



# CARTA DEI SERVIZI



Comunità per l'autonomia  
**NEL VILLAGGIO**



## Indice

<i>Presentazione della struttura e informazioni generali</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Destinatari dell'intervento</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Modalità di ingresso e dimissione</i>	<i>pag. 2</i>
<i>Capienza della Struttura</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Gestione organizzativa della struttura</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Modalità di sostegno psicologico</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Formazione ed aggiornamento degli operatori</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Conservazione della documentazione</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Retta</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Regolamento interno</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Regole Fondamentali</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Norme di comportamento</i>	<i>pag. 7</i>

### **Presentazione della struttura e informazioni generali**

In occasione del rinnovo dell'autorizzazione al funzionamento secondo la nuova L.R.1904/2011, la comunità residenziale "Nel Villaggio", precedentemente autorizzata ai sensi della direttiva regionale ER 564/2000 come comunità socio-educativa, chiede la trasformazione in "Comunità per l'autonomia", al fine di rispondere alle richieste della committenza (ASP Irides) e all'aumento del numero di minori stranieri non accompagnati (MSNA) che hanno la necessità di lavorare su progetti maggiormente incentrati verso l'esterno.

La nuova comunità per l'autonomia "Nel Villaggio" si pone in continuità con il lavoro socio educativo svolto nelle altre comunità per minori del Gruppo CEIS della Provincia di Bologna, che accolgono minori stranieri non accompagnati che necessitano di una maggior tutela, ed in maniera speculare all'adiacente struttura "Porte sulla città", autorizzata al funzionamento come comunità per l'autonomia il 22/03/2012. In questo modo vogliamo aumentare, nella rete di accoglienza del territorio di Bologna, la recettività per le situazioni per le quali è necessario sperimentare maggiori autonomie rispetto alla comunità per minori classica.

Il presupposto educativo e culturale della "Comunità per l'autonomia" parte dall'assunto che i MSNA hanno generalmente la capacità e la necessità di sviluppare un grado di autonomia e responsabilità maggiore dei rispettivi coetanei italiani. Questo è dovuto al fatto che nei paesi di provenienza, normalmente, ci sono molti modi di definire l' "adolescenza". Queste definizioni corrispondono ad età e pratiche sociali differenti. Infatti le condizioni in cui si trovano a crescere richiedono che dall'infanzia, il più delle volte, si passi repentinamente all'età adulta. Questi ragazzi dunque, nonostante siano ancora minorenni, giungono in Italia con il forte mandato familiare di contribuire al sostentamento della famiglia nel paese di origine. Essi hanno motivazioni che fanno di loro persone mediamente più determinati dei coetanei Italiani, ma spesso anche fragili e inconsapevoli della società di accoglienza.

### **Destinatari dell'intervento**

I posti della struttura sono dedicati all'accoglienza di minorenni di sesso maschile (prevalentemente MSNA) dai 16 anni, provenienti dalle fasi dell'accoglienza precedenti, delle comunità del Gruppo CEIS, o di altre comunità socio educative. Si tratta di ragazzi che devono aver raggiunto un accentuato livello di autonomia personale, e che hanno bisogno di poter sperimentare le competenze necessarie all'integrazione sociale e cittadina. La fascia di età dei ragazzi accolti è prevalentemente quella dei diciassettenni, con possibilità di permanere nella struttura anche dopo il compimento del diciottesimo anno. Questo avviene concordando il progetto di permanenza e gli obiettivi con il servizio inviante.

Auspichiamo che i ragazzi accolti siano già inseriti in percorsi di transizione al mondo del lavoro (Borsa Lavoro o Tirocinio Formativo) o sono già in possesso di regolare contratto di apprendistato, o siano a conclusione del percorso di formazione professionale.

### **Modalità di ingresso e dimissione**

I minori vengono accolti in struttura a seguito di una richiesta proposta dal Servizio Sociale inviante.

Durante l'ingresso viene effettuato un primo colloquio con l'utente nel quale si esplicita il progetto concordato con gli operatori dell'ente inviante, nonché il regolamento e le modalità di permanenza nella struttura. Al minore viene richiesta l'adesione alle regole ed allo stile di vita comunitario attraverso una sorta di "contratto" verbale.

Viene inoltre compilata la "Cartella personale utente " e il PEI nelle quali vengono segnalate le generalità, la data di inserimento, il Servizio inviante e i referenti del progetto educativo, la scolarità, la situazione sanitaria, i documenti in possesso, le informazioni relative alla famiglia. Queste cartelle vengono aggiornate in itinere.

