

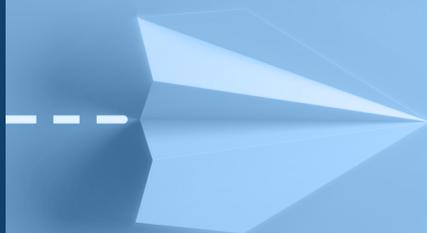


Comune di  
Milano

# CARTA dei SERVIZI

**CENTRO EDUCATIVO  
DIURNO MINORI  
PANGEA**

Unità d'offerta accreditata dal Comune  
di Milano, Assessorato alle Politiche  
Sociali e Cultura della Salute



01.

PREMESSA NORMATIVA

Pag. 04

02.

PRINCIPI GENERALI  
NELL'EROGAZIONE DEL  
SERVIZIO

Pag. 04

03.

LA CASA DI  
REDENZIONE SOCIALE

Pag. 06

04.

LA STRUTTURA

Pag. 09

05.

IL CENTRO EDUCATIVO  
DIURNO MINORI  
PANGEA

Pag. 10

**06.**

SICUREZZA DEI LOCALI  
E DEI LAVORATORI

Pag. 19

**07.**

TRATTAMENTO DEI  
DATI E PRIVACY

Pag. 19

**08.**

QUALITÀ DEL  
SERVIZIO

Pag. 19

**09.**

VALIDITÀ E VISIBILITÀ  
DELLA CARTA DEI  
SERVIZI

Pag. 19

**10.**

ALLEGATI

Pag. 19

# 01 **PREMESSA NORMATIVA**

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui la Casa di Redenzione Sociale definisce i principi di intervento e le modalità di erogazione dei propri servizi socioeducativi in un'ottica di trasparenza nei confronti dei propri utenti.

La Carta dei Servizi individua i livelli qualitativi ottimali del servizio del Centro Educativo Diurno Minori (da adesso in avanti CEDM) che si intendono garantire. È altresì uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale l'Ente rende nota ed implementa la qualità del servizio erogato, grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipi attivamente al servizio stesso. Il riferimento normativo è rappresentato dalla legge n. 328/2000 *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*.

# 02 **PRINCIPI GENERALI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la Casa di Redenzione Sociale si impegna a fornire ai propri stakeholder informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza del Servizio CEDM e i relativi standard qualitativi raggiunti.

I principi fondamentali cui si uniforma la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa del servizio CEDM, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, sono i seguenti:

1. Uguaglianza dei diritti degli utenti: il CEDM si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
2. Imparzialità dei soggetti erogatori: il CEDM si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti;
3. Continuità del servizio erogato: il CEDM si impegna a garantire un servizio continuativo, anche in termini di impatto educativo;

4. Perseguimento della Mission di Servizio: contrastare percorsi di marginalizzazione sociale degli utenti di Servizi Sociali (carriere biografiche) attraverso lo sviluppo e l'esercizio di competenze spendibili in nuovi ruoli possibili e nel ruolo di cittadino consapevole;
5. Partecipazione degli utenti: il CEDM si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso la condivisione di un PEI (Progetto Educativo Individualizzato) e si impegna al perseguimento degli obiettivi individuati e al monitoraggio dei criteri di valutazione;
6. Efficienza ed Efficacia del servizio: il CEDM persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.



# 02 LA CASA DI REDENZIONE SOCIALE

Il CEDM Pangea è un Servizio della Casa di Redenzione Sociale, ente ecclesiastico civilmente riconosciuto con sede a Milano in via Terruggia 14, nel quartiere di Niguarda. L'ente nasce nel 1927 come emanazione della Compagnia di San Paolo. Nei primi anni rivolge la sua attività agli adulti dimessi dal carcere e si adopera per il loro reinserimento nella società, dando ospitalità, formazione professionale e sostegno per l'inserimento lavorativo.

Dalla fine della seconda guerra mondiale si occupa di minori in grave stato di disagio sociale, prima come Istituto di osservazione e cura, convenzionato con il Ministero di Grazia e Giustizia e poi, dagli anni '70, come convitto per minori caratteriali e borderline in condizioni di grave disagio personale e familiare attraverso il Centro di Consultazione Psicopedagogica. Durante tutto questo periodo al suo interno, e parte fondamentale dell'intervento, funziona una scuola paterna o familiare.

