

**Carta dei servizi**  
**Istituti Milanesi Martinitt e Stelline - IMMeS**  
**COMUNITÀ EDUCATIVA CPA POMA**

<p><b>PRESENTAZIONE</b></p>	<p>L' ISTITUTO MILANESE MARTINITT E STELLINE (IMMeS) fa parte dell'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio (ASP IMMeS e PAT). L'IMMeS nasce nel 1997 dall'unione dell'Orfanotrofio Maschile "I Martinitt" e dell'Orfanotrofio Femminile "Le Stelline": antiche istituzioni di beneficenza di Milano rivolte all'infanzia abbandonata. Il contesto storico che dà i natali agli orfanotrofi si caratterizza per lo stato di miseria a cui è costretta un'ampia fascia della popolazione, a seguito di guerre e carestie. La fondazione dell'Orfanotrofio Maschile, risalente al 1532, prende il nome dalla Parrocchia "San Martino" che ha offerto la prima sede agli orfani raccolti da San Girolamo Emiliani. La fondazione dell'Orfanotrofio Femminile - data 1753 - prende il nome dalla Parrocchia de "La Stella" che ha accolto il primo gruppo di bambine. Nel corso del tempo gli Orfanotrofi, che hanno offerto ricovero, assistenza, istruzione ed educazione ai minori in stato di abbandono, hanno attuato un processo di trasformazione in relazione ai bisogni dei fanciulli ed all'evolversi delle istituzioni, sino a giungere alla realizzazione di Comunità Alloggio, per garantire ai minori opportunità di crescita e di sviluppo sulla base di un modello di tipo familiare. La prima Comunità Alloggio inizia la propria attività il 6 maggio 1978. Nel corso dei successivi dieci anni si sono aperte altre 6 Comunità Alloggio. All'inizio degli anni '90 si è avviato un Servizio di Pronto Intervento per l'accoglienza immediata di minori in situazioni di rischio, in particolare minori stranieri non accompagnati e richiedenti asilo. Dal 2000 l'intervento si è rivolto anche a maggiorenni con l'apertura del Pensionato Maschile e, successivamente, di quello Femminile, oggi Housing Sociale Maschile e Femminile.</p>
<p><b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b></p>	<p>L'erogazione dei servizi dell'IMMeS avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali che valgono per ciascuna unità educativa. Prevedono il rispetto delle normative vigenti ed esprimono i valori ai quali l'ASP IMMeS PAT ispira la propria azione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Centralità del minore:</b> l'IMMeS ne assicura il rispetto, antepoendola ad ogni altra esigenza operativa.</li> <li>• <b>Uguaglianza ed imparzialità:</b> gli interventi educativi ed assistenziali vengono erogati nel rispetto dei diritti dei minori senza discriminazione di alcun genere, come sancito dalla Carta dei diritti del Fanciullo promulgata dall'ONU nel 1989.</li> <li>• <b>Rispetto della privacy:</b> tutte le notizie riguardanti i minori accolti ed i loro familiari sono custodite e trattate solo dagli operatori addetti.</li> <li>• <b>Continuità:</b> l'IMMeS si impegna a garantire continuità nell'erogazione dei Servizi socio-educativo-assistenziali al fine di consentire processi di crescita e di professionalizzazione.</li> <li>• <b>Efficienza:</b> l'IMMeS si impegna ad ottimizzare le risorse, nella consapevolezza che i servizi erogati ed i beni messi a disposizione sono pubblici.</li> </ul>
<p><b>LA MISSION</b></p>	<p>Come da <i>Statuto</i> l'IMMeS provvede:          "...all'accoglimento, al mantenimento, all'educazione morale e fisica, all'istruzione, alla formazione professionale, alla protezione, allo sviluppo psico-fisico ed all'avviamento al lavoro di minori bisognosi in genere, italiani o stranieri...".          "...Il programma educativo e sociale dell'Ente si propone di conseguire la condizione adatta per favorire l'inserimento del minore nella famiglia e nella società, di norma in collaborazione con la rete territoriale dei servizi, secondo gli indirizzi delle Autorità amministrative e giudiziarie competenti e degli Enti Affidanti". "Integra il programma educativo e sociale e lo sviluppo di iniziative nei confronti di giovani studenti universitari meritevoli e bisognosi, di età fino a 26 anni".</p>

