

# LA PIROGA

comunità diurna comin



CARTA del

SERVIZIO

2026

i figli sono come una piroga;  
tu la intagli perchè poi possa prendere il largo...

(proverbio africano)

*PREMESSA*

**perché una**

**CARTA DEL SERVIZIO**

La Carta del Servizio intende presentare in modo trasparente gli obiettivi e il funzionamento della comunità diurna La Piroga. Ciò soprattutto per facilitare il positivo rapporto tra la comunità diurna, le famiglie coinvolte (da un lato) e i servizi sociali invianti (dall'altro lato), favorendo la consapevolezza dei loro diritti, dichiarando gli impegni che la comunità assume nei loro confronti, esplicitando le attese che essa ha verso di loro. Scopo ulteriore della Carta dei Servizi è poi quello di favorire una più ampia e chiara conoscenza del nostro servizio verso altre persone, servizi e Istituzioni pubbliche o private che interagiscono con La Piroga.

# indice

Pagina

1.	Chi siamo	1
2.	Dove siamo	2
3.	La casa	3
4.	Per chi operiamo	4
5.	Gli obiettivi a cui miriamo	4
6.	Come operiamo	5
6.1	Il Progetto Educativo Individuale	5
6.2	L'intervento educativo come significazione del quotidiano	5
6.3	Il lavoro di rete di connessione con il territorio	6
7.	Cosa facciamo	6
8.	Pasti	7
9.	Trasporti	7
10.	Accesso al servizio	8
11.	Tempi e Orari	9
12.	Lo Staff degli Operatori	9
12.1	Gli "Adulti" della Comunità'	9
12.2	Formazione e Supervisione	10
13.	La retta	10
14.	Altri servizi offerti	11
15.	Rilevazione della soddisfazione e gestione dei reclami	12
16.	Tutela della Privacy e trattamento dei dati personali	13
17.	I nostri standard di qualità	13

## Allegati

La Cooperativa COMIN

Identità e Mission

COMIN e le comunità per minori



## 1. CHI SIAMO

La Comunità Diurna La Piroga è un servizio della Cooperativa Comin<sup>1</sup> che offre percorsi di accompagnamento educativo a minori, di sostegno alla genitorialità per le loro famiglie e di orientamento e mediazione per un loro consapevole inserimento nella vita della comunità sociale. La comunità diurna La Piroga opera a tutela e sostegno del minore, nel contesto di un intervento integrato con i servizi del territorio, volto al recupero e potenziamento delle risorse evolutive del minore stesso e del suo nucleo. Lo scopo generale è quello di promuovere lo sviluppo, la socializzazione e l'integrazione dei minori prevenendo forme di abbandono, emarginazione e disagio sociale. Più in specifico, l'intervento della comunità diurna rappresenta un'opportunità per il minore di restare nel proprio nucleo familiare, laddove sia possibile e importante custodire il mantenimento del legame.

Nella Comunità operano educatori professionali, con il supporto di una rete di famiglie volontarie attivate sul territorio. L'affiancamento educativo è previsto, oltre che per il minore, anche per gli adulti di riferimento, attraverso un lavoro di raccordo con le risorse e di continua definizione e verifica del Progetto Educativo Individuale.

