

CARTA DEI SERVIZI

Struttura residenziale per minori

CASA FAMIGLIA

“LA CASA DI MARCO”

PROGETTO GLOBALE

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

CONTESTO

Schema dei servizi

Sede e riferimenti

1. PROGETTO EDUCATIVO

- i. MISSION
- ii. OBIETTIVI SPECIFICI
- iii. METODOLOGIA
- iv. RETE DEI SERVIZI

2. CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

- i. CRITERI PER L'ACCESSO
- ii. PRESTAZIONI E SERVIZI
- iii. CONTRIBUTO ECONOMICO
- iv. PERSONALE
- v. CRITERI DEONTOLOGICI
- vi. STANDARD DI QUALITÀ (tab. 1)
- vii. FORME DI VALUTAZIONE (tab. 2)
- viii. TUTELA E DIRITTI DEGLI UTENTI

Trasparenza

Validità della Carta dei Servizi

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento guida che illustra principi criteri e modalità progettuali della casa famiglia: definisce i requisiti per l'accoglienza, il tipo di lavoro svolto in équipe, la strutturazione dei P.E.I. (progetto educativo individuale), lo strumento della relazione, la creazione delle reti di supporto sul territorio, le finalità dell'autonomia personale e sociale come esito di un percorso condiviso. Inoltre, mostra l'organigramma dell'équipe educativa, come essa si inserisca all'interno del contesto più ampio dell'organizzazione, le prestazioni erogate ed il contributo economico previsto, ed i criteri deontologici che ispirano la professione.

Rappresenta per i suoi lettori (utenti ed enti pubblici/privati interessati) un elemento di conoscenza in merito agli *standard* qualitativi che tutelano ogni minore accolto, fornendo i riferimenti utili per reperire informazioni, effettuare segnalazioni, ottenere adeguate risposte e chiarimenti.

Essa è affissa all'interno dell'ufficio del personale nella casa famiglia ed è resa nota durante il primo colloquio che introduce nell'abitazione e nella comunità educante, e sempre richiamata secondo necessità.

L'équipe educativa de La Casa di Marco

PRESENTAZIONE

La comunità d'accoglienza per minori italiani e stranieri "La casa di Marco" rientra tra le opere realizzate dal Centro Astalli ODV, sede italiana del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati (*Jesuit Refugee Service*).

Il **Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati** è un'organizzazione cattolica internazionale, attiva in più di 40 nazioni, la cui missione è accompagnare, servire e difendere i diritti dei rifugiati e degli sfollati. La missione assegnata al JRS include tutti coloro che sono lontani dalle proprie case a causa di conflitti, tragedie umanitarie o violazioni dei diritti umani, secondo la dottrina sociale della Chiesa che utilizza l'espressione "**rifugiati de facto**" includendovi molte categorie di persone in situazioni simili. Il JRS si incarica di servizi a livello nazionale e regionale con il sostegno di un ufficio internazionale a Roma.

Con la priorità di lavorare ovunque i bisogni degli sfollati siano urgenti e trascurati da altri, il JRS offre un **servizio umano e pastorale** ai rifugiati e alle comunità che li ospitano attraverso una vasta gamma di attività di reintegrazione e di assistenza.

I **servizi** - tra i quali progetti di cura pastorale, istruzione per bambini e adulti, servizi sociali e di consulenza e assistenza sanitaria – sono pensati per rispondere alle necessità locali tenendo conto delle risorse disponibili.

Lo scopo del JRS è intimamente legato alla missione della Compagnia di Gesù (gesuiti), ovvero promuovere la giustizia del Regno di Dio, in **dialogo con altre culture e religioni**. Il JRS è stato fondato nel 1980 da P. Pedro Arrupe SJ, l'allora Superiore Generale della Compagnia di Gesù, come risposta pratica e spirituale alla sofferenza dei rifugiati del tempo. Considerata l'aumentata incidenza delle migrazioni forzate durante gli anni '80 e '90, la Compagnia ha più volte riaffermato il proprio impegno per i rifugiati.

