

CASA BENEDETTA CAMBIAGIO ONLUS



Presidente: Dott. Paolo Bresciani

Sede legale: Via San Giovanni in Borgo, 7 - 27100 PAVIA

Tel. 0382.22078 - Fax 0382. 33585

Email: direzionedellacasa@casacambiagio.it

PEC: casacambiagiopavia@pec.it

Sito Internet: www.casacambiagio.it

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata ad Aprile 2025

Indice

1.	Breve presentazione della comunità	pag. 2
2.	La sede della comunità	pag. 3
3.	La mission della comunità	pag. 4
4.	La tipologia degli ospiti	pag. 5
5.	I rapporti con il territorio	pag. 5
6.	Le modalità di ammissione e permanenza	pag. 6
7.	L'équipe educativa	pag. 7
8.	Gli interventi educativi	pag. 9
9.	Altri operatori e ambiente di lavoro	pag. 10
10.	I servizi offerti	pag. 11
11.	Gli standard e obiettivi di qualità	pag. 13
12.	Le modalità di rilevazione del grado di Soddisfazione	pag. 16
13.	Le Comunità educative per minori Gabbiane e Frassinello	pag. 17
14.	Gli alloggi per l'autonomia per maggiorenni Fiordaliso e Genziane	pag. 18
15.	Gli alloggi per l'autonomia per mamme e figli Rondini, Faro e Girasoli	pag. 20
16.	Collaborazione e aiuto	pag. 22
17.	La Carta dei Servizi	pag. 23

1. BREVE PRESENTAZIONE DELLA COMUNITÀ

La "Casa Benedetta Cambiagio o.n.l.u.s" è nata nel 1826 per innovativa intuizione di Santa Benedetta Cambiagio, come centro di accoglienza per bambine e giovani donne in situazione di abbandono, di maltrattamento o di emarginazione, per educarle, crescerle, istruirle, prepararle alla vita con la ricchezza di valori umani e religiosi.

Successivamente l'Istituzione, Ente Morale già riconosciuto con D.P.R. del 12.11.1968, ha ottenuto dalla Regione Lombardia, con Decreto della Giunta Regionale n. 12616 dell'11 settembre 1991, la depubblicazione ed il conseguente riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato.

Dalla data del 23.06.1998 viene iscritta all'anagrafe ONLUS al n. 1252.

E' inoltre iscritta al Registro delle Persone Giuridiche Private - Regione Lombardia al n.499, REA n. 233944.

La Casa è in possesso di tutti i requisiti strutturali, gestionali ed educativi richiesti dal Piano Socio-Sanitario e dalle recenti disposizioni regionali, regolarmente controllati dall'ATS locale.

La gestione della comunità è affidata, per le rispettive funzioni, alla Direttrice della Casa, alla Direttrice del Settore Educativo e al Consiglio di Amministrazione, nominato dal Vescovo, costituito da un Presidente e da sei consiglieri.

Attualmente la Casa si articola in diverse strutture educative:

- **due comunità educative per minori (Gabbiane e Frassinello)**
- **due alloggi per l'autonomia per maggiorenni (Fiordaliso e Genziane)**
- **tre alloggi per l'autonomia per mamme e figli (Faro, Rondini e Girasoli)**



2. LA SEDE DELLA COMUNITÀ

La Casa è situata nel centro storico di Pavia e questa collocazione offre alle ospiti la possibilità di accedere facilmente alle sedi scolastiche di ogni ordine e grado, ai posti di lavoro, ai servizi sanitari e sociali, ai centri di tempo libero e di aggregazione.

Tutte le strutture educative che costituiscono la "Casa Benedetta Cambiagio", situate all'interno di un antico complesso abitativo, rispettano i requisiti strutturali richiesti dalle normative in vigore.

Ogni appartamento ha le caratteristiche ottimali di un ambiente familiare sia come composizione (locale cucina, zona pranzo/soggiorno, studio, camere singole o a due posti, due o più servizi igienici) che come clima relazionale interno ed è funzionale alla tipologia ed alle esigenze dei soggetti accolti, che ne personalizzano i propri spazi individuali.

Ogni alloggio è raggiunto dall'ascensore e si compone di: locale cucina, zona pranzo/soggiorno, camere singole o a due posti, due o più servizi igienici ed è funzionale alla tipologia ed alle esigenze dei soggetti accolti.

Completano la struttura: spazi comuni per il tempo libero e le attività complementari di laboratorio, biblioteca, palestra, aule informatiche, salone convegni, sale riunioni, uffici, studio per le educatrici/ori, ambulatorio medico e cortili/giardini.



3. LA MISSION DELLA COMUNITÀ

Come previsto dall'attuale Statuto, la "Casa Benedetta Cambiagio" svolge un'attività educativa, preventiva e riparatoria del disagio, a favore di minori e di giovani maltrattate/i o a rischio di devianza e di donne con figli vittime di violenze o abusi.

La comunità rappresenta un servizio socio-educativo che integra o sostituisce temporaneamente la famiglia, offrendo una casa e relazioni educative stabili che consentono di crescere ed elaborare progetti per il futuro.

