

...Di tutte quelle strade averne presa una,
per tutti quegli incroci nessuna indicazione,
di tutte quelle strade trovarsi a farne una...
qualcuno ci avrà messi lì!

(da SIAMO CHI SIAMO di Ligabue)



P.zza S. Apollinare, 1 – 20152 Milano

Milano, Marzo 2015

Carta dei Servizi e Regolamento per l'accesso e la gestione degli Appartamenti per l'autonomia di neo-maggioresenni

Art. 1 – Definizione

1. Il presente Regolamento disciplina l'accesso e l'uso degli appartamenti per l'autonomia gestiti dalla Fondazione Ambrosiana per la Vita – onlus con Sede Legale in Via Gorki 2 – 20146 Milano e Sede Operativa in P.zza S.Giorgio 2 – 20122 Milano.
Tel. 02/84194987
C.F. 97283920151
e-mail: info@favambrosiana.it
web.www.favambrosiana.it
2. Si tratta di un gruppo di n. 3 alloggi integrati da spazi comuni, situati al primo piano di un edificio posto in P.zza S. Apollinare n. 1. Essi costituiscono un servizio di housing sociale temporaneo, destinato ai soggetti di cui al successivo art. 2 del presente Regolamento.

Art. 2 – Destinatari

1. Gli appartamenti per l'autonomia sono destinati a giovani neo-maggioresenni tra i 18 ed i 25 anni d'età, maschi o femmine, italiani o stranieri, in difficoltà.

Art. 3 – Finalità

1. Gli alloggi di cui all'art. 1 costituiscono un servizio residenziale comunitario composto però da unità abitative autonome integrate da ambienti comuni e percorsi di accompagnamento all'autonomia, con lo scopo di:
 - attivare percorsi di presa in carico per i giovani neo-maggioresenni, che siano soli sul territorio e che, dopo essere stati presi in carico da parte dell'ente locale durante la minore età, possano essere seguiti e supportati per un periodo ragionevole successivo al compimento della maggiore età;
 - offrire ai giovani ospiti un luogo sicuro e protetto ed una presa in carico complessiva che siano in grado di favorire una crescita sana, un percorso di inclusione socio-educativo-lavorativo ed un raggiungimento di una equilibrata autonomia;
 - creare una rete di supporto, pubblica e privata, per i giovani presi in carico, capace di fornire risposte ai bisogni;
 - offrire una possibilità concreta di intraprendere dei percorsi di autonomia e di emancipazione, dalle situazioni di difficoltà e di debolezza, attraverso l'utilizzo di una programmazione individualizzata e partecipata, che definisca le finalità, i tempi e le modalità del percorso, nonché i contorni della relazione che si

instaura tra destinatari-operatori-servizio mediante una presa in carico che riconosca la persona, qualunque sia la sua condizione e qualsivoglia siano le sue possibilità, come soggetto attivo, capace di effettuare scelte ed assumere responsabilità;

- promuovere sul territorio cittadino la diffusione di una cultura innovativa e positiva in relazione alle problematiche dei *care leavers*.

Art. 4 – Tipologia dell’Utenza

1. Il servizio si rivolge ai soggetti di cui al precedente art. 2 con le seguenti caratteristiche:
 - dimessi dalle comunità o in uscita da un’esperienza di affidamento perché giunti al compimento del diciottesimo anno di età ma per i quali i servizi prevedano la necessità di un sostegno per l’autonomia.
 - con problemi familiari, di inserimento nel civile e nella società, con un vissuto sofferto di solitudine o di abbandono, di violenza o di anti-socialità.
2. Rimangono esclusi, e pertanto non possono fruire di tale servizio, in quanto non attrezzato per questo tipo di accoglienza, coloro che pur avendo tutti gli altri requisiti:
 - hanno problemi di ordine psichiatrico o di dipendenza da droghe, alcol o altre sostanze,
 - presentano disabilità significative.

