



La Fonte

COMUNITA' FAMIGLIA OdV

CARTA DEI SERVIZI

AREA MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

Premessa

La Fonte Comunità Famigli Odv è una struttura suddivisa in due aree: la prima nata è dedicata all'ospitalità ed alla cura di persone disabili ed è distribuita a sua volta su due edifici; la seconda è dedicata all'accoglienza di Minori Stranieri Non Accompagnati.

Questa carta dei servizi si riferisce al settore dei Minori Stranieri Non Accompagnati.

La Carta dei Servizi è un patto che la Comunità stringe con i propri destinatari: rappresenta l'impegno della Comunità a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

Con questo documento la Comunità definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno sulla qualità dei servizi offerti, sulle modalità di funzionamento sulle attività svolte e sulle forme di partecipazione da parte degli Enti territoriali.

La Carta dei Servizi della Comunità è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte del Presidente, del Direttore di struttura, del Coordinatore di struttura, degli operatori e dei soci.

Sommario

Premessa	2
1. Carta dei Servizi “ La Fonte” Comunità Famiglia OdV	4
2. Dati Identificativi	4
3. Destinatari	5
4. Rapporti con Azienda Sanitaria e Servizi del territorio.....	5
5. Autorizzazione al Funzionamento	5
6. Capacità Ricettiva	5
7. Aree individuali di azione	6
Area Sviluppo del Sé	6
Area Relazionale	6
Area Sociale	6
Area Affettiva	7
8. Presentazione del Servizio.....	7
Modalità di Inserimento	7
Primo Accesso.....	8
Servizi erogati	8
9. Servizi Ausiliari.....	9
Servizio di pulizia e sanificazione.....	9
Servizio di lavanderia, sartoria, stireria	9
Servizio cucina	9
Servizio di manutenzione ordinaria della Comunità e del giardino	10
Servizio di trasporto	10
10. Organico	10
Pianta organica	10
Organizzazione dei Servizi	11
11. Organigramma	13

1. Carta dei Servizi “ La Fonte” Comunità Famiglia OdV

Nel 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti ed Aziende ad attuare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso. Altra novità introdotta dalla normativa è il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni.

L’Utenza va posta nelle condizioni di poter valutare la qualità del servizio erogato che rappresenta l’innescò per avviare un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi. Il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull’ offerta e si apre un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell’interesse reciproco. In tal modo la Carta non è un semplice strumento di comunicazione, ma diventa interfaccia tra l’organizzazione e il Cittadino, con un preciso impegno tra le parti.

Pertanto, la presente Carta dei Servizi è il documento con cui la Comunità “La Fonte” Comunità Famiglia OdV fornisce indicazioni utili ai propri utenti ed ai soggetti interessati sui criteri di accesso, le modalità di funzionamento, l’organizzazione, le tariffe nonché il progetto educativo attuato da “La Fonte Comunità Famiglia OdV”.

2. Dati Identificativi

L’Associazione “La Fonte – Comunità famiglia OdV ha sede in località Prosecco,381, 34151 Trieste, ed è iscritta alla Cancelleria del Tribunale di Trieste al n. 156 nel Registro delle Persone Giuridiche, ed al n. 182 nel Registro delle Organizzazione di Volontariato (ex art. 6 LR.12/95), iscritta al n.29 nel Registro delle persone Giuridiche presso la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Gli uffici amministrativi sono situati in Località Prosecco 381 e sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

mattino		09:00 – 13:00
pomeriggio	Lun-Gio	14:30 – 18:00
	Ven	14:30 – 16:00

I recapiti dell’Associazione sono:
Segreteria Generale 040/225923 – 040/225730
fax 040/225501
e mail: segreteria@lafontefvg.it
sito internet: www.lafontefvg.it

La struttura è attiva 24 ore al giorno per 365 giorni all’anno. I requisiti della struttura sono conformi agli standard regionali e idonei ad ospitare in modo continuativo n. 31 utenti di sesso maschile.

Organi fondamentali della OdV sono il Consiglio Direttivo e l'Assemblea dei Soci. Vi è anche un Organo di controllo, composto da tre professionisti. Il parco dei Soci è regolarmente iscritto nel libro Soci che viene aggiornato ogni anno. I volontari sono regolarmente iscritti su apposito registro.

3. Destinatari

“La Fonte – Comunità famiglia OdV –Izvir Skupnost Druzina OdV”, di seguito denominata Comunità, si rivolge a minori di età compresa fra i 14 e i 18 anni collocati in struttura sulla base di un provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria o dai servizi sociali competenti per territorio.

