

# CARTA DEI SERVIZI

Alloggio per l'autonomia di tipo educativo DGR n.2857/20  
**"Freccia"**

Milano, Antegnati 7



Fondazione L'Impronta ONLUS

Milano 20142 - Via Boifava 29/C

Tel. 02.89504176 Fax 02.89534533

[info@improntas.it](mailto:info@improntas.it)

[www.improntas.it](http://www.improntas.it)

Codice Fiscale: 97247540152

Partita Iva: 12942480158

Aggiornamento: Giugno 2026

# INDICE

## **A. Esperienze della Fondazione L'Impronta Impresa Sociale in ambito della Fragilità Sociale**

### **A.1. Cronologia degli interventi**

## **B. Alloggio per l'Autonomia Freccia**

### **B.1 Analisi del Bisogno**

### **B.2. Tipologia di giovani accolti**

### **B.3. La struttura**

### **B.4. Orari di Apertura**

### **B.5. Riferimenti di sede e telefonici**

### **B.6. Obiettivi generali dell'Intervento**

### **B.7. Stile educativo e Metodologia di lavoro**

### **B.8. Strumenti di lavoro Pedagogici**

### **B.9. Giornata tipo-Attività previste**

### **B.10. Modalità di raccordo con servizio Inviante**

### **B.11. Modi e tempi per l'attuazione dell'intervento educativo**

### **B.12. Il lavoro di Rete e l'integrazione con il territorio**

### **B.13. Il Personale**

### **B.14. Modalità di verifica dei risultati**

### **B.15. Rette di accoglienza**

La Fondazione L'Impronta Impresa Sociale presenta FRECCIA, una Alloggio di tipo educativo (dgr.2857/20) per l'autonomia rivolta a neo-maggiorenni provenienti da situazioni di alloggio minori o in situazione di disagio socio-familiare grave, inseriti nella struttura residenziale su segnalazione diretta dei servizi sociali competenti al fine di aiutarli nell'ultimo tratto di strada verso l'autonomia personale.

## **PREMESSA**

L'Impronta nasce a Milano da un'esperienza volontariato nei primi anni '90; nel 1999 diventa Fondazione di volontariato iniziando, oltre ad un ampliamento delle attività, anche una progressiva professionalizzazione delle forze operative. All'inizio del 2007, L'Impronta diviene Fondazione Onlus avviando una rete complessa e significativa di interventi sociali.

Dal 31/03/2026, con la riforma del 3° settore, L'Impronta trasforma la propria ragione sociale in FONDAZIONE L'IMPRONTA IMPRESA SOCIALE iscritta al RUNTS n° 173932 con sede legale in via Feraboli, 15 – Milano.

Filo conduttore dei suoi progetti e servizi è quello di promuovere la valorizzazione di ogni persona come individuo avente il diritto di essere socialmente integrato.

### **Oggetto sociale "storico"**

**(citato integralmente dall'articolo 2 dello statuto della Fondazione "L'Impronta" Impresa Sociale)**

L'Impronta non ha fini di lucro. Essa fonda le sue radici nell'ideale cristiano di carità ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale. Obiettivo della Fondazione è lo svolgimento di attività nell'ambito dello svantaggio sociale e dell'handicap; a tale scopo si intende gestire iniziative per promuovere una cultura di accoglienza e creare delle opportunità di integrazione. Tali obiettivi vengono perseguiti con le seguenti modalità:

1. Riconoscere e valorizzare la persona in tutti i suoi aspetti
2. Vivere in condivisione con le persone svantaggiate e in particolare con i portatori di handicap il valore dell'amicizia, con la finalità di "avere a cuore le persone"
3. Collaborare nell'alloggio sociale per una cultura della solidarietà e dell'impegno concreto
4. Promuovere iniziative di animazione del tempo libero
5. Stimolare con attività (anche di tipo lavorativo) le capacità e le risorse del singolo
6. Allargare lo sguardo sulle esigenze del disabile fino a comprendere i bisogni della famiglia a cui appartiene
7. Favorire e gestire iniziative di volontariato
8. Promuovere attività di formazione
9. La Fondazione potrà tuttavia svolgere attività direttamente connesse a quelle istituzionali, ovvero accessorie in quanto integrative delle stesse, nei limiti consentiti dal D. Lgs. 4 dicembre 1997 n.460 e successive modifiche e integrazioni.

## A. ESPERIENZA DELLA FONDAZIONE L'IMPRONTA IMPRESA SOCIALE IN AMBITO FRAGILITA' SOCIALE

### A.1. Cronologia degli interventi

| ANNO | SERVIZI                                                                                | PECULIARITA'                                                                                                                   |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1999 | Laboratori-gioco di integrazione                                                       | Milano — Zona 5: Minori disabili (4-10 anni) insieme a minori "senza problemi"                                                 |
| 2000 | I laboratori evolvono a Centro Educativo Diurno S*POLLICINO"                           | Milano — Zona 5: il Centro Diurno è aperto tutti i pomeriggi                                                                   |
| 2000 | Integrazione scolastica di minori disabili o problematiche relazionali comportamentali | Milano — inizio del servizio (poi rapidamente espansosi in diverse scuole sia di Milano, sia dell'hinterland)                  |
| 2001 | Prime Azioni sui Nuclei familiari                                                      | Famiglie CON e SENZA problemi; feste e confronti sulla genitorialità                                                           |
| 2001 | Laboratori -gioco di integrazione nell'hinterland                                      | Comuni hinterland sud: "esportato" il modello dei Laboratori                                                                   |
| 2003 | Centro Educativo Diurno Elementari "POLLICINO 2"                                       | Milano — Zona 6: situazioni di disagio sociofamiliare (in alcuni casi anche disabilità) In convenzione con il Comune di Milano |
| 2003 | Nidi Famiglia "IL GAITO & LA VOLPE"                                                    | Milano Zona 5: accoglienza ed integrazione anche di minori disabili o in situazione di fragilità familiare                     |
| 2004 | Tutoring educativo rivolto a minori con disabilità                                     | Comuni hinterland sud                                                                                                          |
| 2005 | Centro Educativo "POLLICINO 2 MEDIE"                                                   | Milano — Zona 6: situazioni di disagio sociofamiliare (in alcuni casi anche disabilità) In convenzione con il Comune di Milano |
| 2005 | Centro Educativo Materne "L'ISOLA CHE C'E'                                             | Milano — Zona 5: situazioni di disagio sociofamiliare (in alcuni casi anche disabilità) In convenzione con il Comune di Milano |
| 2005 | Centro Educativo Diurno Elementari "PABLO"                                             | In convenzione con il Comune di Rozzano                                                                                        |
| 2005 | Interventi di sostegno alle Famiglie                                                   | Milano: iniziano i primi interventi di counseling                                                                              |

