

Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Costruire radici per il futuro

carta dei servizi

*servizio di accoglienza per minori stranieri non accompagnati 16-18 anni in
pronto intervento e in pre-autonomia*

*unità di offerta accreditata dal Comune di Milano con determinazione
dirigenziale n.275 del 8.06.2018 dell'Area Residenzialità e
in convenzione a seguito della determinazione dirigenziale n.291 del 12.06.2018
dell'Area Residenzialità*

Documento, luglio 2018

	<p>Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157</p> <p>segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org</p>
---	--



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha un duplice significato: è strumento di conoscenza del servizio per i fruitori e loro famiglie e per tutti coloro i quali siano interessati ad avere informazioni sulle caratteristiche e sul funzionamento della struttura/servizio; è altresì l'impegno che CeAS - Centro Ambrosiano di Solidarietà ONLUS - stringe con i propri clienti in quanto esplicita i livelli qualitativi dei servizi e i relativi strumenti di verifica.

L'Associazione ha pubblicato la Carta dei Servizi specifica per ciascun servizio, nella logica di attuazione del Codice Etico e del sistema di gestione di qualità, ovviamente nel rispetto delle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13 "carta dei servizi sociali").

La Carta dei Servizi è il frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori.

Chi siamo

Il Centro Ambrosiano di Solidarietà è un'associazione ONLUS nata a Milano nel 1986 con sedi sul territorio milanese e comasco.

Ha come obiettivo l'accoglienza e l'accompagnamento alla crescita, l'orientamento e il reinserimento nella società di persone con storie di disagio individuale, familiare e sociale, ed il sostegno nel raggiungere il miglior grado possibile di benessere e autonomia.

Il CeAS realizza il proprio intervento, in rete con gli enti locali, i servizi territoriali e le associazioni del privato sociale, attraverso:

- contesti comunitari residenziali terapeutici e riabilitativi;
- servizi di counselling territoriale e telefonico;
- alloggi protetti di accompagnamento all'autonomia per donne sole e/o con figli, minori e giovani stranieri, persone con esperienza di dipendenza, disagio psichico;
- accoglienza di nuclei famigliari in condizioni di emergenza abitativa o grave marginalità sociale;
- interventi territoriali per favorire processi di coesione sociale ed inclusione in servizi residenziali e territoriali: protezione sociale, rifugiati, interventi di strada e nei quartieri.

È un'associazione privata riconosciuta, iscritta al registro delle persone giuridiche private della Regione Lombardia, con qualifica di ONLUS (D.Lgs. 4/12/1997 n. 460). Dal 2008 è iscritta all'albo delle associazioni e degli Enti che svolgono attività a favore degli immigrati.

Nella realizzazione della mission il CeAS collabora strettamente con l'Associazione Volontari CeAS.

Principi ispiratori

Nell'erogare i propri servizi, l'Associazione assume come base i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono e i principi etici e valori contenuti nel codice etico della Associazione:

Centralità della persona: si impegna, in coerenza con la propria visione etica, a promuovere il valore della persona attraverso il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale e il rispetto della dimensione relazionale con gli altri, mediante condizioni di lavoro e di ospitalità rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro e di permanenza sicuri e salubri;

 CeAS Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
--	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Non discriminazione: si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione dei servizi e nei confronti dei soci e collaboratori, rifiutando qualunque forma di discriminazione basata sul genere, sull'orientamento sessuale, sull'etnia, sulla religione, sulla nazionalità, sull'appartenenza politica, sull'età e sulla disabilità;

Imparzialità: si impegna ad erogare i servizi tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;

Partecipazione: si impegna a condividere i percorsi, con chiarezza e trasparenza, affinché ciascuno sia protagonista della propria storia attraverso processi di comunicazione, condivisione di risorse e sperimentazione di buone prassi;

Responsabilità: si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a soddisfare i bisogni espressi dagli Ospiti, dai Soci e Collaboratori, dalla collettività;

Trasparenza e completezza dell'informazione: si impegna a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate; si impegna a garantire il diritto dei destinatari di ottenere le informazioni che li riguardano e di presentare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;

Continuità: si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi verso Ospiti ed Utenti nel caso di disservizi dovuti a cause di forza maggiore;

Efficienza ed efficacia: si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;

Diligenza professionale: si impegna ad erogare i propri servizi secondo criteri di competenza, precisione, puntualità, cautela; per questo si impegna a garantire la qualità del lavoro attraverso la attenta predisposizione di processi formativi permanenti e di supervisione. Ogni operatore, pertanto, assume come diritto-dovere la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio degli Ospiti.

Politica per la qualità

Dal 2007 il CeAS è certificato ISO 9001:2015

La politica per la qualità:

L'Associazione intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel settore dell'assistenza sociale e sanitaria, prevalentemente nell'ambito territoriale della Regione Lombardia (art. 2 Statuto Ce.A.S.).

In particolare:

Il Ce.A.S. realizza il proprio intervento, in rete con gli enti locali, i servizi territoriali e le associazioni del privato sociale, attraverso:

- contesti comunitari residenziali terapeutici e riabilitativi per persone con dipendenze da droga e con disagio psichico;
- servizi di counselling territoriale e telefonico;
- alloggi protetti di accompagnamento all'autonomia per donne sole e/o con figli, minori e giovani stranieri, persone con vissuto di dipendenza;
- accoglienza di nuclei familiari in condizioni di emergenza abitativa o grave marginalità sociale;
- interventi territoriali per favorire processi di coesione sociale ed inclusione in servizi residenziali e territoriali: protezione sociale, rifugiati, interventi di strada e nei quartieri.

