

# Carta dei servizi



**Il Ponte**

## Sommario

Destinatari dell'intervento .....	1
Mandato della Comunità.....	2
Modalità di ingresso e dimissione .....	3
Capienza della Struttura .....	4
Metodologie educative .....	4
Modalità di sostegno psicologico .....	5
Servizi garantiti all'esterno e all'interno della comunità.....	5
Gestione organizzativa della struttura .....	6
Formazione e aggiornamento degli operatori.....	6
Conservazione della documentazione.....	7
Retta .....	7
Contratto di ospitalità .....	8
Contratto individuale.....	8

Responsabile Lilly Giambalvo

Vice Responsabile Angelo Vania

Coordinatore Area Minori: Martina Bottazzi

## Destinatari dell'intervento

L'inserimento in comunità è rivolto a minori dai 13 ai 18 anni, di sesso maschile, italiani e stranieri, inviati dal Servizio accoglienza di ASP Città di Bologna, oppure nei momenti di apertura del servizio dal PRIS (Pronto Intervento Sociale). Solitamente i minori sono accompagnati dalle Forze dell'Ordine o dalla Polizia Municipale del Comune di Bologna.

Lo stesso inserimento, su richiesta dei Servizi sopra citati, avviene attraverso un provvedimento di tipo civile (ex articolo 403) nelle situazioni in cui il minore si presenta:

- totalmente privato di un contesto familiare adeguato a dare una risposta positiva ai suoi diritti e bisogni, quindi ostacolato nel percorso di crescita relazionale, affettivo ed emotivo e per il quale non è proponibile un affidamento familiare;
- proveniente da una famiglia che, pur mantenendo rapporti significativi, non è in grado di garantire adeguate risposte alle sue esigenze relazionali, educative, psicologiche e di cura
- senza riferimenti parentali adulti sul territorio di Bologna (situazione minori stranieri non accompagnati).

## Mandato della Comunità

La Comunità si propone di accompagnare e sostenere il minore nella situazione di emergenza in cui si viene a trovare, attraverso il sostegno nell'area emotivo-affettiva indispensabile per rispondere alla situazione di emergenza in cui si è venuto a trovare e che ha fatto sì che venisse inserito nella comunità di Pronta Accoglienza. Il sostegno degli educatori ha il compito di aiutare il minore ad una corretta situazione della realtà emergenziale che si trova a vivere, cercando di favorire il senso di responsabilità personale nei confronti di se stesso e degli adulti che lo circondano, e il riconoscimento dei propri limiti e delle proprie potenzialità.

Questo lavoro di osservazione della comunità supporta il servizio inviante nel definire il progetto più adeguato per il suo supremo interesse, al fine di uscire dalla situazione emergenziale.

La Comunità s'impegna inoltre ad assicurare il mantenimento dei contatti fra il minore e la sua famiglia d'origine, in ottemperanza al progetto quadro e al progetto individualizzato, in accordo quindi con il servizio inviante, il servizio sociale e i servizi sanitari interessati. Questo per prevedere e favorire, dove possibile, un eventuale rientro in famiglia che avviene su disposizione dalla stessa autorità che ne ha precedentemente disposto l'affidamento alla comunità.

L'equipe educativa farà inoltre perno sul sostegno e sulla responsabilizzazione verso gli impegni scolastici o lavorativi individuali.

La Comunità si propone inoltre di stimolare e promuovere la socializzazione in contesti esterni.

## Modalità di ingresso e dimissione

I minori vengono accolti in struttura a seguito della richiesta del Servizio accoglienza di ASP Città di Bologna, oppure in momenti di chiusura del servizio dal PRIS (Pronto Intervento Sociale).

L'ingresso viene comunicato tempestivamente via fax agli uffici amministrativi del CEIS, al Servizio accoglienza di ASP Città di Bologna, all'Ufficio Minori Stranieri non accompagnati ASP Città di Bologna (se msna) o servizi sociali territoriali di quartiere se in carico ad un quartiere della città, e alla Procura c/o Tribunale per Minorenni (attraverso il sistema GEICO).

