



CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' EDUCATIVA "CAMBIO"



Frazione Cambiò – Comune di Gambarana (PV) 2025

INDICE

- PRESENTAZIONE DELLA STORIA DELLA COMUNITA'
- PRINCIPI ISPIRATIVI ED OBIETTIVI GENERALI DELLA COMUNITÀ
- BISOGNI E DIRITTI A CUI LA COMUNITA' INTENDE DARE RISPOSTA
- I SERVIZI FORNITI DALLA COMUNITA'
- LE LINEE GENERALI DEL PERCORSO EDUCATIVO
- PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO PERSONALIZZATO – CARTELLA PERSONALE
- FINALITÀ E NATURA DEI LABORATORI DELLA COMUNITA'
- METODOLOGIA A CUI SI ISPIRA L'AZIONE EDUCATIVA
- MODALITÀ CON CUI SONO EFFETTUATE LE AMMISSIONI E LE DIMISSIONI
- REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA
- UTILIZZO DI ARREDI, SUPPELLETTILI E VESTIARIO
- SPECIFICITA' PER I MINORI SOTTOPOSTI A PROVVEDIMENTI DELL' AUTORITA' GIUDIZIARIA
- MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA
- SOSTEGNO ECONOMICO AGLI OSPITI
- AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
- INCONTRI DI ÉQUIPE E SUPERVISIONE
- COMPITI E FUNZIONI DEGLI EDUCATORI
- ATTIVITA' DI VOLONTARIATO
- INCONTRO COLLETTIVO CON I RAGAZZI OSPITI
- UTILIZZO DI UN MODELLO DI COSTUMER SATISFACTION
- COLLABORAZIONE CON LE REALTA' DEL TERRITORIO E GLI ENTI INVIANTI
- CONTRIBUTI ECONOMICI
- STANDARD DI QUALITA'
- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA E GESTIONE
- SEGNALAZIONI E RECLAMI
- DIRITTO ALLA PRIVACY
- CARATTERISTICHE LOGISTICHE DELLA STRUTTURA
- RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA CON MEZZI DI TRASPORTO
- ORGANIGRAMMA
- INDIRIZZI E CONTATTI



PRESENTAZIONE DELLA STORIA DELLA COMUNITA'

Nella primavera del 2014 il Centro Giustizia Minorile di Milano, tenuto conto della positiva collaborazione realizzata con la Comunità educativa Mulino di Suardi e considerata anche l'esperienza positiva con la Comunità Kajros (partner in alcuni Progetti della nostra Comunità) propose alla Cooperativa Sociale Famiglia Ottolini di iniziare, insieme a Kayros, una sperimentazione di "pronto intervento" per minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria secondo criteri condivisi e da monitorare nel corso dell'esperienza. La dirigenza della Cooperativa costituisce quindi un "Gruppo di lavoro" composto da operatori del sociale, membri dell'equipe della Comunità Mulino di Suardi e Kayros, esperti in problematiche dell'adolescenza e del disagio minorile, operatori anche degli enti istituzionali interessati, al fine di definire la natura di un possibile servizio di "Pronto Intervento" per il territorio a favore di minori con problematiche legate a comportamenti devianti e sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria.

Venne pertanto elaborato e definito un Progetto, in rete con la Comunità Kayros, di costituzione ed avvio di una Comunità di Pronto Intervento, rivolta ai minori con le specificità sopracitate e la cui esperienza potesse essere seguita e monitorata dal CGM. Grazie all'approvazione del Progetto operativo da parte di Regione Lombardia e del Centro Giustizia Minorile di Milano, 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 un Centro di Prima Accoglienza.

Quale luogo migliore se non il paese di Cambiò, nome della frazione di Gambarana in cui è ubicata la casa parrocchiale che sarebbe poi diventata centro operativo di tale progetto. Luogo dove ospitare ragazzi che come obiettivo, ma forse si potrebbe dire come necessità, hanno quella di "*cambiare*", di crescere ed evolvere, sostenuti nel loro cambiamento da buone relazioni educative.