Per erogare i propri servizi e dare risposta ai bisogni sociali emergenti, il Ce.A.S. interviene con uno stile ispirato a principi di trasparenza e correttezza nell'osservanza delle regole del proprio codice etico:

 CeAS Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
--	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



-) Centralità della relazione e dell'ascolto: il Ce.A.S. si impegna a promuovere un rapporto con gli Ospiti e i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno, assicurandosi che effettuino le proprie scelte in maniera consapevole;

-) Rispetto dei valori individuali: il Ce.A.S. si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona (adulta e minore), riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita;

-) Equità delle prestazioni e delle condizioni: il Ce.A.S. si impegna ad assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento; ed inoltre si impegna a garantire l'uniformità delle condizioni applicate a tutti gli Ospiti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e clientelismi.

Informazione: il Ce.A.S. si impegna a garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio, sia sui percorsi intrapresi e a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori;

Qualità del servizio: Il Ce.A.S. si impegna, al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, ad analizzare periodicamente la soddisfazione degli Ospiti, a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente. Attraverso la Carta dei Servizi, l'Associazione rende noti gli standard di qualità che si impegna a rispettare per ciascun servizio gestito.

Diritto di inoltrare reclami: il Ce.A.S. si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte degli Ospiti, dei Familiari e degli altri "portatori di interesse", garantendo tempi e modalità di risposta adeguati, che saranno enunciati nella Carta dei Servizi.

Mission aziendale: La Direzione Ce.A.S. si impegna ad assicurare il perseguimento della mission aziendale, della sostenibilità economica, ambientale e sociale nel rispetto dei requisiti cogenti di settore, dei requisiti cogenti trasversali e dei requisiti di certificazione di qualità. La Direzione ha come obiettivo cardine la soddisfazione del bisogno del cliente per il quale si impegna ad offrire il miglior servizio nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

Per fare ciò la Direzione:

- assicura le risorse umane, economiche e strumentali;
- definisce gli obiettivi aziendali, li verifica e li ridefinisce;
- adotta un approccio alla gestione basato sull'analisi del contesto e dei rischi-opportunità;
- comunica l'importanza di una gestione per la qualità efficace e promuove la partecipazione attiva delle persone alla gestione del sistema.

Modalità e gestione dei reclami

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento al miglioramento continuo dei servizi offerti. Agli utenti che fruiscono degli interventi, o ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio.

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Nel formulare il reclamo l'utente compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, al quale CeAS si impegna a dedicare la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta in tempi rapidi e comunque entro 15 giorni dalla ricezione dell'istanza.

Le segnalazioni possono essere inoltrate per iscritto o segnalate per telefono, ovvero utilizzando anche i servizi di posta elettronica:

via e-mail: amministrazione@ceasmarotta.it

via tel: 02 21597302

via fax: 02 26410209

via posta: Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus Via Marotta, 8 Milano.

Via telefono o di persona: è possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità (dr.ssa Alessandra Buccieri) che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che dovrà comunque essere trascritto e sottoscritto.

“Costruire radici per il futuro”

Il servizio

Il servizio “Costruire Radici per il Futuro” che qui viene presentato è frutto dell'esperienza che l'associazione ha sviluppato sin dal 1996 nell'accompagnare giovani e neomaggiorenni italiani e stranieri nella costruzione di percorsi di sviluppo di un'autonomia di vita, dal punto di vista sociale, abitativo e lavorativo. In particolare, la sperimentazione denominata “Progetto Erasmus” nata nel 2008 con il Comune di Milano e la Cooperativa la Cordata ha portato a creare una nuova tipologia di risposta nei confronti dei minori stranieri non accompagnati, i quali venivano accolti in appartamenti definiti alloggi protetti per essere sostenuti nella crescita, nella formazione e professionalizzazione, nell'accesso al mercato del lavoro ed in un arco di tempo breve o medio (fino a 24 mesi e comunque dai 16 ai 18 anni) arrivare a realizzare un percorso di autonomia completa. L'aspetto innovativo è stato individuare una risposta educativa e residenziale per minori che non fosse concepita come una comunità tradizionale ma un luogo dove sperimentare gradualmente le proprie autonomie e consolidarle progressivamente, a partire dall'esperienza quotidiana di coabitazione tra pari e un forte apprendistato sulla gestione degli ambiti di vita da quello amministrativo, alla cura della salute, alla gestione economica e degli impegni di studio e lavoro...il tutto appreso e sperimentato con il supporto quotidiano degli educatori.

Il servizio di CeAS è unità di offerta accreditata dal Comune di Milano.

Con determinazione dirigenziale n.275 del 8.06.2018 dell'Area Residenzialità è stato approvato l'aggiornamento del “Registro di Unità di offerta residenziale per minori accreditate situate sul territorio del Comune di Milano”.

Con determinazione dirigenziale n.291 del 12.06.2018 dell'Area Residenzialità è stato approvato “Elenco di Unità di offerta residenziale per minori accreditate ubicate sul territorio del Comune di Milano messe a disposizione per il convenzionamento”.