4. Rapporti con Azienda Sanitaria e Servizi del territorio

Per quanto riguarda l'aspetto sanitario, sia per interventi di medicina di base che specialistici, il minore fa riferimento alla Azienda Sanitaria Locale di appartenenza presso la quale è inserita la Comunità. Dove non espressamente previsto dal Tribunale per i Minorenni o dall'eventuale convenzione con i Comuni del territorio regionale è comunque prassi della struttura proporre ai propri utenti, qualora se ne ravvisi la necessità, un percorso terapeutico seguito da uno psicologo o psicoterapeuta con lo scopo di aiutare il soggetto in un percorso di rielaborazione della propria storia di vita. L'equipe multi professionale ha il compito di mantenere, attraverso i suoi operatori, i rapporti con il Servizio Sociale, l'assistente sociale di riferimento, la scuola o comunque l'ambiente di formazione e quanto altro riguardi il minore affidato.

5. Autorizzazione al Funzionamento

Il Comune di Trieste ha attestato in data 06/03/016 l'idoneità al funzionamento previa verifica dei requisiti necessari secondo quanto stabilito dalla normativa regionale con D.P.G. 083/Pres. D.D.14/02/1990.

6. Capacità Ricettiva

La Comunità “La Fonte” è situata a Prosecco, antico borgo di origine pre-romana posta all'interno dell'altopiano carsico triestino; questa terra rappresenta un ponte di interculturalità tra la cultura latina e quella slava, come d'altronde è anche declinato dal nome dell'Associazione, “Comunità Famiglia Opicina – Skupnost Druzina Opicine” ad associazione “La Fonte – Comunità famiglia OdV – Izvir Skupnost Druzina OdV”, che vede al suo interno rappresentanza culturale di lingua slovena e italiana.

La Comunità è strettamente connessa al tessuto sociale vista anche la sua prossimità allo svincolo autostradale di “Sgonico”, dell'autostrada A4, alle strade di grande percorribilità

come la SP 1 e la SP6 ed alla immediata accessibilità ai mezzi di trasporto urbano (linee 44, 42 e 46).

È composta da una unità abitativa, costruita secondo le norme vigenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche, immersa in un parco giardino ricco di fiori e di essenze, circondato dalla pineta prospiciente al ciglione carsico che costituisce la falesia del sottostante Golfo di Trieste.

Tutte le costruzioni presentano ampie superfici vetrate esposte a meridione, che accolgono al loro interno ambienti pieni di luce ed apparentemente innestati nel verde.

La struttura si erge su due piani, collegati da scale interne, scale esterne ad uso antincendio ed ascensore.

- Il piano interrato ospita i locali di servizi (es. lavanderia, magazzino e locali di servizio, etc.);
- Al piano terra e piano superiore sono siti la cucina, l'infermeria, l'Ufficio del Segretario di Direzione, del Coordinatore di Struttura e degli Educatori, una sala pranzo/ricreazione, camere con due o tre posti letto, alcune di queste sono fornite di servizi igienico sanitari interni, per le altre sono stati predisposti dei servizi esterni comuni; vi è anche una sala ricreativa (Tv e lettura), un'aula studio e un locale adibito per il guardaroba.

La residenza è idonea all'erogazione di prestazioni sia di tipo socio-educativo sia di assistenza generale, in un ambito educativo affettivamente ricco e in grado di consentire legami duraturi e significativi per la vita di ogni Ospite.

7. Aree individuali di azione

Le attività ed i Servizi proposti nell'anno corrente riguardano le seguenti Aree:

Area Sviluppo del Sé

- Laboratori cittadinanza
- Laboratorio di autonomia domestica
- Laboratorio di lettura
- Corso di alfabetizzazione
- Percorsi formativi personalizzanti

Area Relazionale

- Attività ludico/ricreative di vario tipo
- Giochi di gruppo-formativi
- Gite ed escursioni

Area Sociale

- Spazio volontari
- Visite guidate ed uscite sul territorio

- Partecipazione alle attività sul territorio organizzate dagli Enti/Servizi territoriali in collaborazione con la Comunità

Area Affettiva

- Educazione all'affettività
- Attività educative finalizzate al miglioramento della sfera relazionale.

8. Presentazione del Servizio

Modalità di Inserimento

Il Servizio Pubblico di riferimento contatta direttamente “La Fonte Comunità Famiglia OdV” e sottopone la situazione psicologica, sociale, familiare ed eventualmente del minore attraverso un primo contatto telefonico e successivamente attraverso l’invio di una relazione e del progetto di inserimento. Altresì le FF.OO. possono contattare direttamente la Comunità per richiedere l’accoglimento di un MSNA identificato sul territorio di propria competenza e chiedere la possibilità di inserire il minore in via urgente presso la struttura comunitaria.