Nel 2014 nasce così la Comunità "Cambio" che rivolge i propri servizi ai Minori del circuito penale in pronto intervento. La Comunità si è strutturata e ha finalizzato la propria attività secondo le caratteristiche di un Pronto intervento minorile, ritenendo tale servizio confacente sia alla tipologia e localizzazione della struttura, sia all'esperienza, motivazioni e competenze dei soci-fondatori della Comunità, sia alla natura del disagio a cui si intende dare risposta, anche alla luce delle richieste del CGM di Milano.

Il Servizio è proseguito in modo analogo anche dopo la conclusione del Progetto sperimentale citato.

Negli ultimi anni però, anche in ragione dell'emergenza dovuta al nuovo massiccio arrivo sul territorio di MSNA (che sono stati sin dal suo nascere, 20 anni fa, la priorità della Cooperativa Sociale Famiglia Ottolini e della sua Comunità Mulino di Suardi) la Comunità CAMBIO si è evoluta in un servizio caratterizzato dall' essere una Comunità educativa per MSNA e per Minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

La Comunità è strutturata ed a norma in modo tale da poter ospitare N. 4 ragazzi più 1 nel caso di prossima dimissione e contemporaneo inserimento.

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, vulnerabilità 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 partecipanti* della vita e dello sviluppo delle nostre casa-famiglia
- La Comunità nasce per combattere le realtà di povertà, sfruttamento ed ingiustizia che opprimono, nel mondo, milioni di persone, cercando, *attraverso i propri servizi comunitari e 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*, transculturale ed intergenerazionale.
- 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 sostenibilità, della equità, 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 delle 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 delle 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, favorendo l'immagine e l'identità di Comunità aperte e attive nelle relazioni con i diversi soggetti sociali, culturali ed istituzionali.
- Gli operatori delle Comunità si impegnano a partecipare a percorsi di formazione, aggiornamento ed auto-aggiornamento, definiti congiuntamente, al fine di accrescere le proprie competenze, conoscenze ed abilità.
- Gli operatori si impegnano ad adempiere con scrupolo e professionalità a tutti gli adempimenti tecnici, operativi, organizzativi e procedurali che sono definiti dalla Direzione per il buon andamento dei servizi e si impegnano a collaborare, con spirito di condivisione, con i Responsabili della Cooperativa sociale, a cui compete il ruolo ed il compito della direzione strategica e del governo delle attività.

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 accolti.

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 ove sperimentare una 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 mettono in atto condotte devianti. La Comunità in tale ottica si fa garante di offrire un contesto educativo tale da poter riflettere sulle motivazioni della propria condotta e innescare un meccanismo di crescita e maturazione che favorisca il cambiamento in direzione del benessere individuale. 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 Comunità, 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 necessitano molto spesso un forte bisogno di sperimentarsi in attività formative, garantite dai laboratori interni messi a disposizione dalla Comunità Mulino di Suardi, che gli permettano nel futuro di trovare possibili sbocchi lavorativi qualificanti, sia per “riscattare” un passato di emarginazione e/o sfruttamento, sia per rispondere alle difficoltà trovate nelle famiglie di origine. In particolare i minori stranieri, esprimono poi molto spesso un forte bisogno di trovare rapidamente un lavoro ben retribuito 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 è 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 alla 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.