Normalmente la dimissione avviene quando il ragazzo, già maggiorenne, raggiunge gli obiettivi concordati al momento dell'ingresso con il servizio inviante. Generalmente al momento della dimissione il ragazzo ha un contratto di lavoro in essere, e sa dove andare a dormire (appartamento con altri connazionali, strutture di accoglienza per giovani lavoratori stranieri, appartamento in affitto cointestato, appartamento di transizione per neo maggiorenni...)

Per gravi violazioni del regolamento il ragazzo, se già maggiorenne, viene dimesso, se minorenni si concorda una differente collocazione con il servizio inviante.

Sia l'ingresso che le dimissioni vengono comunicate via fax alle autorità competenti:

- Servizio sociale inviante
- Segreteria CEIS
- Questura di Bologna- Ufficio Stranieri /Ufficio Minori
- Procura c/o Tribunale per i minorenni di Bologna (comunicazione effettuata tramite sistema on-line GE.CO.)

### **Capienza della Struttura**

La Struttura dispone di 17 posti. Le camere messe a disposizione per i minori sono 5, sono inoltre presenti 5 bagni. Tutte le camere dispongono di spazi adeguati ai giovani ospiti. La struttura dispone inoltre di una ampia sala comune, oltre a spazi per la preparazione dei pasti. Gli operatori hanno a disposizione un ufficio ed una camera da letto. Il locale spogliatoio è collocato all'interno del bagno degli Operatori, la lavanderia è prevista all'interno della struttura. L'area esterna offre la possibilità di svago con un campo da basket e uno da calcio.

### **Personale educativo**

La presenza degli educatori (responsabile + educatori in rapporto numerico 1 a 7 nelle fasce orarie di presenza dei ragazzi) ha lo scopo di sostenere e rilanciare di continuo le motivazioni al progetto dei ragazzi accolti ed opera la supervisione rispetto al percorso degli stessi; sia per quanto riguarda gli impegni esterni (lavoro, gestione soldi, tempo libero, amicizie) sia per quanto riguarda la cura della casa in cui vivono (pulizie, cucina, convivenza con altri ragazzi).

#### **RESPONSABILE COORDINATORE**

Con le seguenti funzioni:

- supervisionare i Progetti Educativi Individualizzati;
- gestire la comunità per l'autonomia sul piano organizzativo;
- valutare e decidere, in accordo con l'educatore professionale referente, le ammissioni e le dimissioni dei ragazzi;
- gestire i rapporti con il servizio inviante.

#### **EDUCATORI PROFESSIONALI**

Con le seguenti funzioni:

- gestire, coordinare e verificare i progetti educativi dei ragazzi accolti
- garantire in comunità il rapporto educativo nelle fasce di presenza dei ragazzi

#### **OPERATORI NOTTURNI**

Con le seguenti funzioni:

- garantire la tutela dei minori durante le ore notturne

### Progetto educativo ed obiettivi

Il progetto educativo prevede il raggiungimento degli obiettivi concordati tra gli operatori del Servizio inviante, gli operatori referenti della struttura ed i minori.

Gli obiettivi del progetto possono essere così riassunti:

- Monitorare lo stato di salute dei ragazzi ed attivarli verso l'autonomia sanitaria;
- Monitorare i ragazzi nella cura della casa (spazi comuni, spazi personali) stimolando in loro un processo di assunzione di responsabilità verso il luogo che gli accoglie e le altre persone che vivono con loro;
- Espletamento delle pratiche per il rinnovo del permesso di soggiorno per minore età e per la conversione a maggiore età, stimolando un processo di apprendimento che renda capace il ragazzo di provvedere da solo all'espletamento delle pratiche nel futuro prossimo;
- Stimolare la frequenza ai corsi di scolarizzazione di base e/o formazione professionale
- Verificare i progetti di inserimento lavorativo o i rapporti di lavoro già in atto
- Monitorare la gestione del tempo libero, stimolando i ragazzi verso l'inserimento in attività sportive e ricreative
- Monitorare le amicizie
- Monitorare i ragazzi nella gestione del denaro, in vista dell'autonomia
- Sostenere i ragazzi nella ricerca di soluzioni abitative oltre la comunità

Le attività socio - educative possono essere così riassunte:

- **Con i minori:** Gli educatori, secondo un piano di presenza concordato, monitorano la convivenza dei ragazzi verificando i turni di servizio alla comunità (pulizia camere e bagno, preparazione pasti e pulizia cucina, parti comuni e lavanderia) e la loro capacità di collaborare per il buon andamento della casa. Ogni settimana un educatore tiene un incontro, a cui sono presenti tutti i ragazzi, per fare il punto sull'andamento della vita comunitaria, e sul progetto personale di autonomia dei singoli ragazzi. Con frequenza mensile il responsabile incontra personalmente ogni singolo ragazzo per fare il punto sul suo progetto in ordine al proprio personale percorso di autonomia
- **Con la scuola/lavoro:** Vengono mantenuti regolari contatti tra l'operatore referente e le aziende in cui sono inseriti i ragazzi, ugualmente verso gli insegnanti, per i ragazzi inseriti in progetti di formazione/lavoro. Vengono promosse attività di consulenza, sostegno, orientamento lavorativo, formazione professionale, laboratori creativo-espressivi
- **Contatti con la famiglia:** Al fine di creare continuità educativa nella fase evolutiva del minore, vengono mantenuti contatti telefonici con la famiglia, e a distanza la stessa viene coinvolta, quando possibile, sulle decisioni da prendere. L'intento è quello di creare una collaborazione con figure significative e di migliorare la conoscenza sulla storia personale del minore.

### Gestione organizzativa della struttura

L'organizzazione della struttura si avvale della strutturazione dei compiti con le modalità della semi-autonomia. Le mansioni quotidiane (ordine e pulizia, lavanderia, cucina, cura e abbellimento della casa), vengono lasciati ai ragazze ospiti, i quali provvedono alla gestione degli spazi e dei compiti. La figura dell'educatore entra in tale ambito sotto forma di persona con cui confrontarsi al fine di trovare soluzioni più consone e appropriate.

Lo stesso principio si applica per quanto riguarda le attività del tempo libero, saranno i ragazzi nella riunione settimanale o nella relazione con l'educatore di riferimento a valutare eventuali attività a cui poter

partecipare. Ugualmente nel monitoraggio della gestione del denaro l'educatore referente concorda con i ragazzi le richieste di denaro e l'uso che ne verrà fatto, fino ad un massimo di 150 Euro al mese.

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.

Gli aspetti amministrativi sono seguiti dall'ufficio amministrativo del Gruppo CEIS in Via Toniolo 125, Modena.

### **Modalità di sostegno psicologico**

L'équipe di lavoro sostiene e accompagna quotidianamente le persone 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 la persona 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 psicoterapeutico che, in tal caso, verrà effettuato nelle sedi specifiche del Servizio Sanitario Territoriale oppure da uno specialista del Gruppo CEIS. Nelle situazioni di forte sofferenza e disagio psicologico, che emergessero dopo l'inserimento, si lavorerà con il servizio inviante per far transitare il minore in altra comunità socio-educativa che garantisca la doverosa tutela della situazione.

### **Formazione ed aggiornamento degli operatori**

Il personale operante presso la Comunità per l'autonomia "Nel Villaggio" partecipa alla formazione interna proposta dal Gruppo CEIS per i propri operatori e volontari e valuta la partecipazione ad incontri di formazione proposti dal territorio, soprattutto a livello provinciale e regionale.

Viene garantita la supervisione mensile con un professionista esterno (psicologo/psicoterapeuta), che si occuperà di verificare l'andamento della struttura sia dal punto di vista gestionale/organizzativo che dal punto di vista della supervisione psicologica sugli operatori presenti e/o sulla supervisione dei casi.

### **Conservazione della documentazione**

Le cartelle personali delle persone accolte, contenenti anche dati sensibili, vengono conservate nell'ufficio operatori in armadio, per evitare che possano accedervi persone estranee.

Copia e/o originali di documenti personali importanti quali diplomi scolastici, permessi di soggiorno, documentazione sanitaria personale, vengono trattenuti presso l'ufficio degli operatori.

### **Retta**

La retta 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.

Non rientrano nella retta sopra indicata le seguenti voci di spesa che dovranno essere, sostenute dal Servizio Sociale inviante, oppure dal ragazzo stesso se concordato con l'Assistente Sociale di riferimento:

- spese sanitarie (ticket, spese per medicinali prescritte in seguito a visite specialistiche, spese odontoiatriche, ecc.);
- spese scolastiche (iscrizioni, test scolastici, ecc.);
- spese di trasporto;
- spese per la regolarizzazione in materia di immigrazione presso Comuni e Questure;
- 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;
- contributo economico personale da concordarsi, che utilizzerà per le spese personali (abbonamento bus, tempo libero, abbigliamento, telefono cellulare, ecc).