La mission della comunità segue precisi indirizzi:

- integrare la guida che viene dal passato, ispirata dall'illuminata visione della Santa Benedetta "un luogo dove si promuove per mezzo dell'istruzione, della formazione al lavoro e della catechesi la dignità della donna", "un luogo dove salvare le ragazze in pericolo e promuovere la loro dignità secondo giustizia", con la direzione da seguire nel presente in base al mutare delle caratteristiche sociali, economiche, religiose, ambientali;
- offrire ai bisogni del territorio una risposta competente, strutturata e collaborativa, rappresentata da strutture residenziali, educative ed assistenziali;
- operare in una rete di servizi costituita da soggetti istituzionali e non, in un'ottica di "solidarietà diffusa" e di apertura all'esterno;

Gli interventi educativi, formativi ed assistenziali adottati tendono a far prendere coscienza ad ogni ospite della propria dignità e del valore inalienabile della persona umana, a prepararli ad affrontare le difficoltà della vita personale e sociale, a perseguire con determinazione i propri progetti ed i propri ideali.

In particolare la progettualità mira:

- **per i minori**, ad affrontare i problemi derivanti da situazioni nelle quali il nucleo familiare è inesistente, impossibilitato o incapace di assolvere il proprio ruolo e a valorizzare le potenzialità e le attitudini individuali per favorire la crescita personale, relazionale e sociale, in vista del raggiungimento di una esistenza autonoma sia lavorativa che familiare;
- **per le maggiorenni e le madri**, a favorire l'acquisizione dell'autonomia personale, lavorativa ed abitativa, programmando un diverso percorso esistenziale finalizzato ad una completa responsabilizzazione nelle scelte e nei rapporti.

4. LA TIPOLOGIA DEGLI OSPITI

La Casa accoglie minori femmine italiane e straniere, inviate dai servizi sociali competenti per territorio in seguito a valutazione psicosociale familiare ed individuale e/o con decreto del Tribunale Minorenni.

Le cause più frequenti che ne determinano l'inserimento sono rappresentate da situazioni di violenza fisica e/o sessuale, deprivazione economico-sociale, stato di abbandono (nomadi, straniere non accompagnate), adozioni o affidi falliti.

L'età di ingresso è compresa fra 10 e 17 anni.

È possibile la permanenza nella Casa anche **dopo la maggiore età**, per permettere la conclusione del progetto educativo ed il raggiungimento dell'autonomia, qualora vi sia l'accordo dell'ospite e degli operatori dei servizi sociali.

Sono inoltre accolti **nuclei familiari** composti da madri e figlio/i, italiane e straniere, provenienti da situazioni di maltrattamento, violenza o grave disagio.

5. I RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Ogni struttura della "Casa Benedetta Cambiagio" opera in stretto rapporto con il territorio e con i servizi locali, adottando modalità di "apertura" volte ad evitare l'emarginazione ed a favorire l'inserimento sociale delle ospiti.

In particolare, la collaborazione si attua attraverso:

- l'inserimento nelle strutture scolastiche e/o formative del territorio;
- il ricorso ai servizi di orientamento e di inserimento lavorativo;
- l'integrazione nelle attività di tempo libero esterne (palestre, attività ricreative e musicali, gruppi giovanili e sportivi);
- l'organizzazione di incontri e feste aperti agli amici della Casa;
- il collegamento con i Servizi Sociali e Sanitari territoriali per le verifiche periodiche dei P.E.I. e l'utilizzo delle prestazioni socio-sanitarie (consultorio adolescenti, ambulatori specialistici, ecc.);
- la partecipazione alle iniziative culturali e sportive locali.

Nel periodo natalizio e durante l'estate sono organizzate **uscite culturali e ricreative e vacanze** in località climatiche o turistiche e frequenza di centri giovanili locali (oratori, centri estivi, palestre, piscine).

L'esperienza acquisita negli anni di impegno educativo dà conferma che la collaborazione e l'integrazione a rete dei vari enti preposti rappresentano garanzia di risultati positivi nel percorso di crescita, in quanto mirano a coniugare la competenza dei servizi territoriali rispetto ai bisogni emergenti con la progettualità personalizzata alle esigenze dei singoli casi.

Da anni inoltre si sono programmati e realizzati incontri bimestrali con le comunità per minori che operano nello stesso ambito (Casa del Giovane, Lega del Bene, Casa dell'Accoglienza) e si è costituita una **associazione denominata Co.Mi** (Coordinamento Comunità per Minori) con proprio Statuto e con analoghe finalità: confronti di esperienze e di metodologie educative, criteri ed integrazione per la formazione professionale, promozione degli inserimenti lavorativi, progettualità innovative congiunte, elaborazione di proposte e suggerimenti da sottoporre agli Enti preposti.

6. LE MODALITÀ DI AMMISSIONE E PERMANENZA

Le richieste di inserimento vengono presentate dai servizi sociali competenti, spesso sulla base di decreti emessi dall'autorità giudiziaria minorile.

Tali richieste possono essere inoltrate in uno dei seguenti modi:

- telefonando ai numeri tel. **0382/22078 – 345 7675105** e chiedendo della Direttrice Educativa, Dott.ssa Daniela Naita;
- inviando una relazione all'indirizzo della Direzione Educativa, tramite posta ordinaria, fax **0382/33585** o mail direzione.educativa@casacambiagio.it

Alla richiesta devono essere allegati i seguenti documenti:

- stato di famiglia
- permesso di soggiorno o documento analogo (per stranieri)
- codice fiscale
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- documentazione sanitaria (certificati vaccinazioni, referti vari, ecc.)
- relazioni psicologiche, sociali, neuropsichiatriche
- curriculum scolastico
- decreto TM o altri provvedimenti giudiziari
- autorizzazione al trattamento dei dati personali
- impegno di spesa dell'ente che deve provvedere al pagamento della retta

Le richieste di ammissione sono valutate dall'équipe educativa e decise dalla commissione educativa, in accordo con gli operatori sociali di riferimento e, se possibile, con l'ospite.