I SERVIZI FORNITI DALLA COMUNITA'

La Comunità "Cambio" è una Comunità educativa 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 sedici e diciassette/diciotto anni) le seguenti prestazioni e servizi di base:

- Accoglienza ed assistenza tutelare diurna e notturna, in ambiente salubre e ristrutturato ad hoc, dotato di adeguato numero di stanze e bagni, refettorio e cucina, sala di incontro e socializzazione, ufficio e 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 nell' area verde esterna di cui è dotata la Comunità.
Sono inoltre a disposizione laboratori formativi/pre-lavorativi e laboratori espressivi (che si tengono di norma presso la Comunità Mulino di Suardi – gestita dalla stessa Cooperativa Sociale – con la quale sono state definite modalità di collaborazione tra le due Equipe coinvolte) ove poter sperimentarsi sia nelle attività che nelle relazioni.
I ragazzi, durante il giorno, tranne che per situazioni particolari, vengono accolti ed inseriti nella Comunità educativa Mulino di Suardi, partecipando insieme agli altri ragazzi alle varie attività programmate.
- Somministrazione di almeno 4 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. Normalmente il pranzo e la merenda vengono forniti presso la Comunità Mulino di Suardi, in ragione della partecipazione ai Laboratori sopracitati, e vengono consumati unitamente gli altri ragazzi ed operatori delle 2 Comunità. La Cena normalmente si tiene presso la sede di Gambarana.
- Sostegno psicologico secondo i bisogni di ciascuno, in accordo e con il supporto dei Servizi Inviati, utilizzando professionisti con loro individuati, con 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 nella 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 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 formativi interni, valorizzando le dotazioni dei Laboratori messi a disposizione dalla Comunità, per consentire agli ospiti di sperimentarsi in contesti diversi ed acquisire conoscenze ed abilità che gli ospiti potranno utilizzare nel proprio percorso di vita futura.
- 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 dalla Comunità.
- Consulenza e supporto familiare e gestione delle relazioni con la famiglia.
- Collaborazione periodica e strutturata con gli Enti di invio.
- 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.
- 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.

LE LINEE GENERALI DEL PERCORSO EDUCATIVO

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

- Presa in carico generale dell'ospite riguardo gli aspetti sociali, educativi, sanitari, relazionali ed anche supporto psicologico 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.
- Analisi della situazione familiare e messa a punto di servizi di consulenza e supporto nel merito

Gli **obiettivi 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 di riferimento
- ✓ Garantire il supporto educativo, psicologico, sociale nelle difficoltà quotidiane di relazione sia
- ✓ nei diversi ambiti di autonomia che di rapporto con terzi
- ✓ Garantire il sostegno affettivo-relazionale offrendo figure significative di riferimento
- ✓ Educare ed accompagnare alla capacità di convivenza e collaborazione in contesti multietnici,
- ✓ multiculturali e multi religiosi
- ✓ Sviluppare capacità di mantenimento degli spazi di autonomia e degli spazi di interazione nella
- ✓ gestione del proprio tempo libero
- ✓ Sviluppare capacità di utilizzo e valorizzazione di quanto offerto dall'ambiente comunitario e
- ✓ dalle altre occasioni di stimolo che sono offerte dall'esperienza comunitaria
- ✓ Sviluppare l'autostima e l'immagine positiva di sé
- ✓ Sviluppare il senso critico sui propri comportamenti devianti
- ✓ 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 specifici** che ci si propone a proposito degli ospiti, sono così sintetizzabili:

- Esame di realtà riguardo il reato commesso (se si tratta di minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria) favorendo nel soggetto la capacità di razionalizzazione, riconoscendosi come attore di un reato
- Consapevolezza della sua condizione legale e del percorso che si prepara ad affrontare.
- 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 ed 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
- Acquisire conoscenze, abilità e competenze nei settori professionali inerenti i laboratori formativi e pre-lavorativi in cui si è coinvolti.
- Sviluppare la capacità di preparare autonomamente i pasti
- Acquisire competenze linguistiche ed espressive utili al vivere sociale ed all'inserimento lavorativo

PROGETTO EDUCATIVO E FORMATIVO PERSONALIZZATO – CARTELLA PERSONALE

L'inserimento del minore nella vita e nelle attività della Comunità Cambio 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.