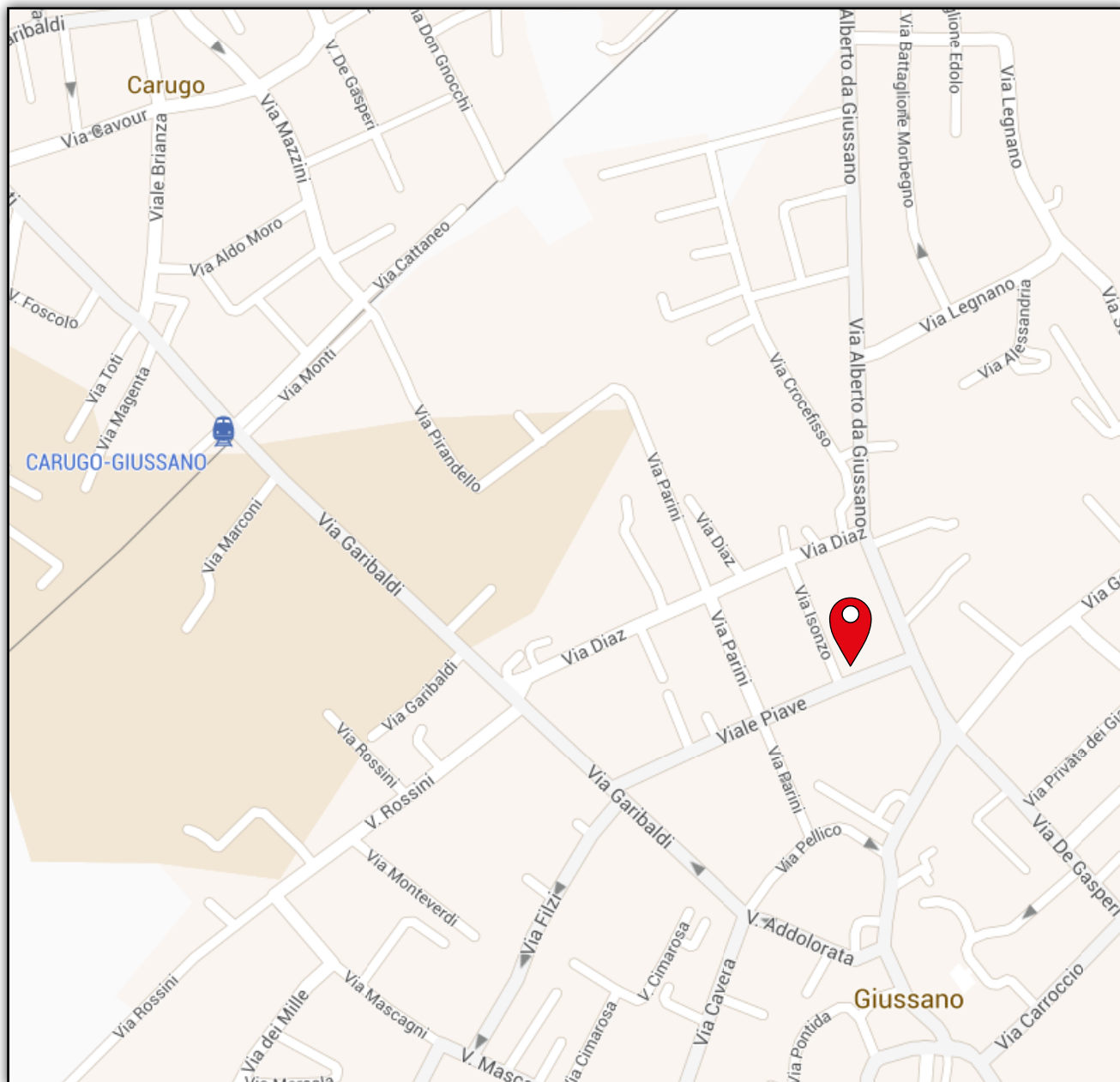
Dal punto di vista istituzionale, La Piroga fa riferimento all'unità di offerta "*Comunità Educativa Diurna*", come definita all'interno della d.g.r. 18 febbraio 2020 - n. XI/2857, ed è operativa con CPE n.328 del 25/02/2021 ed esito ATS, prot. 33124 del 26/04/2021.

La Comunità diurna La Piroga nasce dalla trasformazione di un'esperienza di Comunità Familiare residenziale – realizzata nella medesima struttura - durata 15 anni. La Comunità Familiare faceva perno su una famiglia convivente a tempo pieno (lei infermiera e lui educatore) e su tre educatori. L'esperienza di presa in carico e di cura, maturata in questi 15 anni, nonché la professionalità e attenzione degli interventi, è ciò che viene lasciato in eredità al nuovo servizio. L'equipe educativa mantiene infatti, attualmente, alcuni degli stessi operatori professionali che hanno operato nella comunità residenziale, i quali costituiscono inoltre parte della stessa famiglia residente, trasportandone quindi i valori e lo spirito nella nuova formula di accoglienza della Comunità diurna, caratterizzata proprio da questo clima "familiare".

<sup>1</sup> Per alcune sintetiche informazioni sulla cooperativa Comin rimandiamo all'ultima pagina (quarta di copertina) di questa Carta dei Servizi. Per ulteriori approfondimenti, si può accedere al sito web <https://www.coopcomin.org/>

## 2. DOVE SIAMO

La Comunità Diurna La Piroga è localizzata nel comune di Giussano (MB) in via Isonzo, n. 2.