Nel 1991 il Centro viene riorganizzato in semiconvitto, convenzionato con il Comune di Milano, per minori da 11 a 16 anni con disturbi gravi nella socializzazione, nell'apprendimento e nei rapporti inter-familiari e sociali e opera in stretta collaborazione con i Servizi Sociali del Comune e della Provincia di Milano. La scuola paterna funziona al suo interno fino al 2008. Oggi, attraverso i progetti educativi del Centro Psicopedagogico, la Casa di Redenzione Sociale continua ad essere un punto di riferimento per giovani e famiglie in una zona di periferia, garantendo servizi volti a rispondere a bisogni e fragilità di tipo sociale, psicologico e culturale.



## CENTRO EDUCATIVO DIURNO MINORI PANGEA

Il Centro Educativo Diurno Minori Pangea è il servizio storico del Centro Psicopedagogico e, come da DGR n. 2857/2020, si rivolge a:

1. Minorenni, di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, con provvedimento dell'autorità giudiziaria nell'ambito di un procedimento civile, amministrativo o penale (messa alla prova);
2. Minorenni, di età compresa tra gli 11 e i 18 anni, senza provvedimento dell'autorità giudiziaria ma inviati dai Servizi Sociali territoriali (o su richiesta spontanea della famiglia o degli esercenti la responsabilità genitoriale);
3. Maggiorenni, anche con procedimenti di prosieguo amministrativo, inviati dai Servi Sociali territoriali o su richiesta spontanea.

Il CEDM Pangea nel tempo ha definito approcci metodologici e gestionali diversi adeguando la propria organizzazione alle problematiche e ai bisogni emergenti a seguito delle trasformazioni della realtà sociale, delle variazioni del contesto relazionale, familiare e urbano di crescita dei ragazzi. Continua ad operare nel campo del disagio minorile a favore di bambini, preadolescenti e adolescenti e delle loro famiglie in un'ottica di prevenzione alla dispersione scolastica, accompagnamento al completamento dell'obbligo scolastico e sviluppo di interventi educativi e di sostegno alla genitorialità.

Tali interventi prevedono la collaborazione con i Servizi Sociali Professionali e Territoriali del Comune di Milano, le ATS, gli Istituti scolastici di riferimento, il Municipio 9, le Associazioni dei genitori e i Servizi Educativi territoriali. Il CEDM Pangea è una Unità d'offerta accreditata dal Comune di Milano, Assessorato alle Politiche Sociali e Cultura della Salute. Il Patto di Accreditamento con il Comune di Milano è stato stipulato a gennaio 2014 e prevede l'accoglienza di un numero massimo di 50 minori. I Servizi sono normati dalla legge 328/00; dal Piano socio-assistenziale 88-90 (All.2) e DCR n. 4/871; dalla Legge regionale 34/04, dalla Legge 184/83; dalla Legge 149/01; dalla Legge 1/86.

Nel corso degli ultimi anni, alle attività descritte si sono aggiunti interventi di prevenzione con percorsi di accompagnamento psico-educativo mirati al raggiungimento dell'autonomia, di sostegno personale e motivazionale rivolto a bambini e ragazzi inseriti nelle scuole elementari e medie, concordati con i Servizi Sociali competenti, divenendo un riferimento territoriale aperto per bambini, adolescenti e famiglie.

## APPRENDERE FACILE

Dall'ottobre 2011 è partito il progetto “Apprendere facile, un doposcuola specialistico” rivolto a minori con diagnosi di Disturbo Specifico dell'Apprendimento (D.S.A.). Il Servizio è un laboratorio metacognitivo che, organizzato in piccoli gruppi di lavoro, promuove un efficace metodo di studio individualizzato attraverso l'uso di strategie e strumenti compensativi rivolti al potenziamento delle competenze scolastiche (Legge 170/2010).

