CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ EDUCATIVE

Fondazione Pio Istituto del Buon Pastore
Via San Vittore, 29 · 20123 Milano

Tel. 02 48007174 · Cell. 333 2729103
comunitabp@istitutobuonpastore.it · PEC: comunita.buonpastore@pec.it
www.istitutobuonpastore.it

Revisione 19 · 25 febbraio 2026

Indice

01 Premessa

02 Chi siamo e cosa offriamo

03 Comunità educative

04 Criteri per l'accesso ai servizi

05 Personale

06 Rette

07 Tutela dell'utenza

08 Contenimento del turn over

09 Allegato 1 — Modulo per reclami/segnalazioni

10 Allegato 2 — Valutazione della qualità e del gradimento

Premessa

La Carta dei servizi della Fondazione Pio Istituto Buon Pastore vuole essere uno strumento di conoscenza, informazione e tutela degli utenti, a garanzia di un servizio di qualità, efficace ed efficiente.

Attraverso la Carta dei servizi la Fondazione intende instaurare un rapporto diretto con l'utenza, nella chiarezza dei compiti e delle responsabilità di ciascuno.

Chi siamo e cosa offriamo

La Fondazione è costituita da professionisti qualificati nel campo delle scienze pedagogiche e umane, operatori che mettono a disposizione preparazione, conoscenze ed esperienza per rispondere ai bisogni emergenti in campo sociale.

Garantiamo ai minori, temporaneamente allontanati dalle famiglie d'origine su disposizione del Tribunale per i Minorenni, un ambiente educativo accogliente e sereno nel quale esprimere risorse e potenzialità, affrontare le difficoltà legate alla separazione dalla famiglia e rielaborare la propria storia.

La Fondazione gestisce quattro Comunità educative per minori dai 9 mesi ai 18 anni. Le comunità, a carattere residenziale, sono attive 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno e si trovano nello stesso complesso, sede della Fondazione.

I minori accolti accedono al Nido, alla Scuola dell'Infanzia e alla Scuola Primaria Paritaria presenti nella struttura. I ragazzi iscritti alle scuole secondarie di primo e secondo grado frequentano gli istituti del territorio.

Comunità educative

Ciascuna comunità della Fondazione Pio Istituto Buon Pastore è in possesso dell'autorizzazione permanente al funzionamento. Ogni unità d'offerta è inoltre accreditata e convenzionata con il Comune di Milano.

Unità	Autorizzazione	Utenza	Capienza
Mughetto	Autorizzazione n. 119/2001	Bambini e bambine dai 4 agli 11 anni	9 posti letto
Fiordaliso	Autorizzazione n. 126/2001	Bambini e bambine dai 4 agli 11 anni	5 posti letto
Il Mondo	Autorizzazione n. 123/2001	Piccoli dai 9 mesi ai 6 anni	5 posti letto
Traguardo	Autorizzazione n. 20581/166/92	Ragazzi e ragazze dagli 11 anni alla maggiore età	5 posti letto

In ciascuna unità d'offerta gli operatori garantiscono

• la gestione della quotidianità in tutti i suoi aspetti: cura educativa, sanitaria, relazionale e scolastica;

• la presa in carico delle problematiche evolutive e psicologiche dei minori ospiti;

• il rapporto con le famiglie d'origine, il Tribunale per i Minorenni, i Servizi Sociali invianti e la rete dei servizi psicologici e specialistici;

• la formazione professionale continua e la partecipazione agli incontri di supervisione.

Criteri per l’accesso ai servizi

Nelle comunità educative vengono accolti bambini e ragazzi su richiesta dei Servizi Sociali di zona, in seguito all’emissione di un Decreto del Tribunale per i Minorenni che evidenzia e sancisce l’urgenza di un intervento di tutela.

I minori provengono, nella quasi totalità dei casi, da situazioni di maltrattamento fisico e/o psicologico, conflittualità genitoriale oppure condizioni di degrado familiare e ambientale.

> L’accoglienza e l’inserimento nelle diverse tipologie di offerta vengono concordati e valutati dall’équipe socio-educativa della Fondazione.

Un progetto individuale

Per ogni bambino o ragazzo accolto, l’équipe osserva i bisogni, valorizza le risorse e definisce obiettivi educativi personalizzati, verificandone nel tempo l’andamento con i servizi coinvolti.

Una rete di tutela

Il percorso è costruito in collaborazione con le figure istituzionali, sanitarie, scolastiche e sociali che accompagnano il minore, nel rispetto della sua storia e del superiore interesse della persona.

Personale

I membri della Fondazione, il coordinamento delle comunità, gli educatori e il personale amministrativo e ausiliario sono protagonisti e responsabili dell'attuazione di quanto esposto nella Carta dei servizi. Tutto il personale possiede i requisiti e i titoli di studio richiesti per la propria mansione.

Coordinamento delle comunità

L'équipe stabilisce gli inserimenti dei minori attraverso la valutazione della documentazione proposta dai Servizi Sociali e colloqui di conoscenza e approfondimento. In caso di inserimento urgente, risponde in tempi immediati quando vi è disponibilità di posto.

• Una referente interna segue gli aspetti pedagogici, gestionali e organizzativi, oltre alla preparazione dei tirocinanti della Facoltà di Scienze della Formazione.

• Una referente cura i rapporti con Tribunale per i Minorenni, enti invianti, servizi specialistici e sanitari, oltre agli aspetti burocratici e documentali.

• Entrambe partecipano agli incontri di rete insieme all'educatore di riferimento.