All'ingresso viene effettuato un colloquio con il minore durante il quale si esplicita il progetto concordato con il servizio inviante, nonché il regolamento e le modalità di permanenza in struttura ed è richiesta da subito l'adesione del minore alle regole ed allo stile di vita comunitario attraverso una sorta di "contratto".

Viene inoltre compilata la "Cartella personale dell'utente" nella quale vengono annotate le generalità, la data dell'inserimento, i dati del Servizio inviante, la scolarità, la situazione sanitaria, i documenti in suo possesso, le informazioni relative alla famiglia. Questa cartella viene aggiornata in itinere.

Entro i primi due mesi di inserimento, periodo dedicato all'osservazione del minore, del suo disagio o disturbo, del suo vissuto e delle sue modalità relazionali, e nella quale si acquisiscono informazioni utili, oltre che sul minore, sulla famiglia d'origine dello stesso, la comunità si impegna ad elaborare il Progetto Educativo seguito da una valutazione che potrà essere o meno favorevole ad un passaggio alla comunità vera e propria, previa condivisione con il Servizio Inviante del progetto individualizzato.

In caso di dimissione o di allontanamento volontario del minore dalla struttura, verrà data tempestiva comunicazione tramite procedura PEC all'Ufficio tutele del comune di Bologna, e contestualmente a:

- Procura c/o Tribunale per i Minorenni di Bologna (sistema GEICO),
- Ufficio Accoglienze ASP Città di Bologna
- Ufficio Minori Stranieri non accompagnati ASP Città di Bologna (se msna) o servizi sociali territoriali di quartiere se in carico al quartiere
- Uffici Amministrativi del CEIS.

Appena possibile il minore viene accompagnato al Servizio di Pediatria Comunitaria presso l'Igiene Pubblica, per effettuare le vaccinazioni di base (test mantoux, profilo C per definire quantitativo anticorpale, ecc...).

## Capienza della Struttura

La Struttura dispone di 12 posti per minori inseriti in pronta accoglienza, aumentabile fino a 15 posti in caso di necessità, e si trova al secondo piano di uno stabile isolato.

I posti sono in regime di convenzione con ASP Città di Bologna

Le camere messe a disposizione per i minori sono 6 (tutte a due posti letto), sono presenti 3 servizi igienici, di cui uno con strumentazione Handicap. Tutte le camere dispongono di spazi adeguati ai giovani ospiti. La struttura dispone inoltre di un salone per la refezione, cucina per la preparazione dei pasti, ed un ampio balcone.

Gli operatori hanno a disposizione un ufficio. Il locale spogliatoio è collocato all'interno del bagno degli Operatori, ove si trova anche la lavanderia.

## Metodologie educative

Di primaria importanza, al fine di rendere l'atmosfera comunitaria il più possibile armoniosa e capace di dare un senso di sicurezza, favorendo l'instaurarsi di relazioni chiare fondate sul rispetto reciproco sia in riferimento agli operatori che al gruppo dei pari, è la stesura di un regolamento interno alla struttura. Regole, chiare, semplici e coerenti, basate su principi e valori condivisi, agevolano il dialogo e l'apertura, il senso di appartenenza e di uguaglianza.

Il Regolamento contiene regole fondamentali basate sul rispetto verso persone, cose e animali, oltre a regole riguardanti il rispetto degli orari attraverso cui è organizzata la vita comunitaria (sveglia, pasti, andata a letto) e l'adempimento ai propri impegni concreti e responsabilità quotidiane sia interni alla comunità (partecipazione attiva alla pulizia degli spazi, preparazione dei pasti e riordini della casa) che esterni (impegno scolastico, lavorativo, sportivo, ecc...). Il fine è quello di aiutare il minore ad interiorizzare le regole, attribuendo alle stesse il giusto senso e valore, accompagnandolo verso una graduale autonomia nella gestione di sé e dei propri spazi.

I riferimenti positivi adulti all'interno della comunità, costituiti dall'équipe educativa, compattata da una linea comune e condivisa, funzionale alla trasmissione di sicurezza e senso di chiarezza, fungono da principale canale vettore verso l'acquisizione della fiducia nell'altro. All'interno di questo margine di fiducia è possibile stimolare l'area emotivo-affettiva e crescita relazionale che, a partire dal senso di sicurezza va verso la fiducia e l'apertura verso l'altro, verso il confronto, l'apertura, l'espressione di sé e l'accoglienza mentale verso diversi punti di vista che affievoliscono il senso di solitudine e di abbandono.

