

Borgo ragazzi Don Bosco

Via Prenestina n. 468- Roma- Quartiere Centocelle

CARTA DEI SERVIZI

CassaArea "Rimettere le ali"

Accoglienza, emarginazione e disagio

Un'originale esperienza di vicinanza e accompagnamento di minori e famiglie che vivono in situazione di difficoltà.

I servizi dell'Area sono i seguenti:

- Centro Polifunzionale Diurno e skolè
- Casa Famiglia e progetto di semi-autonomia
- Movimento famiglie affidatarie e solidali
 - S.O.S sportello giovani

Tel. 06.25212599 - fax 06.25212564 E-mail: direttore@borgodonbosco.it

BORGO RAGAZZI DON BOSCO

Area "Rimettere le Ali"

Accoglienza emarginazione e disagio

Via Prenestina n. 468 - 00171 - Roma

Tel. 06/25212599 - fax 0625212564

e-mail: centrodiurno@borgodonbosco.it

Il Borgo Ragazzi Don Bosco nasce nel quartiere di Centocelle, nella periferia est del Comune di Roma, nel 1948 come risposta alle esigenze di centinaia di ragazzi orfani, (i famosi sciuscià), che gravitavano nell'ambito della stazione Termini di Roma, in cerca di una casa e di un lavoro. Da allora, la struttura si è caratterizzata come punto di riferimento educativo-preventivo per tutti i giovani che vivono in condizioni "a rischio", con la possibilità di accedere a servizi diversificati, quali un Centro di Formazione Professionale, una Sede Orientativa, (per l'individuazione di percorsi formativi e lavorativi adeguati per i ragazzi che hanno conseguito il diploma di licenza media), un Oratorio, un Centro ricreativo permanente, un Centro diurno di Accoglienza per minori convenzionato con il Ministero della Giustizia, una Casa Famiglia, un Centro di Ascolto Psico-pedagogico per adolescenti, la Skolè per il sostegno scolastico di minori stranieri, un Movimento Famiglie Affidatarie, due gruppi di appartamento per giovani appena maggiorenni.

Negli ultimi anni, sempre più adolescenti italiani e stranieri, sono divenuti portatori di un disagio che si connota in forme diverse: dispersione scolastica, adesione a percorsi devianti, abbandono da parte delle famiglie di origine, marcata conflittualità nei confronti degli immigrati, ed emarginazione sociale.

Le problematiche giovanili, e non solo, connesse all'immigrazione sono divenute sempre più rilevanti e necessitano di interventi mirati.

All'interno dei Municipi indicati sono presenti alcuni quartieri (Pigneto, Centocelle, Tor Bella Monaca, Torre Angela, Quarticciolo, Ponte di Nona) dove il disagio si manifesta in forme diverse: difficoltà di integrazione tra persone che appartengono a culture diverse (è molto forte, infatti, la presenza di stranieri residenti, oltre che di nomadi ed immigrati); disoccupazione giovanile, femminile e di lunga durata; mancanza di una piccola e media imprenditorialità che possa fornire prospettive di lavoro valide (eccezion fatta per i numerosi centri commerciali presenti in zona), e, nei giovani, in un'alta percentuale di abbandono scolastico (soprattutto riguardante le scuole superiori), oltre che in un alto tasso di devianza e di microcriminalità minorile. Alcune di queste aree sono state definite ad alto rischio dal Ministero dell'Interno.