Accanto agli interventi in ambito sociale ed educativo, la Casa di Redenzione Sociale è impegnata in progetti culturali attraverso la GASC I Galleria d'Arte Sacra dei Contemporanei, una raccolta museale nata negli anni '50 proprio in seno alla Casa di Redenzione sociale. Frutto di un cenacolo di artisti italiani legati dall'intento comune di esprimere i temi dell'annuncio cristiano attraverso un linguaggio artistico contemporaneo, oggi la GASC è una delle più importanti raccolte museali di arte sacra aperte al pubblico riconosciuta dalla Regione Lombardia ed espone all'interno della settecentesca Villa Clerici una ricca collezione di opere d'arte, quasi tremila (dipinti, sculture, disegni, ceramiche, vetrate, mosaici), realizzate dalla prima metà del Novecento ad oggi.



## 04 LA STRUTTURA

L'immobile che ospita il CEDM Pangea è stato costruito negli anni '50 all'interno dell'area protetta di Villa Clerici, in zona Niguarda a Milano. Al primo piano dell'ala sinistra annessa alla Villa, il Centro Educativo Diurno Minori Pangea occupa una superficie di circa 270 mq interni, suddivisi in 4 grandi stanze luminose ed arieggiate, ciascuna attrezzata per le diverse attività previste per i ragazzi/e:

1. Un'aula per laboratori di musica e danza con una strumentazione musicale composta da: una batteria elettronica; due chitarre, una elettrica ed una acustica; una tastiera; casse acustiche; mixer e microfoni;
2. Un'aula degli apprendimenti, dove i ragazzi del Centro svolgono i compiti e i laboratori artistici/manuali, dotata di due tavoli da lavoro, due postazioni computer, due tavoli per i compiti, scaffali per librerie e armadi per riporre le attrezzature;
3. Un'aula per la ginnastica e la cura del corpo in cui sono presenti diversi attrezzi per la pesistica;
4. Una grande sala relax in cui i ragazzi svolgono la maggior parte dei laboratori di gruppo, manuali/artistici, cineforum, gioco del ping-pong, calcio balilla e giochi da tavolo. La stanza, attrezzata con due grandi divani, libri, giochi, un proiettore e un grande tavolo multiuso, è utilizzata anche come sala riunioni con i genitori e per le feste del Centro;
5. Sullo stesso piano si trova una sala da pranzo spaziosa, luminosa ed attrezzata per la consumazione dei pasti forniti da un servizio esterno. In questo spazio vengono svolte anche le attività laboratoriali di cucina e legate alla corretta alimentazione nel rispetto delle norme igienico sanitarie. Il locale è dotato di un grande tavolo da pranzo; due armadi/dispensa; due grandi lavandini; una lavastoviglie; un frigorifero; un forno elettrico; due micro onde; due piastre ad induzione;
6. Al piano sono presenti due uffici, uno dedicato agli educatori e uno alla responsabile del Centro e al ricevimento/accoglienza e ai colloqui;
7. Servizi igienici separati per maschi e femmine e un bagno per disabili dotato di doccia;
8. Sul piano è inoltre presente un locale adibito a lavanderia;
9. All'esterno è a disposizione del Centro Educativo Diurno Pangea un grande spazio per le attività all'aperto.

# 05 IL CENTRO EDUCATIVO DIURNO MINORI PANGEA

Il Centro Educativo Diurno Minori Pangea della Casa di Redenzione Sociale Onlus ha come obiettivo di ridurre e contenere il rischio di allontanamento del minore dalla famiglia d'origine e, allo stesso tempo, garantire al minore un supporto, attraverso la relazione con figure educative vicarianti e/o integrative alle figure genitoriali, finalizzato alla crescita della costruzione del sé e delle competenze personali, al raggiungimento degli obiettivi scolastici e formativi e allo sviluppo degli interessi espressivi e professionali, al sostegno alla relazione con adulti e pari all'interno del contesto abituale di vita, all'utilizzo del tempo libero, alla promozione dell'autonomia personale e al sostegno nel trovare e/o ritrovare un rapporto positivo con l'ambiente sociale familiare in situazione di pregiudizio.