E' previsto quotidianamente un incontro serale, spazio di condivisione e confronto sull'andamento della giornata trascorsa, in cui l'équipe può dare comunicazioni organizzative e i residenti portare richieste o situazioni all'attenzione dell'équipe stessa.

Settimanalmente o all'occorrenza in caso di necessità è previsto un incontro di "casa" più corposo, in cui viene condiviso con tutti i residenti l'andamento della comunità e dei residenti, evidenziando sia eventuali criticità che positività.

Questi strumenti sono volti a trasmettere il senso di appartenenza e per educare ad una modalità responsabile, matura e condivisa di affrontare le eventuali problematiche esistenti, stimolando il senso di responsabilità personale a livello sia operativo concreto che nella relazione con l'altro. L'obiettivo è quello di aiutare il minore a raggiungere un senso di corresponsabilità proprio della vita comunitaria ma anche, in vista di un'autonomia futura, di qualsiasi contesto abitativo familiare o di gruppo.

Possono essere organizzati, qualora l'équipe ne valuti la pertinenza in base alle caratteristiche del gruppo dei residenti, cicli di laboratori creativi, psico-pedagogici, finalizzati a stimolare la conoscenza reciproca, il senso di efficacia, consapevolezza e conoscenza di sé, dei propri limiti e delle proprie potenzialità. Questo strumento è finalizzato a creare un clima di accettazione reciproca in cui il minore possa sentire la libertà di esprimersi nella sua unicità senza paura del giudizio dell'altro, in un'atmosfera empatica e rassicurante, concorrendo alla ricostruzione dell'area emotivo-affettiva e crescita relazionale dello stesso.

Il minore potrà inoltre avere dei colloqui individuali con gli operatori, attraverso modalità più o meno strutturate a seconda della situazione.

Le modalità con cui avverranno i contatti e gli eventuali incontri con la famiglia d'origine o con altre figure di riferimento esterne alla Comunità, verranno condivise con il Servizio Inviante. La verifica e il monitoraggio dell'andamento degli eventuali incontri è attuata dall'équipe attraverso il feed-back del minore, effettuato con modalità più o meno strutturate, e l'osservazione dei comportamenti, atteggiamenti e umore successivi alle visite e incontri. Ovviamente è fondamentale la condivisione di questi aspetti con i referenti degli altri servizi.

Ad ogni minore viene richiesto un impegno che deve essere portato avanti con costanza. L'équipe si occupa di tenere regolari contatti con gli insegnanti (ove presenti), oltre che verificare e sostenere il minore durante i momenti di studio.

## **Modalità di sostegno psicologico**

L'équipe sostiene e accompagna quotidianamente i minori presenti nella struttura sia nelle piccole mansioni che nei momenti di difficoltà e disagio emotivi e psicologici, attraverso il dialogo, il confronto e il sostegno a livello affettivo. Sono utilizzati a questo scopo tutti gli strumenti e metodologie sopra descritte.

Nel caso in cui il minore mostri attraverso, atteggiamenti e comportamenti un grave disagio psicologico, l'équipe utilizzerà lo strumento del colloquio individuale, già funzionale a creare il setting ideale alla presa di consapevolezza del proprio disagio e all'espressione di questo, per stimolare e motivare il minore ad un eventuale percorso terapeutico che, in tal caso, verrà effettuato nelle sedi specifiche del Servizio Sanitario, previa segnalazione della problematica comportamentale al servizio accoglienza di ASP Città di Bologna.

## **Servizi garantiti all'esterno e all'interno della comunità**

La Comunità è sita a Bologna, in luogo facilmente accessibile dai trasporti pubblici, pertanto i minori ospiti possono raggiungere facilmente con i bus le scuole, i luoghi ricreativi o sportivi.