In base alla determinazione dirigenziale n.302 del 18.06.2018 dell'Area residenzialità è stato approvato lo schema di convenzione da adottare per disciplinare i rapporti con gli enti gestori delle unità di offerta residenziale per minori, il Servizio Costruire radici per il Futuro è convenzionato con durata triennale a partire dal 1.07.2018

 CeAS Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
--	--



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



In particolare **CEAS sviluppa l'intervento di accoglienza diffusa di minori MSNA 16-18 anni, in appartamento relativamente a due forme di ospitalità:**

1. Accoglienza in pronto intervento, per la quale è necessario attivare interventi in grado di accogliere il minore entro poche ore dalla segnalazione degli enti competenti e attivare un primo percorso di valutazione della condizione sociale del minore finalizzato alla definizione di interventi e progetti necessari per la sua armonica crescita psico-fisica. La durata dell'accoglienza è prevista per massimo 90 giorni a partite dalla data di ingresso

2. Accoglienza per la pre-autonomia per accompagnare i minori a consolidare le proprie competenze circa l'organizzazione e la gestione della vita quotidiana e di cura della propria persona, nonché favorire percorsi di integrazione sociale sia attraverso progetti di autonomia lavorativa e abitativa, che attraverso la promozione di esperienze di integrazione relazionale e culturale

Le due risposte di accoglienza vengono entrambe realizzate negli alloggi protetti dove ragazzi appena arrivati in pronta accoglienza, seguiti quotidianamente dagli operatori, coabitano e/o condividono esperienze con ragazzi che stanno affrontando la fase della pre-autonomia. Questo contesto permette ai primi di intravedere quello che potrà essere il proprio percorso e motivarli e, ai secondi, di mettere in campo una nuova empatia e le proprie risorse nella prospettiva della peer-education. Obiettivo primario è la costruzione insieme ad ogni minore di "percorsi di senso personalizzati" che mirano a sviluppare autonomie intese soprattutto come auto realizzazione e come assunzione di responsabilità verso se stessi e verso gli altri e come orientamento alla costruzione di legami sociali positivi.

Destinatari

Gli appartamenti accolgono maschi stranieri soli non accompagnati, di età compresa tra i 16 e i 18 anni.

Criteri di accesso

PRONTO INTERVENTO- Il servizio è rivolto a MSNA tra i 16 e i 18 anni, con facoltà di accogliere in via eccezionale anche minori di 15 anni compiuti (delibera Comune di Milano n. 1314 del 28.7.2017), che necessitano di collocamento in emergenza, nonché di un primo percorso di valutazione della loro condizione sociale finalizzato alla progettazione di un percorso educativo.

ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA – Il servizio è rivolto a MSNA tra i 16 e i 18 anni per i quali non sia appropriato il collocamento in comunità educativa, ovvero minori in uscita da percorsi in comunità, ma bisognosi di accompagnamento verso la definitiva autonomia personale.

L'équipe: figure professionali

L'équipe multidisciplinare è costituita da figure professionali che integrano le proprie esperienze, i modelli formativi e ricoprono le seguenti funzioni:

- 1 responsabile di Area
- 1 coordinatore del Servizio full-time
- 2 educatori professionali a 25 ore settimanali
- 1 operatore socio-educativo assistente sociale a 23 ore settimanali
- 2 educatori professionali full-time
- 3 operatori notturni

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



E' prevista inoltre la collaborazione con altre figure di supporto:

- mediatori linguistico-culturali
- psicologo-psicoterapeuta
- consulente legale

L'équipe educativa si riunisce con cadenza settimanale al fine di discutere i casi e progettare e condividere gli interventi educativi. Ogni 5 settimane è previsto un incontro di supervisione con un professionista esterno al fine di fornire ulteriori momenti di riflessione sia sulle dinamiche interne al gruppo degli operatori sia rispetto ai casi in carico.

Caratteristiche strutturali

Il servizio "Costruire Radici per il Futuro", viene realizzato in 5 appartamenti ubicati nel quartiere Molise Calvairate Ponti in Milano.

Appartamento la Quercia - accoglienza 4 posti. Si trova all'interno di un caseggiato ALER in Piazza Insubria 3, scala con ascensore - piano sesto. E' costituito da: soggiorno -cucina abitabile- 2 camere da letto -2 bagni -3 balconi

E' destinato preferibilmente all'accoglienza in pronto intervento.

Appartamento la Palma – accoglienza 4 posti. Si trova all'interno di un caseggiato ALER in via Etruschi 2 , I scala - secondo piano. E' costituito da: soggiorno e cucina a vista -2 camere da letto -1 Bagno -1 balcone.

Appartamento la Sequoia – accoglienza 3 posti. Si trova all'interno di un caseggiato ALER , in via Faà di Bruno 5, scala E quarto piano. E' costituito da: soggiorno – angolo cucina – 1 camera da letto – 1 bagno -1 balcone

Appartamento Il Baobab – accoglienza fino a 2 posti. Si trova all'interno di un caseggiato ALER in via Faa' di Bruno 5, scala C – piano rialzato. E' costituito da: ingresso - soggiorno/camera – angolo cottura – 1 bagno

Appartamento Olmo –accoglienza 3 posti. Si trova all'interno di un caseggiato ALER in via Etruschi 4, scala E - quarto piano. E' costituito da: soggiorno, cucinino -1 camere da letto -1 Bagno -1 balcone
Gli appartamenti rispondono alle caratteristiche di civile abitazione, dotati di elettrodomestici, oggetto di periodiche manutenzioni e rinnovo degli arredi.

La **sede operativa**, si trova in via San Dionigi 1 (accesso da P.zza S. Angilberto) in Milano, viene utilizzata da operatori ed ospiti come ufficio e spazio colloqui per singoli e incontri di gruppo.