Dopo una prima valutazione in base ad un contatto telefonico e alla relazione sociale, viene programmato un colloquio in comunità con i servizi proponenti ed una visita alla comunità per una condivisione del regolamento e del progetto educativo di massima.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione di circa tre mesi, necessario per la successiva definizione del "progetto educativo". Al momento dell'inserimento viene predisposta

una cartella personale nella quale si raccoglie la documentazione relativa al caso (amministrativa, sanitaria, sociale, psicologica).

La durata della permanenza in comunità è valutata in relazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto educativo individualizzato e viene concordata con i servizi sociali di riferimento, anche in funzione delle disposizioni emesse dal Tribunale per i Minorenni.

L'uscita dalla comunità può prevedere il passaggio ad altra struttura, il rientro in famiglia o il raggiungimento della maggiore età; è comunque un momento delicato che necessita di una preparazione e di un accompagnamento per un certo periodo come tutela e supporto nell'affrontare nuove situazioni ed aspettative.

La mancata adesione al proprio progetto educativo, l'attuazione di comportamenti trasgressivi come agiti violenti verso le persone, atti di vandalismo, introduzione di sostanze alcoliche e/o stupefacenti in comunità saranno motivo di dimissioni immediate. Dopo 3 allontanamenti arbitrari con pernottamento all'esterno della struttura e comunque dopo 5 allontanamenti arbitrari complessivi, la comunità procederà con le dimissioni dell'ospite in allontanamento, non essendo più disponibile a riaccoglierla in caso di rientro/ritrovamento.



7. L'EQUIPE EDUCATIVA

L'equipe educativa che opera nella Casa Benedetta Cambiagio è composta da:

- **Direttrice della Casa** – È la responsabile della Casa per tutti gli aspetti economici, sanitari e di gestione complessiva della struttura;
- **Direttrice Settore Educativo** – Svolge funzioni di direzione, coordinamento e supervisione del personale e delle attività educative, nonché compiti organizzativo-burocratici (privacy, sicurezza, documentazione varia) e gestione dei rapporti con l'esterno (Enti e Servizi Sociali);
- **Collaboratrice alla Direzione Educativa** – con ruolo di supporto;

- **Commissione educativa** – Composta, su delega del Consiglio di Amministrazione, da tre componenti del Consiglio stesso con competenze didattico-educative e psicologico-psicoterapeutiche ed integrata dalle due direttrici (della Casa e del Settore Educativo) come membri effettivi, si occupa di aspetti organizzativi ed educativi generali e di nuove progettualità;
- **Educatrici/ori professionali**, tutti in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa;

Le educatrici/ori vengono selezionate dalla Commissione educativa, attraverso la valutazione dei curricula, seguita da colloqui attitudinali e dalla verifica circa la condivisione delle linee educative e dei principi ispiratori della comunità.

La supervisione degli educatori è garantita da incontri periodici programmati per gruppo, secondo un piano specifico annuale così articolato:

- **supervisione organizzativo-operativa**, viene svolta dalla direttrice del settore educativo della Casa, con cadenza settimanale per sotto equipe con le educatrici/ori del gruppo interessato e con cadenza periodica con tutto il personale ai fini organizzativi e riguarda:
 - la verifica in itinere dell'organizzazione educativa dei gruppi comunitari;
 - la gestione del personale (predisposizione turni di servizio, autorizzazione ferie, permessi e trasferte);
 - la pianificazione settimanale del servizio educativo (convocazioni presso il Tribunale per i Minorenni, incontri con Servizi Sociali, Scuole e Agenzie Educative extra-scolastiche);
 - la programmazione della giornata di lavoro del personale educativo;
 - la verifica ed il supporto per la formulazione, compilazione ed aggiornamento da parte delle educatrici di: griglie di osservazione, P.E.I., relazioni periodiche sui singoli ospiti, diari giornalieri, relazioni di incontri protetti.
- **supervisione clinica**, viene svolta dalla consulente psicoterapeuta, con cadenza mensile per ogni sottogruppo, e riguarda:
 - la presentazione da parte delle educatrici/tori di casi di particolare complessità di comprensione e di gestione;
 - l'analisi dei comportamenti e dei vissuti e la rilettura delle dinamiche individuali, familiari ed interpersonali, con l'utilizzo di riferimenti teorici specifici e possibilità di applicazione/estensione a situazioni simili;
 - la progettazione degli interventi più adeguati per il benessere del minore, a partire dalle capacità di instaurare un'alleanza emotiva con lo stesso e di comprendere il suo mondo interiore.

Ogni incontro di supervisione clinica prevede un verbale che sintetizza:

- problema/caso/situazione esaminata;
- soluzioni da adottare;
- educatore/i responsabile/i;

- tempi di attuazione;
- verifica della realizzazione e dei risultati per le situazioni esaminate.

I verbali sono raccolti in appositi archivi e permettono alle educatrici di avere la tracciabilità del percorso e degli esiti del singolo caso.

Sono previsti, inoltre, incontri periodici di supervisione generale con la consulente psicoterapeuta, che hanno come scopo l'analisi del benessere delle educatrici/ori, delle dinamiche relazionali, degli interventi educativi di carattere generale.

Il piano annuale di formazione delle educatrici/ori e della coordinatrice prevede la partecipazione ad attività di aggiornamento organizzate da enti esterni accreditati dalla Regione Lombardia, nonché la partecipazione a convegni o seminari e ad iniziative formative interne alla Casa o programmate con le altre comunità associate.

I ruoli e le funzioni dei diversi componenti dell'équipe educativa sono precisati in un apposito documento, redatto in collaborazione con gli operatori suindicati ed approvato dal Consiglio di Amministrazione.