## Gestione organizzativa della struttura

L'organizzazione della struttura si avvale di una suddivisione dei compiti funzionale alla cura della casa oltre che alla programmazione delle attività sportivo ricreative, in diversi settori operativi:

\* cucina;

\* pulizie;

\* lavanderia;

\* sanità;

\* ricreativo-culturale.

Gli educatori, a rotazione, si occupano di questi settori coinvolgendo direttamente i minori nelle mansioni e nell'espletamento dei compiti. Gli aspetti amministrativi sono seguiti dall'ufficio amministrativo del Gruppo CEIS in Via Toniolo 125, Modena.

Il numero degli Educatori previsto per la fascia oraria di maggior presenza dei ragazzi è in rapporto di uno a quattro rispetto all'utenza, cioè per ogni quattro ragazzi presenti in struttura si può contare un Educatore.

Il Responsabile di Comunità ha il compito di tenere i contatti con i Servizi e le Istituzioni coinvolte nel processo educativo dei minori, oltre a coordinare le attività dell'équipe educativa e i settori operativi di competenza degli operatori all'interno della struttura, fungendo da riferimento sia per l'équipe che per le figure esterne alla comunità.

L'équipe si riunisce una volta alla settimana per discutere i casi, condividere e strutturare i progetti educativi individualizzati, confrontarsi sulla linea educativa, sulle eventuali problematiche e richieste portate dai minori, raccogliere osservazioni, considerare eventuali aspetti organizzativi e riorganizzativi oltre ad ogni punto portato all'attenzione da ogni Educatore.

E' previsto mensilmente un incontro di Supervisione d'équipe, tenuto presso la comunità da uno specialista esterno. In caso di necessità può essere richiesta dall'équipe anche una supervisione specifica sui casi.

Gli eventuali tirocinanti e volontari potranno essere presenti in struttura soltanto in affiancamento agli operatori. Questi, oltre all'eventuale personale in servizio civile, faranno riferimento ad un tutor appositamente formato che ne coordinerà l'attività all'interno della struttura.

Queste figure potranno effettuare gli accompagnamenti (ad esempio visite mediche ecc...) previa valutazione favorevole condivisa dell'équipe.

## Formazione e aggiornamento degli operatori

La formazione degli operatori e il loro aggiornamento avviene attraverso il Centro Studi del Gruppo CEIS ed il Responsabile della Formazione sentiti i bisogni degli Educatori.

L'offerta formativa esterna (Convegni; seminari; corsi di riqualificazione o aggiornamento; master ecc.) viene raccolta dalla Responsabile della Formazione che valuterà con il Coordinatore di Area la partecipazione dei singoli operatori.

## Conservazione della documentazione

Le cartelle personali dei ragazzi, contenenti anche dati sensibili, vengono conservate nell'ufficio operatori in armadio, per evitare che possano accedervi persone estranee o i minori stessi.

Anche i documenti personali importanti quali diplomi scolastici, permessi di soggiorno, documentazione sanitaria personale, vengono trattenuti presso l'ufficio degli operatori.

## Retta

La retta, convenzionata con ASP città di Bologna, comprende le seguenti spese:

- spese generali di gestione (utenze, manutenzione struttura, quote ammortamento, amministrazione, ecc.);
- spese per ospiti (vitto, cancelleria scolastica, ecc...); si precisa che il minore, al momento dell'ingresso, deve essere munito dell'abbigliamento necessario almeno per la stagione in essere; in caso contrario tale dotazione iniziale sarà a carico del servizio inviante;
- spese assicurative (personale, ospiti, volontari);
- spese per personale operatori;
- spese di trasporto, limitatamente all'ambito del Comune di Bologna, e spese di trasporto relative ad uscite organizzate dalla comunità stessa;
- spese per la regolarizzazione in materia di immigrazione presso Questura;
- contributo economico personale da concordarsi, che utilizzerà per le spese personali (abbonamento bus, tempo libero, abbigliamento, telefono cellulare, ecc).