La **sede centrale dell'Associazione** si trova in via Marotta, 8 ed è sede delle funzioni amministrative e dirigenziali e viene utilizzata per incontri di formazione, attività sportive, eventi ricreativo-culturali.

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Tempi e Modi di Erogazione

Il servizio prevede una presenza educativa, che opera all'interno e all'esterno degli appartamenti, nella fascia diurna e serale tra le 8.30/9.00 e le 21.30/22.00 e la presenza di tre operatori notturni dalle 20.00/20.30 alle 8.30/9.00. La flessibilità indicata per le fasce orarie è una scelta, che viene opzionata, per dare valore aggiunto nel rispondere alle esigenze mutevoli del servizio in modo tempestivo e funzionale.

E' prevista la reperibilità telefonica 24 ore su 24 del Responsabile d'Area Minori e del Coordinatore del Servizio.

Il servizio amministrazione attivo presso la sede in via Marotta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Contatti

Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus

Sede legale ed amministrativa:

via Marotta, 8 / 20134 Milano

T. 02 21597302 F. 02 26410209

www.ceasmarotta.it - e.mail integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Rappresentante legale: Giovanni Cavedon

Coordinatore: Mona Ilie mobile 3351251880 mona.ilie@ceasmarotta.it

Responsabile Area: Benedetta Castelli mobile.3351251784 benedetta.castelli@ceasmarotta.it

Come raggiungerci:

Gli appartamenti si trovano in caseggiati adiacenti tra loro collocati nel Quartiere Molise Calvaire-Ponti raggiungibili con mezzi pubblici:

BUS n. 84, 90, 91 e 93; TRAM n. 16; Passante ferroviario P.ta Vittoria

La sede di San Dionigi 1: si trova a cinque minuti a piedi dalla MM gialla fermata Corvetto oppure MM Corvetto e autobus linea 95 in via Polesine.

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Servizio e Procedure

Procedure di accesso, permanenza e uscita dal progetto

Segnalazione

In caso di pronto Intervento l'accoglienza avviene nell'arco della giornata in cui è fatta la segnalazione da parte dall'équipe dell'Unità Politiche per l'Inclusione e per l'Immigrazione per i minori stranieri, dopo una rapidissima valutazione di alcuni criteri base (es. età, assenza di situazioni particolari che possano precludere inserimento) o eventualmente da parte delle Forze dell'Ordine e dell'Autorità giudiziaria. La permanenza in questa fase è di massimo 90 giorni.

Al termine di questa fase con l'ente inviante, viene definito il percorso educativo per il ragazzo ed una nuova collocazione in struttura. Se ritenuto opportuno il minore può accedere come ospite alla fase di pre-autonomia dello stesso Servizio Radici di CeAS.

In caso di accoglienza in pre-autonomia la segnalazione del minore viene fatta dall'équipe dell'Unità Politiche per l'Inclusione e per l'Immigrazione per i minori stranieri in via Scaldasole 4 a Milano. In base alla segnalazione viene effettuata una valutazione condivisa tra i Servizi per individuare la soluzione migliore per il ragazzo e viene effettuato almeno un colloquio tra gli Enti e con il ragazzo per discutere l'eventuale inserimento.

Si sottolineano alcune condizioni necessarie per la valutazione ai fini del passaggio all'autonomia: relazione con relativa valutazione socio-educativa, documentazione inerente il permesso di soggiorno pratiche amministrative e sanitarie avviate (check up medico-sanitario con vaccinazioni necessarie per la permanenza in servizi residenziali già effettuate).

Si indicano alcuni criteri di filtro per la pre-autonomia: motivazione al raggiungimento dell'autonomia, capacità di gestire l'interazione anche a distanza con figure educative adulte, discreta tenuta del compito, sufficiente capacità relazionale nel contesto di gruppo, sufficiente conoscenza della lingua italiana, assenza di fragilità psichica e ritardo cognitivo diagnosticati, assenza di disabilità che compromettano fortemente l'indipendenza, assenza di pendenze in carico e di forme di dipendenza.

Ingresso e formulazione del contratto

In entrambe le fasi di accoglienza, al momento dell'ingresso, si chiede al minore di aderire e sottoscrivere il regolamento interno, che viene prima spiegato e discusso. Per gli ospiti in pronto intervento, la presentazione avviene appena dopo l'ingresso in struttura ma ripresa anche durante il primo colloquio in via Dogana,2 con la presenza del mediatore. Per la pre-autonomia la presentazione della struttura e del regolamento avviene sia durante il colloquio di conoscenza del ragazzo in presenza dell'assistente sociale referente sia durante alcuni colloqui (da svolgersi nell'arco di due settimane circa) che il futuro Ente ospitante propone al ragazzo presso le sedi del Servizio (ufficio operatori e appartamento).

Se l'inserimento è in Pronto Intervento il minore viene collocato preferibilmente presso l'appartamento La Quercia in piazza Insubria,3. Se l'inserimento avviene in pre-autonomia, la scelta dell'appartamento in cui ospitare il minore viene stabilita in base alle caratteristiche individuali e del gruppo ospite al fine di favorire una serena convivenza.

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Per ogni ospite viene predisposta una cartella personale chiamata PEC che comprende il progetto educativo dell'ospite, tutti i suoi dati sensibili e burocratici, documenti, titoli di studio, diario.

