

# CENTRO DIURNO QIQAJON



## CARTA DEI SERVIZI

Sede legale e operativa di

QIQAJON ASSOCIAZIONE FRANCESCA

Via Carlo Farini 17 – 20154 Milano

Tel: 02.89919787

Tel Centro Diurno Qiqajon: 3497708807

E-mail istituzionale: [segreteria@qiqajon.org](mailto:segreteria@qiqajon.org)

E-mail operativa: [centrodiurno@qiqajon.org](mailto:centrodiurno@qiqajon.org)

## INDICE

➤ <b>QIQAJON ASSOCIAZIONE FRANCESANA</b>	<b>p. 1</b>
• <b>Storia e principi ispiratori</b>	<b>p. 1</b>
• <b>Mission</b>	<b>p. 2</b>
➤ <b>IL CENTRO DIURNO QIQAJON</b>	<b>p. 2</b>
• <b>Premessa e analisi del contesto</b>	<b>p. 2</b>
• <b>Destinatari</b>	<b>p. 3</b>
• <b>Criteri di accoglienza e di inserimento</b>	<b>p. 4</b>
• <b>Costo economico del servizio</b>	<b>p. 4</b>
• <b>Obiettivi</b>	<b>p. 4</b>
• <b>Modalità attuative d'intervento</b>	<b>p. 5</b>
• <b>Programma della giornata</b>	<b>p. 7</b>
• <b>Equipe</b>	<b>p. 7</b>
• <b>Rilevazione del grado di soddisfazione</b>	<b>p. 7</b>
• <b>Contatti</b>	<b>p. 11</b>

# QIQAJON ASSOCIAZIONE FRANCEScana

## STORIA E PRINCIPI ISPIRATORI

Qiqajon Associazione Francescana nasce nell'ambito dell'ordine francescano secolare con l'obiettivo di costituire "famiglia di famiglie". L'idea promossa da Padre Arcangelo Zucchi, frate minore, e abbracciata da un gruppo di famiglie, è stata quella di creare una realtà, volta all'accoglienza di minori, che si trovano in situazioni di disagio e sofferenza.

Venne individuata come sede l'ex oratorio del santuario di sant'Antonio in via Farini 17 a Milano. Nel 2004 tale sede fu ristrutturata con l'aiuto di volontari e benefattori. Nel mese di dicembre dello stesso anno due famiglie lasciarono le loro abitudini originarie per trasferirsi presso la rinnovata struttura al fine di promuovere il progetto, abbracciando una nuova scelta di vita. Attualmente vive al suo interno una famiglia che intende porsi come punto di riferimento per una rete allargata di famiglie, impegnate in un cammino di formazione e di vita, rivolto alla promozione dei valori dell'accoglienza e della condivisione.

Prendendo spunto dal racconto del libro biblico che narra la vita del profeta Giona, il progetto è stato denominato "Qiqajon", nome ebraico della pianta di ricino che Dio fece crescere per offrire riparo al profeta Giona mentre invocava sollievo trovandosi in pericolo nel deserto nei pressi di Ninive, a causa della siccità.

Qiqajon Associazione Francescana in questi anni ha attivato differenti servizi educativi volti a minori d'età compresa 1 - 17 anni che vivono situazioni di difficoltà socio-economico e/o con carenze educative proponendo loro differenti servizi.

Nello specifico:

- Micro-nido "Il Germoglio", per bambini di fascia di età 1-3 anni, tra i quali figli di persone in situazione di disagio sociale e a rischio marginalità.
- Il Centro Diurno Qiqajon, per ragazzi delle scuole secondarie di primo ordine e secondaria (11-17 anni) attuato in collaborazione con il Servizio Sociale della famiglia, gli istituti scolastici del quartiere, nell'ambito della prevenzione dell'abbandono scolastico e dei comportamenti a rischio.
- Centro ricreativo estivo, che accoglie nei mesi di giugno e luglio minori nella fascia di età della scuola primaria e secondaria di primo e di secondo ordine, offrendo loro un ambiente familiare e la proposta di attività ludico-ricreative.
- "Su le mani-che", servizio di sostegno scolastico rivolto ai bambini della scuola primaria durante i sabati mattina.
- Corso di formazione per i volontari inseriti all'interno dei servizi promossi.

## **MISSION**

- Accogliere minori e adulti per rispondere alle loro esigenze primarie, supportando lo sviluppo integrale della persona.
- Aiutare i bambini e le relative famiglie ad affrontare le tappe fondamentali della crescita e dell'evoluzione familiare, creando un clima che li faccia sentire protagonisti e offra loro strumenti per leggere la complessità della società attuale, trovando risposte educative efficaci.
- Concretizzare e attualizzare nel quotidiano i valori a fondamento di Qiqajon, in particolare il valore dell'accoglienza, sviluppandoli in itinere in tempi e modi diversi a seconda dei bisogni raccolti.
- Porsi come ambiente protetto e risorsa territoriale di rete, finalizzata alla prevenzione del disagio sociale.

## **IL CENTRO DIURNO QIQAJON**

### **PREMESSA E ANALISI DEL CONTESTO**

Il Centro Diurno Qiqajon, sito a Milano in via Farini 17, nasce come uno dei progetti di Qiqajon Associazione Francescana e si caratterizza come una risorsa specifica per minori di età compresa tra gli 11 e i 17 anni.

L'idea nasce da un'analisi del contesto socio-culturale della città di Milano e in particolare della zona 9, dove la nostra Associazione ha sede. Trattandosi di un territorio a elevato tasso di eterogeneità economica e socio-culturale, si è ritenuto auspicabile un supporto ai servizi istituzionali locali per porre in essere interventi di informazione e prevenzione aventi come destinatari i giovani, soprattutto in situazione socio-culturale svantaggiata.

La finalità principale di questo Centro è rappresentata dalla volontà di offrire ai minori stimoli di diversa natura – che si concretizzano nella varietà delle attività proposte - in modo che possano affrontare le sfide evolutive, proprie del periodo adolescenziale, attraverso il supporto del gruppo di pari e di specifiche figure professionali.

L'approccio educativo è orientato al potenziamento delle competenze relazionali del giovane, soffermando l'attenzione sulle potenzialità del piccolo gruppo, inteso nella sua funzione di prevenzione primaria rispetto a potenziali forme di disagio e marginalizzazione.

Riteniamo che l'intervento educativo debba coniugare la componente culturale con quella – per l'appunto - educativa, integrazione che è necessario si realizzi non solo nelle attività interne al Centro ma anche nel rapporto tra questo e il territorio in cui è inserito.

In questo senso il lavoro di rete è presupposto imprescindibile dell'intero progetto, nato e realizzato attraverso la costante collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di Milano, le Scuole e le altre agenzie educative del territorio.

## **DESTINATARI**

Il Centro Diurno Qiqajon è pensato per un target di minori tra gli 11 e i 17 anni, eterogenei per condizione socio-culturale e di genere, dando priorità a coloro che vivono situazioni delicate e di disagio. Il Centro può accogliere un massimo di 32 minori al giorno.

L'utenza è composta principalmente da:

- Ragazzi immigrati. Spesso quest'ultimi accusano gravi problemi scolastici per difficoltà linguistiche, accumulando lacune che li portano spesso al rifiuto dell'ambiente scuola e al conseguente abbandono scolastico. L'inserimento in un nuovo ambiente accogliente e attento fa sì che i minori stranieri abbiano meno difficoltà di socializzazione con i propri coetanei e non si chiudano all'interno del proprio gruppo etnico o della sola famiglia. La nostra società offre ambienti dove difficilmente vengono valorizzate le peculiarità della cultura d'appartenenza. La realtà del Centro Diurno Qiqajon vuole invece sottolineare la ricchezza della diversità valorizzandola e riconoscendola quale risorsa preziosa. [L] [SEP]
- Ragazzi che vivono situazioni di disagio familiare. Il vivere la quotidianità al di fuori del proprio nucleo familiare e trascorrere le ore pomeridiane a Qiqajon diventa occasione di crescita e sviluppo per il minore, in modo particolare per quei ragazzi che vivono in famiglia sentimenti di impotenza, rabbia e frustrazione.
- Ragazzi con difficoltà d'integrazione e socializzazione. L'odierna società porta spesso i minori a vivere in modo più isolato, con frequenti disagi nella socializzazione che possono condurre a una progressiva incapacità relazionale e all'acutizzarsi di diverse forme di sofferenza.
- Ragazzi che necessitano di un luogo che li accolga. I minori che frequentano il Centro [L] [SEP] Diurno Qiqajon trovano in questo spazio un luogo dove so-stare e trascorrere i [L] [SEP] pomeriggi dopo la scuola. [L] [SEP]
- Ragazzi in carico ai Servizi Sociali del Comune di Milano che necessitano di un intervento

di questo tipo dopo un'attenta valutazione e analisi dell'assistente sociale di riferimento.

### **CRITERI DI ACCOGLIENZA E DI INSERIMENTO**

L'iscrizione al Centro Diurno Qiqajon è annuale.

Alla base dei differenti criteri di accoglienza di ogni persona, considerata come unica e irripetibile, si vuole privilegiare l'osservazione e l'ascolto attivo. Si dà la possibilità al ragazzo di condividere le proprie esperienze di vita, scegliendo come raccontarle e su quali elementi soffermarsi, considerandolo il vero protagonista del percorso educativo.

La presa in carico del minore avviene in seguito a richieste diversificate di inserimento e intervento, richieste che l'equipe di volta in volta valuta prima di pronunciarsi sull'accoglimento:

- Richieste spontanee da parte della famiglia e/o del minore stesso
- Richiesta da parte del Servizio Sociale del Comune di Milano
- Segnalazione da parte della scuola frequentata dal minore, seguita dalla richiesta di inserimento da parte della famiglia dello stesso
- Segnalazione da parte della UONPIA che ha in carico il minore, seguita dalla richiesta di inserimento da parte della famiglia dello stesso.

### **COSTO ECONOMICO DEL SERVIZIO**

Per quel che concerne l'aspetto economico, mensilmente le famiglie dei cosiddetti "minori spontanei" - sotto forma di offerta libera - contribuiscono alle spese gestionali dell'attività. Fanno eccezione le famiglie dei minori in carico al Servizio Sociale del Comune di Milano, alle quali non è richiesto il versamento di alcun contributo, percependo una retta per ogni presenza da parte del Comune di Milano, pari a 43 euro giornalieri.

### **OBIETTIVI**

L'obiettivo chiave che ci si pone di raggiungere è quello di creare un contesto in cui ogni minore, al termine del percorso a Qiqajon, possa aver acquisito la capacità di "stare" con sé e con gli altri, attraverso l'assimilazione di valori fondamentali, necessari per affrontare la quotidianità. Con il termine "stare" si vuole indicare la capacità di "essere", "saper stare" e "restare" sia con sé

stessi che con le altre persone.

Si possono così riassumere gli obiettivi specifici:

- promuovere la motivazione allo studio e alla partecipazione, utilizzando le alleanze tra coetanei per coinvolgere i ragazzi più svantaggiati sul piano socio-culturale;
- promuovere un rapporto positivo con la scuola e l'impegno che costituisce, così da prevenire abbandoni e dispersione scolastica;
- individuare e gestire le domande espresse e non dai giovani frequentatori del Centro, cogliendone e coltivandone la pluralità di forme espressive;
- favorire il riconoscimento di adulti significativi, attraverso la valorizzazione di relazioni basate sull'onestà, la fiducia e il rispetto;
- potenziare le capacità relazionali, così da favorire la costruzione di legami sociali più forti e duraturi tra gli adolescenti, attraverso la proposta di momenti strutturati, semi-strutturati e non strutturati;
- potenziare la capacità di saper condividere spazi, attrezzature e tempi comuni in modo efficace, favorendo lo scambio di esperienze e progetti e organizzando iniziative proposte dai giovani e/o realizzate per loro;
- sviluppare la capacità di percepire il valore e i benefici derivanti dalle regole attraverso la stesura di un regolamento condiviso e avallato da tutti i ragazzi;
- favorire il riconoscimento dei propri sentimenti e di quelli altrui attraverso la promozione dell'educazione all'affettività;
- offrire spazi e momenti di ascolto all'interno del Centro;
- sviluppare sul territorio una cultura di attenzione ai bisogni e alle problematiche degli adolescenti.

### **MODALITÀ ATTUATIVE D'INTERVENTO**

Gli obiettivi sopracitati vengono perseguiti attraverso diverse tipologie di interventi, suddivisibili in tre macroaree:

- **Sostegno scolastico.** Ogni pomeriggio sono previste attività strutturate di aiuto compiti, realizzate dagli educatori con l'aiuto dei volontari. Tali attività vengono progettate dagli educatori in collaborazione con scuola, Servizi e famiglia, tenendo conto dei bisogni e delle peculiarità dei singoli ragazzi. A tal proposito, si è scelto di adottare un approccio multisensoriale, capace di soddisfare i diversi stili cognitivi che – a seconda

del singolo - possono rivelarsi maggiormente inclini a un apprendimento di tipo visivo piuttosto che uditivo. Le attività proposte sono di varia natura e non si limitano a quelle didattiche "tradizionali". Esse si esplicano attraverso metodologie organizzative diversificate che vedono i ragazzi lavorare talvolta individualmente, talaltra a coppie piuttosto che in piccoli gruppi. L'obiettivo è quello di promuovere nei minori la consapevolezza della complessità dell'esperienza di apprendimento, così da gestire efficacemente i suoi tre aspetti principali: emotivo, cognitivo e metacognitivo.

Riteniamo che per poter perseguire questo obiettivo sia fondamentale affiancare i ragazzi nello studio senza sostituirli, valorizzandone e potenziandone le risorse.

- **Socializzazione.** Il nostro intento è quello di fornire ai ragazzi spazi di animazione e di scoperta - dell'altro, del Sé e del Sé con l'Altro - tali da favorire relazioni significative utili a promuovere la crescita emotiva e l'auto-responsabilizzazione.<sup>[1][2]</sup> Proprio per questo vengono quotidianamente incentivati spazi e momenti di aggregazione, anche e soprattutto a partire dalle richieste e dalle iniziative degli stessi ragazzi e delle loro famiglie. Tali attività di diversa natura hanno come minimo comune denominatore il favorire la conoscenza reciproca e la condivisione, così da rafforzare il concetto di rete e di comunità.
- **Percorsi laboratoriali.** Include attività di diverso tipo che si svolgono all'interno della nostra struttura, una volta a settimana ciascuna, e che possono variare di anno in anno. Esse sono volte a stimolare i ragazzi a ragionare, pensare, a misurare e a misurarsi con la realtà, a esprimere le proprie emozioni. Nello specifico ciascun laboratorio è proposto con l'intento di dare al minore l'occasione di sperimentarsi, acquisendo nuovi apprendimenti e consapevolezze, così che possa accrescere quel bagaglio culturale ed esperienziale dal quale attingere per uno sviluppo psico-fisico sano e stimolante. I ragazzi possono scegliere i laboratori ai quali prendere parte dopo un primo periodo di prova, così da integrare la dimensione dell'impegno e della responsabilità con quella della libertà consapevole. Riteniamo tuttavia fondamentale che ciascun minore accolto partecipi ad almeno due attività tra quelle proposte, così che l'impegno preso sia valorizzato e valorizzante durante l'anno trascorso insieme. Ciascun laboratorio è tenuto da una figura esterna (volontario o professionista) e prevede la presenza costante e partecipe di un educatore di riferimento.



## **PROGRAMMA DELLA GIORNATA**

Il Centro Diurno Qiqajon è aperto dal lunedì al venerdì dalle 13.30 alle 18.30, dall'ultima settimana di agosto fino all'ultima di luglio.

Ogni giornata è così strutturata:

- 13.30 – 15.00: accoglienza
- 15.00 – 16.30: svolgimento delle attività didattiche (o laboratoriali)
- 16.30 – 17.00: merenda
- 17.00 – 18.00: svolgimento delle attività laboratoriali (o didattiche)
- 18.00 – 18.30: attività semi-strutturate di gruppo.

## **EQUIPE**

All'interno del Centro Diurno Qiqajon è presente un'equipe, formata da 3 educatori e un coordinatore.

Accanto all'equipe professionale, un'importante figura è anche quella dei volontari, 20 in totale. Dopo essere stati individuati tramite colloqui volti a valutarne la compatibilità con le esigenze del nostro Servizio, il loro prezioso contributo viene costantemente coordinato e "curato" tramite l'organizzazione di momenti e spazi di formazione. In tale ottica, i volontari rappresentano una risorsa aggiuntiva di conoscenze, abilità e competenze e un ottimo punto di forza per sostenere i minori e la loro integrazione all'interno del tessuto sociale.

## **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Il grado di soddisfazione dell'utenza viene rilevato attraverso momenti di confronto che coinvolgono educatori, assistenti sociali, minori e famiglia e che si svolgono almeno tre volte nel corso dell'anno. Ogni valutazione, obiettivo e azione sono il più possibile condivisi in rete. Durante tali incontri, vengono registrati il punto di vista e le osservazioni dei diversi attori della rete di lavoro, così da tenerne conto nella modulazione e nella costruzione in itinere degli interventi successivi.

A tal proposito vengono somministrati questionari volti a rilevare il grado di soddisfazione, uno indirizzato agli assistenti sociali (Allegato 1) e un altro rivolto alla famiglia del minore in carico (Allegato 2).

**Allegato 1 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'AZIONE EDUCATIVA: Servizi sociali**

Le chiediamo gentilmente di compilare questo questionario in modo da avere più informazioni dettagliate possibili sul nostro agire e di conseguenza poter migliorare il nostro intervento.

Legenda  
1=poco  
2=abbastanza  
3=molto

**1.Modalità di collaborazione**

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Efficienza nel passaggio d'informazioni	1	2	3
Efficacia della collaborazione tra enti	1	2	3
Efficienza nella gestione amministrativa e burocratica	1	2	3
Collaborazione nell'individuazione e nella segnalazione di eventuali problemi	1	2	3
Collaborazione nella risoluzione dei problemi	1	2	3

Note

.....

.....

.....

**2. Modalità di conduzione sugli interventi degli utenti inviati**

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Cura ed attenzione ai momenti d'inserimento	1	2	3
Accoglienza nel Centro Diurno	1	2	3
Stesura del P.E.I.	1	2	3
Raggiungimento degli obiettivi educativi indicati nel P.E.I.	1	2	3
Offerta di attività ludico-ricreative-sportive	1	2	3
Rapporti con la famiglia	1	2	3
Rapporti con le altre agenzie educative	1	2	3

Note

.....

.....

.....

**3. Aspetti relativi al personale educativo.**

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Competenze educative dimostrate	1	2	3
Capacità organizzative	1	2	3
Disponibilità	1	2	3
Affidabilità	1	2	3

Note

.....  
.....  
.....  
.....

4. Aspetti relativi al coordinatore.

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Competenze educative dimostrate	1	2	3
Capacità organizzative	1	2	3
Disponibilità	1	2	3
Affidabilità	1	2	3

Note

.....  
.....  
.....  
.....

5. Valutazione degli spazi del Centro Diurno

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
	1	2	3
Centro Diurno nel complesso	1	2	3
Cura dei locali e degli spazi interni	1	2	3
Cura degli spazi esterni	1	2	3
Pulizia e Ordine	1	2	3
Strumenti ludici e ricreativi nella struttura	1	2	3

Note

.....  
.....  
.....  
.....

Grazie per il tempo dedicatoci.  
L'equipe educativa del Centro Diurno Qiqajon

**Allegato 2 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'AZIONE EDUCATIVA: Famiglia**

Le chiediamo gentilmente di compilare questo questionario in modo da avere più informazioni dettagliate possibili sul nostro agire e di conseguenza poter migliorare il nostro intervento.

Legenda  
1=poco  
2=abbastanza  
3=molto

**1. Modalità di collaborazione**

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Efficienza nel passaggio d'informazioni	1	2	3
Efficacia della collaborazione tra enti	1	2	3
Collaborazione nell'individuazione e nella segnalazione di eventuali problemi	1	2	3
Collaborazione nella risoluzione dei problemi	1	2	3

Note

.....  
 .....  
 .....

**2. Modalità di conduzione sugli interventi degli utenti inviati**

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Cura ed attenzione ai momenti d'inserimento	1	2	3
Accoglienza nel Centro Diurno	1	2	3
Raggiungimento degli obiettivi educativi	1	2	3
Offerta di attività ludico-ricreative-sportive	1	2	3
Rapporti con la famiglia	1	2	3
Rapporti con le altre agenzie educative	1	2	3

Note

.....  
 .....  
 .....

**3. Aspetti relativi al personale educativo.**

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Competenze educative dimostrate	1	2	3
Capacità organizzative	1	2	3
Disponibilità	1	2	3
Affidabilità	1	2	3

Note

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**4. Aspetti relativi al coordinatore.**

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
Competenze educative dimostrate	1	2	3
Capacità organizzative	1	2	3
Disponibilità	1	2	3
Affidabilità	1	2	3

Note

.....

.....

.....

.....

#### 5.Valutazione degli spazi della comunità

ASPETTI	SODDISFAZIONE		
	1	2	3
Centro Diurno nel complesso	1	2	3
Cura dei locali e degli spazi interni	1	2	3
Cura degli spazi esterni	1	2	3
Pulizia e Ordine	1	2	3
Strumenti ludici e ricreativi nella struttura	1	2	3

Note

.....

.....

.....

.....

Grazie per il tempo dedicatoci.  
L'equipe educativa del Centro Diurno Qiqajon

## CONTATTI

### Segreteria

Telefono: 02.89919787

E-mail: segreteria@qiqajon.org

### Centro Diurno Qiqajon

Telefono: 3497708807

E-mail: centrodiurno@qiqajon.org