Mulino di Suardi, 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 sia per approfondimenti di tematiche e o problematiche specifiche, sia per la programmazione a medio-termine.

A garanzia di qualità e di pertinenza metodologica dell'azione educativa tutti gli educatori coinvolti beneficiano della Supervisione che nel 2025 avverrà a cadenza mensile o quindicinale (in base alle necessità educative). La supervisione è 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

## **12- COMPITI E FUNZIONI DEGLI EDUCATORI**

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

## **13- UTILIZZO DI UN MODELLO DI COSTUMER SATISFACTION**

Per i ragazzi ospiti dell' Alloggio dell' Autonomia è prevista la somministrazione di una Costumar Satisfation analoga a quella prevista ed utilizzata per i ragazzi ospiti della Comunità Mulino di Suardi. Diamo quindi qui di seguito i principi ispirativi e le metodologie in merito utilizzate.

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 Costumar 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 Costumar 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 Costumar Satisfation viene somministrata almeno 2 volte durante il percorso comunitario : una a metà percorso ed una verso fine percorso ( quando l'ospite si trova già nell' Alloggio dell' Autonomia). La valutazione collettiva degli esiti della C.S. avviene periodicamente ogni 2/3 mesi nel corso di una equipe 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 Costumar Satisfation utilizzato ei rimanda al documento allegato che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi

#### **14- 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 Coordinatore dell' Alloggio dell' Autonomia o alla Segreteria organizzativa ed amministrativa della Cooperativa o al 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 Coordinatore 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". 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.

Dal punto di vista metodologico, negli interventi finalizzati al miglioramento della qualità, è favorito il coinvolgimento ed il protagonismo di tutti i lavoratori della Cooperativa, 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.

#### **15- 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

#### **16- CARATTERISTICHE LOGISTICHE DELLA STRUTTURA**

L' Alloggio per l' Autonomia di Suardi è sito in Via Maestra 28, Suardi ( Pv) e si trova a pochi minuti di strada dalla sede della Comunità Mulino di Suardi.

Si tratta di un Appartamento al II° Piano di un piccolo condominio. L' Appartamento è preso in affitto dalla Cooperativa Famiglia Ottolini.

L'abitazione è arredata e a norma ed il Servizio è autorizzato al funzionamento ed in fase di Accreditamento. L' appartamento è dotata di cucina attrezzata, soggiorno/sala da

pranzo, servizio igienico (con doccia, lavabo, bidet, water), camera da letto ad 1 posto e camera da letto a 2 posti. L' Alloggio per l' Autonomia può ospitare fino a 3 ragazzi contemporaneamente.

L' appartamento è stato preso in affitto già arredato. Le componenti dell'arredo sono state più o meno mantenute come assegnate, valutando corretto dal punto di vista educativo, che l'appartamento si caratterizzasse secondo un aspetto sobrio e adeguato al contesto, per favorire negli ospiti un atteggiamento ispirato al realismo della loro condizione ed utile a generare comportamenti sobri e parsimoniosi. Nel tempo sono stati effettuati, anche con l'impegno degli ospiti stessi, interventi di piccola manutenzione e imbiancamento pareti e infissi. Si è anche provveduto all'acquisto di una nuovo fornello-cucina, nuove suppellettili ed arredi di valore estetico. Attualmente si sta provvedendo al rifacimento del bagno e della sua pavimentazione ed all'acquisto di nuovi pensili per la cucina, nuovo tavolo da cucina e nuove stoviglie ed arredi.

## **17- 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 Cooperativa 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 ove lavorano o sono in tirocinio o stanno completando il percorso scolastico e/o formativo. Per coloro che svolgono attività a Casale Monferrato o nei Paesi limitrofi 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. In alcuni casi si sono trovati posti di lavoro e/o tirocinio vicini a Suardi e raggiungibili anche con le biciclette in dotazione della struttura.

## **18- 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 2025 è quantificata in 120.00 euro.

Sono da considerarsi escluse dalla retta le spese di visibilità per la produzione e stampa materiale informativo e promozionale, oltre a tutte le spese periodiche di Cooperativa che non riguardano strettamente le attività dell'Alloggio per l'autonomia (ad esempio l'organizzazione di eventi o altre attività in cui è coinvolta la Cooperativa).

## **19- ORGANIGRAMMA**

Si rimanda al documento allegato "Organigramma ed Elenco Personale in servizio presso Alloggio dell' autonomia, che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.

## 20- INDIRIZZI E CONTATTI

**Sede legale della Cooperativa : via Marconi, 48, 27030 Suardi ( Pv )**

Tel. 0384 89363 ; 334 9570920 ; 329 0651826

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)

Presidente : Piero Francesco Antonio Damiani

### **Sede ALLOGGIO DELL' AUTONOMIA DI SUARDI :**

**Via Maestra 28, II° P. - Suardi ( Pv)**

Tel. 0384 89363; 334 9570920; 329 0651826

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

Coordinatore del Servizio : Dott.ssa Elena Maugeri