FASI E PERMANENZA

Pronto Intervento

La tipologia del servizio risponde alla necessità di presa in carico e tutela del minore straniero, solo non accompagnato, presente sul territorio nazionale. La fase di Pronto intervento può durare fino a tre mesi. Nel tempo di permanenza dovranno essere effettuati: soddisfacimento dei bisogni primari, verifica delle condizioni generali circa lo sviluppo psico-fisico e relazionale (compreso un check up sanitario e somministrazione di eventuali cure), interventi opportuni e contingenti in caso di malattia; prima valutazione sociale; avvio di percorsi di alfabetizzazione; restituzione al Comune entro 30 giorni dall'ingresso di una prima valutazione; rilevate la presenza di fragilità psicologiche e traumi, la motivazione al percorso di integrazione.

In accordo con l'assistente sociale, definita la stesura di un primo PEC, verrà individuata la struttura idonea per proseguire il percorso.

Verso l'autonomia

I minori vengono accompagnati, attraverso "teoria e pratica", con passi graduali ma costanti, ad acquisire le basi per un'autonomia "reale" dal punto di vista sociale, lavorativo, abitativo. Dal punto di vista educativo, il lasso di tempo a disposizione può essere assai breve, talvolta solo 7-8 mesi circa (e comunque non oltre il compimento dei 18 anni) e, richiede un investimento di riflessione e progettualità agli operatori, e di impegno e sinergia ai ragazzi, molto oneroso, dove il tempo, nel suo duplice aspetto di alleato e nemico, diventa uno strumento fondamentale per la crescita, per l'attivazione di un processo che porti all'integrazione e al raggiungimento degli obiettivi del singolo. Pertanto, è necessaria un'attenta valutazione dei candidati ospiti perché devono essere realmente in grado di vivere in un contesto abitativo come l'appartamento e con una gestione fortemente orientata all'acquisizione e sperimentazione di autonomie (seppur con forte affiancamento educativo è prevista la gestione personale dell'igiene e pulizia, del bucato, della spesa, della preparazione dei cibi...).

Il progetto inoltre prevede la tutela e la cura degli aspetti sanitari, psicologici, burocratico-amministrativi e legali

Dimissioni

La chiusura ideale del percorso è prevista al raggiungimento degli obiettivi formulati nel PEC e in accordo con il servizio inviante e comunque non oltre i termini dei tre mesi per il pronto intervento e del compimento dei 18 anni per il percorso verso l'autonomia se non viene prevista una proroga.

In alcuni casi l'équipe del Servizio ospitante può richiedere le dimissioni dell'ospite nel caso in cui si verificano eventi imprevisti:

- l'ospite esplicita la sua precisa volontà di interrompere la sua permanenza
- vengono meno i requisiti di compatibilità clinico/comportamentale/motivazionale previsti
- si verificano gravi infrazioni al regolamento e l'assunzione di condotte antisociali.

Al termine del percorso viene stesa una relazione di chiusura sull'andamento progettuale e sugli obiettivi raggiunti in condivisione con il servizio inviante, l'ospite ed eventuali altre figure o servizi di riferimento.

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
--	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



La relazione viene sottoscritta dal Servizio Sociale e dalla struttura ospitante.

Le caratteristiche del servizio

La vita all'interno delle case è scandita dai ritmi della quotidianità, dalla capacità organizzativa del ragazzo di programmare e conciliare le diverse attività al fine di favorire una vera autonomia.

Strumenti principali di lavoro sono l'accoglienza residenziale e la formulazione di un progetto educativo individuale (P.E.C.) che prevedono:

a) il mantenimento del ragazzo per quanto riguarda le necessità primarie (vitto-alloggio-vestiario e altre necessità) e le spese relative all'istruzione, formazione, mobilità, sanità, aspetti burocratici (escluse quelle spese di natura eccezionale per le quali verranno presi accordi con l'Amministrazione Pubblica).

b) l'accompagnamento del ragazzo ad acquisire competenze di autonomia:

- nell'ambito della cura di sé, gestione dei propri spazi e di quelli comuni, gestione della spesa, del proprio budget economico;

- nella gestione e nel mantenimento della relazione con i familiari presenti in Italia o del Paese di origine, circa la scelta progettuale perseguita in Italia e la ricerca della loro alleanza nell'investimento in un percorso che non corrisponde spesso alle aspettative della famiglia;

- nell'area della socialità e conoscenza del territorio e delle sue risorse; l'orientamento e la ricerca di percorsi di formazione, di esperienze di tirocinio e borse lavoro;

- nella ricerca di un'occupazione lavorativa con relativa acquisizione;

- nella ricerca di una soluzione abitativa idonea

- nel coinvolgimento in attività di gruppo sugli aspetti della convivenza, organizzazione degli spazi e del tempo libero, confronto delle esperienze, processi di contaminazione culturale, uscite ludico-ricreative-culturali

- nell'accompagnamento alla sperimentazione di reti sociali allargate e di reti sociali autonome

- nel mantenimento della relazione parentale con chi è rimasto nel Paese d'Origine

- nella ricostruzione dei legami con parenti e familiari in Italia. Facilitazione del mantenimento della relazione e valutazione su un possibile progetto futuro insieme.

c) l'orientamento al mercato della casa e la ricerca di soluzioni di locazione da attivarsi in vista della conclusione del percorso.

P.E.C. - Progetto Educativo Concordato Individuale

Il servizio erogato si basa sull'attuazione di un preciso progetto educativo che ha le seguenti caratteristiche:

- è individuale

- è liberamente accettato dall'utente

- è orientato a specifici obiettivi da perseguire

- ha lo scopo di potenziare e consolidare le abilità del minore necessarie per costruire un piano realistico di autonomia sociale, lavorativa, abitativa

- è periodicamente monitorato con l'utente e con il servizio inviante

CeAS
Centro Ambrosiano
di Solidarietà Onlus

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209
P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157

segreteria@ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Il soggetto deve essere concretamente supportato a raggiungere le tappe fondamentali che gli permettano di integrarsi attivamente nella Cittadinanza. Per questo motivo il P.E.C. si struttura attraverso la cura di tre assi principali: SOCIALE, LAVORATIVO, ABITATIVO.

