

Il Direttore ad interim
dell'Area Residenzialità
Cristiana Benetti Alessandrini
f.to digitalmente

UNITÀ' DI OFFERTA SPERIMENTALE

"Accoglienza integrata MSNA e SAI 15-18 anni"

CARATTERISTICHE GESTIONALI E STRUTTURALI DELL'UNITÀ' DI OFFERTA

L'Unità di Offerta sperimentale *"Accoglienza integrata MSNA e SAI 15-18 anni"* è rivolta specificatamente all'accoglienza di minori stranieri non accompagnati di età compresa tra i 15 e i 18 anni, con facoltà di accogliere in via eccezionale anche minori di 14 anni compiuti. ed opera in stretto raccordo e sinergia con il Centro Servizi Minori Stranieri non Accompagnati che svolge funzioni di invio, primo assessment e monitoraggio delle progettualità socio-educative individualizzate.

L'accoglienza avviene su specifica richiesta del Comune e/o delle Forze dell'Ordine e/o dell'Autorità Giudiziaria e/o dei presidi ospedalieri e dalle altre istituzioni preposte ad interventi su minori stranieri non accompagnati, per 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, con preavviso, ove possibile, e anche senza alcuna iniziale progettualità.

L'Unità di Offerta è definita non dalla tipologia di accoglienza, ma dal bisogno del minore nei diversi momenti del suo percorso di integrazione.

L'ente attuatore può accreditare una struttura al cui interno, se funzionale rispetto al target accolto, implementare progetti di accoglienza diversificati secondo il grado di autonomia e gli obiettivi del PEI:

Per questa tipologia di Unità di Offerta vengono infatti distinti due diversi moduli, corrispondenti ad altrettante fasi del percorso del minore, dal suo arrivo fino all'autonomia:

- **MODULO A) percorso di accoglienza e sostegno:** finalizzato all'immediata messa in sicurezza del minore, alla valutazione della sua condizione psico-sociale e all'individuazione dei più appropriati contesti e progetti per il proseguimento dell'accoglienza, anche all'interno della rete SAI regionale e nazionale, con successive azioni a sostegno della sua crescita psicofisica in relazione ai suoi bisogni specifici e con una progettualità individualizzata in rete con le risorse del sistema del Welfare cittadino;
- **MODULO B) percorso di accompagnamento all'autonomia:** finalizzato ad accompagnare il minore verso la definitiva autonomia personale, attraverso un mirato sostegno al percorso di crescita, con interventi che rafforzino la ricerca di una stabilità emotiva, professionale ed economica.

Al fine di rendere strutturale la partecipazione del Comune di Milano alla rete SAI (ex SPRAR/SIPROIMI), l'accreditamento come Unità di Offerta Sperimentale *"Accoglienza integrata MSNA e SAI 15-18 anni"* sarà requisito fondamentale anche per la candidatura all'accoglienza di MSNA della Rete SAI.

REQUISITI DI ACCREDITAMENTO DELL'UNITA' DI OFFERTA: "Accoglienza integrata MSNA e SAI 15-18 anni"	
Requisiti	Indicatori
Requisiti organizzativi generali	
1) Requisiti del servizio di accoglienza	- Apertura annuale e servizio 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno. - Appartamenti o piccole strutture comunitarie con ricettività fino a massimo 20 posti
2) Rapporti con l'utenza:	Presenza del documento "Carta dei servizi" in cui siano illustrati la mission della struttura, i servizi offerti, le modalità di accesso, l'ammontare della retta, le prestazioni comprese nella retta e quelle escluse
2.1 Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e degli Enti invianti, nonché della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi	- Rilevazione della soddisfazione degli ospiti, degli Enti invianti e degli operatori e socializzazione dei risultati; - Questionario di soddisfazione degli ospiti e scheda per esprimere lamentele/apprezziamenti allegati alla Carta dei servizi
2.2 Presenza di documento che descriva tempi e modalità di coinvolgimento degli Enti invianti	Presenza nel fascicolo individuale del calendario degli incontri tra Ente gestore e Enti invianti, da realizzare almeno nelle fasi di: - Definizione del progetto sul minore - Verifiche intermedie e/o per necessità sopravvenute - Valutazione finale a conclusione del percorso e del raggiungimento degli obiettivi
3) Gestione dell'emergenza	Presenza del documento che attesti le modalità attuate dalla struttura per le manovre rapide in casi di evacuazione dei locali
4) Progetto educativo individualizzato	
4.1 Stesura ed aggiornamento del progetto educativo che deve essere conservato nel fascicolo personale di ogni minore	Il Progetto Educativo Individualizzato deve essere redatto sulla base: - del profilo di ciascun minore, comprensivo dei bisogni e delle necessità educative individuali; - dei risultati che si vogliono ottenere; - della capacità di risposta di ogni singola struttura in termini organizzativi interni e di integrazione e ricorso ai servizi della rete, anche in termini di integrazione e sinergia tra le azioni di tutela compiute dai diversi Servizi coinvolti. Il P.E.I. deve comprendere: a) l'individuazione dell'Operatore responsabile del P.E.I.; b) aggiornamento della valutazione del minore; c) l'informazione e il coinvolgimento all'interno del P.E.I. del minore, del Servizio inviante e dell'eventuale tutore; d) l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento; e) l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto;

	f) le modalità di accompagnamento educativo e le attività specifiche con tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi; g) le modalità di valutazione dei risultati del P.E.I. (procedure, tempi e strumenti); è altresì necessario che sia definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati sul singolo utente e i dati in <i>output</i> da tale sistema siano utilizzati per ridefinire il P.E.I. secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione
Personale	
1) Requisiti che devono essere posseduti dal personale	
✓ Coordinatore, laureato in scienze dell'educazione o formazione, scienze psicologiche, o sociologiche e di servizio sociale, o 1 dipendente in servizio con funzioni educative e esperienza di almeno 3 anni anche non continuativi; ✓ Operatori socio-educativi in possesso alternativamente di: ○ laurea in scienze dell'educazione- formazione, scienze psicologiche, o sociologiche e di servizio sociale o equipollenti /diploma di educatore professionale ed: - esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia; - comprovata esperienza professionale di almeno un anno in ambito socio- educativo; <u>oppure:</u> ○ Diploma professionale/istruzione di grado superiore ed: - esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia; - comprovata esperienza professionale di almeno tre anni, anche non continuativi, in ambito socio-educativo.	- presenza del CV del coordinatore e di ciascun operatore con funzioni educative, nel formato europeo, aggiornato e sottoscritto; l'esperienza maturata, anche non continuativa, indicata nel CV deve essere coerente con il profilo contrattuale; - certificazioni attestanti la frequenza a corsi - presenza del contratto di lavoro nelle forme consentite dalla legge e dai CCNL di settore
2) Formazione del personale	
Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti con funzioni educative di almeno 20 ore	- presenza di idonea documentazione atta a dimostrare lo svolgimento dei momenti formativi e di aggiornamento del personale ed il livello di partecipazione; - qualora la struttura preveda la presenza di volontari ne dovrà curare l'inserimento nelle attività anche mediante adeguati interventi di tutoraggio e formazione ed il loro coinvolgimento deve configurarsi come complementare e non sostitutivo delle attività socio educative: presenza di idonea documentazione atta a dimostrare gli interventi di tutoraggio e di formazione del personale volontario ed il livello di partecipazione
3) Rapporto minimo Operatore Socio-Educativo/Utente	
• 1 Coordinatore, anche non esclusivamente dedicato o anche a tempo parziale	

• n. 1 Operatore socio-educativo ogni 8 utenti nelle ore diurne di presenza degli ospiti in struttura • nella fascia oraria compresa dalle ore 22.00 alle ore 8.00 deve essere garantita la presenza di un tutor/operatore sociale o famiglia di appoggio o volontario, adeguatamente selezionati dall'ente gestore, che risieda in struttura (<u>obbligatoriamente nel caso di UDO con capienza oltre 8 posti</u>) oppure in abitazione attigua; • un operatore socio-educativo reperibile Il rapporto Operatore socio-educativo/utente deve essere garantito, mediante l'opportuna organizzazione dei turni del personale in organico. Il rapporto Operatore socio-educativo/utente è calcolato in modo proporzionale al numero degli ospiti effettivamente presenti in struttura.	- esporre il prospetto settimanale dei turni del personale in servizio con il numero degli Operatori che devono garantire la presenza; - tenere il registro del personale sul quale sono riportate mansioni e responsabilità nonché il registro delle presenze dei minori; - rilevazione del turn over del personale; - presenza di un documento che definisca le modalità e i tempi di presenza del volontariato nelle strutture.
<i>Requisiti strutturali</i>	
<i>1) Caratteristiche generali della struttura</i>	- rispetto della normativa comunale, regionale e nazionale in materia di Igiene e Sanità Pubblica, di Sicurezza degli Impianti, di Urbanistica-Edilizia; - in particolare, in presenza di minori disabili motori, dovranno essere adottati idonei accorgimenti atti al superamento delle eventuali barriere architettoniche; - camere con dimensioni a norma di legge per massimo 4 posti letto, dotate di armadio e comodino per ogni minore accolto; - servizi igienici adeguati al numero e alla tipologia degli ospiti e dotati di sistemi di comunicazione di facile uso idonei a segnalare richieste di aiuto e di assistenza; - spazi adeguati e funzionali all'esercizio delle attività di pranzo, soggiorno, ricreazione e studio; - ove previsto il pernottamento degli operatori, è richiesto un bagno ed un locale dedicato
<i>2) Gestione dei servizi generali</i>	- Presenza del documento del piano gestionale e delle risorse all'assolvimento delle funzioni di pulizia