



# la Casa di Sam o dell'Amicizia

“Coraggio, Frodo!” Gridò: “Non posso portare io l’Anello,  
ma posso trasportare te ed esso insieme.”

da Tolkien



Martinengo Società Cooperativa Sociale a r.l  
Presenta:



*la CASA di SAM e dell'AMICIZIA*

“Coraggio, Frodo!” Gridò. “Non posso portare io l’Anello,  
ma posso trasportare te ed esso insieme”  
(Tolkien)



- 1. PRESENTAZIONE**
- 2. L'ACCESSO**
- 3. METODOLOGIA EDUCATIVA**
- 4. LE ATTIVITÀ**
- 5. PERSONALE**
- 6. VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**
- 7. PROCESSI DI VERIFICA DELLA “CUSTOMER SATISFACTION”**
- 8. ORARI E CONTATTI**



## 1. PRESENTAZIONE

La **Cooperativa Martinengo** è una realtà sociale che da anni ormai affianca il lavoro svolto dalle Suore di Carità dell'Assunzione con le famiglie e con i minori in alcuni quartieri complessi della città di Milano: Corvetto, Molise, Calvairate, Ponte Lambro, Rogoredo, Vigentino. Da questa collaborazione sono nati diversi servizi con lo scopo di rispondere alla famiglia che si trova ad affrontare situazioni per le quali è a rischio il suo equilibrio ed il benessere dei figli: gravi malattie o handicap, famiglie monoparentali o con scarse risorse economiche e culturali, nuclei in cui uno o entrambi i genitori sono in carcere o tossicodipendenti o etilisti o affetti da malattie psichiche.

Non si tratta, quindi, di casi in cui i genitori mancano totalmente, ma di situazioni di fragilità o di estrema fragilità, che possono ulteriormente complicarsi se non si interviene opportunamente in via preventiva.

La **Casa di Sam** è uno di questi servizi: un centro diurno per minori e famiglie nato nel 2007. A questi ragazzi e a questi genitori La casa di Sam vuole dare un'opportunità, offrendo un "domicilio ausiliario", cioè un luogo di sostegno educativo e di accoglienza che va oltre le prestazioni e gli orari garantiti dai normali servizi diurni.

I ragazzi sono accolti senza alcuna forma di discriminazione.

La **Casa di Sam** è una seconda casa per i ragazzi che la frequentano, un luogo in cui sentirsi sicuri, in cui personale qualificato assiste ed educa il ragazzo in un ambiente familiare "normale". Il "domicilio", inteso come luogo di crescita e sviluppo, è un concetto più ampio delle sole mura domestiche, che si identifica con la rete di rapporti primari costruttivi, fondamentali per una crescita adeguata. Tali rapporti si sviluppano in luoghi privilegiati che possono essere, oltre alla propria casa, quelli in cui sono presenti figure positive stabili in stretto legame con la famiglia con cui si stabiliscono relazioni personalizzate.



La **Casa di Sam** supporta e accoglie tutta la famiglia con le sue fragilità: oltre al lavoro svolto insieme al minore, è possibile intraprendere un percorso di crescita anche con i genitori, per aumentarne le competenze genitoriali. Se supportati adeguatamente, spesso i genitori fanno emergere risorse inaspettate, diventando lentamente in grado di affrontare la responsabilità dei figli e prevenendone l'allontanamento dalla famiglia.

Tutto ciò è possibile partendo dall'offerta di spazi fisici ed affettivi idonei a favorire l'evoluzione dei rapporti intra-familiari: l'acquisizione di una maggior consapevolezza di sé e dei propri bisogni rende più facile aprirsi verso il mondo esterno.

La **Casa di Sam** è un servizio che appartiene ai ragazzi di Milano. Esso è stato reso possibile grazie alla generosità e all'impegno della Fondazione Oliver Twist che, con la sua sensibilità e competenza rispetto alle problematiche del disagio minorile, ha accompagnato con passione tutte le fasi del progetto, sostenendo i costi di ristrutturazione, allestimento dei locali e start up gestionale del servizio.

Desideriamo ringraziare anche tutte quelle persone enti del profit e no-profit che collaborano stabilmente con l'opera offrendo il loro tempo, la loro professionalità o il loro contributo economico.

E' unità di offerta accreditata dal comune di Milano – assessorato Politiche Sociali e Cultura della salute.



