

CARTA DEI SERVIZI

Struttura residenziale per minori – Casa famiglia «La Casa di Marco»

Via di Villa Spada 161 – 00138 Roma

Aggiornamento: settembre 2026 – sostituisce la versione del 28/09/2023

La Carta dei servizi

La Carta dei servizi illustra i principi, i criteri e le modalità di lavoro della casa famiglia: i requisiti per l'accoglienza, il lavoro dell'équipe, il Progetto Educativo Individuale (PEI), le reti di supporto sul territorio, le prestazioni garantite, gli standard di qualità e le modalità di tutela dei minori accolti. È redatta secondo i principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, ed è pubblicata sul sito istituzionale ai sensi dell'art. 32, comma 1, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

La Carta è esposta nell'ufficio del personale della casa famiglia, è illustrata al minore nel primo colloquio di accoglienza ed è richiamata ogni volta che sia necessario. Può essere inviata in formato digitale a servizi, enti o privati che ne facciano richiesta.

Presentazione

La comunità di accoglienza «La Casa di Marco» è una delle opere del Centro Astalli per l'assistenza agli immigrati ODV, sede italiana del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati – Jesuit Refugee Service (JRS). Il JRS è un'organizzazione cattolica internazionale, attiva in numerosi Paesi, fondata nel 1980 da padre Pedro Arrupe, allora Superiore Generale della Compagnia di Gesù, la cui missione è accompagnare, servire e difendere i diritti dei rifugiati e degli sfollati.

Il Centro Astalli opera a Roma dal 1981 con servizi che vanno dalla prima accoglienza di chi è appena arrivato in Italia fino alle attività di sensibilizzazione e di advocacy. È un'organizzazione di volontariato iscritta al Registro unico nazionale del Terzo settore al n. 81157.

Contesto

La casa famiglia si trova all'interno del Centro Pedro Arrupe, in Via di Villa Spada 161, nella zona ferroviaria «Smistamento» di Roma Nord, in una struttura concessa in comodato d'uso gratuito dal gruppo Ferrovie dello Stato. Il Centro accoglie anche la comunità per famiglie rifugiate del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI).

La Casa di Marco accoglie minori stranieri non accompagnati, anche richiedenti asilo, e minori affidati dai Servizi sociali. La struttura dispone di 6 posti + 2 in emergenza ed è autorizzata al funzionamento con **(n. 642 del 17 marzo 2010)**.

Sede e riferimenti

	Riferimenti
Ente gestore	Centro Astalli per l'assistenza agli immigrati ODV Via degli Astalli 14/A – 00186 Roma – tel. 06 69700306 – astalli@jrs.net Presidente e legale rappresentante: P. Camillo Ripamonti sj
Casa famiglia	«La Casa di Marco» – Via di Villa Spada 161 – 00138 Roma tel. 06 8123986 – e-mail casadimarco@centroastalli.it PEC centroastalli@postecert.it
Coordinatrice del servizio	Francesca Fracasso

1. Progetto educativo

Mission

La casa famiglia accoglie principalmente minori stranieri non accompagnati, in coerenza con l'identità e i criteri ispiratori del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati. I ragazzi sono ospitati per il periodo necessario a completare il percorso di integrazione sul territorio e a raggiungere l'autonomia, per realizzare obiettivi di autodeterminazione e di inclusione sociale e lavorativa e prevenire forme di disagio ed emarginazione.

I ragazzi arrivano spesso senza una scolarità pregressa e con una scarsa conoscenza della lingua italiana. Il lavoro educativo mira quindi a sviluppare prima le competenze di base, linguistiche e comportamentali, poi le competenze trasversali, emotive, cognitive e sociali, infine le competenze tecnico-specialistiche, trasformando quanto appreso in capacità pratiche. La finalità è fornire gli strumenti per relazionarsi in modo autonomo ed efficace nei diversi contesti della società italiana, in particolare negli ambiti dell'educazione, della formazione, del lavoro, della salute e dell'accesso all'alloggio.