Il **Centro Astalli ODV** è la sede italiana del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati-JRS. Da oltre trent'anni è impegnata in numerose attività e servizi che hanno l'obiettivo di **accompagnare, servire e difendere i diritti** di chi arriva in Italia in fuga da guerre e violenze, non di rado anche dalla tortura.

Il Centro Astalli si impegna inoltre a far conoscere all'opinione pubblica chi sono i rifugiati, la loro storia e i motivi che li hanno portati fin qui.

Il Centro Astalli ha iniziato le sue attività nel 1981 nella sede di via degli Astalli a Roma, accogliendo l'appello di padre Pedro Arrupe sj, allora Padre Generale della Compagnia di Gesù: nell'autunno del 1980, profondamente colpito dalla tragedia di migliaia di *boat people* vietnamiti in fuga dal loro Paese devastato dalla guerra, esortò i gesuiti di tutto il mondo a "portare almeno un po' di sollievo a questa situazione così tragica". Così nacque il Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati-JRS.

L'accompagnamento dei rifugiati e la condivisione delle loro esperienze è al centro di tutti i servizi del Centro Astalli, da quelli di **prima accoglienza** (per chi è arrivato da poco in Italia), fino alle **attività di sensibilizzazione** e all'impegno di **advocacy**, che ha l'obiettivo di modificare le politiche ingiuste a livello locale, nazionale o internazionale.

CONTESTO

Il **Centro Pedro Arrupe**, sito in via di Villa Spada, 161 è dedicato al fondatore del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati, e sorge all'interno della zona ferroviaria "Smistamento" di Roma Nord. La struttura, offerta in comodato d'uso gratuito dalle Ferrovie dello Stato, è articolata in diverse realtà, tutte orientate all'accoglienza e all'accompagnamento di **famiglie e minori in difficoltà**. Al suo interno si trovano la **Comunità per famiglie rifugiate**, centro SAI (ex SPRAR) dal 2014, **La Casa di Marco**, casa famiglia per minori stranieri non accompagnati, richiedenti asilo e in affido dai Servizi Sociali, **La Casa di Maria Teresa**, per nuclei madre-bambino, in condizioni di particolare vulnerabilità.



**La casa
di Marco**
CASA FAMIGLIA PER MINORI

SEDE E RIFERIMENTI

CENTRO ASTALLI ODV

Via degli Astalli, 14/A 00186 Roma

Tel. 0669700306

Presidente: P. Camillo Ripamonti

Consiglio Direttivo: Berardino Guarino, P. Alessandro Manaresi

FONDAZIONE CENTRO ASTALLI

Via del Collegio Romano, 1 00186 Roma

Tel. 0669925099

Presidente: P. Alessandro Manaresi

Consiglieri di Amministrazione: Berardino Guarino, Amedeo Piva, Carlo Saitto

Direttore: P. Camillo Ripamonti

CASA FAMIGLIA “LA CASA DI MARCO” – CENTRO ASTALLI ODV

1. PROGETTO EDUCATIVO

i. MISSION

La struttura è una casa famiglia orientata principalmente all'accoglienza di minori stranieri non accompagnati, in linea con l'identità ed i criteri ispiratori propri del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati. I beneficiari sono ospitati per tutto il periodo necessario al completamento del loro percorso di integrazione sul territorio ed al raggiungimento di una propria autonomia, al fine di consentire la realizzazione degli obiettivi di autodeterminazione, inclusione sociale e lavorativa e di prevenire eventuali forme di disagio ed emarginazione.

I ragazzi arrivano in casa famiglia spesso senza una scolarità pregressa e con una scarsa conoscenza della lingua italiana, pertanto si lavora innanzitutto per il raggiungimento prima di competenze di base (linguistiche, comportamentali, etc.), poi di competenze trasversali (il saper essere: un insieme di abilità emozionali, cognitive e sociali) ed infine di competenze tecnico-specialistiche (è la trasformazione del sapere – quanto si è appreso attraverso la didattica – in saper fare).

