



CARTA DEI SERVIZI



Pronta Accoglienza

Casa Alda

Sommario

Destinatari dell'intervento.....	4
Mandato della Comunità.....	4
Modalità di ingresso e dimissione.....	5
Capienza della Struttura.....	6
Metodologie educative.....	6
Modalità di sostegno psicologico.....	7
Servizi garantiti all'esterno e all'interno della comunità.....	8
Gestione organizzativa della struttura.....	8
Formazione e aggiornamento degli operatori.....	9
Conservazione della documentazione.....	9
Servizi garantiti.....	9
Contratto di ospitalità.....	10
Contratto individuale.....	11

Responsabile: Giovanni Poppi

Vice Responsabile: Gabriele Pancaldi

Coordinatore Area Minori: Lilly Giambalvo

Destinatari dell'intervento

Per pronta accoglienza si intende il servizio residenziale di Comunità per l'accoglienza di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) che vivono in situazioni di emergenza. La finalità del servizio " Casa Alda" è di fornire soluzioni immediate ai bisogni urgenti di alloggio, vitto e tutela, derivanti dal verificarsi di circostanze di disagio e di abbandono.

La Comunità di Pronta Accoglienza è una struttura a carattere comunitario, caratterizzata dalla flessibilità organizzativa, destinata ad accogliere fino ad un massimo di 10 utenti, privi del necessario supporto familiare. La finalità è quella di dare un supporto al minore fino alla soluzione della criticità relativa all'emergenza e di adoperarsi per trovare alternative di inserimento in strutture che lo supportino nel suo percorso di vita e/o di acquisizione della capacità di autonomia e di autogestione della propria condizione personale, applicando il sistema di protezione in vigore in Italia a tutti i minori (L. 47/2017).

L'inserimento in Comunità di Pronta Accoglienza è rivolto a minori dai 13 ai 18 anni, di sesso maschile, inviati dal Comune di Modena. Solitamente i minori sono accompagnati dalle Forze dell'Ordine o dalla Polizia Municipale del Comune di Modena. 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 presenti senza riferimenti parentali adulti sul territorio di Modena.

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 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 soluzione 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 da parte degli Educatori della supporta ed affianca il lavoro del servizio inviante nel definire il progetto più adeguato per il supremo interesse del ragazzo.

La Comunità di Pronta Accoglienza 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 sociale inviante ed i servizi sanitari interessati.

L'equipe educativa farà inoltre perno sul sostegno e sulla responsabilizzazione verso gli impegni scolastici di alfabetizzazione primaria, in quanto il celere apprendimento della lingua italiana favorisce lo scambio relazionale, la conoscenza dei vissuti emotivi del ragazzo. 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 Sociale MSNA del Comune di Modena o delle forze dell'ordine che hanno rinvenuto il minore sul territorio in stato di abbandono.

L'ingresso viene comunicato tempestivamente via PEC agli uffici amministrativi del CEIS, all'Ufficio Gestione rete servizi per l'integrazione del Comune di Modena, alla Questura di Modena Ufficio Minori e alla Procura c/o Tribunale per Minorenni (attraverso il sistema GECO).

All'ingresso viene effettuato un colloquio con il minore, con l'ausilio di un mediatore linguistico, durante il quale si esplicita il progetto concordato con il servizio inviante, vengono enunciati i diritti, viene spiegato al minore quale potrebbe essere il suo percorso di accoglienza dopo l'ingresso in Pronta Accoglienza, nonché viene illustrato 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 la stipula di un Patto Educativo.

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 vissuto e delle sue modalità relazionali, e nel quale si acquisiscono informazioni utili, oltre che sul minore, sulla famiglia d'origine dello stesso, la Comunità di Pronta Accoglienza si impegna ad elaborare il Progetto Educativo PEI seguito da una valutazione che sarà condivisa con il Servizio Inviante e che servirà alla definizione del progetto successivo.

In caso di dimissione o di allontanamento volontario del minore dalla Comunità di Pronta Accoglienza, verrà data tempestiva comunicazione tramite procedura PEC a:

- Procura c/o Tribunale per i Minorenni di Bologna¹ (sistema GECO);
- all'Ufficio Gestione rete servizi per l'integrazione del Comune di Modena;
- Uffici Amministrativi del CEIS;
- Questura di Modena Ufficio Minori.

Appena possibile il minore viene accompagnato al Servizio di Pediatria di Comunità presso l'Igiene Pubblica, per effettuare lo screening che servirà a stabilire quali vaccinazioni di base (test mantoux, profilo C per definire quantitativo anticorpale, ecc...), devono essere programmate.

1

TM di Bologna si estende su 8 province (Piacenza, Parma, Reggio Emilia, **Modena**, Ferrara, Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini).

Capienza della Struttura

La Struttura su due piani dispone di 10 posti e si trova in uno stabile indipendente in Via Emilia Est n. 1334 a Modena.

Le camere messe a disposizione per i minori sono da due posti letto; sono presenti 3 servizi igienici per i minori e 1 servizio igienico per gli educatori. Al piano terra può essere allestita una camera per un eventuale impedimento temporaneo del minore (gesso, particolare immobilità, ecc.) e si trova una sala TV e attività ricreative. Tutte le camere dispongono di spazi adeguati ai giovani ospiti. La struttura dispone inoltre di cucina per la preparazione dei pasti e di un salone per la refezione.

Gli educatori hanno a disposizione un ufficio al piano terra ed uno al primo piano utilizzato durante la notte. Il locale spogliatoio è collocato all'interno del bagno degli educatori. Al primo piano è collocato il locale lavanderia.

Dispone altresì di un'ampia area cortiliva recintata di cui una parte consistente è alberata. La Comunità è situata in un luogo facilmente accessibile dai trasporti pubblici, pertanto i minori ospiti possono raggiungere facilmente con i bus le scuole, i luoghi ricreativi o sportivi.

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 e cose 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.

È 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 Gruppo, in cui viene condiviso con tutti i residenti l'andamento dei progetti dei ragazzi e della comunità, 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 all'Ufficio Gestione rete servizi per l'integrazione del Comune di Modena.

Servizi garantiti all'esterno e all'interno della comunità

La Comunità è sita a Modena, 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 Viale A. Gramsci ,10 a 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.

Servizi garantiti

Verranno garantiti i seguenti servizi compresi nella retta:

- spese generali di gestione (utenze, manutenzione struttura, quote ammortamento, amministrazione, costo del personale, 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;(salvo diversi accordi).
- spese assicurative (personale, ospiti, volontari);
- spese di trasporto, limitatamente all'ambito del Comune di Modena, 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 per le spese di abbigliamento.

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 (testi scolastici, ecc.);
- spese per svolgere attività sportive;
- spese per l'accompagnamento e 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



Casa Alda

Comunità di Pronta Accoglienza

Via Emilia Est n. 1334 - 41126 Modena

Tel. 059 613 0069

Fax. 059 473 5710

e-mail: casa.alda@gruppoceis.org

Coordinatore Area Minori Modena

dott. Lilly Giambalvo

tel. 344.0834229

email: l.giambalvo@gruppoceis.org



CONSORZIO GRUPPO CEIS

Via Giuseppe Toniolo, 125 – 41122 Modena

Tel. 059 315 331

Fax. 059 315 353

PRESIDENTE

Padre Giovanni Mengoli

VICE PRESIDENTE

Dott. Roberto Berselli

DIRETTORE GENERALE

Dott. Luca Cavalieri