8. GLI INTERVENTI EDUCATIVI

In ogni struttura educativa della "Casa Benedetta Cambiagio" viene adottata una modalità di lavoro "integrata", che prevede una gestione dei casi rispettosa della globalità della persona, in particolare attraverso:

- l'osservazione e la gestione delle informazioni finalizzate a comprendere i problemi e le risorse del minore, determinanti per l'individuazione degli interventi da attivare e per il successivo percorso di recupero;
- la lettura complessiva dei bisogni (le situazioni degli ospiti in difficoltà sono quasi sempre multiproblematiche, ne consegue quindi la necessità di un approccio professionale interdisciplinare);
- la progettazione generale degli interventi, per comprendere ed affrontare i diversi problemi che causano i disagi e le difficoltà del singolo, tramite l'elaborazione di un Piano Educativo Individualizzato - P.E.I., che rappresenta il momento centrale dell'opera educativa ed è mirato a definire gli obiettivi educativi, le aree di intervento, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica;
- il coinvolgimento delle ospiti nelle decisioni relative al proprio percorso e l'incoraggiamento a sviluppare al massimo le loro potenzialità ed attitudini;
- le supervisioni programmate di tipo operativo, pedagogico e clinico, condotte da esperti del campo;
- gli incontri con i servizi sociali inviati per la verifica dei P.E.I. e l'apporto di eventuali correttivi;

- la valutazione dell'efficacia degli interventi sull'evoluzione complessiva della persona e sulla sua capacità relazionale.

Lo stile familiare e il modello di convivenza comunitaria costituiscono la modalità educativa prescelta come più funzionale alla vita quotidiana, in quanto caratterizzano un clima di interrelazione che permette la manifestazione di comportamenti differenziati ed autonomi, ma ancorati anche a progetti riguardanti l'organizzazione della vita di ognuno, costituita da rapporti paritari e volti ai bisogni di relazione e di appartenenza.

Le educatrici/ori rappresentano il tramite educativo-pedagogico affinché le risorse positive emergano, consentendo di acquisire un livello di consapevolezza e coscienza, e creino valori ed occasioni di crescita e di successo.

In particolare il trattamento dell'emergenza, nel momento dell'accoglienza, richiede un'alta qualificazione professionale perché deve "rispondere ad un bisogno primario ed urgente". Per svolgere il loro compito in modo proficuo e soddisfacente le educatrici coniugano in modo armonico professionalità e motivazione e sono supportate da momenti di confronto, formazione e consulenza, che garantiscono la qualità dell'intervento educativo offerto e la possibilità di consolidare ed approfondire la preparazione culturale.



9. ALTRI OPERATORI E AMBIENTE DI LAVORO

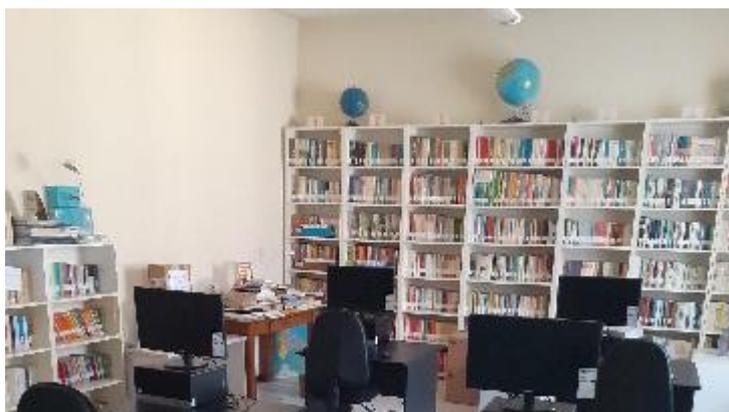
Oltre all'équipe educativa, la Casa si avvale della collaborazione di:

- Personale amministrativo;
- Medico di famiglia;
- Medico del lavoro;
- Consulente psicoterapeuta;
- Consulente in materia di privacy;
- Esperti informatici (amministratore di sistema, manutenzione sito web);
- Consulenti in materia di sicurezza sul lavoro;

- Personale di portineria;
- Personale addetto alle pulizie;
- Personale addetto alla cucina.

L'organizzazione del lavoro e degli ambienti ad esso destinati garantisce il rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro (L n.626/94) e di quella sul rispetto della privacy (Dlgs n. 196/03).

Al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro per i dipendenti, sono stati nominati inoltre il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza e il Responsabile per la protezione dei dati.



10. I SERVIZI OFFERTI

La retta per la collocazione assicura il servizio per tutti i giorni dell'anno e comprende:

- la fornitura di servizi e prestazioni per il soddisfacimento dei bisogni primari (alloggio, servizio di lavanderia, riscaldamento, telefono, luce ecc.);
- il vitto adeguato alle esigenze dei minori per qualità e quantità, nel rispetto di particolari esigenze alimentari dettate sia da bisogni sanitari che da appartenenza a culture specifiche;
- il vestiario adeguato e dignitoso, la biancheria e i prodotti per l'igiene personale;
- le spese di trasporto ordinario in ambito provinciale, richieste dai Servizi;
- gli interventi educativi adeguati tramite l'opera di educatrici/ori professionali, presenti giorno e notte;
- l'istruzione scolastica e/o professionale presso scuole pubbliche garantendo la necessaria assistenza extra scolastica e la fornitura di libri e materiale scolastico;
- l'assistenza sanitaria ordinaria, di base e specialistica, ed i farmaci erogati dal Servizio Sanitario Nazionale;

- i supporti psicologici e psicoterapici necessari, forniti dal Servizio Sanitario Nazionale, da centri specialistici del territorio o da terapeuti privati;
- le vacanze organizzate dalla nostra comunità;
- Le attività ricreative, sportive e culturali proposte dalla comunità.