Art. 5 – Gli operatori

1. Responsabile di struttura/coordinatore del servizio:
è la figura deputata alla raccolta delle richieste di sostegno dei giovani adulti ospiti inseriti nel progetto e ha il compito di mantenere i rapporti istituzionali, con i servizi sociali di zona oltre che, eventualmente, con le famiglie o parenti dei giovani, con le scuole o le aziende presso le quali sono inseriti e con quanti si interessano dei giovani sul territorio cittadino.
Imposta, inoltre, il lavoro organizzativo dell’équipe ed esegue periodicamente le relazioni, il monitoraggio e la valutazione dell’andamento dei singoli progetti educativi e degli obiettivi generali del progetto.
Qualora lo ritenesse opportuno, questa figura ha la facoltà di avvalersi della collaborazione di un consulente legale per questioni che implicino valutazioni tecniche di competenza di quest’ultimo.
2. Educatore di riferimento con specifica funzione d’intermediario sociale:
s’intende seguire quanto auspicato nelle Linee Guida per l’inclusione sociale dei giovani *care leavers* elaborate in un progetto di ricerca, affiancando loro una figura professionale specificamente caratterizzata: l’intermediario sociale affianca il giovane *care leaver* (indicativamente 18-25 anni) nel momento di crescita verso “le autonomie” (esplicitandone meglio quelle a lui più adeguate); è un “traduttore” per il giovane della realtà quotidiana, un consulente di orientamento e si caratterizza per una nuova relazione educativa basata su un rapporto adulto e quanto “meno asimmetrico” possibile con il giovane stesso, favorendone

l'autonomia in ambito abitativo, lavorativo, legale, sociale e delle relazioni con la famiglia di origine, ove presente. «E' quindi un educatore in senso stretto, consulente di giovani adulti che hanno bisogno di completare i percorsi di crescita desiderati; sostiene e propone arricchimenti ai progetti di vita dei *care leavers*, attraverso opportuni strumenti che hanno finalità condivise e obiettivi misurabili»; a questa figura compete il sostegno nella ricerca del lavoro del giovane, il creare e promuovere momenti comunitari per portare i giovani alla reciproca accoglienza e accettazione. È colui che media tra le situazioni che si creano tra i giovani e il territorio. Si tratta di una figura presente, ma non residenziale, punto di riferimento esterno, capace di creare un ponte tra "dentro e fuori" e tra i giovani ospiti e gli altri operatori dell'équipe.

Nella scelta della persona destinata a ricoprire questo ruolo si avrà cura di verificare alcuni requisiti quali esperienze precedenti di vita di gruppo e di responsabilità con giovani ed un grado di esperienza che gli permetta di ascoltare, dialogare e orientare il giovane adulto.

Qualora lo ritenesse opportuno, questa figura, in accordo con il responsabile di struttura/coordinatore del servizio, ha la facoltà di avvalersi della collaborazione di mediatori linguistico-culturali.

3. Assistente sociale:
supporta il responsabile di struttura/coordinatore del servizio, su sua indicazione, nella raccolta e nella valutazione delle richieste di sostegno/ospitalità e nel mantenimento dei rapporti con i servizi sociali di zona.
4. Psicologo:
offre un sostegno psicologico ai progetti, supporta il percorso di verifica in itinere.
5. Custode sociale:
figura residenziale che si occupa di mansioni legate alla quotidianità del condominio (es. ritiro della posta, piccole mansioni di riordino e manutenzione come un cambio di lampadina, segnalazione di eventuali guasti più consistenti, ecc...) ma ha anche una funzione di vigilanza/controllo e chiamata d'urgenza in caso di eventuali situazioni che richiedano una presenza educativa o sanitaria immediata.
6. Personale di segreteria:
lavorerà in supporto delle figure sin qui descritte e dell'organizzazione per tutto ciò che concerne gli aspetti amministrativi ed economici del progetto.
7. Presso gli alloggi possono operare anche volontari sia in forma singola sia come "famiglia d'appoggio":
sarà curato il rapporto tra gli alloggi per l'autonomia ed il territorio in modo che si possano reperire volontari che possano consentire un maggior collegamento con l'ambiente esterno, per offrire stimoli ed opportunità diverse agli ospiti e per integrare e sostenere l'intervento delle figure professionali sopra indicate.
8. Tutto il personale sarà in regola con tutte le normative vigenti in materia di lavoro, sicurezza e formazione.

Art. 6 – Caratteristiche degli appartamenti per l'autonomia

1. I tre appartamenti, completamente arredati, si sviluppano ciascuno su un'area di circa 50 mq.
Ogni alloggio è costituito da una camera (con capienza massima da 3 posti letto), un soggiorno con angolo cottura, forno elettrico e frigorifero, un bagno e un antibagno attrezzato con lavatrice.
2. Sullo stesso piano, gli ospiti potranno disporre di una saletta (circa 30 mq) ad uso comune.
3. Sempre sul medesimo piano è situato lo spazio (camera con bagno) riservato al custode sociale e un piccolo ufficio ad uso dell'équipe degli operatori.
4. La palazzina è dotata di un accesso indipendente e si affaccia alla zona cortiliva comune, con accesso diretto ad uno spazio di verde attrezzato.