# Carta dei servizi

## Istituti Milanesi Martinitt e Stelline - IMMES

### COMUNITÀ EDUCATIVA CPA POMA

<p><b>I SERVIZI EDUCATIVI</b></p>	<p>I <b>Servizi educativi</b> dell'IMMES sono <b>comunità educative residenziali</b> che si rivolgono a minori e neomaggiorenni, femmine e maschi, italiani e stranieri, in situazione di fragilità e bisogno, segnalati dai Servizi Sociali territoriali del Comune di Milano, di altri Comuni e dal Centro Giustizia Minorile. Non accolgono minori che fanno uso di sostanze stupefacenti, né disabili con grave compromissione dell'autonomia personale e né soggetti con patologia psichiatrica. Si configurano come entità autonome differenziate tra loro per specificità di intervento, ma strettamente correlate per indirizzo e metodologia educativa. L'attività educativa è svolta da <b>Educatori professionali</b> supportata da un <b>Coordinatore</b> che ha funzione di Responsabile. Il gruppo dei coordinatori si riunisce periodicamente per condividere le metodologie di intervento e verificare l'attività complessiva.</p> <p>Il reclutamento del personale, educativo e non, avviene mediante Concorso o Avviso Pubblico. Al personale educativo è garantita un'attività di formazione interna, annuale, secondo le indicazioni delle normative regionali. È inoltre favorita la partecipazione ad iniziative formative esterne attinenti a tematiche d'interesse del servizio.</p> <p>In tutte le comunità è presente modulistica con elenco del personale, tipologia e durata del contratto; per la rilevazione del <i>turn over</i> viene utilizzato e costantemente aggiornato un data base informatico.</p> <p>Nei Servizi educativi si svolgono <b>tirocini</b> di studenti universitari del corso di laurea in Scienze dell'educazione ed è prevista la presenza di <b>volontari</b> per il supporto delle attività quotidiane. Inoltre i Servizi educativi collaborano attivamente con enti, associazioni e istituzioni presenti sul territorio.</p> <p>Sono inoltre presenti dei <b>servizi educativi di sostegno all'autonomia</b>: un alloggio per l'autonomia femminile, con retta a carico dell'ente inviante, e due servizi di Housing sociale, maschile e femminile, con pagamento di un contributo spese da parte degli ospiti.</p>
<p><b>SEDE OPERATIVA</b></p>	<p><b>COMUNITÀ EDUCATIVA DI PRIMA ACCOGLIENZA (CPA)</b>                  Via Carlo Poma, 48 - 20129 Milano                  tel. 02/75281155 - <a href="mailto:cpapoma@pioalbergotrivulzio.it">cpapoma@pioalbergotrivulzio.it</a></p> <p>Situato in zona centrale, è raggiungibile con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tram 12-27</li> <li>• filovia 92</li> <li>• autobus 60-62-66-45</li> <li>• passante ferroviario e M4, fermata "Dateo"</li> </ul> <p>Ampio appartamento al secondo e terzo piano di una palazzina; l'ambiente di tipo familiare è composto da ingresso, cucina abitabile, grande soggiorno con distinte una zona pranzo ed una per la televisione, ufficio, saletta studio, zona "calchetto", camera dell'educatore, 5 camere doppie, 4 bagni, di cui 1 per gli operatori ed un locale lavanderia.</p>
<p><b>UTENZA</b></p>	<p><b>10 minori maschi, di età compresa tra i 12 e i 18 anni</b>, inviati dai Servizi Sociali</p>
<p><b>PERSONALE</b></p>	<p>L'<b>équipe educativa</b> è composta da 7 educatori professionali e da un coordinatore, che garantiscono un servizio 24/24 per 365 giorni all'anno; è presente una collaboratrice domestica.</p> <p>Coordinatrice: dr.ssa Martina Maffei Zago - <a href="mailto:martina.maffei@pioalbergotrivulzio.it">martina.maffei@pioalbergotrivulzio.it</a></p> <p>L'équipe educativa è composta da personale dipendente assunto a tempo indeterminato ed è stabile da molti anni.</p> <p>È presente la <b>supervisione</b> dell'équipe educativa.</p> <p>Al personale educativo è garantita una <b>formazione</b> interna annuale.</p>