La finalità della struttura è quella di fornire agli utenti gli strumenti utili a relazionarsi autonomamente e in modo efficace all'interno dei diversi contesti presenti nella società italiana attraverso il rafforzamento delle proprie capacità negli ambiti che riguardano l'educazione, la formazione, il lavoro, la salute e l'accesso all'alloggio.

ii. OBIETTIVI SPECIFICI

La casa famiglia offre prestazioni inerenti all'inclusione sociale dei propri ospiti con azioni mirate al raggiungimento di una piena autonomia in vista delle sue dimissioni. L'équipe di lavoro si impegna a:

- fornire un ambiente di contenimento affettivo;
- mettersi in ascolto del minore;
- garantire il diritto allo studio, seguendo ogni minore nel suo percorso scolastico;
- fornire al minore figure adulte di riferimento;

- offrire un rapporto con diverse figure adulte significative oltre l'équipe: volontari, insegnanti, datori di lavoro, che sono importanti profili di sostegno per il minore;
- circondare l'individuo di un ambiente adeguato in cui possa maturare, confrontandosi con altri minori coetanei;
- creare un clima di fiducia reciproca;
- mettere al centro la persona, con rispetto per la sua storia, la cultura e la religione di appartenenza, il suo passato e la fase evolutiva che attraversa;
- favorire lo sviluppo del senso d'identità e stimolare la crescita aumentando l'autonomia e il senso di responsabilità, e valorizzare le risorse individuali per favorire uno sviluppo integrato del sé;
- aiutare il minore a misurarsi con le proprie necessità e quelle degli altri;
- curare, quando è possibile, il mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine;
- prevenire il disagio psichico e relazionale;
- incentivare la partecipazione di ogni minore ad attività sociali, sportive, ludiche e culturali.

L'obiettivo finale delle prestazioni offerte dalla struttura è quello di creare un contesto familiare e adeguato a rispondere alle esigenze e ai bisogni di adolescenti, tenendo conto che ogni inserimento è temporaneo.

iii. METODOLOGIA

Durante le diverse fasi progettuali vengono realizzate la raccolta e l'analisi dei bisogni e il bilancio delle competenze tramite colloqui individuali e interviste in profondità per l'elaborazione di progetti di inclusione sociale che riguardino le seguenti aree di intervento: scuola, lavoro, alloggio, salute. Tali programmi vengono realizzati tramite una continua ricerca delle opportunità presenti al livello istituzionale e del privato sociale (corsi, tirocini, educazione alla salute, etc.) che porteranno anche alla costruzione di una rete che verrà monitorata e continuamente aggiornata e ottimizzata.

Viene inoltre prodotto dall'équipe un Progetto Educativo Individuale (PEI) per ogni ospite, che tenga conto delle caratteristiche specifiche, del grado di maturazione raggiunta e della inclinazione personale e professionale dell'utente, e che indichi, in particolare, i tempi di permanenza nella

struttura nonché i contenuti e le modalità degli eventuali interventi finalizzati al completamento del percorso di autonomia sulla base del piano personalizzato educativo assistenziale.

iv. RETE DEI SERVIZI

Uno degli obiettivi fondamentali dell'equipe è quello di realizzare una mappa di rete dettagliata delle risorse presenti nel territorio in modo da costruire e mantenere contatti con le realtà pubbliche e private, formative, lavorative, legali, ricreative, sportive e culturali, esistenti nel III municipio e nel territorio di Roma Capitale.

Questa rete deve dare la possibilità agli ospiti di sperimentarsi in nuove relazioni e contesti con modalità adeguate e nel modo più protetto e tutelante possibile, affinché essi possano costruirsi degli strumenti utili all'orientamento, basati su una serie di esperienze positive e di rapporti con coetanei e adulti, che risultino funzionali sia nel presente sia al momento delle dimissioni dalla struttura.