Il Servizio lavora allo scopo di favorire l'attivarsi, nel minore e nei genitori, di capacità e competenze inespresse, affinché possano ritrovare un rapporto positivo in famiglia e con l'ambiente sociale. Promuove la presa in carico integrata del minore, rinforzando la collaborazione tra servizi educativi, sociosanitari e socio-assistenziali del territorio (come da requisiti di esercizio DGR n. 2857/2020). Per ciascun minore viene individuato e attivato un **Progetto Educativo Personalizzato (PEI)** volto a contrastare percorsi di marginalizzazione. Un'attenzione particolare è anche rivolta alle famiglie per il sostegno delle competenze genitoriali con l'obiettivo di generare adesione al progetto attraverso la **co-progettazione del PEI**.

Il Servizio fa parte della **Rete Cittadina di Coordinamento dei Centri Diurni**. Il Centro garantisce la funzionalità per non oltre **235 giorni all'anno** offrendo un servizio continuativo anche durante i periodi di chiusura delle scuole, con **orario 13.00-18.00**. Sono previste, inoltre, aperture straordinarie in fascia serale o mattutina in base alle necessità evidenziate (riunioni con i genitori e/o sostegno scolastico in periodi di assenza da scuola) e nel periodo estivo sono previsti soggiorni vacanza e orari più ampi per le attività laboratoriali.

## 5.1 Mission del CEDM Pangea

La mission del **CEDM Pangea** consiste nel contrastare percorsi di marginalizzazione sociale degli utenti di **Servizi Sociali (carriere biografiche)** attraverso lo sviluppo e l'esercizio di competenze spendibili in nuovi ruoli possibili. Nel concreto, il Centro mira a mettere a disposizione degli utenti e delle loro famiglie attività dirette ad osteggiare il disagio sociale e la dispersione scolastica, ad implementare le capacità di sostegno e orientamento dei ragazzi in una società complessa, a stimolare le potenzialità degli adulti di riferimento, a sostenere la creatività e le risorse dell'intero contesto educativo (famiglia-scuola-territorio), ad affinare l'ascolto e le modalità di risposta dell'ambiente ai bisogni delle giovani generazioni, alla diffusione di forme di cittadinanza attiva, alla sostenibilità sociale ed ambientale.

## 5.2 Contatti

- È possibile contattare la **Casa di Redenzione Sociale** al numero **02 6470066** o all'indirizzo **info@casadiredenzionesociale.it** - Referente **Monia Mangia**.
- È possibile contattare il **Centro Diurno Pangea** al numero **02 6470169** oppure all'indirizzo **cpp.pangea@casadiredenzionesociale.it** - Referente **Luigina Romano**.
- Inoltre, ci si può rivolgere personalmente **agli uffici di via G. Terruggia 8 a Milano (zona Niguarda)** o attraverso il sito **www.villaclerici.it**.

## 5.3 Lo staff del CEDM Pangea

Lo staff del **CEDM** è in linea con gli standard regionali: il personale addetto al servizio all'utenza è qualificato e in possesso di specifici titoli professionali (psicologi, pedagogisti ed educatori). Gli operatori del **CEDM** hanno una comprovata esperienza nel settore e sono assunti con contratto di lavoro subordinato (**CCNL Uneba**). L'ente si avvale anche di collaboratori esterni a Partita IVA per la gestione di laboratori educativi.

Lo staff è composto da:

Un responsabile di Servizio, con funzioni gestionali e di coordinamento con i referenti delle reti di Servizio;

Una coordinatrice di Servizio, con funzioni di pianificazione, organizzazione e verifica del raggiungimento degli obiettivi;

Gli educatori e tecnici di laboratorio, con funzioni di referenti della progettazione dell'intervento educativo sul minore e dei progetti laboratoriali;

Un supervisore esterno, con funzioni di accompagnamento e supporto dello staff secondo la matrice teorica di riferimento;

Lo staff si riunisce un giorno a settimana in una riunione di équipe che ha l'obiettivo di discutere e valutare, in un'ottica educativa, l'inserimento di nuovi utenti al servizio, programmare le attività della settimana, monitorare l'andamento dei progetti educativi degli utenti in carico, programmare incontri con genitori e referenti della rete. Il rapporto educativo tra operatore e minore è di 1 a 7 (rapporto determinato dal Patto di Accreditamento del Comune di Milano).

La formazione professionale degli operatori rientra nel piano organizzativo del Servizio garantendo a tutti almeno 20 ore annue di corso (organizzate da enti di formazione esterni) e ha l'obiettivo di aggiornamento, qualifica e supervisione metodologica.