|      |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2006 | Alloggio di Accoglienza Residenziale minori disabili "RONDINE"                                                                    | Milano — Zona 6: avvio pilota in soluzione logistica provvisoria. Prime 4 accoglienze.                                                                                                                              |
| 2007 | Progetto "CONCENTRATI SUI MINORI IN DIFFICOLTA'"                                                                                  | Milano e hinterland sud ampliamento delle azioni di tutoring educativo del ragazzo disabile, loro coordinamento e sviluppo di una regia nella presa in carico delle famiglie Grazie al contributo di una Fondazione |
| 2007 | Attivazione primi interventi educativi-riabilitativi per minori disabili e con disagio                                            | Milano hinterland sud grazie al contributo di una Fondazione                                                                                                                                                        |
| 2007 | Attivazione primi interventi occupazionali, di socializzazione individualizzati a favore di adolescenti disabili VELA"            | Milano hinterlandsud grazie al contributo di una Fondazione                                                                                                                                                         |
| 2007 | Attivazione di un Progetto di accoglienza diurna di Adolescenti 15-17 anni in situazione di fragilità socio familiare: 'GRAFFITI" | Milano — Zone 5 e 6<br>In attesa di convenzione con Comune di Milano                                                                                                                                                |
| 2007 | Trasferimento della Alloggio di Accoglienza Residenziale RONDINE alla sua sede definitiva                                         | Possibilità di portare da 4 a 6 accoglienze.                                                                                                                                                                        |
| 2008 | Evoluzione del Nido Famiglia a Micronido: GAUO E LA VOLPE"                                                                        | Milano -- Zona 5<br>Aumento della capacità recettiva (10 posti); mantenimento dell'apertura anche all'accoglienza di minori svantaggiati. Lavori eseguiti grazie al contributo di una Fondazione                    |
| 2008 | In corso di apertura la Alloggio Educativa Minori SCRICCILO                                                                       | Milano — Zona 5 (ma servizio aperto a tutto il territorio cittadino)                                                                                                                                                |

|      |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 | Accreditati tra gli erogatori di servizi/interventi socio educativi e socio assistenziali personalizzati per minori, adolescenti, anziani, disabili e loro famiglie per la Città di Milano. |                                                                                                 |
| 2009 | Apertura della Alloggio Educativa Minori Scricciolo                                                                                                                                         | Milano — Zona 5 (ma servizio aperto a tutto il territorio cittadino)                            |
| 2010 | Avvio di attività di sostegno alla genitorialità dedicate soprattutto alle mamme con figli dagli 0 ai 3 anni                                                                                | Milano —Zona 5 (ma servizio aperto a tutto il territorio cittadino)                             |
| 2012 | Avvio del progetto FEI "Figure di Integrazione" rivolto ai minori stranieri                                                                                                                 | Progetto Finanziato dai Fondi dell'Unione Europea                                               |
| 2012 | Avvio di attività che stimolino la solidarietà tra famiglie con bambini dagli 0 ai 10 anni, sul modello della banca del tempo                                                               | Milano —Zona 5, è un progetto territoriale                                                      |
| 2012 | Si apre la collaborazione con il ristorante "Gustop" afferente alla cooperativa Via Libera                                                                                                  | Milano — Zona 5: con finalità di inserimento lavorativo rivolto a persone con fragilità sociale |
| 2013 | Avvio di borse lavoro per minori stranieri non accompagnati e giovani ragazze e ragazze con fragilità sociale                                                                               | Grazie al contributo di una Fondazione                                                          |
| 2014 | Si apre la collaborazione con il laboratorio di panificazione "Gustolab" afferente alla cooperativa Via Libera.                                                                             | Milano — Zona 5: con finalità di inserimento lavorativo rivolto a persone con fragilità sociale |
| 2015 | Si apre la collaborazione con la stamperia "Altrostampo", afferente alla cooperativa Via Libera                                                                                             | Milano — Zona 5: con finalità di inserimento lavorativo rivolto a persone con fragilità sociale |

|      |                                                                                                                                               |                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2016 | Si apre la collaborazione con Micrô, bar/ristoro gestito da diverse realtà non profit, costituitisi in Associazione Temporanea di Scopo (ATS) | Milano — Zona 5: con finalità di inserimento lavorativo rivolto a persone con fragilità sociale |
| 2019 | Si apre il Servizio di Residenzialità Sociale temporanea                                                                                      | Milano- Zona 5 (ma servizio aperto a tutto il territorio cittadino)                             |

## B. L'ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA DI TIPO EDUCATIVO FRECCIA

Sulla base delle numerose esperienze maturate in ambito minorile e dopo un'attenta lettura del bisogno effettuata innanzitutto consultando gli Operatori Sociali del territorio nel quale la Fondazione è operativa, L'Impronta ha progettato un servizio residenziale rivolto prioritariamente a neo maggiorenni in età compresa tra i 18 e i 21 anni.

La Alloggio per l'autonomia FRECCIA si configura come un servizio a disposizione di tutto il territorio cittadino; ha la possibilità di accogliere neo-maggiorenni in regime di alloggio residenziale (con permanenza notturna). In regime residenziale l'alloggio ha la capacità di accogliere fino a 2 ragazzi/e. La alloggio FRECCIA intende inserirsi all'interno della rete dei servizi presenti nella Città di Milano con le sue significative caratteristiche di specificità, date;

1. Dalla fascia di età dei giovani/delle giovani che Vi vengono accolti (18- 21 anni);
2. Dal piccolo gruppo giovani accolto e dal clima il più possibile "familiare" che si intende creare;
3. Dal forte obiettivo di integrazione dei giovani accolti con il tessuto sociale in cui si inserisce la alloggio (condominio, quartiere, scuola, agenzie sportive, alloggio territoriale)
4. Dalla forte attenzione ai rapporti di ciascun giovane accolto in alloggio con la famiglia di origine (salvo specifiche restrizioni dell'autorità giudiziaria) e dalla disponibilità dell'alloggio ad attivare percorsi di accompagnamento del minore all'eventuale avvicinamento a famiglie tutor, laddove la famiglia di origine non esista
5. Dalla spiccata professionalità delle figure educative operanti nell'alloggio, dai livelli di verifica e supervisione su di esse attive e sull'obiettivo, comune a tutta l'équipe educativa, di sviluppare un lavoro di rete insieme alle altre istanze che interagiscono con i giovani accolti in alloggio;
6. Dall'inserirsi di FRECCIA in un territorio nel quale l'organizzazione che promuove e gestisce l'alloggio (L'Impronta) ha attivi altri servizi che possono fungere da risorse complementari all'alloggio, oltre ad avere già da tempo istaurato forti rapporti di collaborazione con altre realtà del territorio attive in ambito sociale, quali scuole, oratori, associazioni di volontariato, agenzie sportive...;

### B.1 Analisi del bisogno

Il raggiungimento dei 18 anni raramente corrisponde ad un'effettiva capacità di vita autonoma da parte dei ragazzi nella società italiana di oggi. Negli anni, L'Impronta ha maturato la consapevolezza che sia necessario proporre un supporto educativo, affettivo, sociale ed economico per coloro che, privi di una famiglia adeguata alle spalle, si affacciano all'età adulta.

FRECCIA è il nome del progetto di autonomia accompagnata, in cui potranno vivere e si preparano all'autonomia 2 ragazze/ragazzi in uscita da alloggio per minori, o che per motivi diversi si ritrovano soli in questa fase critica della Vita.

Questi giovani, sostenuti e incoraggiati da figure educative si dedicano a completare la loro formazione scolastica o professionale, imparano a gestire le loro faccende personali e a badare alle necessità domestiche, si cimentano con la ricerca del lavoro e dell'indipendenza economica.