## 2. L'ACCESSO

La **Casa di Sam** è un servizio educativo con il compito di accogliere minori in fragilità per situazione personale o perché provenienti da nuclei familiari in difficoltà i cui genitori necessitano di un supporto per assolvere il loro compito. Può accogliere quotidianamente fino a 35 minori di **età compresa tra gli 11 e i 18 anni**, alcuni dei quali potranno usufruire dei pasti.

La **Casa di Sam** può accogliere minori segnalati dai Servizi Sociali, dalla Uonpia, dalle scuole, dall'Ats, dalle parrocchie e dalle agenzie private.

La retta giornaliera viene di norma corrisposta dal Comune inviante sulla base degli accordi stipulati nel Patto di accreditamento. Attualmente la retta prevista è di 46.90 euro senza pasto, 52.90 con pasto.

## 3. METODOLOGIA EDUCATIVA

È a partire dalla nostra identità e dalla nostra esperienza pluriennale di presenza e di intervento nel campo educativo che abbiamo definito alcuni punti nodali della nostra metodologia:

1. Partiamo dal bisogno concreto (pranzo, studio, gioco, accompagnamento in terapia, ...) per condividere tutto l'impegno e il significato del vivere: i semplici gesti quotidiani possono essere il mezzo più diretto affinché i ragazzi imparino a vivere la realtà con un approccio positivo. La peculiarità del nostro metodo educativo sta nel puntare sui desideri sani che sono nascosti in ciascuno: la libertà si muoverà poi in quella direzione perché il bello, il buono e il giusto sono desiderabili, anche quando è già in atto una compromissione della socialità.
2. Introduciamo alla realtà e al suo significato attraverso l'amicizia, l'aiuto e il dialogo: proponiamo iniziative sia sul versante culturale (educazione al gusto e alla bellezza attraverso l'ascolto di musica, visita ai musei) sia sul versante solidale (l'attenzione alle persone, la condivisione, gli approfondimenti delle relazioni sociali).
3. Offriamo punti di riferimento stabili: gli operatori di la **Casa di Sam** sono un elemento qualificante. Rappresentano, insieme ai volontari, un



modello positivo per i ragazzi, sia come presenza fisica all'interno della casa, sia come stimolo di fronte alle difficoltà.

4. Promuoviamo il ruolo della famiglia: accompagnando i genitori ad acquisire progressivamente maggiori competenza nella cura e nell'educazione dei propri figli, grazie all'aiuto fornito dagli operatori e dalle famiglie della rete.

## 4. LE ATTIVITÀ

La **Casa di Sam** cerca di riproporre gli stessi ritmi di normalità di una famiglia. Ogni ragazzo è seguito individualmente attraverso una precisa progettualità educativa, condivisa con l'assistente sociale, i genitori, la scuola, ed eventualmente i servizi sanitari. La risposta tiene necessariamente conto della specificità dei bisogni, sia per quanto riguarda l'età sia per quanto riguarda la presenza di problematiche di carattere psicopatologico o di grave conflittualità.

Il lavoro con i minori si completa con quello svolto con le loro famiglie: per evitare che i progressi educativi si perdano, i genitori sono costantemente coinvolti nelle attività, nei limiti del possibile. Infatti, se l'obiettivo finale è quello di evitare consentire alla famiglia di restare unita in un clima il più possibile sereno, è opportuno che gli educatori non si "sostituiscano" ai genitori, ma li aiutino a rafforzare le loro competenze educative. Se è necessario, l'intervento prevede un aiuto particolare alle madri, che vengono sostenute con prestazioni diversificate. In particolare, le si affianca nella cura dei figli, nei problemi della salute e nei rapporti con gli insegnanti: la relazione di fiducia che si instaura con l'educatore permette un contenimento dell'ansia e aiuta la madre ad esprimere le sue capacità relazionali. In considerazione della specificità dei bisogni presenti, delle situazioni familiari e delle fasce di età dei minori, la **Casa di Sam** si caratterizza per lo svolgimento di una pluralità di attività e di interventi che prevedono funzioni quali l'ascolto, il sostegno alla crescita, l'accompagnamento, l'orientamento:



### *a) Accoglienza*

Rappresenta la prima fase e la più importante, perché il ragazzo viene accolto non soltanto per il bisogno che ha, ma per quello che “è”. Con lui vengono accolti i suoi affetti, i suoi desideri e la sua storia.