Art. 7 – Percorsi di accompagnamento all'autonomia

1. La struttura e il servizio di "Apollinare 1" sono aperti e funzionanti 24h/24, sette giorni su sette, quindi la giornata si svolge in consonanza con gli impegni di lavoro degli ospiti ed in base alle varianti legate alle festività. Non ci sono attività particolari organizzate durante la settimana in quanto la vita sarà condotta oltre che dal dettame degli orari di lavoro, dagli interessi e attività personali che i singoli giovani avranno programmato.
2. Il lavoro di sostegno al percorso di emancipazione verso l'autonomia si fonda sul PEI (Piano Educativo Individualizzato), considerato indispensabile per garantire alle persone prese in carico il diritto alla partecipazione e alla strutturazione partecipata del percorso di inserimento e di emancipazione.
Il PEI sarà elaborato dopo un periodo iniziale di conoscenza ed osservazione; per tutti gli ospiti saranno attivati percorsi diversificati in base ai bisogni, alle motivazioni, alle difficoltà e al grado di sviluppo di ognuno, ma tutti finalizzati al potenziamento e alla ricostruzione della fiducia in se stessi e delle capacità di base, nonché allo sviluppo del patrimonio di opportunità relazionali.
3. Nella predisposizione del Programma individualizzato si terrà conto dei seguenti criteri:
 - definizione degli aspetti problematici e delle risorse in collaborazione con i servizi sociali;
 - definizione e redazione del programma d'intervento contenente: tempi, obiettivi progettuali individuali, attività e fasi, prospettive, piano per le dimissioni, modalità di valutazione, coinvolgimento della famiglia d'origine, provvedimenti della magistratura minorile.
4. In caso di neo-maggioresni ex-MSNA, laddove sia necessaria e/o opportuno, verrà fornito un supporto di mediazione linguistico-culturale con la funzione di facilitare e sostenere l'accoglienza, contribuendo a risolvere le eventuali difficoltà comunicative dell'ospite, fornendo informazioni sui riferimenti legislativi e sui modelli educativi e culturali, intervenendo in situazioni di crisi e/o di valorizzazione della cultura di provenienza del ragazzo.

5. Le persone accolte saranno considerate partecipanti/protagoniste ai/dei loro percorsi di emancipazione, e per questo in grado di assumersi responsabilità e di produrre investimenti.
6. Le relazioni saranno centrate su atteggiamenti non giudicanti, disponibili ad accogliere l'altro nella sua complessità, facendosi carico dei limiti e valorizzando le sue risorse.
7. Verranno attivate tutte le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio, nonché con i servizi del privato sociale utili a tale scopo.
8. L'offerta dei servizi erogati e delle attività, supportate dalle sopraesposte metodologie, saranno diverse e suddivise come segue:
 - a) Garantire l'accoglienza e la presa in carico:
 - Accoglienza residenziale
 - Tutoraggio individuale e ascolto
 - Programmazione educativa individualizzata
 - Valutazione in itinere
 - Coinvolgimento della famiglia d'origine, laddove possibile
 - Percorsi di autonomia alloggiativa
 - b) Nel caso di stranieri ex-MSNA, garantire pari opportunità di accesso al sistema di welfare cittadino:
 - Consulenza legale
 - Supporto alla regolarizzazione
 - Orientamento e accompagnamento ai servizi socio-sanitari
 - Attività di riduzione dei danni
 - c) Garantire il diritto allo studio con:
 - Corsi di alfabetizzazione italiana e di matematica
 - Corsi di alfabetizzazione informatica
 - Iscrizione/accompagnamento all'esame di terza media
 - Accompagnamento all'assolvimento dell'obbligo scolastico
 - Iscrizione a CTP (Centro Territoriale Permanente: scuole statali istituite dal Ministero della Pubblica Istruzione per offrire ai cittadini italiani e stranieri un servizio gratuito di istruzione e formazione di Educazione per adulti) e CFP (Centri di Formazione Professionale)
 - d) Favorire e rafforzare le possibilità di inserimento lavorativo:
 - Orientamento al lavoro
 - Formazione professionale
 - Attivazione di Tirocini formativi, "Borse lavoro", stage
 - Ricerca occupazionale
 - e) Garantire l'accesso a spazi e luoghi per esperienze ludico-ricreative:
 - Attività di socializzazione
 - Attività laboratoriali (linguistici, musicali, di manipolazione, di giornalismo, ecc.)
 - Attività sportive
 - Visite culturali

9. Per il trattamento dei dati personali il servizio si attiene a quanto previsto dalle normative vigenti sulla privacy e sulla gestione delle informazioni. E' garantita, quindi, la massima riservatezza.