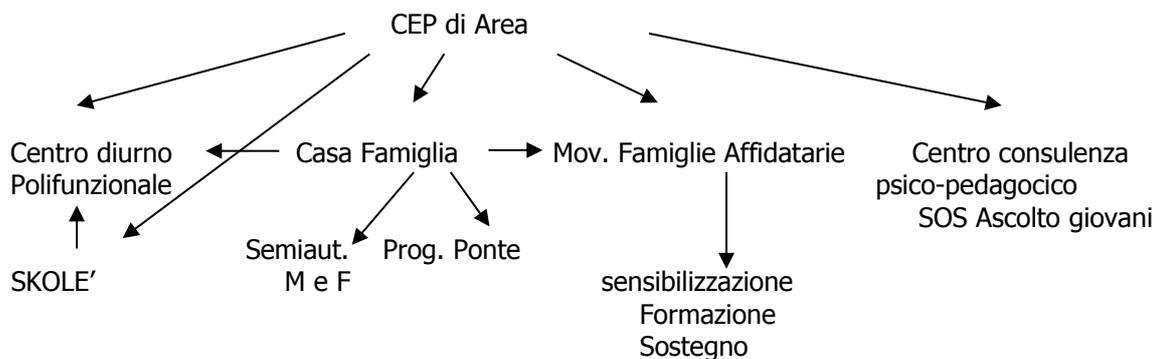
IL CONTESTO DEL BORGO RAGAZZI DON BOSCO

All'interno del Borgo l'area educativa "emarginazione e disagio" denominata "Rimettere le ali" comprende: **Casa Famiglia e semiautonomia, Movimento Famiglie Affidatarie e Solidali, S.O.S ascolto giovani, Centro polifunzionale diurno e skole'.**

L'area "rimettere le ali" è parte integrante della comunità educativa del Borgo Ragazzi Don Bosco che comprende anche un oratorio - centro giovanile di ampia accoglienza e un centro di formazione professionale.

Gli obiettivi di fondo del settore emarginazione e disagio sono : promuovere la vita dei ragazzi e delle famiglie in difficoltà, di coloro che hanno bisogno di una cura particolare e che non trovano altrove risposte adeguate. Promuovere una cultura della solidarietà e dell'accoglienza attraverso la cura del volontariato e la collaborazione con il territorio per una crescita dell'attenzione e della tutela verso i minori e soprattutto gli adolescenti. Fornire risposte ai bisogni attraverso lo sviluppo di servizi flessibile.

Funzionamento della comunità educativa (CEP) di area con i diversi servizi offerti:



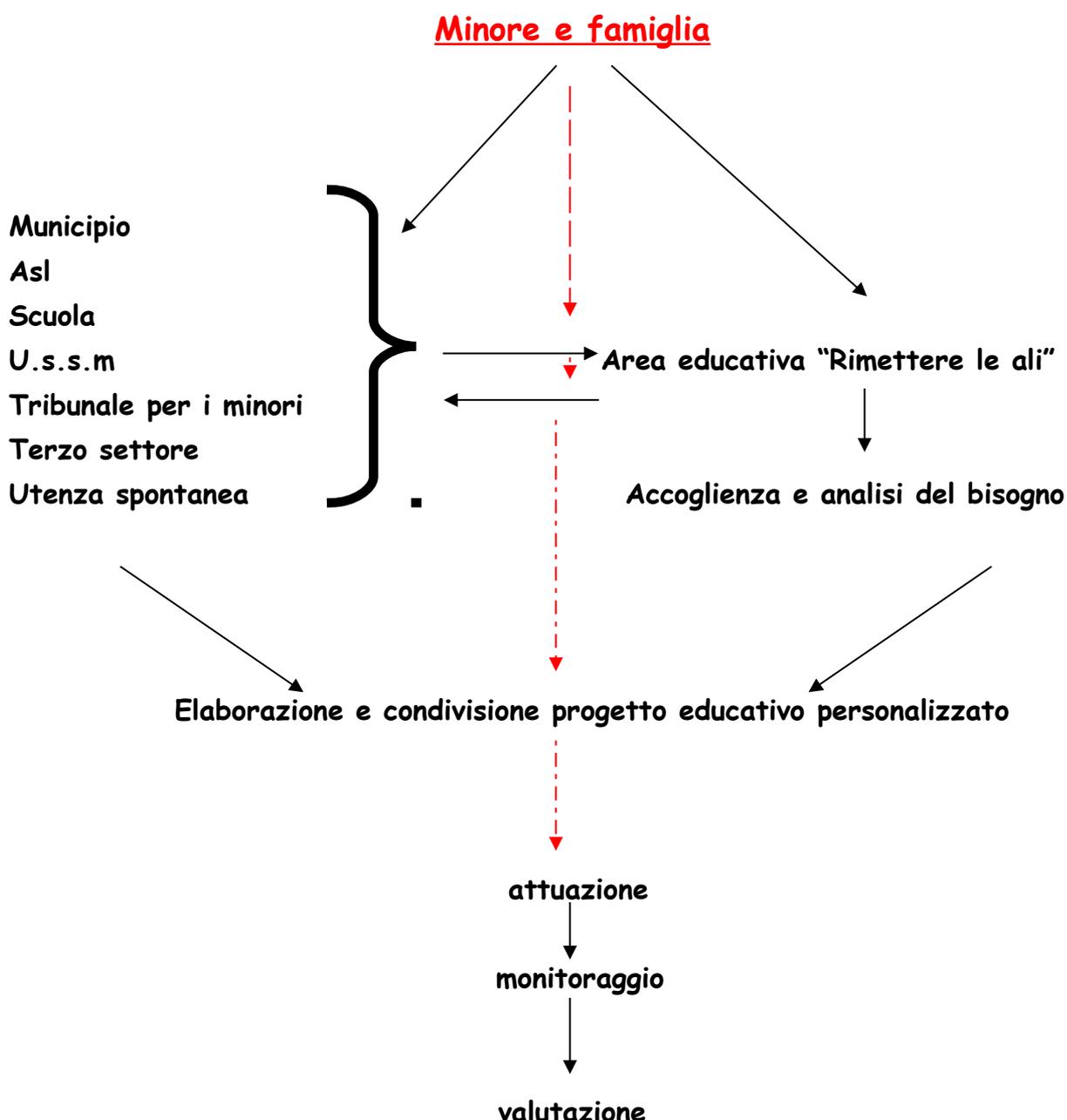
L'assemblea della comunità educativa rimettere le ali è costituita da tutti gli operatori (lavoratori, volontari, volontari del servizio civile, tirocinanti) delle diverse proposte educative, si riunisce periodicamente per la formazione e per momenti comunitari di condivisione e conoscenza reciproca. Il salesiano responsabile e di riferimento è il direttore del Borgo Ragazzi Don Bosco. Il consiglio della CEP è costituito dal Direttore, dal coordinatore di area, daiordinatori delle diverse proposte educative e