La sovrapposizione di queste tre dimensioni ci fornisce un quadro generale dell'individuo nella società e del suo personale progetto di integrazione.

Quindi nello strutturare percorsi educativi in una o più di queste tre macro-aree, non ci si può esimere da una presa in carico dell'individuo nella sua globalità.

La socializzazione

La socializzazione è un elemento fondamentale per garantire la riqualificazione della persona, il miglioramento della qualità della vita e la costanza nel perseguire gli obiettivi di crescita.

L'equipe offre la possibilità di rielaborare il significato che ogni ragazzo dà alle relazioni sociali curando l'aspetto della socializzazione in accordo con le caratteristiche e le esigenze di ogni individuo. Si accompagna il minore ad aver cura di tutti gli ambiti relazionali in cui si trova ad interagire (lavoro, convivenza, rapporti amicali, ecc...), si cerca di stimolarlo ad investire su quelle situazioni formali e non che possono dar vita a nuove conoscenze ed esperienze.

Per sviluppare nel ragazzo una coscienza sociale, necessaria per un miglioramento della qualità della vita, attraverso gruppi educativi e tematici, si tende a sostenere l'importanza della diversità in un'ottica di tolleranza, e a promuovere, costruendo anche un rapporto di collaborazione e di fiducia, il rispetto delle regole sociali oltre che di convivenza, e la cura di sé e dell'ambiente circostante. L'inserimento in ambiti associativi (sportivi e culturali) consente, inoltre, di conoscere le risorse offerte dal territorio e offre la possibilità di instaurare e sviluppare rapporti amicali.

Accompagnamento all'uso dei servizi educativi del territorio

Al fine di garantire un adeguato percorso di integrazione nel territorio milanese è indispensabile attivare anche un percorso di orientamento e guida nell'utilizzo dei servizi formativi, culturali, sanitari, amministrativi, agenzie del lavoro

Accompagnamento Lavorativo

Il mandato dell'equipe è quello di curare e costruire con il soggetto, la dimensione lavorativa garantendo una buona qualità della vita. Attraverso la progettazione e la costruzione del C.V. si punta a fare un bilancio delle competenze lavorative, andando a rendere consapevole l'individuo del patrimonio di quelle competenze personali e relazionali che possono diventare strumento di lavoro. Il percorso prevede una prima fase di orientamento, la ricerca di percorsi professionalizzanti, e di

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



accompagnamento ai servizi territoriali competenti in particolare all'Ufficio Mediazione Lavoro del Comune di Milano (CELAV) o altri servizi specialistici, che offrono la possibilità di un percorso di reinserimento più graduale e protetto. Successivamente attraverso colloqui periodici con l'educatore di riferimento vengono verificati la costanza e il mantenimento degli impegni lavorativi. La fase dell'inserimento nel mondo del lavoro viene affrontata attraverso l'affiancamento del ragazzo nella ricerca attiva del lavoro e/o nella costruzione di un'esperienza di tirocinio o borsa lavoro in accordo con enti preposti.

Ricerca Alloggio

L'alloggio è uno dei problemi concreti che operatori e ragazzi in fase di dimissione devono confrontare ed è uno degli assi di autonomia e di benessere che garantiscono al ragazzo la continuazione positiva del percorso sociale e lavorativo. Pertanto con l'approssimarsi della dimissione si prevedono azioni specifiche volte alla ricerca dell'alloggio, che possono in funzione dei diversi casi prevedere:

- orientamento sul mercato privato dell'alloggio;
- iscrizione ai pensionati del territorio;
- collegamento con associazioni private gestori di alloggi convenzionati;
- segnalazione all'ufficio Case Popolari e vengono attivate le risorse familiari (qualora sussistano).

E' cura dell'educatore di riferimento accompagnare il ragazzo nella ricerca di un'abitazione provvisoria o definitiva. Inoltre attraverso gruppi a tema si vogliono fornire le informazioni necessarie per facilitare la comprensione dei più comuni contratti di locazione.

L'operatore di riferimento (case manager)

Per ogni ospite viene individuato un educatore di riferimento che ha il compito di:

- mantenere i rapporti con i servizi sociali
- mantenere aggiornata la stesura del Pec e verificarne l'andamento
- scrivere con il coordinatore le relazioni osservative e finali
- favorire la circolarità delle informazioni e la condivisione del progetto con l'équipe
- svolgere con l'ospite colloqui periodici di sostegno e di verifica.

L'équipe lavora con molta attenzione anche sul piccolo gruppo di ospiti che abitano lo stesso appartamento e con il gruppo allargato (fino a 16 ragazzi) per fare gruppi tematici, pranzi o cene in appartamento, riunioni organizzative, dibattiti, uscite ricreativo-culturali.

Rapporti con altre organizzazioni

Si ritiene quindi importante e significativo prevedere e sostenere lo sviluppo di una rete relazionale e sociale che possa sostenere il raggiungimento degli obiettivi previsti dai PEI di ciascun ospite.

A questo scopo il servizio opera in stretta sinergia con i servizi invianti e promuove la collaborazione con le reti territoriali formali ed informali (associazioni, parrocchie, cooperative no-profit, volontariato, vicinato...) al fine di creare le migliori condizioni per un reinserimento sociale degli utenti.