Le prestazioni non comprese nella retta, che saranno da concordare preventivamente con il Servizio Sociale, sono le seguenti:

- le spese per attività extrascolastiche (es. gite di istruzione organizzate dalle scuole);
- i trasporti fuori provincia;
- le prestazioni sanitarie, farmacologiche e terapeutiche escluse dal Servizio Sanitario Nazionale;
- le attività specifiche ritenute utili per il progetto educativo individuale, che non rientrano fra quelle proposte o organizzate dalla struttura;
- l'eventuale necessità di frequenza presso asili nido o scuole private legalmente riconosciute o corsi integrativi/di formazione professionale;
- L'assistenza individuale continuativa in caso di ricovero ospedaliero o di situazioni personali di particolare fragilità.

Per i Comuni con i quali esiste convenzione, valgono le indicazioni in essa comprese.

A titolo di mantenimento posto per assenze concordate, per rientri in famiglia o per ricoveri ospedalieri, si richiede il pagamento dell'80% dell'importo della retta base, per tutta la durata dell'assenza. In caso di allontanamento arbitrario è previsto il mantenimento posto per un massimo complessivo di 25 giorni consecutivi.

Il pagamento della retta avverrà, dietro presentazione di regolare fattura mensile da parte della comunità, mediante bonifico bancario, nei termini previsti dal contratto in vigore.

L'accoglienza degli ospiti avverrà solo dopo la ricezione dell'impegno di spesa da parte del comune inviante.

Rette giornaliere

Per i Comuni o Consorzi non convenzionati le tariffe in uso sono le seguenti:

- **Ragazze ospiti:** per le ragazze ospiti delle comunità educative per minori Gabbiane e Frassinello e per le maggiorenni in prosieguo amministrativo accolte negli alloggi per l'autonomia Fiordaliso e Genziane la retta giornaliera è di € 100,00

- **Nuclei familiari:** le rette giornaliere per gli alloggi autonomia mamma – bambino (Faro, Girasoli e Rondini) vengono stabilite in base alla composizione del nucleo stesso:
- mamma € 53,00
 - primo figlio € 95,00
 - secondo figlio € 85,00
 - terzo figlio € 79,00
 - dal quarto figlio € 69,00

Alle rette indicate non va aggiunta l’IVA in quanto la Casa Benedetta Cambiagio Onlus è esente da tale imposta.

Per i Comuni o Consorzi di Comuni con i quali esiste una convenzione le tariffe sono agevolate.

11. GLI STANDARD E OBIETTIVI DI QUALITÀ’

La Casa Cambiagio è fortemente impegnata nel migliorare continuamente la qualità dei propri servizi per renderli sempre più rispondente ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie e per migliorarne l’efficienza e l’efficacia.

La politica della qualità della comunità pone al centro del processo di erogazione l’utente diretto, ma considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell’erogazione e fruizione del servizio.

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il servizio; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il servizio, anche confrontando quanto programmato e quanto realizzato operativamente.

Di seguito sono individuati gli obiettivi della qualità, ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile analizzare e declinare i servizi erogati dalla comunità.

Ciascun obiettivo viene descritto da specifici indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più standard che individuano il livello minimo che la comunità si impegna a garantire.

Obiettivi	Indicatori	Standard
	Formazione e aggiornamenti	Tutte le educatrici/ori seguono un minimo di 20 ore di formazione/aggiornamento all’anno, mentre la direttrice educativa e le altre figure con ruoli di coordinamento svolgono un minimo di 50 ore di formazione annua.
	Continuità dell’assistenza	Il turn-over delle educatrici/ori viene misurato e monitorato periodicamente. Le sostituzioni del personale assente per malattia o ferie sono affidate a educatrici/ori con la medesima qualifica e/o titolo.
	Titoli e qualifiche	Tutti le educatrici/ori sono in possesso del titolo di studio o della qualifica richiesti.

Qualità professionale	Rapporto numerico educatori/ospiti	Il rapporto numerico educatore/ospite previsto dai requisiti organizzativi regionali è rispettato.
	Supervisione	Tutti gli operatori partecipano alle riunioni operative programmate ed usufruiscono del supporto e delle supervisioni specialistiche.
	Nuove assunzioni	Tutti gli operatori neoassunti sono inizialmente affiancati agli operatori con più esperienza e ricevono in apposito contenitore tutti i vari regolamenti interni predisposti dalla comunità.
	Condizioni sanitarie	Tutti gli operatori sono in possesso di idoneità sanitaria.
	Composizione del Personale	Sono presenti: una direttrice responsabile del settore educativo, una direttrice della Casa, operatori con funzioni educative, consulenti con competenze psicologiche e psicoterapeutiche per formazione e supervisione.
Qualità educativo-relazionale	Valutazione e analisi della domanda	<p>Il servizio richiedente invia una relazione sociale e psicologica sul minore e sul nucleo familiare.</p> <p>La direttrice del settore educativo fa una valutazione iniziale della domanda di inserimento con gli educatori coinvolti.</p> <p>Le domande ritenute accettabili vengono analizzate dalla commissione educativa per la definitiva approvazione.</p> <p>L'équipe della comunità riceve il PEI dal servizio inviante, effettua colloqui con lo stesso e, se opportuno e possibile, anche con il minore e/o con i familiari.</p>
	Definizione e condivisione del progetto educativo	<p>L'équipe effettua almeno un colloquio con il servizio inviante per l'individuazione degli obiettivi educativi.</p> <p>L'équipe valuta la situazione del minore durante il periodo di inserimento e di osservazione; di seguito definisce il Progetto Educativo Individualizzato (PEI).</p> <p>Il progetto viene condiviso con il servizio. Inviante ogni volta che cambiano gli obiettivi e comunque almeno una volta ogni tre mesi.</p> <p>Il progetto viene condiviso con il minore dopo il periodo di osservazione iniziale.</p>

	Monitoraggio e valutazione	<p>Giornalmente viene compilato da parte delle educatrici/ori il Diario di bordo, approfondito poi settimanalmente dall'équipe.</p> <p>Sono inoltre monitorati i verbali delle riunioni dell'équipe e la compilazione della scheda individuale del minore.</p> <p>Periodicamente sono verificati gli obiettivi prefissati, anche tramite colloqui con il servizio inviante.</p>
	Colloqui con i genitori e con le istituzioni scolastiche	<p>Si realizzano incontri con i familiari secondo le modalità di relazione proposte dai servizi sociali. Vengono tenuti costantemente rapporti con le strutture scolastiche frequentate dagli ospiti.</p>
Qualità della struttura	Sicurezza	<p>Costante è il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza (DL 626/94, DL 242/ di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi e igiene). Sono applicati la normativa vigente in materia di contratto di lavoro (UNEBA) ed i relativi accordi integrativi.</p>
	Codice Etico comportamentale	<p>Il Codice Etico della comunità costituisce l'insieme dei principi la cui osservanza è di fondamentale importanza per il regolare funzionamento, l'affidabilità della gestione e l'immagine della Casa Benedetta Cambiagio.</p>
	Contesto ambientale	<p>La Casa è ubicata in zona centrale rispetto al contesto urbano.</p>
	Condizioni igieniche	<p>Gli ausiliari delle pulizie operano per 4 ore giornaliere e si occupano della pulizia ed igiene degli ambienti comuni.</p> <p>Attenta è la cura della biancheria della casa e degli indumenti e biancheria personale.</p> <p>La preparazione e somministrazione dei pasti avviene in collaborazione con le ospiti, sulla base di tabelle dietetiche specifiche.</p>
	Diversificazione degli spazi	<p>Sono presenti appartamenti riservati ai singoli gruppi e spazi interni comuni e differenziati.</p>
Qualità organizzativa	Informazione	<p>Sono disponibili e periodicamente aggiornate la Carta dei Servizi e la bacheca informativa per il personale.</p>
	Pianificazione strategica	<p>La definizione dei criteri e delle modalità di ammissione e dimissione, dei regolamenti interni, di variazioni organizzative e di innovazioni/sperimentazioni avviene regolarmente tramite il lavoro della commissione educativa.</p>
	Tempi	<p>Il tempo di risposta per la disponibilità di posti è di 3 giorni max, una volta ricevuta la documentazione necessaria.</p>

		Per la risposta a reclami ci si attiene ai tempi di legge (30 gg.) e per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza si provvede almeno una volta all'anno.
	Altre prestazioni	Accompagnamento a scuola, alle attività extrascolastiche e formative, alle attività ludico-ricreative o sportive. Supporto interno alle attività di studio. Organizzazione di occasioni di incontro e scambio con il territorio locale. Organizzazione periodica di eventi collettivi esterni alla comunità, a carattere formativo, ludico-ricreativo, socializzante. Organizzazione dei soggiorni di vacanza. Monitoraggio dei contatti tra il minore e la famiglia, in particolare delle conseguenze sul comportamento prima e dopo tali incontri. Monitoraggio della gestione del denaro. Utilizzo delle risorse territoriali per le prestazioni sanitarie, psicologiche e socio educative. Servizio di trasporto.

12. LE MODALITÀ DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Il grado di soddisfazione del servizio erogato e la sua qualità vengono rilevati attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti sottoposti ogni anno a:

- Personale educativo della Casa
- Ospiti della Casa
- Servizi Sociali inviati

I dati emersi permettono alla comunità di programmare e progettare la propria attività e di impegnarsi per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Sulla base delle risposte è inoltre possibile elaborare un report che viene presentato annualmente a quanti hanno collaborato alla rilevazione.

Qualora un utilizzatore del servizio intenda formalizzare una segnalazione o un reclamo, può farlo attraverso il modulo appositamente predisposto e disponibile presso l'ufficio della direzione educativa della Casa.

Il modulo compilato deve essere consegnato in busta chiusa o spedito all'indirizzo direzione.educativa@casacambiagio.it

Le osservazioni ed i suggerimenti presentati rappresentano elementi utili per la revisione o il miglioramento di alcuni aspetti dell'attività comunitaria.

13. LE COMUNITÀ' EDUCATIVE PER MINORI (GABBIANE E FRASSINELLO)

Nella Casa sono presenti due comunità per minori, costituite da due appartamenti dove ciascun ospite condivide con i coetanei e con un team di educatrici/ori una parte significativa della sua crescita personale.

Le comunità accolgono, su richiesta dei Servizi socio-assistenziali del territorio e/o per decreto del Tribunale competente, minori italiane e straniere, in situazioni di grave difficoltà personale e familiare.

L'età di ingresso è compresa fra 10 e 17 anni.

Lo stile "familiare" è il modello organizzativo scelto come obiettivo di vita comune, favorito dal rapporto con le educatrici/ori, figure di riferimento presenti per tutto l'arco della giornata e della notte.