### 3. LA CASA

La Comunità Diurna La Piroga è situata all'interno di una villetta, di proprietà della famiglia convivente della precedente Comunità Familiare, suddivisa su quattro livelli. Gli spazi della Comunità Diurna occupano l'intero piano terra e comprendono un ampio soggiorno con zona pranzo e cucina a vista, un locale ufficio, un bagno e due vani ripostiglio. All'esterno è presente un giardino, un cortile, uno spazio giochi semi-coperto, e un locale polivalente adiacente alla Comunità.



Tutti gli spazi della comunità sono strutturati, arredati e utilizzati secondo una logica più vicina al senso dell'“**abitare una casa**” piuttosto che quello del “frequentare un centro diurno”. Ciò significa ad esempio che ogni minore accolto all'interno della struttura dispone di piccoli spazi propri (cassetto, armadio, ecc.), da utilizzare secondo le proprie esigenze e di cui è anche responsabile; inoltre che l'intero gruppo dei ragazzi e degli educatori è corresponsabile, in termini di cura, riordino e “personalizzazione” di tutti gli spazi comuni della struttura.



## 4. PER CHI OPERIAMO

La Comunità Diurna La Piroga rivolge i propri percorsi di accompagnamento educativo a **minori dai 6 ai 14 anni**, appartenenti a **nuclei familiari in carico ai Servizi Sociali**, per i quali si valuta importante offrire un aiuto educativo in spazi "altri", diversi dal contesto familiare e ad esso complementari e non sostitutivi.

Per singoli casi e particolari percorsi educativi, la Comunità Diurna, in accordo e in condivisione con il Servizio Sociale inviante, è inoltre disponibile a valutare la possibilità di accogliere anche minori al di sotto dei 6 anni e al di sopra dei 14 anni.

Il lavoro con i minori è reso possibile dal **parallelo lavoro con i loro genitori** – che sono dunque destinatari degli interventi della Comunità al pari dei bambini / ragazzi – sia in funzione della condivisione di bisogni, obiettivi e prassi educative, sia per sostenerne la funzione genitoriale.

## 5. GLI OBIETTIVI A CUI MIRIAMO

La Comunità Diurna La Piroga si propone prioritariamente di:

- ✓ sostenere la **reintegrazione del minore**, qualora si sia verificata un'istituzionalizzazione, accompagnandolo nella delicata fase del **rientro nel proprio contesto familiare**;
- ✓ **prevenire forme gravi di disagio/devianza**, favorendo l'integrazione;
- ✓ **sostenere le famiglie** nei compiti di cura e nella risposta alle esigenze evolutive dei figli;
- ✓ favorire lo **sviluppo di consapevolezza** – da parte di ogni soggetto coinvolto – circa le proprie difficoltà e bisogni e, parallelamente, favorire momenti di scoperta delle risorse di ciascuno, presenti e potenziali;
- ✓ **sostenere minori e famiglie coinvolti in percorsi di affido**, per offrire un ulteriore spazio educativo e di accompagnamento, al fine di **"alleggerire" eventuali momenti di fatica** sia per i minori che per i genitori affidatari.





## 6. COME OPERIAMO

### 6.1 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE

La Piroga considera la famiglia sistema dinamico capace, se supportato, di far fronte ad alcune difficoltà che esso stesso esprime. Intende quindi promuovere e sostenere il più possibile processi che aumentino la consapevolezza delle difficoltà, ma anche delle potenzialità presenti al suo interno, favorendo la connessione con le risorse sociali presenti nel contesto.

In questa ottica risulta di particolare importanza per la riuscita dei singoli percorsi la definizione e la condivisione con la famiglia di origine di un adeguato **Progetto Educativo** (cioè di un “contratto” esplicito) relativo alla disponibilità del nucleo familiare stesso ad avviare un percorso di sostegno e confronto con operatori e altre famiglie, fondato sulla pratica della relazione educativa e finalizzato alla valutazione di spazi di lavoro orientati alla messa in discussione e all’attivazione di processi di cambiamento.

Tale modo di operare si traduce concretamente in **attenzione educativa personalizzata**: l’affiancamento educativo è previsto, oltre che per il minore, anche per gli adulti di riferimento, attraverso un lavoro di raccordo con le risorse e di continua definizione e verifica del Progetto Educativo Individuale; ogni nucleo familiare ha dunque un percorso individualizzato, rivolto sia ai minori che ai genitori.