**Carta dei servizi**  
**Istituti Milanesi Martinitt e Stelline - IMMES**  
**COMUNITÀ EDUCATIVA CPA POMA**

<p><b>OFFERTA EDUCATIVA</b></p>	<p>L'<b>accoglienza</b> e la <b>presa in carico educativa</b> di minori fragili e con vissuti di profondo disagio mira ad individuare i punti di forza e di debolezza della personalità di ogni ragazzo per mettere in campo gli adeguati strumenti di intervento, indirizzo e sostegno: la comunità educativa residenziale propone un contenimento affettivo-relazionale e formativo che può rappresentare un importante aiuto nell'elaborazione dei vissuti traumatici e nella costruzione di percorsi di vita verso l'<b>autonomia personale</b> e l'<b>integrazione sociale</b>.</p> <p>Lo stile educativo dà ampio spazio al <b>dialogo</b> e alla <b>partecipazione attiva</b> dei ragazzi alla vita comunitaria, per costruire significativi rapporti umani e di fiducia, che rappresentano importanti punti di riferimento anche una volta che il ragazzo lascia la comunità; il <i>focus</i> dell'intervento è il "mondo" di ogni singolo minore, per favorire il suo armonico sviluppo psico-sociale, ma anche il gruppo-comunità dei ragazzi, <del>gruppo</del> caratterizzato da molte differenze etniche, culturali e di storia familiare, per garantire un clima accogliente e sereno.</p> <p>È garantita l'organizzazione di soggiorni di vacanza per i minori per i quali non è prevedibile un rientro in famiglia.</p>
<p><b>METODOLOGIA DELL'INTERVENTO</b></p>	<p>L'attività educativa si fonda sul lavoro di équipe e si avvale di riunioni settimanali, verifiche con i Servizi Sociali invianti e lavoro di rete, tenuta di un diario giornaliero, passaggio di consegne al cambio turno. Per ogni minore viene tenuta e regolarmente aggiornata una "cartella" contenente tutta la documentazione personale e quella relativa all'intervento educativo.</p> <p>Per ogni minore, il coordinatore individua nell'équipe un <b>educatore di riferimento</b> che ha il compito di predisporre e gestire il <b>Progetto Educativo Individualizzato (PEI)</b>; il PEI è lo strumento di lavoro per la formulazione ed il monitoraggio costante dell'evoluzione del progetto e rappresenta il filo conduttore di tutti gli interventi psico-socio-educativi.</p> <p>Il PEI individua gli <u>obiettivi</u> ed i relativi <u>indicatori</u>, le <u>azioni</u> da attuare e le relative <u>tempistiche</u> e viene condiviso con il Servizio sociale inviante e con il minore stesso, in base all'età ed al grado di maturità e consapevolezza; il PEI viene aggiornato trimestralmente.</p> <p>Gli ambiti d'intervento educativo del PEI e delle verifiche sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ identità ed autostima</li> <li>○ autonomia</li> <li>○ emozioni, pensieri, comunicazione e comportamento</li> <li>○ salute e crescita</li> <li>○ relazioni sociali</li> <li>○ relazioni familiari</li> <li>○ apprendimento</li> <li>○ gioco e tempo libero</li> </ul> <p>Particolare attenzione viene posta al rapporto con le <b>famiglie di origine</b>, nel rispetto di quanto disposto dal Tribunale per i Minorenni e regolamentato dai Servizi Sociali referenti; è cura dell'équipe educativa favorire gli incontri in comunità ed i rientri in famiglia attraverso un monitoraggio degli stessi.</p> <p>Nella presa in carico del minore, l'équipe educativa lavora in <b>rete</b> con il Servizio Sociale referente e con tutte le agenzie coinvolte nella vita di ogni ragazzo, nell'ottica di un continuo confronto e nel rispetto delle specifiche competenze.</p>
<p><b>OBIETTIVI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accompagnare ogni ragazzo nella costruzione di un significativo ed autonomo percorso di vita</li> <li>➤ Valorizzare le differenze individuali e culturali per favorire armonici percorsi di crescita psico-sociale e processi di integrazione</li> </ul>