Da queste prime informazioni la Comunità svolge un colloquio di valutazione del minore in oggetto assieme allo psicologo in accordo con il Servizio referente in modo da definire fin da subito le modalità di intervento e di lavoro congiunto. In questa sede viene definita l’idoneità del minore in oggetto al progetto educativo e la capacità del Centro residenziale di rispondere ai reali bisogni sia psicologici sia fisici del minore.

L’accoglimento di un ospite minore in Comunità richiede una adeguata valutazione della persona interessata sia sotto il profilo della situazione personale sia della valutazione socio-educativa nonché clinica, al fine di garantire le condizioni migliori di permanenza presso la struttura.

I nuovi inserimenti vengono concordati con il Servizio Sociale affidatario del minore ed eseguiti in base alle modalità ed i tempi valutati dall’equipe multi professionale della struttura.

Il procedimento di ammissione può concludersi, in tempi anche molto brevi valutando l’urgenza della situazione del minore, con un progetto educativo individuale (P.E.I.) che vede coinvolti anche i Servizi Sociali comunali e i Servizi socio sanitari territorialmente competenti.

Il percorso di inserimento prevede:

1. visita guidata della struttura
2. compilazione di una scheda anamnestica
3. strutturazione del P.E.I.

Primo Accesso

Al momento del primo ingresso l'ospite verrà informato delle iniziative che gli permetteranno di acquisire conoscenze di tipo linguistico, legale (Consiglio Italiano per i Rifugiati - CIR), amministrativo in modo da facilitare il suo inserimento sul territorio italiano

Inoltre al primo accesso viene verificato lo stato di salute del minore attraverso il Servizio infermieristico della struttura.

La prassi d'accoglienza può modificarsi in base alla specifica situazione. Per rendere meno traumatico possibile l'arrivo del minore, l'accoglienza è una delle fasi su cui porre maggior attenzione. Ritenendo questo momento un passaggio importante e delicato per il minore, che si ritrova in un contesto a lui estraneo, ai ragazzi accolti viene garantito l'utilizzo di oggetti personali, significativi dal punto di vista affettivo.

Servizi erogati

La struttura offre:

- una condivisione e un'organizzazione degli spazi e dei tempi della vita comunitaria;
- una gestione collettiva della casa attraverso le pulizie in autonomia delle camere e degli spazi comuni con particolare attenzione alla cura dell'ambiente;
- lo svolgimento coordinato di attività comuni secondo modi e tempi stabiliti dall'equipe multi professionale;
- momenti di partecipazione alle riunioni periodiche svolte dall'equipe multi professionale al fine di informare i minori sull'organizzazione degli spazi comuni e delle attività proposte sia a livello collettivo che individuale. Inoltre si utilizza tali incontri per affrontare eventuali criticità individuate tra i minori oppure riscontrate ed esposte da loro stessi;
- percorsi per completare i cicli di istruzione sia obbligatori che facoltativi attraverso reinserimento e recupero scolastico presso gli istituti del territorio valutati più idonei alle risorse e alle aspirazioni del minore;
- percorsi di formazione e di eventuale avvio al lavoro dopo i 16 anni con l'eventuale utilizzo di borse di formazione/lavoro erogate dagli Enti preposti;
- svolgimento di attività ricreative, sportive e di animazione culturale rivolte sia al singolo accolto che all'intero gruppo, collegate alla rete territoriale e/o gestite internamente da personale specifico;
- supporto psicologico e psicoterapeutico individualizzato con l'intervento di un psicoterapeuta che collabora con la Comunità;

Si riporta di seguito il dettaglio di alcune attività socio-educative proposte:

Laboratorio lettura quotidiani: gli obiettivi specifici di questo laboratorio consistono nel creare uno spirito di gruppo durante la lettura, portare i minori ad avere un maggior rispetto e sensibilità nei confronti dell'altro, aumentare la conoscenza della lingua italiana, mantenere ed ampliare il senso critico e le funzioni cognitive.

Laboratorio artistico: gli obiettivi specifici di questo laboratorio consistono nel creare uno spirito di gruppo attraverso la creazione e successiva spiegazione e condivisione con gli altri dei propri lavori realizzati utilizzando svariate tecniche, mantenere ed incrementare l'abilità manuale. In questo caso è presente anche una forte componente emozionale. Rinforzare l'autostima, dal momento che alcuni dei lavori (ad esempio oggetti per la casa) verranno utilizzati nella Comunità.