Le ospiti ed il personale educativo condividono i vari momenti e le diverse incombenze quotidiane, quali lo studio e le attività culturali, la preparazione dei pasti, il riordino delle camere, le occupazioni sportive e di tempo libero.

Gli obiettivi del lavoro sono pertanto finalizzati:

- ad avviare o completare la preparazione scolastica con la frequenza di scuole pubbliche di ogni ordine e grado, corsi di formazione professionale, di recupero, di alfabetizzazione;
- a valorizzare le potenzialità e le attitudini individuali verso una maturazione personale psicologica, sociale, relazionale e umana;
- a comprendere ed indirizzare i bisogni e le richieste, spesso confusi ed inespressi, per arrivare a definire un progetto di vita futuro.

Le comunità educative interne alla Casa sono:

Gabbiane

- Ospiti: femmine dai 10 ai 18 anni;
- Operatori: 4 educatrici/ori a tempo pieno, 1 educatrice religiosa residenziale;
- Locali: 8 camere da letto (di cui una per l'educatrice/ore), 5 bagni, soggiorno, cucina, studio equipe educativa;
- Numero posti autorizzati: 7.

Frassinello

- Ospiti: femmine dai 15 ai 18 anni;
- Operatori: 2 educatrici/ore a tempo pieno, 2 educatrici/ore part time, 1 educatrice religiosa residenziale, 1 animatore/accompagnatore a tempo pieno;
- Locali: 6 camere da letto (di cui una per l'educatrice/ore), 5 bagni, cucina, soggiorno, studio equipe educativa;
- Numero posti autorizzati: 8.



14. GLI ALLOGGI PER L'AUTONOMIA (FIORDALISO E GENZIANE)

Gli alloggi per l'autonomia presenti nella Casa ospitano ragazze maggiorenni, di norma già precedentemente accolte nelle comunità educative interne, che, non avendo ancora raggiunto gli obiettivi prefissati nel progetto educativo personalizzato, devono completare il loro percorso maturativo verso l'autonomia adulta.

L'assegnazione al gruppo è decisa in base alle caratteristiche della singola ragazza: livello di maturità personale raggiunto, senso di responsabilità, capacità di autogestione, disponibilità alla crescita guidata.

La permanenza e la relativa durata sono stabilite dall'équipe educativa, in accordo con i servizi sociali competenti, mediante l'adozione di un provvedimento di prosieguo amministrativo, la ridefinizione del Progetto Educativo Individualizzato, finalizzato ad obiettivi di autonomia, e dei percorsi integrati di reinserimento sociale e lavorativo.

La richiesta di permanenza deve essere presentata per iscritto dalla ragazza, che dichiara la sua intenzione di rimanere in comunità anche dopo il compimento dei 18 anni per completare la propria formazione.

La finalità principale di tale proseguimento è quella di permettere la conclusione degli studi intrapresi e completare la formazione professionale, favorendo in tal modo il raggiungimento di un livello di autonomia sufficiente a permettere un positivo inserimento nella società e nel mondo del lavoro e ad affrontare in modo consapevole le scelte di vita.

L'alloggio per l'autonomia è pertanto una struttura educativa residenziale che offre alle ragazze ospitalità ed assistenza, creando le condizioni per una vita parzialmente autogestita, con lo scopo di stimolare l'insorgere di atteggiamenti solidaristici e di aiuto reciproco.

E' caratterizzato dalla presenza di educatrici/ori che assumono la funzione di "adulto di riferimento" e svolgono funzioni di ascolto, di sostegno psicologico e sociale e di supporto alla ricostruzione del sé, mediante azioni di:

- orientamento scolastico e professionale e di ricerca attiva del lavoro;
- attivazione di borse lavoro e di tirocini aziendali;
- inserimento lavorativo con accompagnamento e tutoring in fase iniziale;
- sostegno nella ricerca della casa;
- supporto nella gestione dell'alloggio e di tutte le attività connesse;
- accompagnamento alla conoscenza ed all'uso dei servizi e degli uffici pubblici e al disbrigo delle pratiche burocratiche necessarie alla vita autonoma;
- attivazione di risorse individuali che facilitino il distacco dalla situazione protetta della comunità;
- mediazione nella ridefinizione dei rapporti con famiglie di origine;
- accompagnamento graduale "all'emancipazione" con possibilità di affiancamento anche nel periodo successivo alle dimissioni.

I programmi individuali, concordati con la singola ospite che diviene protagonista del proprio "contratto educativo", anche in base al regolamento interno, definiscono gli obiettivi, i percorsi di reinserimento ed i tempi di permanenza necessari.

Per incentivare l'autonomia di gestione, alle ospiti maggiorenni viene assegnato un budget settimanale per l'acquisto di generi alimentari, di pulizia e per l'igiene personale.

Il periodo di permanenza nella struttura ha anche l'obiettivo di aiutare le ragazze nel difficile compito di reperire alloggi idonei ai loro bisogni alle loro possibilità economiche.

Gli alloggi per l'autonomia interni alla Casa sono:

Fiordaliso

- Ospiti: femmine dai 18 anni ai 21 anni;
- Operatori: un'educatrice/ore part-time;
- Locali: 1 camera da letto, 1 bagno, soggiorno e cucina;
- Numero posti autorizzati: 3.

Genziane

- Ospiti: femmine dai 18 ai 21 anni;
- Operatori: un'educatrice/ore part-time;
- Locali: 1 camera da letto, 1 bagno, soggiorno e cucina;
- Numero posti autorizzati: 3.