L'attività di rete è incessante ed è continuamente implementata al fine di arricchire l'offerta formativa e personale di esperienze e relazioni. Oltre ai rapporti con le scuole del territorio, attualmente sono in corso attività di interscambio così suddivisibili per area:

AREA LUDICO-RICREATIVA E SPORT

Educamp CONI 2020

Assoc. Sport senza Frontiere

Fondaz. I cuori di Marti

Asd Settebagni Calcio

Palestra Popolare Valerio Verbano

Palestra Popolare S. Lorenzo

CrossFit Parioli

AREA FORMAZIONE LAVORO

Corsi professionali presso il:

Borgo Ragazzi Don Bosco

C.F.P. Teresa Gerini

CIOFS CFP Morrone

AREA APPRENDIMENTO LINGUISTICO

Assoc. Civico Zero

Assoc. Penny Wirton

Cpia 1, 3, 4

AREA TIROCINI

C.O.L. Tirocini

Programma Integra

E.N.G.I.M.

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

i. CRITERI PER L'ACCESSO

I minori vengono segnalati alla struttura tramite i Servizi Sociali che presentano i diversi casi attraverso relazioni sociali ed educative. Queste vengono valutate dall'equipe composta dalla responsabile psicologa, dalla consulente psicologa e dagli educatori, che organizzano degli appositi colloqui prima dell'accoglienza dell'utente nella casa famiglia. Gli utenti possono usufruire dei servizi offerti dalla struttura fino al compimento della maggiore età e in ogni caso al termine del progetto individuale.

Le dimissioni sono concordate e valutate fra gli operatori dei servizi sociali territoriali e l'equipe, con il coinvolgimento dell'utente, quando l'obiettivo del progetto individuale è stato raggiunto o per intervenute esigenze che necessitino l'individuazione di soluzioni alternative.

ii. PRESTAZIONI E SERVIZI

La casa famiglia "La Casa di Marco" garantisce le seguenti prestazioni e servizi:

- realizzazione di progetti individualizzati di inclusione sociale per aree di intervento relative a scuola, lavoro, alloggio, salute tramite l'elaborazione un Progetto Educativo Individuale;
- assistenza tutelare diurna e notturna;
- somministrazione pasti;
- sostegno educativo e psicologico all'inserimento scolastico, formativo e lavorativo degli ospiti;
- organizzazione del tempo libero;
- coinvolgimento degli ospiti all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane come occasioni educative (preparazione dei pasti, turni di pulizia, etc.).

Un progetto educativo individuale, elaborato dall'equipe e frutto della relazione con il minore, è condiviso con il Servizio Sociale inviante, ed andrà a costituire le finalità e gli obiettivi dell'accoglienza. Continuamente rielaborato, esso è elemento vivo e maturerà assieme alla storia di vita del singolo ragazzo accolto. È parte integrante della Cartella Personale che ogni minore possiede,

custodita nell'ufficio del personale della casa famiglia, in cui vengono annotate tutte le notizie ed i dati ed in particolare: dati anagrafici, documenti di identità e soggiorno, fotocopie, pagelle, attestati di formazione e diplomi, screening sanitari e cartelle cliniche, progetti di tirocinio ed inserimento lavorativo, eventuali contratti, relazioni sociali e storia anamnestica del minore, qualsiasi altro elemento utile del percorso (attestati sportivi, partecipazioni a giornate, gare, ricordi).

Il lavoro degli operatori è organizzato su turni giornalieri, durante i quali viene gestita la vita quotidiana della casa e degli ospiti in base ai loro impegni individuali.