Riferimento dgr 2857/2020.

## B.2. Tipologia dei giovani accolti

La alloggio FRECCIA accoglie ragazze/ragazzi di età compresa tra i 18 e 21 anni in situazione di disagio socio familiare. Sono ragazze o ragazzi che sebbene ormai grandi hanno visto precipitare gli eventi familiari, hanno vissuto in alloggio minori o hanno vissuto il fallimento di percorsi di affido (o addirittura di adozione).

## B.3. La struttura

E' sita a Milano, via Antegnati, nel Municipio 5

L'appartamento fa parte del contesto abitativo di nuova concezione "5Square" promosso dal fondo denominato Fondo Immobiliare di Lombardia gestito da REDO SGR S.p.A.

La vocazione del fondo è quella di realizzare interventi abitativi nel cosiddetto Housing sociale la cui finalità è quella di migliorare e rafforzare la condizione di persone che non riescono a soddisfare sul mercato le proprie esigenze abitative. Attraverso un modello di gestione sperimentale e l'impulso di un Gestore Sociale si favorisce la formazione di un contesto abitativo nel quale sia possibile sviluppare relazioni umane ricche e significative.

L'appartamento "FRECCIA" è sito nel quartiere Vigentino (municipio 5) lungo l'asse di via Ripamonti, all'interno degli edifici in via Antegnati 7 in corso di riqualificazione. Il complesso residenziale è raggiungibile attraverso la linea del tram ATM n. 24 (fermata via Ripamonti/via Chopin).

L'appartamento è situato al primo piano dell'edificio 5 (scala D); l'accesso è garantito attraverso scale di servizio e ascensore.

L'appartamento ha una superficie complessiva di 64,65 mq ed è così composto:

Ampio soggiorno, con cucina a vista, che ospita la zona pranzo col tavolo per la consumazione dei pasti e la zona relax fornita di divano e mobile tv. Il locale è provvisto di un'ampia finestratura a porta finestra che affaccia sul cortile interno e assicura luminosità all'appartamento.

Disimpegno che collega la zona giorno dalla zona notte e prevede il locale lavanderia con l'installazione della lavatrice. Il disimpegno, che conduce al bagno e alla stanza da letto, beneficia della luce del soggiorno e di quella della camera. E' possibile chiudere entrambi gli accessi per assicurare la privacy.

Bagno provvisto di sanitari, lavabo e zona doccia.

Camera da letto due posti organizzata con spazi e attrezzature adeguati (armadi, cassetti, comodini).

La camera affaccia sul cortile interno.

Il riscaldamento, a pavimento, è garantito dalla pompa di calore posta fuori dall'appartamento. Le pareti esterne di tutti i locali sono coibentate per l'efficientamento energetico.

Il cortile interno sul quale affaccia l'alloggio è un luogo di incontro e favorisce la socializzazione degli abitanti del plesso.

Il servizio di pulizia della Alloggio FRECCIA sarà a carico dei giovani che abitano l'appartamento, ma ogni 15 giorni la Cooperativa Sociale Via Libera, attraverso il Servizio "Nitido" realizzerà una supervisione dello stato e pulizia della struttura, oltre ad interventi straordinari se necessari,

#### B.4. Orari di apertura

La Alloggio Educativa FRECCIA ha un'apertura H 24 continuativa per 365 giorni l'anno.

Durante le mattinate dei giorni infrasettimanali, se non necessaria la permanenza degli ospiti (perché impegnato a scuola o al lavoro o al tirocinio), non sono presenti figure educative.

In tutte le situazioni appena descritte, è tuttavia attivo un servizio di reperibilità immediata del personale educativo, che in caso di bisogno, interviene.

#### B.5 Riferimenti di sede e telefonici

L'Alloggio è Sito a Milano in via Antegnati 7, Milano

La sede amministrativa è Sita in via Feraboli 15 a Milano, tel. 02 89504176

Responsabile d'Area Fragilità Sociale Chiara Guidolin, tel. 338-2786572

Coordinatore del Servizio Antonio Bartalini, tel. 377-7066434

#### B.6 Obiettivi generali dell'intervento

Il Servizio FRECCIA è orientato a portare il ragazzo/a a condizioni di autonomia e per questo, nel tempo in cui egli vive in alloggio, si cerca di promuovere e valorizzare al massimo la sua presa di consapevolezza, l'assunzione di responsabilità e la messa in atto delle proprie conoscenze, competenze e capacità.

Il primo passaggio che, da questo punto di vista, il ragazzo/a affronta è quello di formulare per iscritto una domanda nella quale egli esplicita la sua richiesta di poter proseguire il proprio percorso all'interno di FRECCIA. La domanda è corredata da un progetto personale nel quale il ragazzo/a descrive gli obiettivi che intende perseguire, le risorse di cui dispone, gli impegni che si assume ed i prevedibili tempi di permanenza in alloggio. Il ragazzo/a può scegliere se cercare una occupazione o proseguire gli studi: nel primo caso egli dovrà utilizzare il proprio reddito per mantenersi ed impegnarsi allo stesso tempo a realizzare un risparmio mensile che gli consenta di accantonare risorse economiche per il momento in cui dovrà affrontare da solo/a la propria vita. Nel secondo caso si impegnerà invece a frequentare l'università e a completare l'iter formativo nei tempi previsti dal proprio corso di studi. Non potendo lavorare riceve ogni mese dal FRECCIA una borsa di mantenimento che gli consente di affrontare le spese personali. L'ospitalità in appartamento, tanto se il ragazzo/a lavora quanto se studia, è invece a titolo gratuito così come le utenze di casa.

Il progetto di autonomia ai quali i giovani saranno accompagnati nel percorso all'interno della Alloggio FRECCIA è:

- un percorso di crescita individualizzato, che preveda pertanto dei tempi flessibili per il raggiungimento di obiettivi personali, e con la garanzia di mantenere legami e riferimenti con le persone che lo hanno seguito in questo percorso, sostegno e supporto di figure educative per la scuola, la ricerca del lavoro, la situazione sanitaria e documentale...
- sperimentazione di una convivenza tipica di quei giovani che gestiscono in proprio una casa: condivisione della stanza, organizzazione autonoma per il cibo, condivisione dei compiti e delle

spese domestiche, ricerca di una soluzione abitativa completamente autonoma per l'immediato futuro. sostegno per gli aspetti legati alla ricerca della casa, alla stipula dei contratti, alla fornitura di garanzie, alla copertura delle spese non divisibili fra i giovani o eccessive rispetto alla capacità di spesa di ciascuno di loro, agli eventuali imprevisti, incidenti, periodi di perdita di lavoro, ecc.

Aree di intervento previste nel percorso di autonomia sono:

| <b>AREA</b>                                                          | <b>OBIETTIVI</b>                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Area della cura del benessere generale e della salute                | Sostegno al mantenimento del benessere psicofisico nella sua dimensione sanitaria                                                                                  |
| Area della cura dell'alimentazione                                   | Attenzione costante ad una sufficiente e corretta alimentazione al fine di garantire il benessere fisico A tal fine viene suggerita una precisa Tabella Dietetica. |
| Area della cura degli aspetti legati all'istruzione tirocinio lavoro | Supervisione complessiva dell'andamento del percorso di istruzione scolastica o lavoro                                                                             |
| Area della socializzazione con gli altri coabitanti la alloggio      | Supporto nella creazione del legame e sostegno nella condivisione degli spazi, dei tempi e del rispetto delle regole di convivenza                                 |
| Area della socializzazione con "esterni" al contesto dell'alloggio   | Sostegno nella creazione di una rete relazionale positiva                                                                                                          |
| Area della cura ed organizzazione del proprio tempo                  | Stimolazione circa le possibilità esistenti per impiegare in modo positivo il proprio tempo libero                                                                 |
| Area dell'autonomia nel contesto domestico                           | Sviluppo di autonomie nello svolgimento di mansioni, relative alla cura dei propri spazi personali e di quelli vissuti in condivisione, all'interno dell'alloggio  |
| Area dello sviluppo di un "progetto di vita"                         | Definizione di un progetto ad ampio respiro temporale e tematico, che contempli, la definizione di obiettivi e strategie                                           |

## B.7. Stile educativo e metodologia di lavoro

Lo stile educativo della Alloggio FRECCIA è la sintesi dell'incontro/confronto tra:

- I valori di riferimento della Fondazione L'Impronta;
- Le metodologie di lavoro attuate nell'alloggio di tipo residenziali finora attivate dalla Fondazione;
- Gli strumenti pedagogici propri dell'azione educativa all'interno dei servizi della Fondazione L' Impronta;
- La motivazione, la formazione e le specifiche esperienze di ciascuna figura educativa che compone l'équipe di FRECCIA.

Lo stile educativo di FRECCIA è concretamente caratterizzato da:

- Passione dello "stare CON" i ragazzi/e in situazione di fragilità;
- Coerenza della figura educativa rispetto al suo ruolo di esempio adulto, positivo e "alternativo" ai modelli di riferimento;
- Sensibilità della figura educativa nel condividere empaticamente le fatiche del giovane, in un'ottica di "giusta vicinanza",
- Capacità della figura educativa di porsi in una dimensione di ascolto competente e "vigile" del giovane accolto, individuando in lui i bisogni più profondi e al contempo le risorse più nascoste;
- Competenza della figura educativa nel "condurre" un progetto educativo, osservando le manifestazioni del disagio, leggendone le cause, progettandone e concretizzandone le soluzioni;
- Capacità di discutere un progetto educativo nel contesto dell'équipe, ma anche in quello di un servizio sociale di tipo professionale;
- Capacità di lavorare in équipe, condividendo con i suoi membri competenze ed intuizioni ma anche situazioni di difficoltà accettando i necessari momenti di verifica, pronto a mettere in discussione le proprie idee ed i propri comportamenti, ad ammettere inevitabili errori, consapevole della propria "fallibilità" disponibile a farsi aiutare in caso di necessità.

La metodologia di lavoro prevede diverse prassi sulla base dell'identificazione di alcuni obiettivi da perseguire

#### La progettazione educativa

Si realizza concretamente nell'individuazione dei bisogni educativi dell'individuo e nella scelta delle strategie attivate nella realizzazione dell'intervento educativo, rimodulabili attraverso un monitoraggio costante dei risultati raggiunti.

La progettazione educativa si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- realizzare una accoglienza calorosa e attenta
- sviluppare un'attenzione al benessere del singolo individuo
- promuovere percorsi individualizzati in risposta a bisogni specifici
- condividere il progetto educativo con il giovane che ne è il protagonista

#### Il lavoro in équipe

Il lavoro in équipe si concretizza attraverso l'attivazione di momenti periodici di confronto formale sulla progettazione educativa, e sull'andamento quotidiano del servizio e delle vicende di vita dei suoi ospiti.

Tale metodologia permette di:

- focalizzare congiuntamente, ma secondo i diversi punti di vista dei singoli membri dell'équipe, bisogni, obiettivi e strategie del progetto educativo di ogni singolo giovane
- verificare costantemente la salute psico-fisica del gruppo di lavoro professionale e dei suoi singoli elementi
- favorire il supporto a ciascun educatore nei momenti di "ordinaria" difficoltà

#### Supervisione psicologica

La supervisione psicologica è finalizzata ad analizzare e supportare il singolo operatore nel suo vissuto professionale e le dinamiche di gruppo dell'équipe in relazione ai giovani accolti in alloggio ed alle loro specificità.

La supervisione pedagogica tende ad agire principalmente sulla verifica dei Piani Educativi Individualizzati in modo da analizzare i contenuti e verificarne l'effettiva realizzazione.

#### L'esempio adulto coerente

Partendo dalla consapevolezza che i giovani osservano e prendono d'esempio la figura adulta coerente, "il fare" dell'educatore rappresenta un imprescindibile metodo educativo. Un comportamento esemplare da parte dell'adulto si concretizza a partire da attitudini personali e da una adeguata formazione e competenza educativa associata ad una significativa esperienza sul campo. L'esempio offerto deve essere quello di una persona equilibrata, sicura di sé ma al contempo umile e attenta alle esigenze dei giovani dei quali si occupa.

#### Lavoro in rete con istanze forma/i ed informa/i

Lo strumento del lavoro in rete permette di alzare il livello qualitativo degli interventi, di ottenere risultati più significativi rispetto agli obiettivi stabiliti, e se realizzato con uno spirito di totale fiducia e collaborazione, di ottimizzare le risorse a disposizione.

Rappresenta l'opportunità di allargare l'orizzonte degli interventi realizzati dall'alloggio attraverso uno sguardo esterno e attraverso la visione della problematica del giovane secondo il punto vista di professionalità differenti (es. l'assistente sociale, medico, il professore, lo psichiatra, il riabilitatore).

#### Il tessuto sociale

L'approccio integrato dell'azione educativa considera fonte di ricchezza e benessere per il minore anche le risorse provenienti dal contesto esterno all'alloggio. Tale metodologia educativa si configura come l'insieme di modalità, strategie e percorsi volti a favorire l'integrazione sociale del giovane nei diversi contesti in cui questo si trova ad interagire, ossia: Alloggio, Scuola, Contesti di tempo libero come lo sport.

#### Regolamentazione del contesto e dell'alloggio

Tale metodologia prevede:

- la definizione di regole semplici e chiare
- la conduzione della presenza educativa in coerenza con le regole prestabilite
- la consapevolezza che le regole sono funzionali al progetto educativo volto all'autonomia personale.