Non rientrano nella retta sopra indicata le seguenti voci di spesa che dovranno essere, quindi, sostenute dal servizio inviante:

- spese sanitarie (spese per medicinali prescritte in seguito a visite specialistiche, spese odontoiatriche, ecc.);
- spese scolastiche (iscrizioni, testi scolastici, ecc.);
- spese per svolgere attività sportive;
- spese per la regolarizzazione necessaria in materia di immigrazione presso i consolati o ambasciate;
- spese per esami tossicologici (quando vi è forte dubbio dell'abuso di sostanze stupefacenti);
- spese per borsa lavoro o stage formativo;
- in caso di ricovero ospedaliero prolungato non viene prestata assistenza al di fuori della Comunità, fatta eccezione per le emergenze immediate (es: ricoveri urgenti per fratture, crisi, incidenti domestici vari).

In caso di utenti richiedenti supporto psicologico e/o una maggiore intensità educativa, verrà applicata una maggiorazione sulla retta.



## Contratto di ospitalità

### ***Regole generali***

- 1) La comunità si fonda sul rispetto e la cura sia di se stessi che degli altri.
- 2) E' richiesto un comportamento fisico e verbale non violento nei confronti di tutte le persone fuori e dentro la comunità.
- 3) I conflitti possono essere risolti attraverso il confronto e il dialogo, utilizzando anche i tempi e gli spazi previsti.
- 4) L'uso di sostanze alcoliche all'interno della comunità è vietato.
- 5) Non è possibile tenere e/o introdurre in comunità oggetti pericolosi per la propria e altrui incolumità.
- 6) Tutte le sostanze illegali e l'uso di psicofarmaci (escluso i casi certificati) sono vietati fuori e dentro alla comunità. L'équipe può decidere in qualsiasi momento di sottoporre ad esami tossicologici gli utenti e di effettuare perquisizioni dell'utente e degli spazi.
- 7) La permanenza in comunità è vincolata dalla firma e all'accettazione di un contratto individuale che regola il rapporto fra utente e struttura. In caso di violazione delle regole fondamentali e/o comportamenti inadeguati si potrà mettere in discussione la suddetta permanenza.
- 8) Gli utenti sono tenuti a rispettare gli impegni contrattuali e del programma educativo.
- 9) Le uscite fuori dalla comunità e gli inviti di persone esterne sono da concordare con l'équipe.
- 10) Non è consentito fumare all'interno della comunità.
- 11) I danni arrecati ad oggetti e a cose altrui all'interno e all'esterno della comunità verranno accreditati ad i responsabili degli stessi.
- 12) Telefoni cellulari e contante vanno consegnati agli educatori al momento dell'ingresso in comunità.

### ***Impegni della comunità verso l'utente***

- 1) L'équipe si impegna a soddisfare i punti elencati nella convenzione con l'ente inviante, che riguardano: vitto, alloggio, integrazione sociale, percorso scolastico o lavorativo, supporto educativo, collaborazione con la famiglia d'origine, ecc.
- 2) L'équipe si impegna a dar vita ad un progetto individuale, che favorisca lo sviluppo degli aspetti creativi della personalità, partendo dall'ascolto dei bisogni del ragazzo, e che miri al raggiungimento dell'autonomia e, dove è possibile al reinserimento nel nucleo familiare d'origine.

## Contratto individuale

- 1) Mi impegno a rispettare orari ed itinerari concordati con l'équipe dei miei spostamenti esterni alla comunità, e a comunicare eventuali cambiamenti tempestivamente.
- 2) Mi impegno a costruire una relazione di fiducia con l'équipe.

L'OPERATORE

L'UTENTE



**Il Ponte**

**Centro di Pronta Accoglienza**

**Via del Pilastro 13/2 Bologna**

**Tel. 051.6440923**

**e-mail: [ilponte@gruppoceis.org](mailto:ilponte@gruppoceis.org)**

**Coordinatore Area Minori Bologna**

**dott.ssa Martina Bottazzi**

**tel. 3925700914**

**email: [m.bottazzi@gruppoceis.org](mailto:m.bottazzi@gruppoceis.org)**



**CONSORZIO GRUPPO CEIS**

Via Giuseppe Toniolo, 125 – 41122 Modena

Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353

[www.gruppoceis.it](http://www.gruppoceis.it)

**PRESIDENTE**

Padre Giovanni Mengoli

**VICE PRESIDENTE**

Dott. Roberto Berselli

**DIRETTORE GENERALE**

Dott. Luca Cavalieri