15. GLI ALLOGGI PER MADRI E FIGLI (FARO, GIRASOLI E RONDINI)

Gli alloggi accolgono nuclei composti da madri con figli minori, segnalati da Questure, Tribunale Minorenni ed Enti Pubblici, in situazioni di maltrattamento, violenza o disagio grave, con notevoli difficoltà nei rapporti interni alla famiglia, di forte precarietà per carenza di risorse materiali (economiche, abitative e lavorative) associate a carenza di reti sociali significative.

Il servizio offre un inserimento immediato che protegge la donna ed i bambini da situazioni di grave pericolo e nel contempo permette alle ospiti ed ai Servizi Sociali di analizzare e valutare i problemi che hanno determinato l'allontanamento da casa per cercarvi soluzioni, evitando la separazione traumatica dai figli.

La finalità è quella di attivare, in un luogo protetto e con un accompagnamento affettivo, relazionale ed educativo, un percorso di recupero o di acquisizione di autonomia da parte della donna e della coppia madre/figlio.

Dopo la formalizzazione dell'inserimento e l'accettazione del "patto educativo" da parte dell'ospite, il compito svolto dalle educatrici/ori può essere riassunto nell'attività di "affiancamento" che si esplica attraverso:

- il sostegno nel processo di superamento dei vissuti di violenza personale, di emarginazione e di isolamento;
- il supporto ad affrontare le difficoltà nel gestire con equilibrio i rapporti con i figli e nel far fronte in modo adeguato ai problemi pratici della quotidianità (utilizzo di servizi specialistici, strutture educative dell'infanzia, consultori, ecc.);
- l'aiuto nella ricerca di lavoro, di formazione professionale, di soluzioni abitative, di figure significative di sostegno psicologico.

Nell'ambito della Comunità, ciascuna ospite è tenuta ad occuparsi personalmente del proprio bambino (tuttavia può chiedere di essere sostituita in caso di assenza motivata) e partecipa direttamente alla gestione della casa.

Gli alloggi per madri e figli interni alla Casa sono:

Faro

- Ospiti: madri con figli (figlie femmine fino alla maggiore età, figli maschi non oltre 9 anni);
- Operatori: un'educatrice/ore part time;
- Numero posti autorizzati: 5.

Girasoli

- Ospiti: madri con figli (figlie femmine fino alla maggiore età, figli maschi non oltre 9 anni);
- Operatori: un'educatrice/ore part time;
- Numero posti autorizzati: 5.

Rondini

- Ospiti: madri con figli (figlie femmine fino alla maggiore età, figli maschi non oltre 9 anni);
- Operatori: un'educatrice/ore part time;
- Numero posti autorizzati: 5.



16. COLLABORAZIONE E AIUTO

I volontari

L'inserimento all'interno della Casa di personale volontario con varie caratteristiche e competenze rientra in un progetto educativo che intende avvalersi di tutte le collaborazioni e le risorse, umane e professionali, utili alla crescita e allo sviluppo delle ospiti.

L'accoglienza dei volontari che ne fanno richiesta direttamente alla comunità è subordinata alla valutazione, da parte della Direttrice Educativa, della loro disponibilità ed adeguatezza.

I rapporti tra le diverse figure adulte vengono regolamentati da accordi chiari e reciprocamente rispettati, che garantiscono collaborazione e condivisione di metodi ed obiettivi educativi.

I volontari affiancano le educatrici/ori principalmente nelle seguenti aree: sostegno scolastico, attività di tempo libero (gite, visite culturali, partecipazione a spettacoli), attività sportive, laboratori (cucina, cucito, musica, informatica), ospitalità nei fine settimana o nelle vacanze.

I programmi prevedono per tutte le attività l'assegnazione delle ospiti ai volontari secondo giorni ed orari concordati e ben definiti, esposti in apposita bacheca.

Periodicamente si organizzano incontri tra volontari ed équipes educative, condotti dalla Direzione e dalle referenti per il servizio di volontariato, e finalizzati a verificare l'andamento delle attività, affrontare eventuali problemi o difficoltà ed accogliere proposte di miglioramento dell'organizzazione.

I maestri di mestiere

I maestri di mestiere collaborano alla gestione e all'organizzazione di laboratori interni alla struttura, con la funzione di avvicinare, gradualmente ed in ambito protetto, all'attività lavorativa e di offrire un'alternativa temporanea alla mancanza di occupazione (lavori a maglia, di filo, sartoria e riparazioni, decoupage, ceramica).

I tirocinanti

La struttura accoglie anche tirocinanti universitari e studenti delle scuole secondarie, che si accostano al settore sociale per l'acquisizione di crediti scolastici, grazie alle convenzioni stipulati con l'università e gli istituti superiori della città.

Il Servizio Civile Nazionale

I volontari del Servizio Civile Nazionale possono presentare domanda d'accesso presso la Casa in base alle disposizioni legislative in vigore

Le Donazioni ed il 5x1000

È possibile contribuire all'operato della Casa con una donazione a:

CASA BENEDETTA CAMBIAGIO O.N.L.U.S.
C.F. 80007450184 – P.IVA 01124660182
IBAN IT76C0306911336100000006804



17. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, periodicamente aggiornabile, costituisce per la comunità un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità dei servizi erogati e garantisce agli Enti e ai Servizi Sociali il rispetto dei criteri di trasparenza, efficienza ed attenzione alla centralità della persona.

Viene messa a disposizione per la consultazione di tutti gli interessati (Servizi socio - assistenziali e sanitari, Regione, ospiti, volontari, ecc.), sul sito della Casa ed inviata a chiunque ne faccia richiesta.