### 6.2 L'INTERVENTO EDUCATIVO COME SIGNIFICAZIONE DEL QUOTIDIANO

L’intervento educativo effettuato nella Comunità si basa essenzialmente sulla **“significazione” della vita quotidiana**. Al minore viene offerta l’opportunità di sperimentarsi in un ambiente che, innanzitutto, lo tutela, garantisce il riconoscimento e il soddisfacimento dei suoi bisogni e gli consente di stabilire delle relazioni significative con adulti e pari presenti attraverso l’**utilizzo e la valorizzazione dei gesti e dei tempi della vita quotidiana**.

I momenti in comunità per questo sono scanditi secondo ritmi simili a quelli consueti a tutti i bambini e ragazzi: dopo la scuola il pasto in comune, il gioco, lo studio in autonomia o aiutati, la cura di sé, le piccole collaborazioni alle attività domestiche, attività ludiche... La possibilità è quella di essere oggetto di cura, attenzione ed affetto rispettoso da parte degli adulti nella massima chiarezza dei rapporti: **si vive per certi aspetti “come” a casa, senza sostituirsi alla famiglia**. La relazione con gli educatori infatti non sostituisce ma si pone in parallelo alle relazioni del minore con la sua famiglia d’origine, relazioni che vengono valorizzate e messe al centro del lavoro educativo.

### 6.3 IL LAVORO DI RETE E DI CONNESSIONE CON IL TERRITORIO

La Comunità Diurna è parte di un progetto più ampio, la cui titolarità è del nucleo familiare e del **Servizio Sociale**. Fondamentali risultano le **connessioni con le risorse del territorio**, al fine di “fare rete” con le altre proposte presenti (educative-sportive-luoghi di incontro-associazioni-...), per coordinare e integrare i diversi ambiti di intervento e poter sperimentare esperienze di integrazione sociale, nella valorizzazione e nel rispetto delle specificità di ognuno e dei diversi servizi.

## 7. COSA FACCIAMO

Dal **punto di vista operativo**, la Comunità Diurna La Piroga realizza le seguenti **tipologie di attività e interventi**:

- 🗣️ Proposte ludico-ricreative, utilizzando la peculiare dimensione del gruppo, finalizzate a stimolare fantasia e creatività, a rafforzare le capacità propositive e collaborative dei minori e a stimolarne le autonomie consone all'età;
- 🗣️ Azioni di supporto e accompagnamento ai minori e alle loro famiglie orientate a conoscere e utilizzare le risorse che il territorio offre e a organizzare i propri tempi quotidiani, nell'ottica di progettare su di sé a medio e lungo termine;
- 🗣️ Momenti di incontro, sia singoli che di gruppo, guidati da operatori professionisti, volti a promuovere la competenza educativa degli adulti, favorendo la possibilità di riflettere sulla propria situazione e rendere così la famiglia soggetto attivo, partecipe e consapevole del proprio percorso;
- 🗣️ Sostegno scolastico: sostenere i minori nel loro percorso scolastico, aiutandoli a trovare modalità personali di organizzazione, mantenere – o recuperare - la motivazione, il piacere e l'autostima nell'area dell'apprendimento. L'educatore può inoltre agevolare i rapporti tra la scuola, il minore e la sua famiglia, garantendo una comunicazione il più possibile funzionale e diretta tra i vari attori, facilitando la messa in rete e sostenendo le risorse della famiglia verso l'acquisizione dell'autonomia;
- 🗣️ Offrire possibilità di esperienze (uscite sul territorio, gite, attività,...) in cui mettersi in gioco in situazioni nuove, sperimentando dinamiche in gruppo al di fuori dell'ambiente quotidiano;
- 🗣️ Aiutare i minori nel gestire i momenti di tempo libero e non strutturato, durante i quali i minori possono proporre liberamente come occupare il proprio tempo, e in modo programmato, invitando anche amici con cui organizzare attività;

🗨 Momenti di festa e cene: in alcuni momenti dell'anno vengono organizzate serate aperte ai ragazzi e alle loro famiglie, con possibilità di cena insieme. Questi momenti possono essere occasioni importanti per lo scambio comunicativo con i ragazzi e i genitori, per la condivisione, in un clima di partecipazione attiva e sinergica al progetto;

🗨 Attività estive: l'estate è occasione per condividere momenti maggiormente segnati dallo svago, dalla sperimentazione di situazioni nuove e dalla scoperta di luoghi e modalità di vivere in gruppo più leggeri e straordinari. Le attività generalmente sono articolate ed equilibrate tra momenti di gioco e animazione ed affiancamento allo svolgimento dei compiti;