Inoltre, per eventuali soggiorni estivi ed invernali ed attività ludico/ricreative che esulano dalle attività abituali proposte dalla comunità ma ritenute necessarie per la situazione specifica del minore e concordate con il servizio inviante il CEIS si farà carico della copertura del 50% del costo complessivo.

I brevi allontanamenti o interruzioni per qualunque motivo (fughe, ricoveri ospedalieri, permessi concordati di visite a casa o altrove, ecc..) non sono considerati come interruzioni della permanenza in struttura. In ogni modo le interruzioni più consistenti saranno considerate, fino alla dimissione data per iscritto, come richiesta di mantenimento della prenotazione del posto da parte del Servizio inviante; in tal caso la retta sarà decurtata del 20%.

### **Regolamento interno**

Al fine del buon proseguimento dei progetti individuali e della convivenza, vengono stabilite dagli operatori delle regole fondamentali.

La rottura del contratto pattuito porterà le equipe referenti del caso, interne ed esterne alla struttura, a valutare l'opportunità di trasferire il minore in un'altra comunità all'interno del circuito di strutture Ceis o di modificare il progetto individuando servizi più idonei.

Insieme alle regole fondamentali vengono stabilite alcune norme di comportamento.

Per quanto riguarda le norme di comportamento, esse si collocano all'interno di un progetto educativo finalizzato al raggiungimento dell'autonomia in vista di una futura uscita dalla struttura. Autonomia che vuol essere negli intenti sinonimo di indipendenza lavorativa, inserimento ed accettazione delle regole del vivere civile, possibilità di pagarsi la propria collocazione abitativa.

### **Regole Fondamentali**

- Non si usa violenza né fisica né verbale su persone o cose
- Non si usano sostanze stupefacenti o alcool



- Non si possono introdurre in comunità oggetti di provenienza illecita oppure oggetti che possono essere "pericolosi" per sé, per gli altri, per gli ambienti comunitari.

•

### **Norme di comportamento**

#### 1. Relative al progetto educativo:

- Rispetto degli impegni interni ed esterni alla comunità
- Rispetto degli orari prestabiliti (sveglia, orario dei pasti, andata a letto, uscite concordate)

#### 2. Relative alla convivenza:

- Rispetto degli altri ragazzi ospiti e della relativa diversità di nazionalità, cultura e religione.
- I ragazzi, supervisionati dagli operatori e secondo turni prestabiliti, sono responsabili insieme della gestione quotidiana della comunità: preparazione pasti e riordino cucina, pulizie degli ambienti, lavanderia, manutenzione, ecc..

#### 3. Utilizzo della cucina e norme inerenti la preparazione e lo svolgimento dei pasti:

- Si accedere alla cucina se autorizzati dall'operatore
- I ragazzi che hanno il compito della preparazione dei pasti a favore di tutti devono avere massima attenzione all'igiene: ci si lava le mani, si utilizzano i guanti monouso, si indossa il camice.
- Nei momenti a tavola, vissuti il più possibile insieme, si parla in italiano per facilitare l'integrazione tra gli ospiti di nazionalità diverse

#### 4. **Modalità relative alla gestione dei soldi e del vestiario:**

- I ragazzi ospiti dovrebbero essere tutti inseriti in progetti di borsa lavoro o già in possesso di regolare contratto di apprendistato, pertanto compito della comunità è provvedere alla somministrazione del cibo per la preparazione dei pasti, e a mettere a disposizione dei ragazzi di tutto il necessario per l'accoglienza residenziale (vestiti essenziali, biancheria, lenzuola, prodotti pulizia spazi comuni, prodotti igienici...)
- Le risorse economiche proprie (da lavoro o tirocinio) sono utilizzate dai ragazzi ospiti, fino ad un massimo di euro 150 al mese, per l'acquisto dell'abbonamento dell'autobus, per le ricariche del cellulare e per tutte le altre spese personali. La comunità conserva tutto il restante denaro personale del ragazzo che verrà restituito al minore nel momento della dimissione.
- Non è concesso ai minori di usare il telefono della comunità per telefonate personali, se non in casi di assoluta necessità concordati con il responsabile di struttura.







**CONSORZIO GRUPPO CEIS**

**Nel VILLAGGIO**

Comunità educativa residenziale  
DGR 1904/2011

**Coordinatore Area Minori Bologna**

dott.ssa Martina Bottazzi

tel. 392.5700914

email: 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 Bersell

**DIRETTORE GENERALE**

Dott. Luca Cavalieri