### B.8. Strumenti di lavoro Pedagogici

I principali strumenti di lavoro educativo sono:

| STRUMENTO | CARATTERISTICHE |
|-----------|-----------------|
|-----------|-----------------|

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Piano Educativo Individualizzato | <p>E' il progetto complessivo che l'équipe educativa della Alloggio definisce su e CON ciascun giovane in essa accolta. Elementi fondamentali del PEI sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gli obiettivi individuati su ciascun giovane accolto nell'alloggio</li> <li>• gli strumenti e la tempistica di verifica del loro raggiungimento</li> </ul> <p>La verifica del PEI viene fatta periodicamente con il ragazzo a accolto e un membro dell'equipe</p>                                                                                          |
| Riunioni di équipe               | <p>Rappresenta il contesto di lavoro "privilegiato" delle figure professionali che intervengono nella vita quotidiana e nella progettazione sui giovani accolti nell'alloggio. Le riunioni di équipe (con frequenza settimanale) costituiscono l'occasione per affrontare gli aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzativi della vita quotidiana in alloggio</li> <li>• Di progettazione sui singoli giovani</li> <li>• Di supervisione psicologica del gruppo degli educatori</li> <li>• Di formazione del ruolo degli educatori</li> </ul> |

#### B.9. Giornata tipo

Quotidianamente la Alloggio per l'autonomia FRECCIA, funziona con modalità analoghe a quelle di una "normale" famiglia; in particolare vengono di seguito rappresentate due giornate tipo, delle quali, una rappresenta la tipica giornata infrasettimanale che vede i giovani impegnati nelle attività scolastiche/tirocinio/lavoro, l'altra invece rappresenta le giornate di week end e quelle di festività.

| Orario      | GIORNATA TIPO<br>"INFRASETTIMANALE"            | GIORNATA TIPO<br>DI WEEK END E GIORNI FESTIVI                         |
|-------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 7.00-8.00   | Sveglia, igiene personale e colazione          | Sonno                                                                 |
| 7.00-8.00   |                                                |                                                                       |
| 8.00-8.30   | Gli ospiti si recano a scuola/tirocinio/lavoro | Sveglia, igiene personale e colazione                                 |
| 8.30-9.00   |                                                |                                                                       |
| 9.00-9.30   |                                                | Attività legata alla sistemazione e pulizia degli spazi nell'alloggio |
| 9.30-10.00  |                                                |                                                                       |
| 10.00-10.30 |                                                |                                                                       |
| 10.30-11.00 |                                                |                                                                       |
| 11.00-11.30 |                                                |                                                                       |
| 11.30-12.00 |                                                |                                                                       |
| 12,00-12.30 |                                                |                                                                       |
| 12.30-13.00 |                                                | Pranzo* e relax                                                       |

|             |                                                                                     |                                                |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 13.00-13.30 | Pranzo per chi torna da scuola<br>tirocinio                                         | Attività esterne di sport o<br>socializzazione |
| 13.30-14.00 |                                                                                     |                                                |
| 14,00-14.30 | Permanenza a<br>scuola/tirocinio/lavoro                                             |                                                |
| 14.30-15.00 |                                                                                     |                                                |
| 15.00-15.30 |                                                                                     |                                                |
| 15.30-16.00 |                                                                                     |                                                |
| 16.00-16.30 |                                                                                     |                                                |
| 16.30-17.00 |                                                                                     |                                                |
| 17.00-17.30 | Rientro in alloggio in contesti di<br>attività extrascolastica o<br>extralavorativa |                                                |
| 17.30-18.00 |                                                                                     |                                                |
| 18.00-18.30 | Rientro in alloggio per igiene<br>personale e preparazione cena                     | Igiene personale                               |
| 18.30-19.00 |                                                                                     |                                                |
| 19.00-19.30 | Cena* e relax                                                                       | Cena e relax                                   |
| 19.30-20.00 |                                                                                     |                                                |
| 20.00-20.30 |                                                                                     |                                                |
| 20.30-21.00 |                                                                                     |                                                |
| 21.00-21.30 | Sonno                                                                               |                                                |
| 21,30-22.00 |                                                                                     |                                                |
| 22.00-07.00 |                                                                                     | Sonno                                          |

#### B.10. Modalità di raccordo con il servizio inviante

Il coinvolgimento dell'ente inviante viene organizzato secondo tempi e modalità specifiche in riferimento alle fasi di:

- valutazione sull'idoneità del collocamento del giovane
- definizione del progetto sul ragazzo/a
- verifica intermedia e/o per il sopraggiungere di avvenute necessità
- valutazione finale a conclusione del percorso

Il rapporto tra la Alloggio per l'Autonomia FRECCIA ed i servizi sociali committenti degli inserimenti in essa attivi verrà meglio esplicitato nel paragrafo 12.

Si aggiunge a quelle informazioni, la necessità che il rapporto tra équipe dell'alloggio e il servizio inviante sia caratterizzato:

- dalla stima e dalla fiducia reciproca nel realizzare operati distinti, specifici ma complementari;
- dalla continuità e dalla tempestività della comunicazione (sia attraverso canali più informali come quello telefonico, sia caratterizzati da maggiore formalità, come relazioni periodiche dello stato degli interventi e delle relative evoluzioni);
- dalla qualità della comunicazione, che se da parte dell'équipe dell'alloggio deve sottolineare attentamente le positività, le criticità e le strategie significative

dell'intervento, dall'altra deve possedere "visione" sul Progetto di Vita del giovane accolto in alloggio;

#### B11. Modi e tempi per l'attuazione dell'intervento educativo

La prassi inerente all'attuazione dell'intervento educativo si articola in alcune fasi specifiche.

##### **La fase di inserimento**

Primo contatto tra potenziale committente (solitamente l'Operatore del Servizio Sociale di un Ente Locale) e L'Impronta.

La Fondazione raccoglie la domanda iniziale tramite il suo servizio di segreteria o direttamente dal responsabile d'area Fragilità Sociale o dal coordinatore dell'alloggio, il coordinatore dell'alloggio, il responsabile d'area Fragilità Sociale e il servizio richiedente. In tali occasioni viene attivato un percorso di conoscenza reciproca in cui vengono presentate le peculiarità dell'organizzazione che gestisce il servizio (incluse le condizioni economiche e amministrative per l'accoglienza) e le caratteristiche del minore, per il quale si richiede l'intervento, e della sua situazione problematica. Qualora l'orientamento dell'operatore sociale sia l'inserimento a FRECCIA, in questa fase può avvenire una prima conoscenza del minore e (se presente e se opportuno) della propria famiglia.

Prima valutazione del coordinatore dell'alloggio insieme all'équipe degli educatori, sull'idoneità dell'alloggio per il possibile nuovo utente e sulla compatibilità di questo con i giovani già in essa accolti.

Pianificazione dell'accoglienza (in caso di valutazione positiva), previa compilazione di una scheda anamnestica comprendente i dati anagrafici, la storia, le condizioni di salute e le specificità comportamentali e relazionali del giovane. Viene programmato un breve percorso di avvicinamento del ragazzo/a all'alloggio che ha come obiettivi la conoscenza dell'appartamento e la scelta del giovane a partecipare a questo nuovo progetto per lui.

In caso il ragazzo/a sia d'accordo a vivere nell'alloggio per l'Autonomia FRECCIA dovrà formulare per iscritto una domanda nella quale egli esplicita la sua richiesta di poter proseguire il proprio percorso all'interno di FRECCIA. La domanda è corredata da un progetto personale nel quale il ragazzo/a descrive gli obiettivi che intende perseguire, le risorse di cui dispone, gli impegni che si assume ed i prevedibili tempi di permanenza in alloggio.

Verifica dell'équipe (dopo la conclusione della Fase Osservativa dell'accoglienza), circa l'andamento dell'inserimento e dell'idoneità della struttura per il giovane. In caso di valutazione positiva, l'inserimento viene a considerarsi continuativo.

##### **Fase di trattamento**

Valutazione del giovane in un'ottica multidimensionale e identificazione delle peculiarità e dei bisogni individuali.