FINALITÀ E NATURA DEI LABORATORI DELLA COMUNITÀ'

Durante la permanenza dei ragazzi in struttura, grazie ad un accordo di collaborazione con la Comunità educativa Mulino di Suardi (gestita dalla stessa Cooperativa Soc. Famiglia Ottolini che ne è Ente gestore) è previsto lo svolgimento di attività in alcuni Laboratori formativi e pre-lavorativi condotti da Maestri d'arte ed esperti nel settore e che si tengono presso la citata Comunità sita in Via Marconi 48 a Suardi (Pv), ubicata a pochi chilometri da Cambiò.

La scelta di coniugare attorno alla attività laboratoriali i ragazzi delle due Comunità è stata frutto di una riflessione congiunta tra le diverse Equipe ed i referenti dei servizi coinvolti, valutando tale orientamento funzionale ai percorsi educativi definiti per l'utenza e occasione di stimolo e confronto per la crescita personale e la valutazione critica ed auto-critica del proprio vissuto.

I laboratori hanno lo scopo principale di osservazione del ragazzo all'interno di un contesto simil- professionale oltre che di acquisire, anche se in un breve periodo, conoscenze ed abilità 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.

I Laboratori inoltre consentono di individuare delle abilità ancora non espresse chiaramente, al fine di indirizzare il ragazzo, per il futuro, ad un'attività formativa e/o lavorativa confacente agli interessi ed alle capacità personali evidenziate, nell'eventualità gli si presenti l'opportunità di intraprendere un percorso più strutturato e duraturo.

I Laboratori attualmente operativi sono:

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'avere 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" al Laboratorio di cucina ed al Laboratorio di trasformazione prodotti, sia per la vendita ai GAS del territorio e ai cittadini interessati. 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. (il ricavato delle vendite è prioritariamente destinato a sostenere le borse-lavoro degli ospiti)

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, la 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 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 dare vita ad un prodotto di nostra creazione, ricavato da una antica ricetta lomellina: "Il Pangialdino del Mulino". Con questo prodotto Il Mulino di Suardi ha collaborato alla valorizzazione del Mais Ottofile 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 e composte invece vengono prodotte in gran parte con le verdure di stagione che crescono nell'orto biologico della Comunità Mulino di Suardi e servono sia per l'autoconsumo della mensa comunitaria, sia per donazioni ad amici e collaboratori, sia per la vendita presso il circuito del commercio equo e solidale e delle botteghe del territorio, collegate all'agricoltura sociale ed alla valorizzazione delle tipicità. (la vendita è prioritariamente finalizzata per acquisire risorse per le borse-lavoro a beneficio dei ragazzi ospiti delle due Comunità)

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, si è strutturato 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

persone anziane, giovani ed in generale cittadini dei Comuni vicini possono usufruire dei servizi che la Ciclofficina può offrire. In tale contesto si indicano ulteriori specifiche attività, che attraverso il Laboratorio si intende offrire agli ospiti ed al territorio, connessi alla manutenzione/riparazione di biciclette. Ci riferiamo a servizi, tra loro integrati quali: il restauro e recupero di biciclette abbandonate e/o dismesse (nel merito esiste già un accordo di collaborazione con il Comando vigili urbani di Pavia e con l'Associazione Le Torri di Pavia) in una logica educativa di recupero/riciclo e contrasto al consumismo; vendita di biciclette restaurate (prevedendo elementi di "decoro" che caratterizzino la Ciclofficina, con un particolare colore della bici ed un simbolo adesivo di riconoscimento) nell'ambito dei circuiti di economia solidale; organizzazione di escursioni rivolte a gruppi giovanili (lungo le rive del Po', alla scoperta di fontanili, garzaie, 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. In coerenza anche con le linee strategiche definite dal *Programma Aree Interne Lomellina*.

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, operatori ed alcune consulenze esterne, una tipica attività di contesti di campagna, l'allevamento di piccoli animali. Attualmente sono allevati: cinque caprette ed un asinella. In un contesto ovviamente a norma secondo le prescrizioni del veterinario che collabora con la Cooperativa.