## Carta dei servizi

### Istituti Milanesi Martinitt e Stelline - IMMES

### COMUNITÀ EDUCATIVA CPA POMA

	<p>➤ Stimolare il senso di appartenenza alla comunità come un luogo di crescita, carico di relazioni e affetti significativi e occasione di confronto, in cui ognuno può trovare i tempi e gli spazi per raggiungere con serenità le proprie autonomie</p>
<b>REGOLAMENTO</b>	<p>La comunità ha un regolamento che organizza la convivenza tra gli ospiti, definendo le norme di comportamento, la gestione dei tempi e degli spazi, i ruoli e le funzioni di ognuno e che scandiscono la quotidianità della vita comunitaria ma è soprattutto attraverso la condivisione della gestione della quotidianità e la costruzione di una relazione con gli educatori che i giovani apprendono le “regole” per vivere bene insieme, nel rispetto di ognuno.</p> <p>Il regolamento viene consegnato nel colloquio di pre-ammissione.</p>
<b>AMMISSIONI</b>	<p>La richiesta di inserimento in comunità avviene su segnalazione dei Servizi Sociali territoriali direttamente alla comunità oppure al coordinatore della comunità oppure alla Segreteria IMMES ai seguenti indirizzi mail:  <a href="mailto:cpapoma@pioalbergotrivulzio.it">cpapoma@pioalbergotrivulzio.it</a>  <a href="mailto:martina.maffei@pioalbergotrivulzio.it">martina.maffei@pioalbergotrivulzio.it</a>  <a href="mailto:segre.immes@pioalbergotrivulzio.it">segre.immes@pioalbergotrivulzio.it</a></p> <p>Il coordinatore valuta l’idoneità all’inserimento del minore sulla base della disponibilità di posti e di alcuni importanti criteri quali: le caratteristiche personali e comportamentali del minore in relazione alle caratteristiche degli altri minori già presenti; il contesto di provenienza; l’esistenza di una rete di servizi.</p>
<b>DIMISSIONI</b>	<p>La dimissione, al raggiungimento degli obiettivi del PEI, rappresenta per i ragazzi il termine del percorso di vita in comunità ed un distacco importante dalle figure di riferimento e può essere vissuto con difficoltà e con un sentimento di abbandono pertanto l’equipe educativa supporta il ragazzo in questo momento delicato, garantendo una continuità di rapporto e sostegno nel tempo. L’equipe educativa cura questo complesso passaggio anche nelle dimissioni che possono avvenire anche per altre cause e non solo al raggiungimento degli obiettivi del PEI.</p> <p>In presenza di Decreto di Prosieguo Amministrativo del Tribunale per il Minorenni, i ragazzi neo-maggiorenni possono proseguire il loro percorso in comunità per un altro periodo, concordato con il Servizio Sociale referente. I ragazzi maggiorenni, soprattutto stranieri, che non hanno familiari sul territorio, vengono segnalati al nostro servizio di Housing Sociale.</p>
<b>COSTO DEL SERVIZIO</b>	<p>La retta giornaliera è stabilita da convenzione tra l’Ente responsabile del pagamento e l’ASP.</p> <p><b>In assenza di convenzione si applica la retta di € 110,00/die</b></p> <p>La retta comprende: vitto, alloggio e abbigliamento; osservazione e sostegno educativo, elaborazione PEI; mantenimento delle principali attività del minore (scuola, sport, attività varie tempo libero), spese di trasporto pubblico e un periodo di vacanza, assistenza medico-sanitaria avvalendosi del SSN. Non sono comprese le prestazioni in solvenza, né la fornitura di eventuali ausili (occhiali da vista, apparecchi ortodontici ecc.), il pagamento di rette per l’iscrizione a corsi o scuole private. Per le eventuali spese straordinarie che si rendessero necessarie per il benessere fisico e psichico del minore, si presenteranno due preventivi di spesa all’Ente responsabile, con richiesta di autorizzazione a sostenere tali spese che, in quanto straordinarie, non sono comprese nella retta e sono quindi a carico dell’Ente responsabile.</p>
<b>TUTELA E RECLAMI</b>	<p>I minori ed i Servizi Sociali invianti possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto di quanto dichiarato nella “Carta dei servizi” tramite:</p>

## Carta dei servizi Istituti Milanesi Martinitt e Stelline - IMMES COMUNITÀ EDUCATIVA CPA POMA

- questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente;
  - questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'Ente Inviante;
  - questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'operatore.
- Il lavoro educativo ed il relativo trattamento di dati personali rispetta il D.Lgs. 196/2003.



# Carta dei servizi

## Istituti Milanesi Martinitt e Stelline - IMMES

### COMUNITÀ EDUCATIVA CPA POMA



# Carta dei servizi

## Istituti Milanesi Martinitt e Stelline - IMMES

### COMUNITÀ EDUCATIVA CPA POMA