Educatori professionali

L'educatore cura i minori affidati in ogni aspetto della quotidianità, attraverso ascolto, osservazione dei bisogni e interventi di risposta. Gestisce gli accompagnamenti agli incontri protetti con i genitori, alle sedute terapeutiche e ai controlli sanitari e specialistici.

Professionalità e cura

Educatori professionali

Gli educatori sono responsabili della stesura dei Progetti Educativi Individualizzati (PEI), delle relazioni semestrali e della verifica in itinere degli obiettivi educativi.

Mantengono i rapporti con gli insegnanti e con gli operatori delle associazioni culturali, sportive e ricreative frequentate dai minori. Partecipano alla formazione in servizio, alla supervisione con la psicologa, alle équipe pedagogiche e alle verifiche con i servizi psico-sociali.

Supporto psicologico

La Fondazione si avvale di una professionista esperta per la supervisione degli educatori, sia in équipe sia individualmente.

Uffici amministrativi

• Segreteria didattica: gestisce la documentazione scolastica.

• Ufficio rapporti con il personale: segue assunzioni, documentazione del personale, privacy e sicurezza.

• Ufficio contabilità: gestisce stipendi, contributi e gli atti amministrativo-contabili relativi alla gestione finanziaria delle strutture.

Personale ausiliario

Il personale ausiliario è formato per offrire, nella specificità del proprio ruolo, una risposta adeguata ai bisogni dei minori ospiti. All'ingresso sono presenti operatori in grado di orientare l'utenza e fornire le prime informazioni sui servizi.

Rette

Per i minori ospiti la retta giornaliera è a carico dei Comuni di residenza ed è comprensiva di vitto, alloggio, servizio scolastico, visite mediche ed eventuali presidi, accompagnamenti ai servizi specialistici e terapeutici e agli incontri in Spazio Neutro, attività sportive, vacanze, personale operante e relativa formazione specifica.

Non sono compresi nella retta eventuali interventi di psicodiagnosi o psicoterapia di supporto.

Unità d'offerta	Comune di Milano — retta in convenzione (IVA esente)
C.E. Fiordaliso	€ 124,00
C.E. Mughetto	€ 124,00
C.E. Traguardo	€ 124,00
C.E. Il Mondo	€ 124,00

Per gli altri Comuni, la retta stabilita singolarmente in convenzione è compresa fra € 95,00 e € 115,00.

Se l'ospite si assenta dalla comunità per più di due giorni, l'importo dovuto alla Fondazione è pari all'80% della retta, per il mantenimento del posto.

I periodi di ricovero ospedaliero non sono considerati giorni a retta ridotta, perché la Fondazione garantisce una presenza costante delle figure educative di riferimento.

Tutela dell’utenza

A tutela dell’utente viene stipulata una polizza assicurativa per gli infortuni e la responsabilità civile derivante dai danni cagionati dai minori ospiti, nonché dai danni cagionati agli stessi dai dipendenti in attività di servizio o da oggetti e attrezzature.

Se vengono violati i principi sanciti dalla Carta dei servizi, il genitore, parente o tutore può segnalare eventuali disfunzioni e presentare reclamo.

Come presentare un reclamo

Il Legale Rappresentante o una persona delegata cercherà innanzitutto di risolvere l’insoddisfazione attraverso il dialogo. Qualora ciò non sia possibile, è possibile compilare il modulo di reclamo allegato alla presente Carta, disponibile anche presso la portineria della struttura.

• Il reclamo può essere presentato per posta, a mano o via email.

• La Fondazione risponde entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

• I minori ospiti possono esprimere richieste o lamentele oralmente durante i colloqui con gli assistenti sociali responsabili del loro inserimento.

Il modulo per reclami e segnalazioni è riportato nell’Allegato 1.

Contenimento del turn over

La Fondazione adotta misure per favorire continuità e stabilità del personale educativo.

Stabilità contrattuale

• Applicazione del contratto collettivo nazionale AGIDAE e delle norme a tutela dell'educatore.

• Pianificazione del lavoro nel rispetto di orari e turni di riposo.

• Periodo di affiancamento per i neoassunti.

• Assunzione del personale educativo prevalentemente a tempo indeterminato, salvo sostituzioni o periodi di affiancamento e inserimento.

Sicurezza sul lavoro

Applicazione della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con presenza del Documento di valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato.

Strategie di sostegno al personale educativo

• Supervisione quindicinale per ciascuna équipe.

• Incontri di équipe socio-educativa con cadenza quindicinale o su richiesta in caso di urgenza.

• Sostegno alla formazione professionale.

Milano, revisione 19 del 25 febbraio 2026

Allegato 1 — Modulo per reclami e segnalazioni

Il/La sottoscritto/a	
Residente a / Provincia	
Via	
Recapito telefonico	
In qualità di genitore/tutore di	

Oggetto del reclamo o della segnalazione

Proposte o suggerimenti

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, autorizza la Fondazione al trattamento dei dati personali riportati nel modulo.

Data	Firma

Il modulo può essere presentato per posta, a mano o via email. La responsabile fornirà un riscontro entro 15 giorni dalla consegna.

Allegato 2 — Valutazione della qualità e del gradimento

Data	
In qualità di genitore/tutore di	

Come valuta l'accoglienza, il rispetto, la cortesia e l'attenzione ricevuta dagli operatori?

Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima

Come valuta la qualità del servizio?

Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima

Come valuta la possibilità offerta dagli operatori di esprimere esigenze e bisogni?

Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima

Proposte o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio