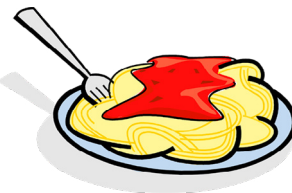
🗨 Accompagnamenti e trasporti: La Piroga è in grado di garantire il trasporto dei minori dalla scuola alla comunità, e dalla comunità a casa. Oltre alla utilità pratica che questo servizio che potrebbe rivestire per le famiglie, riteniamo che questo possa costituire un ulteriore e alternativo spazio educativo, in cui il minore può godere di un momento privilegiato di relazione con l'educatore.

## 8. PASTI

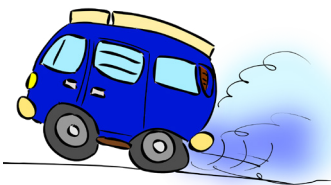
Durante la settimana – per tutte le settimane di apertura – è prevista la **condivisione del pranzo con i minori presenti**.

Particolare importanza viene data al momento di socialità e aggregazione rappresentato dal pranzo e/o della merenda. Il cibo e la tavola sono un rituale, un luogo di incontro intorno al quale adulti e minori si fermano a raccontare, in un clima di ascolto e intimità, ma anche attorno al quale collaborano per la preparazione dei piatti e per la sistemazione della stanza.

I momenti del pranzo e della merenda sono dunque uno spazio privilegiato interno alla Comunità di familiarità e condivisione, oltre che un'occasione per proporre ai minori un approccio al cibo attento e “sano” e trasmettere loro il bello dello “stare a tavola insieme”.



## 9. TRASPORTI



Se concordato con i Servizi Sociali e in relazione al progetto specifico per ogni minore, l'équipe educativa e alcuni volontari della rete di famiglie della Piroga **possono effettuare il trasporto dalla scuola alla comunità, e dalla comunità a casa**. Oltre all'utilità pratica che questo servizio riveste per le famiglie, riteniamo che esso sia funzionale a costituire un ulteriore e alternativo spazio educativo, in cui il minore può godere di un momento privilegiato di relazione con l'educatore.

## 10. ACCESSO AL SERVIZIO

L'inserimento di minori presso la Comunità Diurna La Piroga avviene **su richiesta formulata dai Servizi Sociali dei Comuni**.

L'Ente che propone l'inserimento e che provvede al pagamento della retta è **responsabile del progetto di inserimento** che viene condiviso con l'equipe educativa della Comunità e con la famiglia del minore. Tale progetto andrà a far parte integrante del fascicolo contenente la documentazione del minore.

Le **modalità di accesso** alla Comunità Diurna prevedono un **percorso personalizzato ed individualizzato** che contempla i **seguenti passaggi**:

- ✓ richiesta di primo colloquio da parte del Servizio Sociale inviante e presentazione della situazione all'equipe educativa/coordinatore della Piroga;
- ✓ presentazione dell'offerta di servizio da parte del coordinatore della Piroga;
- ✓ richiesta formale di inserimento da parte del Servizio Sociale inviante tramite richiesta scritta e trasmissione della documentazione tecnica convenuta;
- ✓ proposta di inserimento con relativo preventivo sulla base dell'ipotesi del percorso di inserimento individualizzato;
- ✓ prima visita dei genitori e quindi del minore presso la struttura;
- ✓ definizione e condivisione del progetto educativo e avvio del percorso di inserimento individualizzato.



## 11. TEMPI E ORARI

La Comunità Diurna La Piroga **è aperta** tutto l'anno, tranne le festività nazionali e tre settimane ad agosto, garantendo un'apertura per almeno 235 giorni. Durante i periodi di festività / vacanze prolungate (Natale, Pasqua, periodo estivo ecc....) la Comunità Diurna può inoltre garantire **giornate ulteriori di apertura** (anche con orari ad hoc), così come durante il weekend, sulla base della valutazione delle esigenze delle famiglie, condivise con le famiglie stesse e il Servizio Sociale, e in relazione al gruppo di minori.

La Piroga **è operativa:**

- **nel periodo scolastico:** **da Lunedì a Venerdì: 12.30 – 19.30**
- **nel periodo estivo o di vacanze:** **da Lunedì a Venerdì: 10.00 – 17.00**

La Comunità Diurna è anche aperta in **momenti concordati** con le famiglie **per colloqui**. Questi momenti vengono programmati in giorni differenti, settimana per settimana, in base alle esigenze delle famiglie stesse.