Obiettivi specifici

L'équipe si impegna a:

- fornire un ambiente di contenimento affettivo e mettersi in ascolto del minore;
- garantire il diritto allo studio, seguendo ciascun minore nel suo percorso scolastico;
- offrire figure adulte di riferimento, anche oltre l'équipe: volontari, insegnanti, datori di lavoro;
- offrire un ambiente adeguato alla crescita nel confronto con i coetanei e un clima di fiducia reciproca;
- mettere al centro la persona, rispettandone la storia, la cultura, la religione e la fase evolutiva;
- favorire lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia e del senso di responsabilità, valorizzando le risorse individuali;
- curare, quando possibile, il mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine;
- prevenire il disagio psichico e relazionale;
- incentivare la partecipazione ad attività sociali, sportive, ludiche e culturali.

L'obiettivo finale è creare un contesto familiare adeguato ai bisogni degli adolescenti, tenendo conto che ogni inserimento è temporaneo.

Metodologia

Nelle diverse fasi del progetto l'équipe raccoglie e analizza i bisogni e svolge il bilancio delle competenze attraverso colloqui individuali, per elaborare progetti di inclusione nelle aree scuola, lavoro, alloggio e salute. I programmi si realizzano cercando le opportunità offerte dalle istituzioni e dal privato sociale (corsi, tirocini, educazione alla salute) e costruendo una rete costantemente aggiornata.

Per ogni ospite è redatto un Progetto Educativo Individuale (PEI), che tiene conto delle caratteristiche, della maturità raggiunta e delle inclinazioni personali e professionali del ragazzo e indica i tempi di permanenza, i contenuti e le modalità degli interventi necessari a completare il percorso di autonomia.

Rete dei servizi

L'équipe costruisce una mappa delle risorse pubbliche e private del territorio del III Municipio e di Roma Capitale, formative, lavorative, legali, ricreative, sportive e culturali, perché i ragazzi possano sperimentarsi in nuove relazioni e contesti nel modo più protetto possibile. Oltre ai rapporti con le scuole, sono attive collaborazioni nelle seguenti aree (elenco da aggiornare al 2026):

Area	Collaborazioni
Ludico-ricreativa e sport	Asd Gorilla, Asd Atletico Torrenova, Asd Savio calcio, Asd Pro Roma calcio, palestra popolare Valerio Verbano, Gruppo Scout Agesci Roma 171, Cooperativa Il desiderio di Barbiana, Fondazione Quarto Nodo
Apprendimento linguistico	Associazione Civico Zero; Associazione Penny Wirtton; CPIA 4, Caritas Venafrò, Casa Africa
Formazione e lavoro	Corsi professionali presso Borgo Ragazzi Don Bosco, C.F.P. Teresa Gerini, CIOFS CFP Morrone
Tirocini	C.O.L. Tirocini; Programma Integra.

2. Carta dei servizi sociali

Criteri di accesso e dimissione

I minori sono segnalati dai Servizi sociali, che presentano il caso con relazioni sociali ed educative. Le segnalazioni sono valutate dall'équipe, composta dalla responsabile psicologa, dalla consulente psicologa e dagli educatori, che svolgono colloqui preliminari prima dell'accoglienza. Gli ospiti possono usufruire dei servizi fino al compimento della maggiore età e comunque fino al termine del progetto individuale.

Le dimissioni sono concordate tra i Servizi sociali territoriali e l'équipe, con il coinvolgimento del ragazzo, quando l'obiettivo del progetto è raggiunto o quando esigenze sopravvenute richiedono soluzioni diverse.