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. Attraverso il Laboratorio si è anche potuto attivare, per un certo periodo, un Progetto di "comunità virtuale" organizzato grazie al supporto ed alla collaborazione di un docente e di alcune classi della Scuola Media di Garlasco.

Nota: I ragazzi ospiti potranno usufruire di tutti od alcuni dei Laboratori citati in ragione del loro progetto personalizzato ed in funzione delle capacità organizzative della struttura

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.

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 una 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 Cambio è sorta e si propone come centro di accoglienza per minori in situazioni di Temporanea difficoltà. 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.

Riguardo i ragazzi sottoposti a provvedimenti dell' Autorità Giudiziaria viene attuato un intervento progettato sinergicamente tra il soggetto inviante e la Comunità per l'osservazione e valutazione del soggetto. Al termine del periodo di permanenza presso la struttura viene presentata al Giudice di competenza una relazione riguardante il percorso compiuto dal ragazzo e sulla cui base – unitamente alle altre relazioni dei servizi competenti – il Giudice decide la futura collocazione del soggetto. Per tale servizio la Comunità si avvale della consulenza di psicologi e psicoterapeuti.

A termine del Progetto individualizzato, o accertata l'opportunità di procedere con l'inserimento in Comunità, 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 PEC 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 Cambio 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 all'elaborazione, adozione ed osservanza delle seguenti "regole – obiettivi" di formazione:

- Rispetto della persona umana, dei viventi non umani e dell'ambiente naturale, in ogni sua condizione o situazione di vita, e delle cose che la 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;
- Rielaborazione del reato commesso (in caso di minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria)

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 Comunità - 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.
4. È ovviamente richiesta l'osservazione della Misura Cautelare in atto al momento dell'ingresso del minore in struttura, laddove applicabile (in caso di minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria)

Per maggiori specificazioni sul Regolamento si rimanda al documento "*Regolamento della Comunità Cambio*" che si allega alla presente Carta dei Servizi quale parte integrante della stessa.

SPECIFICITA' PER I MINORI SOTTOPOSTI A PROVVEDIMENTI DELL' AUTORITA' GIUDIZIARIA

Alla luce dell'esperienza pregressa connessa al servizio di Pronto intervento ed in ragione dei molteplici momenti di confronto, analisi, riflessione che si sono avuti grazie ai tavoli di lavoro promossi da CGM E USSM a cui la nostra Cooperativa ha sempre partecipato

attivamente, si considera parte integrante della “Carta dei Servizi” il seguente capitolo che raccoglie e sistematizza quanto emerso nei citati Tavoli di Lavoro, che hanno riguardo nello specifico gli interventi riguardanti i Minori sottoposti a provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria.

In particolare si intende qui indicare una strategia (che è stata condivisa nei citati Tavoli) che sappia trovare una formula di equilibrio tra *“le esigenze educative e quelle di controllo poste dalla misura cautelare”*, in cui devono convivere l’esigenza di contenimento e quella di supporto ed accompagnamento educativo in un ambiente suppletivo o integrativo di quello familiare. Prevedendo una chiarezza di indirizzi di intervento che agevoli sia il rapporto della comunità con il minore e con la famiglia, sia la triangolazione “Comunità /Servizi/ Magistratura”.

Si indicano qui pertanto elementi operativi e gestionali riguardanti l’inserimento in Comunità di Minori sottoposti a provvedimenti dell’ Autorità Giudiziaria

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”*

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

3. Rapporti con l’esterno

- *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.

- *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.
- *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 un primo colloquio con i genitori o altri familiari di riferimento anche al fine di consentire a quest’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. A seconda della comunità si fissano dei successivi incontri a cadenza settimanale o mensile. L’importante è che le Comunità calendarizzino gli incontri nei singoli regolamenti e ne diano comunicazioni ai Servizi.

In fase iniziale la Comunità valuterà l’opportunità di accompagnare i colloqui con i familiari per l’osservazione delle dinamiche relazionali.