## 5.4 Tirocini

La Casa di Redenzione Sociale, nello specifico per il **CEDM**, negli ultimi anni ha stipulato convenzioni con i vari Atenei, Fondazioni e Accademie: Università degli Studi di Milano Bicocca (Facoltà di Psicologia e Scienze dell'educazione); Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (Facoltà di Psicologia e Scienze dell'educazione); Università degli Studi di Genova; Università degli Studi di Padova; Università degli Studi della Repubblica di San Marino; E-campus Università telematica; Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus e Accademia di Belle Arti di Brera. Inoltre la Casa di Redenzione Sociale, per il **CEDM**, è accreditata all'Ordine degli Psicologi della Lombardia per le discipline di psicologia sociale e dell'età evolutiva.

Il **CEDM** accoglie tirocinanti curriculari o professionalizzanti dei diversi Istituti Universitari per i quali viene predisposto un progetto formativo finalizzato al perseguimento dell'obiettivo di Servizio e della sua metodologia (Psicologia della salute-modello dialogico). Il campo in cui operano i tirocinanti è quello della prevenzione e recupero del disagio minorile. Molto spazio viene dedicato alla metodologia del Servizio, alla conoscenza della rete di servizi in cui opera il **CEDM**, all'acquisizione di una visione organica degli obiettivi e delle finalità

del CEDM. Il percorso formativo è caratterizzato da affiancamento delle figure professionali nelle attività pomeridiane svolte dal gruppo di utenti del CEDM, dalla partecipazione all'equipe settimanale e agli incontri di rete. I tirocinanti partecipano alla stesura dei PEI e dei progetti laboratoriali e alla stesura del diario giornaliero. Tutti i tirocinanti sono monitorati e supervisionati dalle figure professionali accreditate per i loro percorsi formativi (psicologa, pedagoga, educatore).

## 5.5 Volontari

Il CEDM, riconoscendo il valore sociale della collaborazione dei volontari nel Servizio, favorisce e valorizza la partecipazione e l'apporto degli stessi, dopo attenta valutazione delle reali competenze e contributi. I volontari, pertanto, affiancano gli educatori nelle attività di supporto ai compiti scolastici, alle attività di tempo libero e sport, nella mediazione linguistica.

## 5.6 Servizi ausiliari

Pulizia e sanificazione: gli interventi di esecuzione delle pulizie giornaliere e di risanamento periodico, rivolti a garantire condizioni di sicurezza e igiene, soddisfano esigenze di sanificazione degli ambienti atti alle diverse destinazioni d'uso dei locali.

Ristorazione: per la preparazione dei pasti il CEDM Pangea si avvale di un servizio di fornitura pasti esterno che garantisce un sistema nutrizionale bilanciato all'età dell'utenza, con un'attenzione all'educazione alimentare e ai gusti dei ragazzi. Il servizio garantisce inoltre menu e programmi alimentari speciali che tengono conto di intolleranze, allergie e diete religiose e/o nutrizionali.

## 5.7 Apertura, orari di funzionamento e articolazione dei turni di lavoro

Il CEDM è aperto all'utenza per un massimo di 235 giorni l'anno (come da convenzione con il **Comune di Milano**). Per tutti i giorni di apertura, il Servizio copre un orario che va dalle **ore 9.30 alle 18.30**. Le ore mattutine sono utilizzate per il lavoro di back office: stesura relazioni, PEI e monitoraggio dello stesso, riunioni di équipe, colloqui con i **Servizi Sociali**, famiglie, scuole e altri

professionisti coinvolti e all'occorrenza per accogliere minori con esigenze specifiche. Le ore pomeridiane degli educatori sono rivolte ai processi diretti con l'utenza.

Al **CEDM** sono presenti quotidianamente il responsabile, il coordinatore e gli educatori in una turnazione che garantisce la presenza almeno di 2 operatori nelle ore mattutine e il numero sufficiente di operatori, nel rispetto del rapporto numerico con l'utenza, nel pomeriggio. La segreteria e il lavoro amministrativo è svolto dalle **ore 9.30 alle 13.30**.