## 12. LO STAFF DEGLI OPERATORI

### 12.1 GLI "ADULTI" DELLA COMUNITA'

L'organizzazione delle Comunità Diurna La Piroga prevede la presenza di:

- ✓ **équipe educativa**, composta da educatori professionali, tra i quali sono presenti sia figure maschili che femminili;
- ✓ **coordinatore** della Comunità, interno all'équipe educativa;
- ✓ **esecutivo** della Comunità, inteso come ambito di governo della struttura. L'Esecutivo è composto dai membri dell'équipe educativa della Comunità diurna e da alcuni soci della cooperativa Comin, in possesso di esperienza e/o professionalità specifiche. L'esecutivo ha essenzialmente funzioni di monitoraggio dell'andamento globale della comunità;
- ✓ **eventuali volontari**, con funzioni di supporto domestico o socializzante (gioco, aiuto nello studio, presenza a cena, partecipazione a gite o vacanze) esclusivamente in affiancamento agli educatori professionali;

- ✓ **eventuali tirocinanti** provenienti da facoltà universitarie di interesse specifico;
- ✓ **psicologo supervisore** dell'equipe educativa, appositamente incaricato dalla cooperativa Comin.

**L'équipe educativa si riunisce settimanalmente** ed organizza lo svolgimento di tutte le attività relative al normale funzionamento della Comunità, compresa la conduzione e la documentazione dell'intervento educativo di ogni ragazzo. Gli educatori ripartiscono tra di loro le funzioni, mantenendo comunque un alto grado di interdipendenza e di corresponsabilità.

**L'Esecutivo della Comunità si riunisce mensilmente** per confrontarsi sull'andamento del lavoro educativo in Comunità e per orientare il governo della stessa.

## 12.2 FORMAZIONE E SUPERVISIONE

L'équipe educativa si avvale di un **consulente esterno** per **incontri di supervisione**. Gli incontri sono **ogni tre settimane** e trattano la gestione dei casi, i vissuti degli educatori ed i rapporti interni alla comunità e all'equipe di lavoro. Una volta all'anno i supervisori relazionano ai responsabili della cooperativa circa l'andamento complessivo della supervisione.

La cooperativa Comin garantisce agli educatori della Comunità un **minimo di 15 ore annue di formazione**. Per facilitare i percorsi di formazione permanente l'Unità Formativa della cooperativa, a partire dai bisogni espressi dagli operatori, elabora il Piano Formativo annuale, che prevede percorsi ed eventi formativi ad hoc organizzati da Comin stessa, oppure proposte di enti esterni, ritenute confacenti ai bisogni formativi rilevati.

E' previsto inoltre un **percorso di affiancamento dei volontari** che frequentano abitualmente la comunità, con momenti formativi o di rielaborazione delle esperienze vissute.

## 13. LA RETTA

L'ammontare della retta mensile dipende dai giorni di frequenza e dai servizi specifici richiesti. Per tutti i servizi (inclusi il trasporto e il pranzo), per l'anno in corso, la **retta giornaliera** è di **€ 78,00 + IVA**.

In ogni caso è possibile – per ulteriori informazioni – contattare direttamente l'Amministrazione della Cooperativa COMIN (tel. 02 37059416) per ricevere ulteriori informazioni.

## 14. ALTRI SERVIZI OFFERTI

Negli anni la Cooperativa COMIN si è attivata per strutturare ed offrire altri servizi complementari, ad integrazione dell'intervento offerto dalle Comunità rivolte a minori.

Tali proposte – di seguito brevemente presentate – rendono il percorso di comunità più efficace, ma possono essere attivate anche per situazioni esterne alla Comunità Diurna.



**Arteterapia:** l'Arteterapia include l'insieme delle tecniche e delle metodologie che utilizzano le attività artistiche come mezzi facilitanti l'espressione delle potenzialità individuali.

È un intervento di aiuto e di sostegno a mediazione non verbale, la cui caratteristica principale è l'offerta di materiali artistici che divengono il mezzo per esprimere ed elaborare le percezioni, i vissuti e i sentimenti personali. Posti su una tavola imbandita divengono metafora del nutrimento e della possibilità di scelta. L'attenzione si sposta dalla prestazione alla centralità del processo creativo all'interno di un percorso dinamicamente orientato, mettendo in relazione i processi artistici a quelli psichici.