Una giornata tipo è così scandita:

6.30	Sveglia
8.00	Scuola/corsi di formazione/lavoro
13.00	Pranzo
15.00	Compiti scolastici/Alfabetizzazione lingua italiana

Tempo libero

17.00	Attività extra-scolastiche
19.00	Gestione spazi comuni e personali Pulizie e mansioni giornaliera Igiene personale
20.00	Cena
23.00	Riposo notturno

iii. **CONTRIBUTO ECONOMICO**

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate è richiesto un contributo economico al Servizio sociale istituzionale o all'Ente che provvede al pagamento. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della convenzione in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti in funzione degli aumenti del costo della vita.

In particolare sono garantiti, nell'ambito delle prestazioni previste dal progetto globale della struttura, l'ospitalità e gli interventi di carattere socio-educativo previsti nel progetto di autonomia individuale. Le prestazioni offerte dalla struttura sono diversificate a seconda dell'età e delle esigenze degli ospiti, in quanto finalizzate al raggiungimento degli obiettivi previsti per ciascun utente. Quando necessario la struttura provvede in maniera particolare a supportare l'utente nella fruizione dei servizi territoriali e delle prestazioni sanitarie.

iv. **PERSONALE**

Nella casa famiglia è prevista la presenza di un **Responsabile della struttura e del servizio**, al quale compete la programmazione, l'organizzazione e la gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno, nonché il coordinamento con i servizi territoriali. Il Responsabile assicura la presenza per un tempo adeguato alle necessità della comunità degli ospiti e la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.

Al fine di realizzare gli obiettivi previsti nel Progetto Personalizzato di Autonomia sono presenti le figure dell'**Educatore professionale** e dello **Psicologo**, che lavorano sui progetti di vita degli utenti con lo scopo di coniugare le risorse personali del soggetto con le risorse esterne, in integrazione con l'ambiente. Essi provvedono anche alla rilevazione dei bisogni sociali degli utenti attraverso gli strumenti delle discipline socio-antropologiche (interviste, storie di vita, osservazione diretta durante le attività laboratoriali, colloqui in profondità). La documentazione raccolta viene utilizzata nell'elaborazione e nella calibratura dei Progetti Educativi Individuali e come contributo alla redazione delle relazioni socio-educative.

La presenza degli operatori nella struttura è determinata in base a quanto previsto dai singoli progetti personalizzati di autonomia ed è rivolta a offrire il necessario sostegno al raggiungimento degli obiettivi di autonomia personale e di inclusione sociale, professionale e lavorativa da parte degli ospiti.

All'interno della casa famiglia operano **alcuni volontari** che decidono di impegnarsi in progetti annuali. Il volontario è di supporto al lavoro dell'équipe e il suo lavoro non si sostituisce a quello degli operatori ma lo integra. Ove richiesto è previsto l'apporto di tirocinanti e di operatori del Servizio Civile Volontario.

Come collaborazioni esterne, fondamentali per il benessere psico-fisico di équipe ed utenti del servizio, si segnalano la presenza di un **supervisore** esterno (psicologa e psicoterapeuta ad orientamento breve strategico) con esperienza decennale nei servizi rivolti a minori e famiglie, con riunione a cadenza mensile per l'équipe educativa; di uno **psicologo** psicoterapeuta che media un gruppo di confronto tra pari che coinvolge tutti i minori della casa famiglia, al fine di stimolare in ciascuno di essi l'auto-analisi, le capacità di dialogo e confronto, nonché di elaborazione critica dei propri vissuti.

Inoltre, è prevista la figura del **nutrizionista** al fine di provvedere all'elaborazione periodica di tabelle nutrizionali appropriate e ad esigenze specifiche dei giovani ospiti. All'interno del Centro Pedro Arrupe operano infine una **cuoca** per il pasto principale della giornata ed una **collaboratrice domestica** per la pulizia quotidiana degli ambienti.

v. CRITERI DEONTOLOGICI

L'organizzazione della vita quotidiana della struttura è tale da creare le condizioni necessarie per garantire agli ospiti:

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche;
- pari trattamento per tutti gli ospiti all'interno della struttura quanto ad accuratezza, professionalità e umanità, senza distinzione di genere, fede, convinzioni politiche, "etnia";
- il rispetto delle scelte personali nell'abbigliamento e nella cura della propria persona;
- un ambiente di vita il più possibile confortevole e stimolante, quanto a ritmi di vita e stile di accoglienza;
- la promozione dei legami affettivi vecchi e nuovi.