Cineforum: gli obiettivi specifici di questa attività consistono nel creare uno spirito di gruppo attraverso la scelta condivisa dei film da guardare insieme. Favorire l'attenzione all'altro soprattutto nella fase di scelta. Incrementare il senso critico, poiché dopo il film seguirà un commento da parte di ogni persona.

9. Servizi Ausiliari

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti della Comunità viene fornito dal personale di una azienda esterna ma parte delle attività vengono svolte in autonomia dai minori seguiti dagli operatori della struttura come attività educative.

Il servizio, da parte di una azienda di servizi esterna, prevede una erogazione di alcune ore a settimana, a cui si aggiungono 15 ore bimestrali suppletive per lavori di straordinaria pulizia (vetrate, infissi, ecc); gli interventi erogati vengono controllati tramite una scheda di verifica.

Il personale dell'azienda provvede anche al rifornimento della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, copriletto, coperte, teli bagno e asciugamani).

Servizio di lavanderia, sartoria, stireria

L'organizzazione della lavanderia è svolta dall'operatore di turno che coinvolge il minore a fini educativi. Gli operatori provvedono ad attivare le lavatrici per il lavaggio degli indumenti degli ospiti, asciugare gli indumenti, marcare gli indumenti, piccoli interventi di rammendo, stirare, piegare e sistemare gli indumenti negli armadi, segnalare le carenze.

Ogni minore è affiancato da un operatore di riferimento per la gestione dell'armadio/comodino/scrittoio, per eventuale riordino e pulizia e cambio stagione e per la corrispondenza dei capi personali.

Servizio cucina

Tale servizio prevede la preparazione dei tre pasti principali della giornata, colazione, pranzo e cena, più due merende, una a metà mattina ed una a metà pomeriggio. Il Servizio è gestito da un'azienda esterna specializzata con operatori propri e prevede l'utilizzo della cucina della Comunità, con preparazione dei cibi "in loco". Il menù è settimanale ed è stato definito da una dieta/nutrizionista professionale in base al fabbisogno specifico di ciascun minore.

Il personale addetto all'assistenza opera sia al confezionamento delle colazioni e merende, che allo sporzionamento e alla somministrazione ai minori. Il riassetto della sala mensa è affidato ai minori stessi assistiti dagli operatori, mentre quello del locale cucina è affidato al personale dell'azienda esterna, alla quale è affidata anche l'igienizzazione e la sanificazione degli impianti di cottura e di conservazione dei cibi, compresa la pulizia degli ambienti e delle attrezzature che avviene nel rispetto del D. Lgs. 155/97.

Servizio di manutenzione ordinaria della Comunità e del giardino

Il servizio di manutenzione ordinaria viene svolto da un manutentore tecnico, presente in Comunità 5 giorni alla settimana, per un totale di 38 ore/settimana, ma reperibile al bisogno.

La medesima persona provvede alla manutenzione del giardino realizzata con idonea attrezzatura (decespugliatori, trattorino rasaerba, soffiatori e varia attrezzatura minuta da giardino). Tale servizio viene ampliato in occasioni di feste ed incontri.

Servizio di trasporto

La Comunità garantisce il servizio trasporto i cui obiettivi sono in sintesi i seguenti:

- rispetto delle esigenze/necessità dei minori;
- soddisfazione dell'utenza;
- flessibilità dei trasporti;
- contributo alla realizzazione del progetto di vita;
- mobilità nel territorio.

Il servizio di trasporto viene effettuato con i mezzi di proprietà della Comunità "La Fonte" che consentono il trasporto sia di Ospiti normo-dotati che disabili. Infatti, alcuni mezzi sono attrezzati con piattaforme di elevazione per consentire il trasporto di ospiti non deambulanti su carrozzelle. La Comunità è in grado di effettuare trasporti individuali, di piccoli gruppi o di tutti gli Ospiti.

I trasporti rispettano la programmazione stabilita dal progetto socio-educativo, che prevede uscite sul territorio, ed anche l'accompagnamento presso Ambasciate e Consolati per il rilascio di documenti necessari. Si prevedono anche uscite con accompagnamento per visite specialistiche.

Al fine di incentivare l'autonomia e la responsabilizzazione ai minori vengono forniti abbonamenti e biglietti per l'autobus.

10. Organico

Pianta organica

La Comunità opera con un organico composto da personale dipendente, sia a tempo indeterminato sia determinato, da collaboratori liberi professionisti e da volontari.