5. Uso sostanze stupefacenti

Il ritrovamento di sostanze stupefacenti e/o alcoliche costruisce 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 Comunità previa autorizzazione del Servizio minori e/o dell' autorità competente, in accordo con i conduttori della Comunità, 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, potranno accedere alla Comunità 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 equipe.

SOSTEGNO ECONOMICO AGLI OSPITI

La Comunità prevede la consegna settimanale a tutti gli ospiti di un contributo economico (definito "Paghetta") e caratterizzato da una quota base integrata da una quota per le spese di viaggio nei giorni di svago.

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 di entrambi i contributi destinati agli ospiti sono definiti annualmente da parte dell'Équipe.

AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

I responsabili della Comunità ritengono elemento di grande importanza il costante aggiornamento formativo degli educatori e degli operatori.

Tale aggiornamento si consegue sia attraverso percorsi e seminari formativi ad hoc organizzati dalla Comunità stessa, sia attraverso la partecipazione a convegni, iniziative ed occasioni formative proposte da altri enti.

Per quanto concerne le attività formative rivolte al personale promosse direttamente dalla Cooperativa che gestisce la Comunità si precisa quanto segue:

Sono stati organizzati periodicamente, una serie di incontri di formazione per gli educatori divisi in diversi moduli che nel tempo sono stati ulteriormente aggiornati o integrati con altri contenuti. Si citano a titolo indicativo alcuni dei Moduli formativi realizzati: Interrelazione con gli adolescenti; Gestione del conflitto; Famiglia e minori in comunità; Normative di riferimento; Rapporti con il territorio; Formazione Servizi al Lavoro; Contrattualistica. Periodicamente ed a cadenza annuale vengono realizzati Corsi di aggiornamento per tutti gli educatori, operatori e volontari, secondo i criteri e la durata definiti dalla normativa.

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 normalmente anche i responsabili della Cooperativa.

Con scadenza periodica quindicinale o mensile (in base alle necessità educative) 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 normalmente si attua a cadenza quindicinale o mensile (in base alle necessità educative) . La supervisione è dunque anche momento formativo fondamentale sul quale basare il confronto tra professionalità diverse 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 e 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'equipe 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 avviato 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 C.S. 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. È poi prevista sempre la restituzione agli utenti per condividere quanto emerso grazie anche al loro contributo.

I vantaggi dell'applicazione di questa C.S. nei contesti sociali sono così sintetizzabili: E' una 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 di 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 verso fine percorso. La valutazione collettiva degli esiti delle 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 Customer Satisfaction utilizzato ei rimanda al documento allegato che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi

COLLABORAZIONE CON LE REALTÀ DEL TERRITORIO E CON GLI ENTI INVANTI

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 Formazione di Pavia, Comunità Casa del Giovane, Comunità Arimo, Coop. Soc. 381, Parrocchia di Suardi, Vescovado di Vigevano, APOLF di Pavia, Associazione Le Torri, Associazione Cuochi Pavia, Piano di Zona di Vigevano, 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; Rete Pavese dell' Agricoltura Sociale; Associazione Sostenibilità Equità Solidarietà, Università degli Studi di Pavia.

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 lombardadi Psicoterapia.

La Comunità ha altresì 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 vogliano usufruire.

La Comunità gode anche 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.

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 Euro 120,00 per i ragazzi inviati dagli Enti Locali e in Euro 140,00 per i ragazzi inviati dal C.G.M.

Per i dettagli della retta si rimanda al documento allegato "Dettaglio dei costi" che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.

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 della Comunità educativa Cambio (ad esempio l'organizzazione di eventi o altre attività in cui è coinvolta la Cooperativa).

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 una 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 Soc. Famiglia Ottolini 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 Coordinatore della Comunità 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.

È compito del Coordinatore e/o del Presidente 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.