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Rapporti con le famiglie

I minori spesso sono soli sul territorio italiano, premura dell'équipe è mettersi in contatto telefonico con le loro famiglie nel Paese d'origine per raccontare ciò che sta accadendo ai loro figli e, per mediare, spesso, le forti pressioni che i ragazzi ricevono dai parenti per l'invio di soldi e per una ricerca di guadagno a tutti i costi. Quando si riscontra la presenza di un familiare sul territorio nazionale si cerca di conoscerlo ed incontrarlo periodicamente per coinvolgerlo nel percorso del minore ed eventualmente progettare, al termine del periodo di permanenza presso CeAS, una convivenza e la presa in carico da parte dell'adulto.

Verifica degli esiti

Al fine di favorire un'osservazione efficace e pertinente trimestralmente si aggiorna il P..E.I. trimestralmente, salvo diversi accordi, viene inviata una relazione descrittiva sull'andamento del percorso ai servizi inviati e programmati incontri di verifica. Alle dimissioni fa seguito una relazione complessiva che tiene conto delle seguenti aree

Area individuale:

- livello di attenzione, protezione e cura nei confronti di sé
- attenzione alla salute, all'alimentazione,
- capacità di autonomia nella gestione della vita quotidiana
- acquisizione di strategie funzionali nel far fronte a problemi e difficoltà
- capacità di verbalizzare e gestire le proprie emozioni
- riflessione del progetto migratorio

Area relazionale:

- costruzione di relazioni positive e significative
- sviluppo di modalità di relazione funzionali per interagire correttamente con l'ambiente, con i servizi, con i parenti, i familiari e con la rete amicale
- sviluppo di attenzione verso i propri sentimenti ed altrui bisogni.
- capacità nella richiesta di aiuto.

Distribuzione materiale informativo a utenti e famiglie

Principale strumento informativo, fruibile per tutti, è il sito internet www.ceasmarotta.it. Agli enti inviati viene trasmessa la Carta dei Servizi con allegato il regolamento interno per gli ospiti. Agli ospiti viene presentato individualmente il servizio durante il colloquio di conoscenza ed attraverso la consegna di materiale informativo cartaceo e del regolamento interno al servizio. Essendo il servizio rivolto a minori stranieri non accompagnati sono rari i contatti con i familiari o parenti. L'attività di informazione con questi ultimi avviene attraverso colloquio telefonico o, in caso di loro presenza sul territorio italiano, viene fissato un colloquio.

	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
---	--



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Modalità di gestione dei rapporti con i servizi invianti

Mensilmente l'educatore di riferimento contatta telefonicamente il referente del servizio inviante. Il coordinatore e l'educatore di riferimento incontrano il servizio con cadenza almeno trimestrale per le verifiche periodiche e la ridefinizione del Pei. Ai referenti del servizio viene comunque fornita la seguente documentazione: relazione d'osservazione, relazioni periodiche sul caso, copia del progetto educativo individualizzato con verifiche intermedie ed eventuali modifiche, relazione di dimissioni.

Dettaglio delle prestazioni comprese nella retta

La retta giornaliera relativa alla ospitalità comprende: vitto, alloggio, accompagnamento agli incontri con i servizi, accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo in accordo con i servizi, sostegno e facilitazione all'inserimento in percorsi professionalizzanti, spese sanitarie e farmaci coperti da SSN (ticket), attività culturali, vacanze, spese trasporti pubblici, supporto psicologico e accompagnamento, se necessario, alla presa in carico specialistica dei servizi territoriali in collaborazione con il servizio referente.

La struttura eroga inoltre servizi aggiuntivi (non compresi nella retta base) attivabili sulla base di accordi specifici con i servizi invianti: consulenza legale (in particolare per le utenti straniere); visite mediche specialistiche e farmaci non coperti da SSN.

 CeAS Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
--	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione_sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Standard di qualità

Obiettivo	Indicatore	Standard	Frequenza controlli	Responsabile	Rintracciabilità
Stesura progetti educativi individualizzati e verifica degli stessi	Rispetto delle tempistiche	Stesura entro due mesi dall'inserimento dell'ospite Verifica degli obiettivi secondo i tempi indicati nel progetto	Una volta al mese/ogni tre mesi (vedi quanto previsto dall'accreditamento o dal sistema di qualità)	Educatore di riferimento per stesura e verifica Coordinatore per verifica rispetto tempistiche	PEI Dossier ospite
Fornire agli operatori formazione e supervisione	Cadenza supervisione almeno mensile N. ore di formazione annue	Rispetto della programmazione	Controllo alla fine di ogni ciclo (grado di soddisfazione discendenti) Controllo alla fine anno rispetto obiettivi annuali	Responsabile risorse umane Responsabile qualità per verifica customer satisfaction	Piano formazione Scheda verifica efficacia Verbali di audit
Lavoro di rete con gli enti invianti	Frequenza degli incontri Scambi sul caso	2 annuali almeno relazioni trimestrali	Una volta ogni tre mesi, così come previsto dal piano di controllo della qualità	Educatori di riferimento Coordinatore per verifica	Modello relazione Verbali incontri Piani delle verifiche
Favorire l'interazione sociale dell'ospite interagendo con le risorse del territorio	Adesione degli ospiti ad iniziative di tipo sportivo/ricreativo/risocializzazione	1 risorsa utilizzata con continuità dall'ospite	Una volta ogni tre mesi	Equipe educativa	Scheda attività esterne PEI
Favorire momenti di incontro e scambio con le famiglie/rete primaria o secondaria	Numero incontri	2 annuali	Una volta ogni tre mesi	Equipe educativa	Verbali equipe

Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Comune di
Milano

Manutenzione struttura	della	Rispetto interventi programmati	piano	Interventi rispetto alla segnalazioni	solleciti	Mensile	Responsabile della manutenzione	Foglio interventi Piano interventi programmati	degli
---------------------------	-------	---------------------------------------	-------	---	-----------	---------	------------------------------------	---	-------



CeAS
Centro Ambrosiano
di Solidarietà Onlus

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209
P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157

segreteria@ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Allegato 1.