dal responsabile dell'economia dell'area. Il consiglio della CEP si riunisce mensilmente per prendere decisioni riguardanti l'area, i rapporti con il resto del Borgo e con l'esterno.

Ogni servizio è gestito attraverso una serie di operatori in un'ottica interdisciplinare e coordinata (vedi ORGANIGRAMMA allegato)

Ogni servizio è dotato di un proprio progetto globale e di una propria programmazione annuale, (vedi allegato).

PRESA IN CARICO



IL COORDINAMENTO

L' Area è parte della Comunità educativo pastorale del Borgo Ragazzi Don Bosco, e si occupa dei servizi che si propongono di essere un punto di riferimento per minori e famiglie che si trovano in situazioni di difficoltà.

Il Consiglio della C.e.p di settore, cui partecipano il responsabile ed il coordinatore si riunisce a cadenza mensile, per delineare obiettivi, attività, per monitorare l'andamento di ciascun servizio, per decifrare urgenze educative e operative e impostare linee di intervento.

Ogni settore, ha un responsabile che ne cura l'organizzazione e fa parte dell'equipe educativa che si riunisce a cadenza quindicinale, per il monitoraggio del percorso, l'organizzazione e il coordinamento delle attività ordinarie e straordinarie.

Gli operatori del singolo settore hanno incontri a cadenza quindicinale coordinati dal responsabile, nei quali impostare il lavoro in base alle linee tracciate in equipe, verificare eventuali difficoltà, confrontarsi e fare proposte operative

Annualmente nel periodo di luglio si svolge la revisione e valutazione di tutto il lavoro svolto nell'Area.

Preso atto degli obiettivi raggiunti, di quelli che per vari motivi non si è riusciti a portare a termine, fatto un resoconto delle risorse umane e materiali, anche in termini di contatti con altre istituzioni, si procede alla programmazione per l'anno successivo.

Nel seguire questo programma, il coordinatore, procederà all'organizzazione del lavoro nella maniera seguente: nominati i responsabili per ogni settore e i relativi collaboratori, terrà con essi rapporti costanti e sarà per loro il tramite con le istituzioni esterne che collaborano alle attività del servizio, (Ministero della Giustizia, Scuole Medie e professionali con le quali si sono stipulati dei protocolli d'intesa, Centri di orientamento al lavoro, Municipi, Asl...)

Lo strumento fondamentale nel lavoro con i minori e le loro famiglie, all'interno di ciascun servizio è il PEI, progetto educativo individualizzato, nel quale viene riportata la storia familiare e personale del ragazzo, gli obiettivi che si vogliono raggiungere nel corso dell'anno e le attività e strategie necessarie a tal fine. Nel Pei sono previsti anche i momenti di monitoraggio del percorso e di verifica finale.