La programmazione degli incontri permette al bambino di percepire e riconoscere l'atelier come uno spazio protetto in cui potersi esprimere.

Verrà offerta un'apposita gamma di materiali artistici tra i quali i partecipanti potranno liberamente scegliere il materiale con cui esprimersi. Il clima di non giudizio, l'accettazione incondizionata degli elaborati dei bambini e la convalida delle competenze emergenti sono da intendersi quali caratteristiche fondanti dell'intervento, in virtù della loro efficacia nel contrastare vissuti di inadeguatezza e altri stati del sé problematici.


### OBIETTIVI:

- o Ampliare la gamma dei comportamenti esplorativi ed espressivi del minore.
- o Offrire sostegno al minore nella ricerca di modalità adattive di espressione delle emozioni, facilitando processi di auto ed etero-regolazione.
- o Rinforzare le capacità cognitive e incentivare lo sviluppo di competenze emergenti.
- o Sostenere l'autostima tramite la convalida di iniziative e comportamenti autonomi
- o Attivare un'esperienza relazionale funzionale all'incremento delle competenze sociali del minore.

Le interazioni conduttore-minori e i contenuti emersi saranno oggetto di continuo monitoraggio e oggetto di confronto e discussione con le figure di riferimento interne alla comunità diurna.

 **Supporto psicologico e psicoterapeutico:** la Cooperativa Comin si è attivata per poter offrire interventi di sostegno e di terapia psicologica ai minori inseriti in comunità nel caso non fossero disponibili interventi gestiti direttamente dalle A.S.L. di competenza, facendo riferimento a professionisti convenzionati sul territorio.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare direttamente l'Amministrazione della Cooperativa COMIN (tel. 02 37059416) o la comunità diurna stessa.

 **Servizio di Spazio Incontro:** nel caso di minori accolti con genitori separati o conflittuali, oppure collocati in affidamento etero-familiare, la Comunità Diurna può mettere a disposizione uno spazio in cui genitori e figli – su richiesta del Servizio Sociale Inviante – possano incontrarsi e, in un ambiente familiare e accogliente, possano riprendere il loro rapporto familiare e con l'aiuto di un educatore che li accompagna, li stimola e li tutela, per potersi così ri-conoscere e sperimentare le loro parti positive, di adulti genitori e di bambini figli. Lo Spazio Incontro si avvale di operatori esterni alla Comunità Diurna, in grado di lavorare, oltre che con i ragazzi, anche e soprattutto con gli adulti. Tale servizio oltre che per i minori ospiti della Comunità Diurna, può essere attivato anche per altre situazioni seguite dai Servizi Sociali. Per ulteriori informazioni è possibile contattare direttamente l'Amministrazione della Cooperativa COMIN (tel. 02 37059416) o la comunità diurna stessa.

Tutti questi servizi sono esclusi dalla retta; possono venire attivati su richiesta dal Servizio Sociale di riferimento.

## 15. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

In un'ottica di trasparenza ed attenzione ai diritti dei nostri stakeholders, è stata predisposta una procedura interna per la **gestione delle segnalazioni e dei reclami**, che ne prevede la registrazione, il trattamento e l'impegno di una risposta al richiedente (vedi "allegato 2").

Per quanto riguarda la gestione dei reclami, la Cooperativa si impegna a rispondere **entro 7 giorni lavorativi** ad ogni reclamo presentato in forma scritta.

Sono stati inoltre predisposti dei questionari di rilevazione della soddisfazione rivolti a:

- Destinatari (vedi "allegato 3")
- Ente inviante (vedi "allegato 4")
- Educatori della comunità (vedi "allegato 5")



## 16. TUTELA DELLA PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Cooperativa utilizza i dati personali e ogni tipo di informazione relativa alla propria utenza in ottemperanza al **Regolamento UE 679/2016**, in particolare:

- archivia e conserva i materiali acquisiti in forma cartacea in luogo non accessibile ai non addetti ai lavori,
- protegge la documentazione elettronica attraverso apposita crittografia e/o utilizzo di password.