## 5.8 Come si accede al CEDM Pangea

L'invio dei ragazzi al Centro avviene attraverso i Servizi Sociali Professionali e Territoriali del Comune di Milano o comuni limitrofi al Centro o per richiesta spontanea da parte della famiglia dopo attenta valutazione dell'esigenza educativa rilevata. La domanda di inserimento di un minore da parte dei Servizi Sociali del territorio può essere determinata o dalla richiesta spontanea della famiglia (Servizio Sociali di primo livello) oppure su indicazione di un decreto (Servizio Sociale di secondo livello).

L'accesso al Servizio avviene attraverso una prima presentazione del minore e del contesto familiare da parte dell'Assistente Sociale di riferimento e inviante in cui vengono raccolte le prime informazioni utili alla condivisione in équipe della situazione: storia della presa in carico; situazione attuale; fragilità e punti di forza; esigenza rilevata; richiesta del Servizio Sociale. Un successivo colloquio con l'Assistente Sociale, i genitori (o esercenti la responsabilità genitoriale) e il/la minore in cui viene descritto il **CEDM**, si raccolgono le richieste dei genitori e del minore e tutte le informazioni anagrafiche, scolastiche, personali (diete alimentari e/o religiose) e altri contatti della rete. In questo colloquio si stabiliscono i giorni e gli orari di frequenza e vengono sottoposte e firmate le informative sulla privacy e trattamento dati. Successivamente viene inviata la comunicazione di inizio del percorso ai referenti amministrativi e operativi del Comune di appartenenza.

## 5.9 Modalità di attuazione dell'intervento

Il progetto educativo del **CEDM Pangea** si articola in tre fasi:

1. Inserimento e osservazione;

2. Frequenza al CEDM
3. Dimissioni.

**1. INSERIMENTO E OSSERVAZIONE:** in questa prima fase l'attenzione dello staff educativo è rivolta a garantire al minore la percezione di un ambiente accogliente e sereno, in cui cominciare a sperimentare relazioni e le proprie abilità nei laboratori.

In questa fase, inizia la costruzione di un rapporto di fiducia con l'équipe educativa e in particolare con l'educatore di riferimento per far emergere esigenze, aspirazioni e sviluppare competenze relazionali e trasversali. Terminato il periodo di osservazione, della durata di circa un mese, l'educatore di riferimento, attraverso un colloquio, raccoglie dai genitori (o esercenti la responsabilità genitoriale) e dal/dalla minore le impressioni sull'andamento del percorso secondo i criteri del monitoraggio del PEI. Successivamente l'educatore di riferimento predisponde il PEI (Progetto Educativo Individualizzato) in cui si descrivono le osservazioni in base ad una serie di criteri:

- Competenze relazionali espresse nel rapporto con i coetanei;
- Competenze relazionali espresse nel rapporto con i ruoli adulti di riferimento;
- Competenze di gestione del proprio percorso scolastico/formativo;
- Competenze di gestione della propria persona (es. gestione bisogni primari);
- Coesione del gruppo di pari rispetto ai minori in oggetto;
- Competenze della famiglia nel gestire il percorso biografico del proprio figlio;
- Condivisione della famiglia con il CEDM e le altre istituzioni di una cornice normativa comune, di obiettivi e strategie;
- Il PEI inoltre descrive le esigenze rilevate, gli obiettivi e le strategie di intervento.

Questo documento viene prima condiviso in équipe, poi con la famiglia, il minore e l'Assistente Sociale in un colloquio ad hoc, successivamente inviato ai referenti del Servizio Sociale. In questo colloquio viene condiviso e firmato anche un Patto Educativo con la finalità di co-responsabilità tra tutti gli attori rispetto al PEI, alle regole e alle finalità del CEDM.

**2. FREQUENZA AL CEDM:** i ragazzi sono accolti al Centro dal momento del pasto nei giorni di frequenza concordati con le famiglie e gli Assistenti Sociali referenti dei casi. I pomeriggi sono scanditi da tre processi generali: il pasto, i compiti scolastici e lo studio e i laboratori. In tutti i processi messi in campo

dallo staff vi è un'attenzione mirata alle esigenze rilevate dei minori rispetto agli obiettivi individuati nei PEI: si sollecitano i ragazzi a partecipare alle attività in un'ottica di sviluppo di competenze e sperimentazione in nuovi ruoli possibili, nel rispetto del Patto Educativo condiviso.