Verifica in itinere dell'andamento del progetto attraverso la compilazione di relazioni periodiche al committente dell'intervento circa:

- l'andamento dell'inserimento del giovane nel servizio;

- monitoraggio dell'andamento dell'intervento (con eventuale ridefinizione dei macro-obiettivi previsti nel PEI)
- valutazioni sul Progetto di Vita del giovane

### Fase di dimissione

Il momento della dimissione del giovane dall'alloggio avviene sulla base di un accordo con il Servizio Sociale committente stabilito provvisoriamente nel momento dell'inserimento e definito nel PEI.

Un ospite è dimesso dalla Alloggio per l'autonomia FRECCIA come compimento di un percorso di autonomia di successo che vede realizzati gli obiettivi della ricerca di una casa propria e un lavoro che garantisce un'autonomia economica.

Potranno essere dimessi giovani prima del raggiungimento degli obiettivi di autonomia se gli stessi giovani non manifestano interesse e impegno nel cercare di raggiungerli con un lavoro quotidiano.

### B.12. Il lavoro di rete

Tra i principali strumenti di intervento educativo e sociale a disposizione della Alloggio FRECCIA vi è il "lavoro di rete".

Specificamente il fare rete si realizza in:

#### Rete delle risorse "formali" specifiche e specialistiche

|                             |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servizi Sociali Committente | Servizi sociali referenti per giovani in situazione di disagio socio familiare | L'Impronta lavora dal 2003 in stretta connessione con i SSdF del comune di Milano; sempre dal 2003 è attiva la collaborazione con il Servizio Minori e Famiglia dei comuni di Rozzano, Opera, Pieve Emanuele e Lacchiarella |
| Scuole/Università           | Direzione didattica statale de Nicola                                          | L'Impronta ha stretti rapporti di collaborazione con la scuola a partire dal 2003.                                                                                                                                          |
|                             | Scuola media statale di via Salerno e via s. Ambrogio                          | L'Impronta lavora in rete con le due scuole dal settembre 2005                                                                                                                                                              |
|                             | Direzione didattica Arcadia Pertini                                            | L'Impronta ha stretti rapporti di collaborazione con la scuola a partire dal 2003.                                                                                                                                          |
| U.O.N.P.I.A.                | Sede di via s. Vigilio 43                                                      | L'Impronta lavora in rete da alcuni anni con tali unità operative di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza                                                                                                      |
|                             | Sede di via Tibaldi 41                                                         |                                                                                                                                                                                                                             |
|                             | Sede di via Barabino 8                                                         |                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                     |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Centri di riabilitazione<br>(in caso di presenza in alloggio di giovani con problemi di disabilità) | Centro di Riabilitazione —<br>Ex Istituto Don Calabria<br>ora Don Gnocchi in<br>Viale Dei Missaglia | L'Impronta lavora in<br>collaborazione con il centro a partire<br>dal 2002                                                                                                                |
|                                                                                                     | Consutorio familiare<br>ANFFAS                                                                      | L'Impronta lavora in collaborazione<br>con il consutorio a partire dal 2003                                                                                                               |
| Centro di Formazione al<br>lavoro                                                                   | Afol metropolitana                                                                                  | L'impronta collabora con AFOL da<br>diversi anni sia in supporto a giovani<br>adulti disabili, sia in supporto a neo-<br>maggioirenni fuoriusciti dal centro<br>Diurno Educativo Graffiti |

### Rete delle risorse territoriali

Le risorse sotto-riportate sono localizzate nel territorio strettamente limitrofo a quello in cui si trova la alloggio FRECCIA.

|                                           | Risorsa specifica                                            | Stato della connessione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oratori                                   | Oratorio San Barnaba                                         | Con entrambi gli oratori è attiva da<br>tempo (rispettivamente dal 1999 e dal<br>2005) una stretta collaborazione in<br>riferimento sia all'utilizzo da parte<br>della Fondazione di alcuni dei suoi<br>spazi, sia rispetto ad interventi<br>educativi "in rete" su alcuni giovani con<br>problemi di tipo socio-familiari del<br>territorio |
|                                           | Oratorio Sant'Antonio<br>Maria Zaccaria                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Società e gruppi sportivi e<br>ricreativi | Fondazione sportiva<br>USSB                                  | Collaborazione attiva dal 2002;<br>possibilità di inserimento<br>"accogliente" di giovani problematici<br>in attività di calcio e pallavolo                                                                                                                                                                                                  |
|                                           | Polisportiva Laureus<br>(Fondazione Laureus<br>Italia Onlus) | Collaborazione attiva dal 2009;<br>possibilità di Inserimento<br>"l'accogliente" di giovani in attività di<br>basket calcio pallavolo                                                                                                                                                                                                        |
|                                           | Accademia Oliver Twist                                       | Collaborazione attiva dal 2011,<br>possibilità di accoglienza di giovani in<br>attività artistico educative                                                                                                                                                                                                                                  |
| Territorio in generale                    | Iniziative                                                   | Adesione in più occasioni ad iniziative<br>promosse da diverse istanze più o<br>meno formali del territorio                                                                                                                                                                                                                                  |

### Le risorse interne della Fondazione favore dell'alloggio

La alloggio per l'autonomia FRECCIA ha inoltre l'opportunità di usufruire di una vera e propria rete di risorse interne, attivate nel corso degli anni dalla Fondazione L'Impronta. Nello specifico:

| Tipologia di risorsa       | Risorsa specifica                                          |
|----------------------------|------------------------------------------------------------|
| Volontariato               | Volontari che scelgono di svolgere servizio nella Alloggio |
| Gruppo "Famiglie Solidali" | Rete di Famiglie Solidali promossa da L'Impronta           |

### B.13. Il personale

Il personale della Alloggio Educativa per l'autonomia FRECCIA comprende:

- Un coordinatore che svolge anche funzioni operative; si tratta di una persona con laurea magistrale in Storia Contemporanea con oltre 9 anni di esperienza come educatore e gestore di servizi alla persona. È in possesso dell'attestato di Educatore Professionale.
- 1 operatore socio — educativo (di seguito definiti educatori)
- Il responsabile d'Area Fragilità Sociale della Fondazione, che si occupa della conduzione pedagogica e gestionale del progetto e coordina i processi di rete interna all'area della Fondazione.
- Lo psicologo che supervisiona mensilmente l'operato dell'équipe

Settimanalmente gli educatori partecipano ad un momento di équipe condotto dal coordinatore. Mensilmente l'équipe educativa è supervisionata da una psicologa — psicoterapeuta. Ulteriore livello di supervisione del lavoro dell'équipe educativa attiva nella Alloggio FRECCIA è costituito dalla figura della Pedagogista.

L'intervento della pedagogista (a cadenza mensile) si concretizza sia all'interno del momento dell'équipe degli educatori, sia attraverso colloqui settimanali con il coordinatore.

Gli educatori dell'alloggio svolgono quotidianamente le seguenti funzioni:

- realizzano l'accoglienza del giovane al suo ingresso in alloggio, ascoltandone i bisogni, oltre che le informazioni anamnestiche relative alla storia personale e familiare, le notizie di carattere sanitario e la raccolta dei documenti personali;
- costituiscono il riferimento costante e quotidiano per il raggiungimento dell'autonomia personale per i giovani accolti nella Alloggio FRECCIA;
- definiscono e condividono con gli ospiti i Piani Educativi Individualizzati (PEI);
- relazionano periodicamente i Servizi Sociali committenti degli interventi realizzati in alloggio, in merito alle condizioni generali dei giovani accolti e circa l'andamento dei relativi Piani Educativi Individualizzati.