### *b) Preparazione e consumazione dei pasti quotidiani*

Per i minori che non possono rientrare a casa dopo l’orario scolastico, la **Casa di Sam** offre il momento di condivisione del pasto, che ha un fortissimo significato educativo, socializzante, stimolante sotto l’aspetto sia dell’accoglienza sia dell’ascolto prestato ai minori.

### *c) Attivazione di percorsi educativi - formativi*

#### *1. Per i minori*

**I.** Attività di sostegno allo studio: in collaborazione con gli insegnanti, psicologici e neuropsichiatri, i minori sono accompagnati nell’acquisizione di un metodo di studio che permetta di mettere a frutto le loro capacità, sviluppando competenze adeguate alla loro età per favorire un processo di promozione umana e sociale. È cura della coordinatrice mantenere contatti costanti con la famiglia e la scuola al fine di garantire la maggior efficacia possibile nel conseguimento degli obiettivi previsti per ogni ragazzo.

**II.** Attività ludico-ricreative: attraverso momenti di gioco liberi e strutturati, si promuove la capacità dei ragazzi di relazionarsi con coetanei e adulti, di concorrere alla formulazione di regole condivise e di collaborare per il conseguimento di un risultato comune. I momenti di gioco sono inoltre molto curati perché rappresentano l’occasione per i ragazzi di stare insieme nell’adesione a un progetto comune.



**III. Attività sportive:** avvalendosi di personale qualificato vengono proposti nel corso dell'anno diverse attività sportive, laddove possibile partendo dai desideri dei ragazzi. Lo sport rappresenta un potente mezzo per promuovere uno stile di vita sano, per acquisire la capacità di accettare e rispettare le regole oltre che per stimolare le relazioni far i pari.

**IV. Attività espressive:** con l'ausilio di materiali diversificati, i laboratori espressivi sono finalizzati a sviluppare l'acquisizione di specifiche competenze e la partecipazione alla costruzione di un prodotto comune.

**V. Attività culturali:** sono proposte, sia a livello individuale sia di gruppo, le uscite per il quartiere, per la città, le visite a musei o mostre appositamente scelte, la partecipazione a eventi cittadini (sportivi, ludici, artistici), la visione di film o di spettacoli teatrali.

**VI. Attività nei periodi di vacanza:** per tutto il giorno nei periodi delle vacanze natalizie, pasquali, estive i minori sono accolti con proposte di soluzioni alternative (attività ludiche all'aperto, attività culturali, parco acquatico, balneazione, campus in montagna) per evitare condizioni di abbandono, dove maggiori sono i rischi per il minore.

**VII. Accompagnamento in terapia.** In seguito al lockdown, i ragazzi manifestano spesso un disagio che richiede sostegni specifici. Gli educatori accompagnano i ragazzi e le famiglie nel riconoscimento del bisogno, nella individuazione della risorsa e nell'espletamento di quanto necessario per la presa in carico. Qualora sia opportuno si garantiscono, nei limiti del possibile, gli accompagnamenti alle sedute per favorire la continuità di cura.



## *2. Per i genitori*

**I.** Sostegno alla famiglia nel compito educativo: nel riconoscimento dei bisogni, nella lotta contro la dispersione scolastica e nel rapporto con gli insegnanti.

**II.** Incontri periodici: per approfondire problemi e domande comuni.

**III.** Sensibilizzazione ai problemi igienico-sanitari: ad esempio attraverso l'accompagnamento dei genitori alle visite mediche dei figli e ai centri di riabilitazione.

**IV.** Integrazione sociale della famiglia: attraverso la realizzazione di momenti di festa e di convivialità, proposte culturali in cui le famiglie possano incontrarsi e coinvolgersi con i loro figli.



## 5. IL PERSONALE

Ne la **Casa di Sam** opera un'équipe estremamente qualificata costituita da:

- Responsabile del servizio
- Coordinatore, con un'esperienza pluriennale in ambito educativo;
- Educatori professionali;
- Figure educative esperte in attività di animazione e laboratoriali;
- Addetta alla cucina;
- Addetto al riordino e alle pulizie.

Il Centro si avvale inoltre dei seguenti consulenti:

- Psicologo supervisore;
- Pedagogista;
- Amministrativo.