Il Centro, nei cinque giorni di apertura pomeridiana, dalle 13.00 alle 18.00, offre ai ragazzi la partecipazione a 10 laboratori differenti che spaziano dallo sport (calcio e volley) ad attività di gioco di gruppo, orto, bricolage o attività più introspettive su temi vicini alla loro fase di crescita. Un'attenzione particolare viene posta anche all'orientamento e inserimento guidato nelle scuole secondarie di primo e secondo grado, ai percorsi di apprendistato personalizzato, ai tirocini e alle borse di studio e lavoro, oltre al supporto scolastico quotidiano. Per tutta la permanenza al **CEDM** i ragazzi hanno la possibilità di utilizzare momenti individualizzati (formali e/o informali) con gli educatori di riferimento o altri operatori del Servizio.

Al termine della scuola (vacanze di Natale e estate) le attività del **CEDM** vengono riorganizzate con una maggiore attenzione alla scoperta del territorio, giornate in piscina e brevi vacanze senza tralasciare i compiti per le vacanze. In questo periodo gli orari di ingresso e uscita dal Centro variano in funzione delle attività organizzate. Le brevi vacanze (estive o invernali) fuori Milano rappresentano per il **CEDM** un'occasione per promuovere e consolidare il rapporto tra i ragazzi e gli adulti che li hanno accompagnati lungo tutto il percorso.

Permettere ai ragazzi di vivere un'esperienza che li stimola ad aprirsi agli altri, ad interagire con il resto del gruppo in un contesto sereno e interessante di fiducia e reciproco rispetto. Questa esperienza collettiva ha quindi l'obiettivo di arricchire il bagaglio di conoscenze, promuovere la socializzazione, l'autonomia e la responsabilizzazione. Inoltre, rappresenta un'importante risorsa per le famiglie con particolari difficoltà lavorative o socio-economiche che non possono permettersi di fare giorni di vacanza.

Parallelamente agli interventi con i ragazzi, l'équipe svolge attività di supporto alla genitorialità, in accordo con il Servizio Sociale, con gli altri operatori coinvolti nella rete a sostegno del nucleo (Uonpia; CPS; NOA; SerT...).

Il **CEDM** è dotato di una regolamentazione interna per gli utenti con relative autorizzazioni dei genitori (o esercenti la responsabilità genitoriale) per le uscite in autonomia, per partecipare a gite e/o vacanze fuori struttura, per prendere contatti con i professionisti e insegnanti dei ragazzi e produrre materiale audio-video-fotografico.

**3. DIMISSIONI:** le dimissioni dell'utente dal **CEDM** avvengono sempre in modo concordato con la famiglia, l'Assistente Sociale di riferimento e il minore a conclusione del **Progetto Educativo Individualizzato**. Solitamente si privilegia la conclusione del progetto al termine dell'accompagnamento ad un ciclo scolastico di secondaria di primo grado o di secondo grado. Inoltre le dimissioni possono avvenire per:

- Raggiungimento degli obiettivi del PEI prima del termine previsto;
- Valutazione dell'équipe del CEDM di inefficacia del progetto e l'accompagnamento ad altra risorsa;
- In caso di prolungata assenza, superiore ai 30 gg., senza motivazione dovuta a motivi di salute e/o familiare e dopo attenta valutazione dell'équipe e dell'Assistente Sociale di riferimento;
- Cambio di residenza che rende impossibile il raggiungimento del CEDM.

Tutte le comunicazioni relative alle dimissioni dal CEDM sono concordate e trasmesse al Servizio Sociale di competenza e all'ufficio amministrativo del Comune di competenza.

## 5.10 Raccordo con i servizi invianti

Il **CEDM** si raccorda con i Servizi Inviante attraverso:

- La comunicazione di avvio del percorso educativo e di dimissioni;
- Una relazione semestrale (febbraio e luglio);
- Invio e condivisione del Progetto Educativo Personalizzato (ottobre o dopo uno o due mesi di osservazione dalla data di avvio del percorso educativo);
- Colloqui periodici di monitoraggio con e senza i genitori, in base alle necessità;
- Aggiornamenti più frequenti via mail e telefonate.