Art. 8 – Ulteriori prestazioni e servizi

1. Agli ospiti sono assicurate, oltre le funzionalità di cui ai precedenti articoli, i seguenti servizi :
 - la pulizia, la manutenzione e le utenze degli spazi comuni;
 - il servizio quotidiano di custodia sociale dalle 19.00 alle 7.00;
 - l'utilizzo degli alloggi e degli arredi interni, degli spazi comuni e dell'area cortiliva esterna;
 - la gestione amministrativa del servizio.

Art. 9 – Coinvolgimento risorse territoriali

1. L'alloggio per l'autonomia si prefigge l'intento di creare collegamenti con:
 - gli altri Enti, pubblici e privati, del settore sociale presenti nell'ambito territoriale, per sviluppare un lavoro di rete il più completo possibile e rispondente alla complessità dei bisogni,
 - gli Enti scientifici per uno scambio ed un aggiornamento continuo.

Art. 10 – Accesso ed ammissione

1. L'accesso al servizio è subordinato alla valutazione da parte dell'équipe degli operatori di cui all'art. 5 della presente Carta dei Servizi, al fine di impostare le ipotesi per il percorso da attivare per il nuovo ospite.
2. Le richieste di inserimento dei giovani possono venire inoltrate ad "Apollinare 1" per mezzo dei Servizi Sociali dei Comuni richiedenti, dei Tribunali per i Minorenni e di altri soggetti responsabili (comunità, case famiglia, famiglie, diretti interessati, ecc...).
3. Si richiede, al fine dell'accoglienza residenziale, la seguente documentazione:
 - a) Richiesta di accoglienza
 - b) Relazione esplicativa del bisogno espresso comprensiva di:
 - una dettagliata relazione sulla situazione socio-familiare del giovane, sulle notizie domestiche, sulla sua condizione sanitaria e sulle valutazioni psicologiche che lo riguardano,
 - le eventuali certificazioni mediche,
 - copia di eventuale provvedimento dell'Autorità Giudiziaria,
 - l'impegnativa di assunzione della retta da parte dell'ente pubblico competente.Tale documentazione verrà conservata nella "Cartella Personale" nella quale, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali, verranno conservati tutti gli atti e i documenti relativi la persona ospitata.
4. Successivamente l'accoglienza residenziale verrà subordinata alla definizione, all'accettazione sottoscritta e al rispetto, da parte del giovane, di un "patto educativo" comprendente il programma educativo individualizzato (PEI), che

verrà costruito insieme dall'équipe del servizio ed il giovane stesso, ed il regolamento della struttura.

5. Ognuno dei tre appartamenti di "Apollinare 1" può accogliere un massimo di 3 giovani, dai 18 fino a 25 anni d'età; all'interno di ogni appartamento gli ospiti dovranno essere omogenei per sesso.

In caso di sovrannumero delle richieste per l'ammissione, verranno seguiti criteri di scelta basati sulla definizione dello stato di bisogno e sulla possibilità di attivazione del percorso individualizzato di emancipazione.

Art. 11 – Durata della permanenza, proroghe e dimissioni

1. La permanenza nell'appartamento dei giovani non è stabilita a priori ma sarà data loro la possibilità di rimanervi, per un massimo di due anni, sino al raggiungimento di una autonomia completa.
2. L'uscita dalla struttura sarà strutturata con passaggi gradualmente che termineranno con il trasferimento definitivo. È possibile prevedere una fase conclusiva di accompagnamento nella nuova abitazione per sostenere il momento di ambientamento nel nuovo contesto.
3. In via eccezionale, è prevista la possibilità di proroghe, purché opportunamente motivate, per periodi aggiuntivi di permanenza per un totale massimo complessivo di un altro anno.
4. Sia le proroghe sia le dimissioni del giovane sono valutate e concordate fra i Servizi inviati e l'équipe degli operatori.
5. In casi del tutto eccezionali, quando la presenza del giovane nell'alloggio per l'autonomia, dovesse provocare grave e comprovato pregiudizio a lui stesso e/o agli altri giovani, una volta esperiti tutti i tentativi per il recupero della serenità ambientale, l'équipe potrà disporre l'allontanamento.