Il coordinatore della alloggio svolge le seguenti funzioni:

- E il principale riferimento per i committenti rispetto agli interventi realizzati dall'alloggio. In tal senso è responsabile di definire sia la capacità oggettiva (data dal numero di posti a

disposizione) sia quella soggettiva (definita dalla compatibilità tra le caratteristiche specifiche del giovane da accogliere e la sommatoria di caratteristiche della alloggio quali: struttura, personale a disposizione e gruppo di giovani già accolti); è inoltre il principale referente per la committenza nella definizione di evoluzioni significative del Progetto di Vita del giovane accolto;

- E' il responsabile del funzionamento ottimale degli interventi realizzati dall'alloggio;
- Coordina la definizione e la realizzazione della progettazione educativa (PEI) relativa a ciascun ragazzo/a accolto nella alloggio;
- Organizza i turni di lavoro degli educatori;
- Incontra periodicamente il Responsabile D'Area Fragilità Sociale per verificare la qualità del servizio erogato e la sua sostenibilità economica;
- Si relaziona con il Responsabile di Struttura de L'Impronta per verificare regolarmente il buono stato di conservazione dei locali che accolgono l'alloggio e dei relativi arredi e attrezzature, segnalando in maniera tempestiva e circostanziata eventuali malfunzionamenti o situazioni che possono inficiare la sicurezza degli ambienti;
- E' il riferimento "istituzionale" verso istanze esterne (pubbliche e private) che interagiscono con la Alloggio e/o con i singoli giovani in essa accolti.

Il responsabile d'Area Fragilità Sociale della Fondazione, che si occupa della conduzione pedagogica e gestionale del progetto e coordina i processi di rete interna all'area della Fondazione. Lo psicologo che supervisiona mensilmente l'operato dell'équipe degli operatori professionali e gestisce periodicamente incontri di formazione agli stessi rivolti. E' disponibile ad accogliere l'équipe o il singolo educatore anche in occasioni straordinarietà in caso di interventi in situazioni particolarmente complesse o per difficoltà lavorative che possono compromettere la qualità del servizio.

A supporto dell'équipe professionale, agiscono dei volontari che supportano il lavoro degli educatori. Tale apporto costituisce la massima garanzia di un clima familiare ed informale, ma anche attento e regolamentato.

Viene previsto un accompagnamento all'inserimento nelle attività grazie a interventi di tutoraggio e formazione.

Per La Fondazione L'Impronta, la formazione costituisce un impegno costante nell'ambito della cura e della crescita professionale del proprio personale ed è considerata un necessario strumento a supporto di processi innovativi e di sviluppo organizzativo. Il Piano Formativo rivolto al Personale vuole perseguire i seguenti obiettivi:

Obiettivo generale: migliorare lo sviluppo delle risorse umane valorizzare le risorse personali, per ottenere, in parallelo, un efficace sviluppo organizzativo.

Obiettivi più specifici: soddisfare il fabbisogno formativo dettato da:

- innovazioni di carattere normativo e/o tecnologico
- nuove collaborazioni
- necessità di aggiornamento professionale.

#### Fasi metodologiche

- rilevazione delle tematiche formative,
- individuazione delle possibilità di interventi formativi
- individuazione delle priorità di intervento
- monitoraggio della formazione per Valutarne l'efficacia e la qualità

A tal fine viene previsto per tutti gli operatori operanti all'interno della Alloggio per l'autonomia FRECCIA, un programma formativo comprendente tematiche inerenti ai giovani accolti, ed al servizio, per un totale di 20 ore annue. Tale percorso formativo viene attivato all'interno della Fondazione e condotto da personale interno o formatori specializzati esterni

#### B. 14. Modalità di verifica dei risultati

Di seguito viene riportata la procedura di verifica dei risultati

| MACRO LIVELLO DI VERIFICA                      | SITUAZIONE SPECIFICA DI VERIFICA                                                                                     | COMPONENTI DEL PROGETTO PEDAGOGICO                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| livello di verifica all'Alloggi/<br>Fondazione | Equipe ordinaria frequenza settimanale                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stile educativo</li> <li>• Strumenti pedagogici</li> <li>• Aree di intervento e loro obiettivi</li> </ul> |
|                                                | Equipe con supervisione psicologica frequenza mensile                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie</li> <li>• Strumenti pedagogici</li> </ul>                                                    |
|                                                | Equipe con supervisione pedagogica frequenza mensile                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie</li> <li>• Strumenti pedagogici</li> </ul>                                                    |
|                                                | Colloqui coordinatore — operatore<br><br>frequenza annuale o effettuabili più volte l'anno a seconda delle necessità | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori di riferimento</li> <li>• Metodologie</li> </ul>                                                   |
|                                                | Colloqui Responsabile Risorse Umane - operatore frequenza annuale                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori di riferimento</li> <li>• Metodologie</li> </ul>                                                   |

|                                                               |                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | Colloqui coordinatore—<br>Responsabile Area (anche in<br>équipe Fragilità Sociale)<br>frequenza settimanale                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori di riferimento</li> <li>• Metodologie</li> <li>• Stile educativo</li> </ul> |
|                                                               | Comitato esecutivo                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori di riferimento</li> <li>• Stile educativo</li> </ul>                        |
| livelli di verifica<br>"esterni" alla comunità/<br>Fondazione | Rapporto responsabili Fondazione —<br>funzionari/dirigenti Servizi Sociali                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori di riferimento</li> <li>• Metodologie</li> </ul>                            |
|                                                               | Rapporto coordinatore (o<br>educatore) — Servizio sociale<br>invianti<br><br>Frequenza trimestrale o sulla base<br>delle necessità | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie</li> </ul> Strumenti pedagogici                                        |
|                                                               | Rapporto coordinatore (o educatore)<br>— équipe di rete<br><br>Frequenza trimestrale                                               | Strumenti pedagogici                                                                                                        |

### Costumer Care

L'alloggio per l'autonomia FRECCIA, prevede sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e degli Enti invianti, nonché della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni degli interventi.

Viene periodicamente diffuso del materiale informativo agli utenti e ai Servizi Sociali. La valutazione del grado di soddisfazione di ospiti e operatori avviene tramite modalità differenti.

### Utenti:

- Valutazione all'interno dell'équipe: la soddisfazione dei giovani ospiti viene valutata ogni semestre all'interno dell'équipe da parte degli educatori dell'équipe stessa.
- Colloquio individuale con il coordinatore: Il coordinatore dell'alloggio svolge mensilmente colloqui individuali con gli ospiti
- Colloquio di gruppo: mensilmente il coordinatore s'incontra con il gruppo ospiti per valutare l'andamento generale del progetto di vita comune.