Il personale dipendente è assunto con contratto CCNL UNEBA (Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale).

L'inserimento di nuovo personale avviene attraverso numerosi canali quali: inserzioni presso Centri per l'Impiego, ordini professionali, collaborazioni con l'Agenzia Regionale del Lavoro o Agenzie Formative (ENAI, IAL), Informagiovani, annunci sui media locali e regionali. La definizione del profilo professionale da ricercare e la declinazione delle skills necessarie definiscono il processo di reclutamento che avvia la ricerca e la selezione dei candidati.

Quest'ultimi, selezionati in base al CV, vengono contattati dal Coordinatore di Struttura per il colloquio di selezione, durante il quale si valutano le competenze e l'esperienza pregressa illustrando nel contempo la tipologia del lavoro e le peculiarità del servizio in cui andrà ad inserirsi.

Se il candidato è considerato idoneo, si programma l'inserimento, che prevede l'affiancamento di ciascun nuovo operatore per complessive 14 ore (fuori turno).

Durante l'affiancamenti il collega "anziano" avrà il compito di fornire al neo assunto tutte le informazioni necessarie per un buon inserimento, vigilando sul livello di apprendimento e conoscenza degli ospiti, dei progetti individualizzati, della modulistica utilizzata, dei colleghi, dei mezzi e dei presidi, sul senso di responsabilità diffusa tra gli operatori rispetto all'accoglienza dei neo assunti e alla trasmissione di informazioni uniformi.

Gli Operatori che svolgono l'attività lavorativa all'interno della Comunità dovranno quindi essere formati su: addestramento uso attrezzature, dispositivi di protezione individuale (DPI) e collettiva (DPC), sostanze pericolose e istruzioni lavorative, corso antincendio ad alto rischio, corso Primo Soccorso, Formazione rischi specifici (biologico, movimentazione carichi, psico-sociali) ed interferenziali, Formazione sulle procedure per la gestione delle emergenze e prova di evacuazione, HACCP, ASR.

Organizzazione dei Servizi

La presenza del personale operante all'interno della Comunità è pianificata mensilmente.

L'equipe è composta da personale multiprofessionale:

- coordinatore,
- educatori e animatori,
- docenti di lingua italiana,
- psicoterapeuta e infermiere professionale (se necessario)

Coordinatore /responsabile del progetto con le seguenti funzioni:

- organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori;
- garantire e controllare il comportamento professionale degli educatori in termini di rispetto per le indicazioni professionali ricevute, per la normativa della sicurezza sul lavoro e per gli impegni ed orari stabiliti;
- promuovere i valori etici e professionali che caratterizzano gli interventi;
- garantire la qualità e la continuità dei servizi;

- contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne;
- supervisione.

Psicologo in possesso di adeguato Diploma di laurea:

- responsabile dei colloqui conoscitivi e della realizzazione di un progetto di sostegno psicologico nell'ambito dell'equipe multidisciplinare
- supporto agli educatori nella gestione dei singoli casi dal punto di vista psicologico.

Educatore che si alterna durante la giornata e anche nelle ore notturne con le seguenti mansioni:

- seguire lo svolgersi delle attività quotidiane dei ragazzi presenti nella struttura assicurandone il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- confrontarsi giornalmente sul proprio operato, su questioni quotidiane pratiche, per condividere argomenti teorici e di metodologia, per scambiare idee pensieri ed iniziative al fine di sentire l'appartenenza a un gruppo di lavoro;
- partecipare alle riunioni periodiche.

Mediatore Interculturale e Linguistico

Ha la funzione di intervenire tra due parti permettendo quindi una comunicazione diretta tra persone che non si comprendono perché parlano lingue diverse, hanno usi e costumi diversi.

Alcuni operatori sono anche dei mediatori linguistici specializzati in lingue arabe (Urdu, pastu, egiziano).

Docente di lingua italiana che opera durante la giornata.

Si premette che i corsi di italiano per MSNA si basano sulla convinzione che la conoscenza della lingua italiana sia per il minore uno strumento indispensabile per potersi rendere partecipe del proprio percorso di inserimento e per potersi orientare autonomamente nella rete di servizi offerti dal territorio e nei rapporti con le istituzioni; a tal fine la ns. insegnante offre un servizio qualificato ed intensivo di formazione linguistica e di conoscenza della cultura civica italiana e delle conoscenze di base logistico matematiche.

La stessa insegnante segue individualmente gli alunni, eventualmente, inseriti in percorsi formativi presso strutture educative presenti nel territorio

11. Organigramma