Prestazioni e servizi

- progetti individualizzati di inclusione sociale nelle aree scuola, lavoro, alloggio e salute, attraverso il PEI;
- assistenza tutelare diurna e notturna;
- somministrazione dei pasti;
- sostegno educativo e psicologico all'inserimento scolastico, formativo e lavorativo;
- organizzazione del tempo libero;
- coinvolgimento degli ospiti nelle attività quotidiane come occasioni educative (preparazione dei pasti, turni di pulizia).

Il PEI, elaborato dall'équipe nella relazione con il minore e condiviso con il Servizio sociale inviante, definisce finalità e obiettivi dell'accoglienza ed è costantemente aggiornato. È parte della cartella personale di ciascun minore, custodita nell'ufficio del personale, che raccoglie i dati anagrafici, i documenti di identità e di soggiorno, i documenti scolastici e formativi, la documentazione sanitaria, i progetti di tirocinio e di inserimento lavorativo, le relazioni sociali e ogni altro elemento utile al percorso.

Il lavoro degli operatori è organizzato su turni. La giornata tipo è la seguente:

Orario	Attività
6.30	Sveglia
8.00	Scuola, corsi di formazione, lavoro
13.00	Pranzo
15.00	Compiti scolastici, alfabetizzazione in lingua italiana, tempo libero
17.00	Attività extrascolastiche
19.00	Cura degli spazi comuni e personali, mansioni giornaliere, igiene personale
20.00	Cena
23.00	Riposo notturno

Registro cittadino per strutture residenziali per persone di minore età a Roma

La struttura è accreditata e inserita nel registro cittadino di strutture residenziali e semiresidenziali per persone di minore età. Le attività della casa famiglia sono svolte nell'ambito del suddetto accreditamento attuato dall'ente rispondendo ai criteri di qualità e di gestione organizzativa definiti dalla Regione Lazio.

Personale

La casa-famiglia ha un Responsabile della struttura e del servizio, che programma, organizza e gestisce le attività, coordina i rapporti con i servizi territoriali e assicura la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi. Operano nella struttura educatori professionali e psicologi, che lavorano sui progetti di vita degli ospiti, rilevano i bisogni con colloqui, osservazione e attività laboratoriali e contribuiscono alle relazioni socioeducative. La presenza degli operatori è definita in base ai progetti individuali. La composizione dell'équipe al 30.09.2026 è la seguente: 1 coordinatrice, 4 educatori professionali, 1 psicologa

Collaborano inoltre: un supervisore esterno, psicologo e psicoterapeuta, con incontri mensili per l'équipe; uno psicologo psicoterapeuta che conduce un gruppo di confronto tra pari rivolto a tutti i ragazzi; un nutrizionista, per la predisposizione periodica di tabelle nutrizionali e per esigenze specifiche. Nel Centro Pedro Arrupe operano anche una cuoca e una collaboratrice domestica. Alcuni volontari affiancano l'équipe senza sostituirsi agli operatori; ove richiesto, sono presenti tirocinanti e operatori del Servizio civile universale.

Criteri deontologici

La vita quotidiana è organizzata per garantire agli ospiti il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche; parità di trattamento senza distinzioni di genere, fede, opinioni o origine; il rispetto delle scelte personali nell'abbigliamento e nella cura di sé; un ambiente di vita confortevole e stimolante; la promozione dei legami affettivi. Le attività mirano a far vivere agli ospiti una quotidianità il più possibile simile a quella familiare.

Standard di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Coordinamento	Incontri di équipe	Settimanali
Coordinamento	Incontri di supervisione	Mensili
Aggiornamento degli operatori	Ore annue di formazione per operatore	Più di 30
Benessere fisico, psichico e relazionale (criteri della D.G.R. Lazio n. 130/2018)	Supporto nutrizionale	Nutrizionista esterno per tabelle periodiche ed esigenze specifiche
	Attività fisica	2-3 volte alla settimana (palestre, campi sportivi, campo di calcetto interno)
	Uscite ricreative e culturali	2-3 volte al mese, nel fine settimana, con educatori e volontari
	Accesso agli strumenti multimediali	Connessione internet, telefoni cellulari, computer
Partecipazione	Gruppo di confronto tra pari condotto da uno psicologo	Bisettimanale
Partecipazione	Incontri coordinatore-ospite	Settimanali
Rendicontazione	Relazione ai servizi territoriali	Annuale