Art. 12 - Rette e servizi base

La retta è concordata su base mensile ed è pari ad un importo minimo di 300,00 euro /mese.

E' inoltre previsto che le rette possano subire variazioni in funzione del PEI concordato con il servizio inviante o col singolo ospite.

La retta è definita come giorni di occupazione del posto e non come effettiva presenza nell'alloggio.

Nella retta sono comprese tutte le spese di alloggio, utenze, spese condominiali, supporto educativo, attività ricreative comuni o di breve vacanza proposte a tutto il gruppo.

La retta non comprende:

-spese per vitto e spese scolastiche

-eventuali interventi clinico-terapeutici quali: la psicodiagnosi e la psicoterapia individuale, eventuali spese per accertamenti e cure mediche specialistiche, non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario.

-Sono inoltre da concordare eventuali rimborsi per costi di personale e spese vive dovuti a impegni che comportino tempi e spostamenti particolarmente rilevanti. Tali

interventi saranno oggetto di dettagliato preventivo concordato con i servizi interessati e inviati alle strutture competenti laddove il rapporto sia per l'autorizzazione.

Art. 13 - Comportamento da mantenersi negli alloggi per l'autonomia

1. Gli ospiti degli appartamenti protetti sono tenuti a rispettare le seguenti norme di comportamento:
 - mantenere rapporti di buon vicinato con tutti gli utenti del Servizio;
 - servirsi dei beni e degli spazi comuni degli appartamenti protetti con diligenza, attenendosi alle indicazioni fornite dal personale ed in maniera conforme al regolamento interno;
 - curare la pulizia e l'ordine dell'alloggio assegnato e rispettare i locali e gli spazi di uso comune;
 - astenersi da trattenimenti troppo rumorosi o che possono arrecare disturbo o molestia;
 - avvisare il personale preposto in caso di assenza prolungata;
 - rispettare l'orario di rientro previsto entro le h . 24
 - astenersi dal depositare nei luoghi di passaggio materiale ingombrante;
 - astenersi dal detenere materiale infiammabile o materie comunque pericolose, sia nell'alloggio che nei locali comuni;
 - astenersi dal fumare nello stabile;
 - astenersi dal tenere animali;
 - astenersi dallo stendere o depositare all'esterno delle finestre e negli spazi comuni biancheria, indumenti, utensili ed oggetti qualsiasi;
 - astenersi dal far accedere al servizio persone estranee non autorizzate;
 - astenersi dal tenere alto il volume di radio e/o televisori durante le ore di riposo pomeridiano e notturno.

Art. 14 – Procedura per i reclami contro disservizi

1. I destinatari del servizio possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o loro rivolti mediante la compilazione di apposito modulo (Allegato A) distribuito a cura degli operatori .
2. I reclami possono provenire dall'utente, dal familiare di un utente o da un suo rappresentante. Il reclamo potrà essere consegnato personalmente, nei giorni, luoghi e orari prefissati.
3. La procedura di reclamo prevede le seguenti fasi:
 - Le segnalazioni di insoddisfazione ed i reclami possono essere inoltrati mediante le suddette modalità.
 - Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile del Servizio il quale provvede ad avviare e seguire l'intero iter procedurale del reclamo.
 - Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con gli operatori dell'équipe, verifica se il reclamo ha una

sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o dell'Ente Gestore il Responsabile risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

- Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Questi riceve una risposta al reclamo presentato entro 14 giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a 7 giorni.

ALLEGATO A

SCHEDA RECLAMO

Al Responsabile di struttura/ Coordinatore del Servizio

DATI ANAGRAFICI

COGNOME _____	NOME _____
DATA DI NASCITA _____	COMUNE DI NASCITA _____
INDIRIZZO _____	COMUNE _____
TELEFONO _____	AREA DI INTERVENTO _____

SERVIZIO/PRESTAZIONE OFFERTA:

RECLAMO

I reclami possono provenire dall'utente, dai familiari di un utente o da un suo rappresentante. Le segnalazioni di insoddisfazione e i reclami possono essere inoltrati all' Ente Gestore a mano. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile della Struttura/Coordinatore del Servizio il quale provvede a dare avvio all'iter di verifica e di soddisfazione dei reclami.

Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con la funzione interessata, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o dell'Ente gestore, il Responsabile risponde al reclamante motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato al reclamante l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Il reclamante riceve una risposta al reclamo presentato entro quattordici giorni dalla ricezione dello stesso. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a sette giorni.