### Servizio sociale inviante

- Report semestrali: ogni tre mesi il coordinatore invia al servizio Sociale inviante report di aggiornamento sulle specifiche situazioni accolte in alloggio
- Relazione annuale: Due volte all'anno il coordinatore invia al Servizio Sociale inviante una relazione di aggiornamento all'interno della quale descrive la "Storia pregressa ed

inserimento", la "Condizione attuale" con particolare riferimento alla situazione all'interno della Alloggio e la situazione di rete (Scuola/lavoro, attività extrascolastiche e salute), i "Rapporti con la famiglia", gli "Obiettivi" e le "Strategie educative"

Job satisfaction:

- Colloquio con il Responsabile delle Risorse Umane: Il personale incontra una volta all'anno il responsabile del personale per dare il proprio rimando. Inoltre il Responsabile gestisce un sistema di rilevazione del turn over del personale.
- Colloquio con il Responsabile d'Area: Il personale ha la possibilità d'incontrare il responsabile d'area una volta all'anno per fornire un quadro complessivo del servizio e per condividere ed analizzare il lavoro svolto.
- Supervisione psicologica: una volta al mese l'equipe incontra la psicologa di riferimento per discutere delle problematiche relative agli ospiti o delle problematiche inerenti il rapporto tra educatore-utente.
- Colloquio con il Coordinatore: due volte all'anno ogni educatore incontra il coordinatore per discutere dell'andamento generale del proprio lavoro all'interno della CSS, per valutare la qualità dell'agire pedagogico e per condividere le scelte educative.
- Sorveglianza sanitaria del Medico Competente, in merito allo stress da lavoro correlato: ogni anno i singoli educatori sono sottoposti ad una visita medica durante la quale il medico competente valuta lo stato di salute.

B. 15. Rette di accoglienza

L'accoglienza di giovani all'interno della Alloggio per l'autonomia FRECCIA è vincolata alla corresponsione di una retta giornaliera.

Il costo di tale retta è:

| Tipologia di servizio    | Retta giornaliera di accoglienza |
|--------------------------|----------------------------------|
| ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA | 80€                              |

Nella retta **sono compresi** i seguenti servizi:

-Progetto Educativo Individualizzato.

-Tutta l'attrezzatura necessaria in casa (vettovaglie, lenzuola, coperte..).

-Cibo. Verrà data a ciascun ragazzo/a inserito/a una quota (cosiddetta "paghetta") che dovrà servire a coprire le spese del cibo e della pulizia della casa.

-Per chi non percepisce stipendio o non ha alcun contributo economico verrà data una piccola quota da gestire per i propri interessi/svaghi personali.

-Partecipazione agli incontri di rete da parte dei nostri operatori.

-Supporto ricerca tirocinio lavorativo/lavoro.

-Supporto allo studio.

-Supervisione e stimolazione con la presenza educativa, all'acquisizione di competenze che sviluppino autonomia e maturità personale.

-Pulizia straordinaria della casa una volta al mese (es: tapparelle, ragnatele soffitti...)

-Supervisione psicologica dell'equipe.

- Supervisione pedagogica dell'equipe.
- Tessera ATM

Nella retta **non sono compresi**:

- Vacanze personali
- Acquisto di testi scolastici
- Acquisto di abiti (verranno recuperati abiti usati in buono stato)
- Acquisto di divise per lavoro o tirocinio
- Percorsi psicologici
- La pulizia settimanale della casa

L'accoglienza a FRECCIA dei giovani necessita di essere formalizzata attraverso regolare convenzione con l'Ente Pubblico inviante per ciascun singolo ragazzo/a.

Le prestazioni degli interventi realizzati dalla Alloggio vengono regolarmente fatturate con una periodicità stabilita dalla sopra-menzionata convenzione.

### **Privacy**

L'Impronta — Fondazione Onlus osserva tutti gli adempimenti e gli obblighi derivanti dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e il RE 679/16 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

L'Impronta ONLUS

Andrea Miotti

## MODULO RECLAMI

Modulo Reclami n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Nome della persona:

Disservizio da segnalare (descrivere in modo dettagliato l'evento oggetto della segnalazione)

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Risposta alla segnalazione

---

---

---

---

Firma (del coordinatore o figura educativa)

---

Data \_\_\_\_\_

**CUSTOMER SATISFACTION*****SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO espresso del servizio inviante******Giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio****(indicare con una crocetta la propria scelta)*

|                                                               | Bassa | Sufficiente | Alta | Molto alta |
|---------------------------------------------------------------|-------|-------------|------|------------|
| GRADO DI CORTESIA DEL PERSONALE                               |       |             |      |            |
| GRADO DI COMPrensIONE DEI BISOGNI                             |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BISOGNI                            |       |             |      |            |
| GRADO DI FIDUCIA NELL'OPERATORE/SERVIZIO                      |       |             |      |            |
| GRADO DI CONDIVISIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO |       |             |      |            |
| QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO                     |       |             |      |            |
| QUALITA' DELLE OPPORTUNITA'/ATTIVITA' PROPOSTE                |       |             |      |            |
| UTILITA' COMPLESSIVA DELL'INTERVENTO                          |       |             |      |            |

***Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:***


---



---



---



---

Data \_\_\_\_\_

Modulo **R2**

**CUSTOMER SATISFACTION**

***SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO  
espresso dall' **UTENTE** (maggioresse e possibilitato alla compilazione)***

***Dai un giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio  
(indicare con una crocetta la propria scelta)***

|                                                               | Bassa | Sufficiente | Alta | Molto alta |
|---------------------------------------------------------------|-------|-------------|------|------------|
| GRADO DI CORTESIA DEL PERSONALE                               |       |             |      |            |
| GRADO DI COMPrensione DEI BISOGNI                             |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BISOGNI                            |       |             |      |            |
| GRADO DI FIDUCIA NELL'OPERATORE/SERVIZIO                      |       |             |      |            |
| GRADO DI CONDIVISIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO |       |             |      |            |
| QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO                     |       |             |      |            |
| QUALITA' DELLE OPPORTUNITA'/ATTIVITA' PROPOSTE                |       |             |      |            |
| UTILITA' COMPLESSIVA DELL'INTERVENTO                          |       |             |      |            |

***Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:***

Data \_\_\_\_\_

**JOB SATISFACTION****SCHEDA di RILEVAMENTO dell'indice di GRADIMENTO espresso dagli operatori****Giudizio rispetto ai seguenti aspetti del Servizio**

(indicare con una crocetta la propria scelta)

|                                                                                 | Bassa | Sufficiente | Alta | Molto alta |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|------|------------|
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>L'AMBIENTE FISICO DI<br>LAVORO                        |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>CIRCA LA SICUREZZA SUL<br>LAVORO                      |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>DELLA DIVISIONE DI<br>COMPITI E RESPONSABILITÀ        |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>CIRCA LA COMUNICAZIONE<br>E L'INFORMAZIONE<br>INTERNA |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>PER LE OCCASIONI DI<br>FORMAZIONE INTERNA             |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>DI COLLABORAZIONE CON I<br>SUPERIORI                  |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>DI COLLABORAZIONE CON I<br>COLLEGHI                   |       |             |      |            |
| GRADO DI SODDISFAZIONE<br>DEL PROPRIO RUOLO<br>ALL'INTERNO<br>DELL' FONDAZIONE  |       |             |      |            |

**Esprimi eventuali critiche, proposte e suggerimenti:**


---



---



---

Data \_\_\_\_\_