## 17. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

- ✓ Tempo massimo di risposta alle richieste di inserimento, dal momento della richiesta presentata dal Servizio Sociale competente: 7 gg. lavorativi
- ✓ Incontri di verifica con Servizi Sociali Pubblici: almeno 3 incontri all'anno, con condivisione e aggiornamento P.E.C. ed invio annuale di una relazione di aggiornamento.
- ✓ Tempo massimo di risposta a un reclamo scritto: 7 gg. lavorativi
- ✓ Formazione interna del personale educativo: almeno 15 ore annue per educatore
- ✓ Formazione interna dei volontari: almeno 10 ore annue per volontario
- ✓ Supervisione dell'equipe di uno specialista esterno: un incontro ogni 3 settimane (con possibilità di incontri personali se ritenuti necessari)
- ✓ Rapporto minimo educatori/minori accolti: 1 educatore ogni 5 minori presenti in struttura.



# LA COOPERATIVA COMIN

## 1.1 IDENTITÀ E MISSION

Comin è una cooperativa sociale di solidarietà, articolata in unità territoriali, presente nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Monza Brianza e Pavia. Promuove e organizza interventi rivolti ai minori e ai loro nuclei familiari, offre occasioni di aiuto a famiglie in situazione di grave difficoltà e contribuisce allo sviluppo di comunità sociali più coese, mature e attente ai bisogni e ai diritti di bambini e ragazzi.

Nel corso dei suoi oltre 40 anni di attività, la cooperativa Comin è giunta a strutturare e a rendere operativa una pluralità di servizi e progetti, mirati ad offrire risposte innovative ai bisogni presenti. La varietà degli interventi non risponde ad una logica di moltiplicazione di prestazioni, bensì alla volontà di articolare un sistema di offerte caratterizzato da tre elementi che riteniamo fondamentali:

- l'imprescindibilità per il minore della famiglia;
- l'importanza per gli operatori della motivazione e della competenza professionale;
- il ruolo irrinunciabile che la comunità sociale può svolgere nel contenimento e nella soluzione delle situazioni di disagio familiare.

In questa prospettiva Comin gestisce comunità di accoglienza per minori (sia residenziali che diurne), ma anche interventi di sostegno alle famiglie in difficoltà, di promozione del benessere sociale e di diffusione dell'affido familiare.

## 1.2 COMIN E LE COMUNITÀ PER MINORI

Le prime comunità per minori di Comin risalgono al 1975, quando la cooperativa si è costituita proprio al fine di rispondere ai bisogni dei minori allontanati dalle famiglie d'origine. La modalità fondamentale messa in campo per perseguire questo scopo è stata fin dall'inizio quella di realizzare **strutture d'accoglienza diverse dagli Istituti Educativi** che, all'epoca, costituivano la forma d'intervento più diffusa e consolidata.

Nascono così le **comunità di accoglienza residenziale** (educative e familiari), intese come normali appartamenti inseriti nel contesto cittadino, nei quali viene organizzata la convivenza di 6 o 7 bambini al massimo con alcuni adulti di riferimento, utilizzando i normali servizi del territorio per quanto concerne l'istruzione, la sanità, il tempo libero, ecc. In questo modo si garantivano ai bambini esperienze di normalità e percorsi di crescita individualizzati.

Accanto alle strutture di accoglienza residenziale, nascono a partire dagli anni '80 **servizi di semi-residenzialità**, rivolti a minori della fascia 6-18 anni, come tentativo di prevenire le cause che conducono all'allontanamento del minore dalla propria famiglia d'origine. Questa tipologia di servizio (Comunità Diurna) realizza interventi educativi che – pur mantenendo forte attenzione e cura educativa verso il minore – si differenziano dalla metodologia tipica dell'assistenza domiciliare, in quanto maggiormente centrati sulle potenzialità offerte dall'intervento in gruppo, strumento privilegiato di integrazione sociale dei minori e delle loro famiglie. Ciò in un'ottica di riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione o di re-integrazione nel contesto familiare e territoriale dei minori precedentemente allontanati.

Sia nel caso delle comunità residenziali che nel caso delle comunità diurne per minori, la cooperativa nel corso del tempo **ha significativamente scelto di:**

- avvalersi di educatori professionali con adeguato titolo di studio e/o comprovate competenze nel campo degli interventi pedagogici e, quando necessario e opportuno, di volontari;
- garantire sistematici e frequenti incontri sia di supervisione tecnica ad opera di un professionista esterno che di progettazione e verifica educativa in seno all'équipe degli educatori;
- garantire la formazione permanente degli educatori;
- coinvolgere nella massima misura possibile le famiglie d'origine.