Questionario per la valutazione della soddisfazione degli utenti

Comunità Terapeutica/Servizio:

Data compilazione _____

Il questionario è uno strumento distribuito periodicamente agli utenti della comunità/servizio. E' da compilare in forma anonima e restituire al personale CeAS; ha lo scopo di esplorare il grado di soddisfazione medio degli utenti della nostra struttura e raccogliere eventuali suggerimenti. I dati raccolti sono riesaminati dall'équipe curante.

Legenda 1 = assolutamente NO; 2 = poco; 3 = abbastanza; 4 = molto; 5 = assolutamente SI

1. E' soddisfatto della preparazione e della competenza degli operatori che lei conosce di questa comunità?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. E' soddisfatto della loro disponibilità e comprensione nei suoi confronti?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. E' soddisfatto della loro cortesia e puntualità?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. E' soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto sui suoi disturbi e sul progetto terapeutico?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



CeAS
Centro Ambrosiano
di Solidarietà Onlus

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209
P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157

segreteria@ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



5. E' soddisfatto dei servizi e delle prestazioni che la comunità offre?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. E' soddisfatto della collocazione della comunità e della sua accessibilità per chi viene in auto o con i mezzi pubblici?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. E' soddisfatto di come sono disposti i locali della comunità, del loro arredamento e della loro pulizia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. E' soddisfatto delle attività extra che vengono proposte? (gite, laboratori, attività ludico-sportive ecc.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 CeAS Centro Ambrosiano di Solidarietà Onlus	Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org
--	---



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



Allegato 2.

Questionario Ente Inviante

Gentile cliente,

con il presente questionario Vi invitiamo ad esprimere il Vostro giudizio sul servizio in cui è accolto l'utente da Voi inviato. La Vostra valutazione ci offrirà la possibilità di monitorare la soddisfazione dei nostri clienti e di verificare la nostra capacità di rispondere ai bisogni rilevati, evidenziando punti di forza ed eventuali punti di debolezza su cui migliorare.

Il questionario non richiede apposizione di firma, indicate soltanto il Servizio presso cui è accolto l'utente.

Apponete una X nella casella corrispondente al valore che intendete esprimere e, se lo riterrete opportuno, infondo al questionario è riportato uno spazio dove potete aggiungere considerazioni in modo descrittivo.

Il questionario può essere consegnato direttamente al referente della struttura da cui siete contattati *brevi manu* o al seguente indirizzo:

mail struttura :

FAX 02 26410209

Ovvero via mail o fax al personale di segreteria/amministrazione:

amministrazione@ceasmarotta.it ; FAX 02 26410209 .

Grazie per la Vostra preziosa collaborazione

Struttura di accoglienza:

AREE	GIUDIZIO				
	0	1	2	3	4
Area Socio/educativa e Sanitaria					
Ritenete adeguato il processo di presa in carico del vostro paziente da parte della struttura Ce.A.S.?					
Siete soddisfatti dei processi educativi e/o diagnostici erogati da parte dei nostri servizi?					
Siete soddisfatti dei risultati ottenuti dai vostri utenti durante la permanenza presso le nostre comunità/servizi/progetti ?					
Ritenete soddisfacenti i livelli di comunicazione tra Ce.A.S. e i vostri servizi relativamente ai processi di aiuto?					
Ritenete che vi sia adeguata collaborazione tra l'équipe della struttura e l'équipe inviante?					
Siete soddisfatti dell'offerta delle attività correlate al progetto riabilitativo individuale (Attività sportive, culturali, laboratori)?					
Area Servizi					
Siete soddisfatti delle caratteristiche ambientali, strutturali e igieniche della comunità/servizio/progetto di cui fruisce il vostro utente?					
Siete soddisfatti del supporto fornito dal personale amministrativo nella formalizzazione delle procedure legate alla residenzialità?					

(0 per niente; 1 poco; 2 abbastanza; 3 molto; 4 completamente)
Per migliorare e/o integrare il servizio suggerite:

CeAS
Centro Ambrosiano
di Solidarietà Onlus

Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano
tel. 02.21597302 - fax 02.26410209
P.IVA 11420250158
C.F. 97050480157

segreteria@ceasmarotta.it
www.centroambrosianodisolidarieta.org



Costruire Radici per il Futuro

Accoglienza in pronto intervento e pre-autonomia,
per minori stranieri non accompagnati; 16-18 anni

Via San Dionigi, 1
20139 - Milano
02.57406784
integrazione.sociale@ceasmarotta.it

Unità di offerta accreditata
dal Comune di Milano



	<p>Viale Giuseppe Marotta, 8 - 20134 Milano tel. 02.21597302 - fax 02.26410209 P.IVA 11420250158 C.F. 97050480157 segreteria@ceasmarotta.it www.centroambrosianodisolidarieta.org</p>
---	--