## 5.11 Rapporti con il territorio e enti esterni

Nella costruzione del Progetto Educativo Individualizzato, il **CEDM** - in base alle esigenze rilevate per ogni minore - entra in contatto con le realtà del territorio, pubbliche e private (scuole, **UONPIA**, **ATS**, Consultori pubblici e privati, oratori, **CAG**, associazioni sportive e/o formative) che possono rappresentare una risorsa nello sviluppo educativo e di competenze individuate **nel PEI**. Tale approccio permette ai minori di sviluppare una maggiore conoscenza delle proposte e dei servizi del territorio e maggior radicamento in un'ottica di cittadinanza attiva.

## 5.12 Risultati attesi

I risultati attesi dal **Centro Educativo Diurno Minori Pangea** sono:

- Contrastare percorsi di marginalizzazione di utenti dei Servizi Sociali (carriere biografiche);
- Il mantenimento dei minori nel nucleo familiare d'origine;
- Il miglioramento della situazione di disagio del ragazzo all'interno del nucleo familiare;
- Adozione di un comportamento adeguato nel rispetto di regole socialmente condivise (Patto Educativo);
- L'acquisizione delle competenze necessarie per assumere iniziative e attuarle, per esprimere e comunicare i propri vissuti, per aprirsi al confronto con la diversità e con il disagio;
- La positiva integrazione nel gruppo dei pari e la capacità di interazione all'interno di esso;
- Capacità di gestire significativi rapporti con l'adulto e con le istituzioni;
- Lo sviluppo di una sana competitività;
- L'innalzamento dell'autostima, in termini di sviluppo di competenze e abilità;
- Lo sviluppo dell'empatia verso il prossimo;
- Il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- L'acquisizione di un metodo di studio che valorizzi le capacità del minore;
- La consapevolezza dei propri limiti e capacità quindi il superamento delle frustrazioni che inevitabilmente, nel corso della crescita, ostacolano l'apprendimento;
- La possibilità di vivere ulteriori esperienze di aggregazione;
- La conoscenza del territorio e la possibilità di orientarsi;
- Lo sviluppo della creatività, dell'espressività e delle manualità.

## 5.13 Costo economico per la fruizione del servizio

Il costo economico per la fruizione del Servizio CEDM Pangea si basa su quanto accordato nel documento di accreditamento del Servizio al Comune di Milano:

- 43,00 euro retta per frequenza giornaliera concordata;
- 5,00 euro a pasto concordato.

Il **CEDM** accoglie anche minori su richiesta dei singoli privati o dei Servizi Sociali Territoriali di altri comuni per i quali viene predisposto un preventivo di spesa.

## 06 SICUREZZA DEI LOCALI E DEI LAVORATORI

I locali siti in via G. Terruggia 8 sono conformi alla normativa in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro prevista dal **D. Lgs. n. 81/2008**. La **Casa di Redenzione Sociale** ha adottato un Documento di Valutazione dei Rischi e organizza per i propri lavoratori le necessarie attività di informazione e formazione in materia di sicurezza.

## 07 TRATTAMENTO DEI DATI E PRIVACY

La Casa di Redenzione Sociale si fa garante del rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali e sensibili e il CEDM adotta tutte le misure necessarie alla tutela e alla riservatezza dei dati in suo possesso.

## 08 QUALITA' DEL SERVIZIO

La Casa di Redenzione Sociale rivolge la massima attenzione verso le esigenze dei propri utenti e a tale scopo effettua un costante monitoraggio della qualità del servizio offerto, anche attraverso la somministrazione periodica di questionari di soddisfazione.

## 09 VALIDITA' E VISIBILITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi entra in vigore il 01/01/2019, è disponibile in formato cartaceo presso il CEDM Pangea ed è pubblicata sul sito [www.villaclerici.it](http://www.villaclerici.it).

## 10 ALLEGATI

1. Trattamento dati e Privacy
2. Questionario di soddisfazione Servizio inviante
3. Questionario di soddisfazione genitore (o esercenti la responsabilità genitoriale)
4. Questionario di soddisfazione utente/minore



## **CASA DI REDENZIONE SOCIALE**

Via G. Terruggia 8/14, Milano

Tel. 02.6470066

C.F.80095690154

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