Inoltre nella struttura tutte le attività e gli interventi hanno come finalità quella di aiutare gli ospiti a vivere la vita quotidiana in un ambiente quanto più possibile simile a un nucleo familiare, sfruttando

le opportunità che una temporanea convivenza con persone con problemi simili offre, per rafforzare le proprie potenzialità di crescita con un programma basato su azioni di sostegno e di stimolo delle risorse personali.

vi. STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	indicatori	standard
<i>Attività di coordinamento</i>	Incontri dello staff	settimanale
	Incontri di supervisione	mensile
<i>Aggiornamento operatori</i>	Ore annue di aggiornamento	≥ 30
<i>2.4.2 benessere fisico, psichico e relazionale (criteri d.g.r. 130/2018)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - collaborazione di idonee figure professionali in caso di specifiche esigenze alimentari degli ospiti - attività fisica - uscite a carattere ricreativo-culturale compatibilmente con l'età, gli impegni scolastici, la condizione psico-fisica ecc. - accesso agli strumenti mediiali e multimediali 	<p>È prevista la figura esterna del nutrizionista sia per redigere tabelle nutrizionali periodiche sia per esigenze specifiche dei minori ospiti.</p> <p>2-3 volte alla settimana: palestre, frequenza di campi sportivi. Il centro è dotato inoltre di un campo di calcetto.</p> <p>2-3 volte al mese: nel week-end ad opera di educatori e volontari.</p> <p>connessione adsl, dotazione di cellulari, pc portatili e fissi.</p>
	Strumenti e occasioni di confronto	È prevista a cadenza bisettimanale un gruppo di confronto tra pari,

<i>Partecipazione dell'utenza</i>		mediato dalla figura dello psicologo , al fine di stimolare l'auto-analisi, le capacità di ascolto e confronto, mediazione e rielaborazione dei propri vissuti.
	Sito internet	https://centroastalli.it/servizi/centro-pedro-arrupe/la-casa-di-marco/
	Incontri coordinatore/utente	Settimanale
	Relazione generale	1 volta l'anno

Tab. 1

vii. FORME DI VALUTAZIONE

La valutazione rappresenta la cartina di tornasole per la verifica di qualità degli elementi del servizio: l'obiettivo è infatti verificare il raggiungimento annuale degli standard minimi al fine di proporre sulla base anche di segnalazioni e suggerimenti (*feedback* esterni) miglioramenti a carattere generale e particolare ed implementare modalità operative e strategiche.

L'oggetto della valutazione sono pertanto i fattori di qualità indicati nella tab. 2.

- a) L'organizzazione prevede differenti tipologie di incontro e riunione nel corso dell'anno:

tipologia	soggetti coinvolti	periodicità
<i>staff</i>	operatori e coordinatori dei servizi Astalli	semestrale
<i>coordinamento</i>	coordinatori del centro Pedro Arrupe	mensile
<i>supervisione</i>	psicologa esterna + operatori casa famiglia	mensile
<i>verifica</i>	1 membro dell'amministrazione + op. casa fam.	mensile
<i>équipe</i>	(interna) coordinatore + operatori casa fam.	settimanale