Vari sono i momenti di équipe che sostengono il lavoro degli operatori:

- Incontri settimanali cui partecipa l'intera équipe educativa con la funzione di planning, informazione, organizzazione delle attività e comunicazione degli avvenimenti più importanti;
- Incontri di rete con i vari operatori che seguono il singolo caso. Vi partecipano il coordinatore, l'operatore di riferimento, l'assistente sociale e gli specialisti che hanno in carico il nucleo familiare;
- Particolare rilievo viene data all'attività di supervisione, strumento privilegiato in fase di valutazione dell'intervento. Gli educatori hanno la possibilità di incontrare diverse figure professionali in grado di esprimere una funzione autorevole e di offrire gli strumenti perché l'operatore possa essere messo nelle condizioni di cogliere gli aspetti di evoluzione dei minori e mettere in discussione il proprio operato riconoscendo i propri vissuti.



## 6. VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### *Sistema informativo e di monitoraggio*

La Cooperativa è dotata di un suo sistema informativo continuamente aggiornato e rivedibile. Le cartelle e i sistemi di raccolta dati sono finalizzati a supportare operativamente il miglioramento continuo del servizio oltre che a scopi statistici.

Si prevede una cartella personale per ogni utente in cui vengono riportati i dati maggiormente significativi e i progetti con ogni eventuale modifica. La cartella costituisce uno strumento di lavoro che facilita la valutazione dei casi e l'aggiornamento delle situazioni ed è gestita nel rispetto della riservatezza dei dati contenuti ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs 196/2003

### *Standard di qualità*

La cooperativa valuta costantemente la qualità del servizio offerto verificando i seguenti standard:

Aspetti connessi alle caratteristiche del servizio:

- Impiego efficiente ed efficace delle risorse umane;
- Sollecitudine nella attivazione dei servizi;
- Sollecitudine negli interventi;
- Diversificazione degli interventi con progetti personalizzati;
- Utilizzo di personale specializzato con pluricompetenze;
- Monitoraggio degli interventi in tempo reale tramite software.

Aspetti strutturali:

- Accessibilità al pubblico;
- Automezzi a disposizione per erogazione del servizio;
- Esistenza di più sedi a disposizione per la realizzazione delle attività.



Aspetti relazionali:

- Accurato abbinamento operatore/utente che tiene conto delle attitudini dell'operatore;
- Attenzione alle esigenze dell'operatore per ridurre al minimo il rischio di burn out e di turn over;
- Flessibilità tempi/obiettivi.

## **7. PROCESSI DI VERIFICA DELLA “CUSTOMER SATISFACTION”**

### *Soddisfazione degli utenti*

Agli utenti e\o ai loro familiari viene richiesto di compilare ogni anno, o qualora fosse di minor durata, alla fine dell'intervento, un questionario di soddisfazione sul servizio offerto dalla Cooperativa. I dati del questionario, raccolti in forma anonima, vengono anche elaborati per fini statistico descrittivi.

### *Soddisfazione degli operatori*

Una volta all'anno viene richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima.

Due o tre volte l'anno il coordinatore del servizio incontra individualmente gli operatori per discutere dell'andamento dell'anno, della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche specifiche. I risultati dei colloqui sono riportati, condivisi e discussi in un'apposita riunione d'équipe.



### *Soddisfazione degli enti invianti*

Una volta all'anno viene richiesto alla Coordinatrice del servizio sociale e\o agli assistenti sociali di riferimento di compilare un questionario per verificare il livello di soddisfazione e raccogliere eventuali suggerimenti per un miglioramento del servizio offerto.

### *Presso il Centro sono disponibili:*

- Modulo presentazione reclami\apprezzamenti;
- Questionario soddisfazione utenti e familiari;
- Questionario soddisfazione enti invianti.

## **8. ORARI DI APERTURA E CONTATTI**

La **Casa di Sam** è aperta per tutta la durata dell'anno scolastico e funziona tutti i giorni - dal lunedì al venerdì - dalle ore 13.00 alle ore 19.00.

Nei periodi di chiusura della scuola (vacanze estive, natalizie e pasquali) – eccetto le settimane centrali del mese di agosto – la **Casa di Sam** funziona dalle 10.30 alle 17.30.

Per informazioni:

**LA CASA DI SAM**

Via E. Brizi 10, 20139 Milano

Tel 02.55231712

e-mail: [lacasadisam@cooperativamartinengo.it](mailto:lacasadisam@cooperativamartinengo.it)

[www.cooperativamartinengo.it](http://www.cooperativamartinengo.it)

<https://it-it.facebook.com/lacasadisam/>



Via E. Brizi, 10 - 20139 Milano  
02.55231712  
[lacasadisam@cooperativamartinengo.it](mailto:lacasadisam@cooperativamartinengo.it)