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Reclami	Risposta scritta ai reclami	Entro 30 giorni

Forme di valutazione

La valutazione verifica ogni anno il raggiungimento degli standard e individua miglioramenti, anche sulla base di segnalazioni e suggerimenti esterni. Sono previsti i seguenti incontri:

Tipologia	Soggetti coinvolti	Periodicità
Staff	Operatori e coordinatori dei servizi del Centro Astalli	Semestrale
Coordinamento	Coordinatori del Centro Pedro Arrupe	Mensile
Supervisione	Psicologa esterna e operatori della casa famiglia	Mensile
Verifica	Un componente dell'amministrazione e operatori della casa famiglia	Mensile
Équipe	Coordinatore e operatori della casa famiglia	Settimanale

Ogni anno il Responsabile della struttura invia ai servizi territoriali competenti una relazione dettagliata sulle attività svolte, sul benessere degli ospiti, sulla partecipazione alla vita comunitaria e sulla qualità del lavoro del personale. Una sintesi è pubblicata nel Rapporto annuale del Centro Astalli. I servizi territoriali verificano la qualità del servizio anche con le visite ispettive previste dalla normativa.

Tutela e diritti degli ospiti

La tutela dei minori è un aspetto prioritario dell'accoglienza, dall'ingresso fino all'accompagnamento alla maggiore età. Cura e protezione sono esercitate da una pluralità di figure: il tutore, pubblico o volontario, gli educatori e il personale della casa-famiglia, i volontari. Alla base del «patto educativo» sono riconosciuti al ragazzo il diritto a essere informato lungo tutto il percorso, a partecipare alle attività e ai progetti, alla riservatezza sui dati e sulle informazioni personali, a esprimere la propria opinione al personale e ai servizi di tutela.

Nel primo colloquio l'operatore presenta al minore il patto educativo e le regole della vita comunitaria, che il minore sottoscrive al momento dell'accoglienza. Fino all'acquisizione di un'adeguata competenza linguistica, gli incontri di aggiornamento si svolgono con il supporto della mediazione e alla presenza del tutore. Il minore può accedere alla propria cartella personale con la supervisione dell'operatore. Nelle aree comuni sono affisse una bacheca informativa e una bacheca riservata ai ragazzi.

Reclami

Osservazioni, proposte, segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto degli standard e reclami possono essere presentati alla Coordinatrice del servizio con un colloquio, oppure per lettera o posta elettronica alla Direzione del Centro Astalli ODV, Via degli Astalli 14/A, 00186 Roma, tel. 06 69700306, astalli@jrs.net. La Coordinatrice risponde direttamente alle segnalazioni di rapida soluzione. Negli altri casi svolge gli accertamenti necessari con gli operatori e fornisce una risposta scritta circostanziata sulle azioni correttive entro trenta giorni dalla presentazione. In caso di mancata soddisfazione è possibile chiedere il riesame alla Direzione del Centro Astalli.

Trasparenza e miglioramento

Gli standard della Carta sono verificati periodicamente nelle riunioni di staff e di coordinamento, anche alla luce del confronto con gli ospiti e con i soggetti che li rappresentano: servizi invianti, tutori, familiari eventualmente presenti in Italia, enti di formazione. Le proposte di miglioramento e le osservazioni ricevute sono esaminate dalla Direzione.

Validità

La presente Carta è approvata dal legale rappresentante del Centro Astalli ODV ed è aggiornata almeno annualmente.

Roma, 30 settembre 2026

Il Presidente e legale rappresentante
P. Camillo Ripamonti sj

 