Tab. 2

- b) A cadenza annuale, il Responsabile della struttura inoltra ai servizi territoriali competenti una relazione scritta con elevato livello di dettaglio in cui sono illustrate attività e progettualità sviluppate nel corso dell'anno: dal benessere psico-fisico e relazionale alla partecipazione alle iniziative di vita comunitaria, un riguardo particolare è poi riservato alla qualità del lavoro e del personale operante: attraverso i corsi di aggiornamento su tematiche cogenti, un'efficiamento dell'organizzazione del lavoro e lo sviluppo di condizioni di *turnover* nella gestione degli operatori, con un'attenzione particolare all'aspetto motivazionale.
- c) A cadenza annuale, una breve sintesi dell'attività svolta appare pubblicata sul volume "*Rapporto Annuale del Centro Astalli*" che presenta una fotografia aggiornata sulle condizioni di richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati che hanno usufruito dei servizi di prima e seconda accoglienza che l'Organizzazione offre.
- d) I servizi territoriali, oltre ad avvalersi della relazione del gestore, sono chiamati ad effettuare una verifica puntuale di valutazione sulla qualità del servizio erogato anche attraverso le visite ispettive previste dalla vigente normativa.

La metodologia impiegata è dunque prevalentemente legata a *report* scritti sulla base di quanto emerso dal dialogo e dal confronto nell'ambito delle differenti riunioni e tiene conto di tutti i fattori relativi al benessere psico-fisico degli ospiti all'interno della comunità: il loro ambientamento, caratteristiche personali e sociali, la rielaborazione dei vissuti, il proprio progetto migratorio e le possibili linee di sviluppo che sfoceranno nella redazione del P.E.I., criticità e punti di forza, *empowerment*, orientamento verso l'autonomia. Per favorire pratiche di inclusione realmente attive si osserva la partecipazione ed il coinvolgimento degli ospiti nelle attività ed iniziative della vita comunitaria, facendo leva anche su tematiche di interesse comune (dallo sport e l'attività fisica più in genere alle gite in parchi naturali, fattorie sociali, spettacoli al cinema e musicali).

viii. TUTELA E DIRITTI DEGLI UTENTI

La tutela dei minorenni in comunità è un aspetto prioritario dell'accoglienza: la situazione di particolare vulnerabilità legata ad un percorso migratorio in molti casi poli-traumatico, la lontananza dalla famiglia di origine, i fattori di stress dovuti alla discrasia esistente tra progetto migratorio idealizzato e realtà concreta del territorio, rendono le modalità di protezione e cura determinanti ai fini di una crescita personale e sociale del ragazzo, influenzando poi il successo del percorso di integrazione nella comunità civile. I bisogni di tutela, naturalmente, non si esauriscono nei fattori che determinano l'ingresso nella casa famiglia ma riguardano allo stesso modo la fase di uscita e l'accompagnamento alla maggiore età. Forme di cura, protezione e tutela sono esercitate in maniera diffusa nella comunità educante da una pluralità di figure che ruotano attorno ad ogni minore: il tutore (pubblico o volontario) in maniera diretta e/o indiretta, gli educatori ed il personale della casa famiglia, i volontari. A garanzia del percorso di ogni giovane sussistono una serie di diritti alla base del "patto educativo", tra questi si annoverano:

- *il diritto ad essere informato*, costantemente, lungo tutta la fase del percorso di crescita;
- *il diritto a partecipare* a tutte le attività e progettualità elaborate dal personale operante;
- *il diritto alla riservatezza* su dati, informazioni personali e sensibili legate al proprio vissuto;
- *il diritto ad esprimere la propria opinione*, con modalità adeguate e secondo la propria sensibilità, al personale educante, al personale dei servizi territoriali di tutela.