È prevista una funzione periodica di monitoraggio e verifica del funzionamento ordinario e degli esiti del servizio che fa capo al Presidente ed al CDA 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 ex canonica della chiesa del paese Cambiò ristrutturata e messa a norma per divenire una Casa di accoglienza e concessa in Comodato gratuito dal Vescovado di Tortona.

La struttura a due piani è uno spazio residenziale di circa 200 mq composto da: N. 2 stanze per gli ospiti (una a 2 e l'altra a 3 letti) per complessivi N. 5 posti letto di cui 1 per i ragazzi a fine permanenza; N. 2 bagni; stanza dell'educatore; N. 1 ufficio adibito anche a sala riunione; un salone di ritrovo e socializzazione; una cucina/sala mensa; ampio giardino. Oltre a quanto qui descritto sono parte integrante, dal punto di vista operativo ed educativo, anche i Laboratori formativi e pre-lavorativi citati in questo documento e messi a disposizione dalla Comunità educativa Mulino di Suardi, gestita della stessa Cooperativa Sociale Famiglia Ottolini.

RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA CON MEZZI DI TRASPORTO

La struttura è sita in campagna in una piccola Frazione di un 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. Anche in ragione delle regole di custodia e controllo, sono quindi garantiti, quotidianamente, servizi di accompagnamento degli ospiti verso gli appuntamenti prefissati, a cura di un operatore e utilizzando mezzi propri o mezzi della Comunità. Ove esistano le autorizzazioni da parte del Giudice di riferimento (in riferimento ai minori sottoposti a provvedimenti dell' Autorità Giudiziaria) , riguardo possibilità di spostamento in autonomia del ragazzo, si utilizzano anche mezzi pubblici quali un Pullman di linea che fa sosta a Suardi, oppure il treno che parte/arriva dalla stazione di Torre Beretti e/o Sannazzaro (da cui partono i treni per le maggiori località del territorio ove sono ubicate anche alcune sedi scolastiche eventualmente utilizzate dagli ospiti) previo accompagnamento al punto di partenza/arrivo.

ORGANIGRAMMA

Si rimanda al documento allegato "*Organigramma ed Elenco Personale in servizio presso la Comunità educativa CAMBIO*", che costituisce parte integrante della presente Carta dei Servizi.





INDIRIZZI E CONTATTI

Sede legale della Cooperativa Sociale Famiglia Ottolini e sede dei Laboratori

**Via Marconi 48, 27030 Suardi (Pv)
Tel. 0384 89363 ; 334 9570920 ; 329 0651826
Presidente: Pier Francesco Damiani
C.F./ P.IVA: 01970160188
e-mail: coop.ottolini@virgilio.it
pec: coop.ottolini@pec.confcooperative.it
sito web: www.comunitamulinodisuardi.it**

Sede della Comunità Educativa “Cambio”

**Via Maestra, 15, Cambiò di Gambarana (Pv)
Tel. e fax: 0384/87617 ; 380 7954885; 334 9570920
Coordinatore: Elena Maugeri
e-mail: coop.ottolini@virgilio.it ; mulinodisuardi@libero.it**

Cooperativa Sociale Famiglia Ottolini arl ONLUS - Via Marconi 48, 27030 Suardi (PV)
C.F./P.IVA: 01970160188 - N. iscr. Albo Cooperative: A120715 – N. REA: PV- 235273 . Ente gestore di :
Comunità educativa Mulino di Suardi - Via Marconi, 48 - 27030 Suardi (PV)
Comunità di Pronto Intervento Cambio - Via Maestra 15, - 27030 Cambio' di Gambarana (PV)
Alloggio per l' Autonomia di Suardi - Via Maestra 28, II° P. - 27030 Suardi (PV)
Tel. 0384 89363 - 334 9570920 - 380 7954885 - www.comunitamulinodisuardi.it
coop.ottolini@virgilio.it ; mulinodisuardi@libero.it ; coop.ottolini@pec.confcooperative.it