Legata ad ogni fase dell'accoglienza sussiste una forma codificata di comunicazione interpersonale, che assicura criteri di trasparenza e veridicità al progetto educativo per ogni minore:

- a) Nel corso del primo colloquio con il minore pre-accoglienza, l'operatore presenta a questi una prima forma di "patto educativo", leggendo ed esplicitando una serie di regole condivise alla base della vita comunitaria.
- b) Il patto educativo e le regole della vita in comunità sono controfirmate dal minore al momento dell'accoglienza.
- c) Nelle fasi successive e fino all'acquisizione di una competenza linguistica adeguata, alla presenza del tutore possono essere svolte riunioni con il supporto della

- mediazione per aggiornare, informare e raccogliere *feedback* dal minore in accoglienza.
- d) Il P.E.I. è uno strumento duttile, in continua evoluzione sulla base degli aspetti motivazionali e di orientamento che emergono dalla relazione con il minore.
 - e) Tutti gli elementi della storia personale e sociale del minore sono conservati all'interno di una cartella individuale, cui questi può accedere con la supervisione dell'operatore.
 - f) Nelle aree comuni sono affisse due bacheche: la prima relativa ad informazioni utili e di servizio (turni mensili degli operatori, orari del medico di riferimento, orari scolastici e dei corsi professionali), riferimenti e contatti telefonici, avvisi e proposte, attività settimanali dei minori; la seconda invece è ad esclusivo utilizzo dei ragazzi, che possono in questo modo esprimere con creatività il proprio grado di partecipazione alla vita comunitaria.
 - g) La presente Carta dei Servizi è custodita ed esposta per la consultazione all'interno della casa famiglia nell'ufficio del personale e può essere inviata in formato digitale presso qualunque servizio, ente o privato su richiesta.

Osservazioni, proposte o segnalazioni relative a disservizi o al mancato rispetto degli standard minimi, nonché eventuali reclami possono essere:

- preventivamente resi noti alla Coordinatrice del Servizio tramite colloquio, in funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato;
- inoltrati tramite lettera o mail/fax con la descrizione della carenza/anomalia presso la Direzione del centro Astalli:

Centro Astalli ODV – Jesuit Refugee Service/Italia

Via degli Astalli 14/a

00186 Roma

Tel. 0669700306 Fax 066796783

astalli@jrs.net

Al momento della presentazione del reclamo l'interessato fornisce tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi. In funzione della tipologia e della gravità del reclamo, la Coordinatrice è tenuta a fornire adeguata e diretta risposta per quelle segnalazioni che presentano una rapida risoluzione, in tutti gli altri casi avvia un'indagine assieme agli operatori e fornisce successivamente alla persona una risposta scritta circostanziata, sulle azioni correttive intraprese (entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso). In caso di mancata soddisfazione da parte di chi ha presentato il reclamo, è possibile chiedere un riesame alla Direzione del Centro Astalli, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

I Servizi Sociali potranno attuare verifiche rispetto all'adeguatezza sia della struttura che all'erogazione dei servizi e certificare la compiutezza degli accordi presi e verificabili attraverso i protocolli di intesa stipulati. Tutte le osservazioni e segnalazioni saranno utili per implementare lo stato del servizio, migliorandone la qualità per l'utenza medesima.

TRASPARENZA

Al fine di assicurare un miglioramento precipuo della qualità del servizio, i requisiti standard definiti nella presente Carta sono oggetto di un costante processo di confronto diretto con utenti e/o le terze parti che li rappresentano (servizi invianti territoriali, eventuali familiari del minore presenti in Italia, associazioni onlus, enti di formazione ecc.). In rappresentanza della Casa Famiglia, la Direzione, nei limiti ed entro il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, si relaziona e collabora con enti e privati. Tale funzione si sostanzia attraverso:

- una verifica periodica durante le riunioni di staff e di coordinamento dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- l'analisi ed approvazione delle proposte progettuali di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti;
- un esame e una valutazione positiva di tutte quelle osservazioni, suggerimenti e/o reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.



**La casa
di Marco**
CASA FAMIGLIA PER MINORI

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento è approvato dal Rappresentante Legale del Centro Astalli ODV. In funzione di un rinnovamento costante degli standard di qualità, delle metodologie e degli strumenti e dei formali atti di pianificazione, il documento può subire degli aggiornamenti di anno in anno.

Roma, 28/09/2023

P. Camillo Ripamonti sj
Presidente Centro Astalli ODV