Il progetto individualizzato deve essere sottoscritto oltre che dal servizio, dal minore e dalla sua famiglia e dai servizi che lo hanno in carico in quel momento e che ne hanno curato l'invio presso la nostra struttura.

Il coordinatore di ciascun servizio svolge un lavoro di monitoraggio continuo su quelle che sono le tappe operative contenute nei PEI, e provvede a organizzare il lavoro in modo da rispettare esigenze e scadenze organizzative interne ma anche quelle esterne legate ai rapporti con le istituzioni scolastiche in modo particolare.

Un ulteriore strumento di coordinamento sono i verbali delle riunioni che si svolgono per ogni settore a cadenza quindicinale e dalle quali si evincono: gli obiettivi raggiunti, le difficoltà incontrate eventuali revisioni del PEI e degli obiettivi in esso contenuti.

La presenza quotidiana del coordinatore rappresenta un impulso forte ad un lavoro unitario e flessibile.

LA SUPERVISIONE

Responsabile per la supervisione è il Professor Giancarlo Corsi (professore all'Università Pontificia Salesiana nella facoltà di scienze dell'educazione), che in base agli obiettivi generali contenuti nel progetto dell' Area, facendo fede agli ideali educativi ispirati alla pedagogia di Don Bosco, svolge un lavoro di indirizzo e sostegno costante. Durante gli incontri mensili, in cui viene monitorato il lavoro di tutte le proposte educative, egli verifica il raggiungimento di determinati obiettivi e il mantenimento di principi operativi fondamentali quali: la flessibilità sul lavoro, l'accoglienza, l'attenzione ai ragazzi ed alle loro aspirazioni....

Momenti di supervisione individuale e di gruppo sono garantiti all'interno di ciascun servizio da operatori interni ed esterni con professionalità e compiti specifici in materia.

LA QUALITA'

Gli indicatori sui quali si basa per l'Area il discorso sulla qualità sono:

1. Progettazione e programmazione annuale, nelle quali è previsto il **monitoraggio** continuo nonché la **valutazione** finale di ciascuna proposta educativa. La valutazione finale mette a confronto gli obiettivi educativi generali, e quelli specifici di accoglienza e di sostegno raggiunti, con quelli contenuti nella programmazione annuale, inoltre verifica che i progetti individuali corrispondano ai canoni della: flessibilità, efficienza, efficacia, e rispondenza ai

bisogni e alle aspirazioni reali del minore e della famiglia. In base ai risultati ottenuti, alle difficoltà incontrate e anche quelle che sono le nuove esigenze dell'utenza, si ripensa la programmazione per l'anno a venire, si valutano nuove proposte operative si studiano procedure per rendere sempre più efficace e costruttivo l'intervento. Grazie al lavoro di monitoraggio continuo in modo particolare per ciò che riguarda i progetti educativi individuali, si riesce ad intervenire efficacemente in itinere ed anche ad avere un quadro finale chiaro del percorso di ogni minore.

2. Fase di accoglienza o approccio al bisogno: particolare cura viene impiegata nella fase di approccio al bisogno. Questo primo momento è fondamentale per il lavoro di progettazione che viene fatto su e con ogni minore. La modalità utilizzata è quella dell'accoglienza e della responsabilizzazione dell'utenza, che ha la possibilità di esprimere, oltre il proprio disagio, anche le sue aspirazioni e le sue esigenze immediate ed a lungo termine, in base alle quali gli operatori cercano di formulare un progetto personalizzato insieme al ragazzo, che se lo sente rispondente ai propri bisogni, aderisce, con l'impegno anche formale di lavorare per il raggiungimento dei risultati previsti.
3. Attenzione alle risorse, formazione: particolare attenzione è rivolta alle risorse ed in modo particolare visto il tipo di servizio, a quelle umane. Gli operatori ricevono pertanto una formazione costante nelle giornate formative previste nel periodo autunnale (in genere sei giorni), in vista della programmazione. Durante l'arco dell'anno si tengono incontri quindicinali per la formazione continua. Gli operatori sono seguiti e supportati quotidianamente nel loro lavoro dalla figura del coordinatore e qualora si verificano dei problemi tra operatori o con i ragazzi è sempre possibile fare riferimento agli incontri quindicinali di supervisione. La presenza di equipe stabili per ciascuna proposta educativa oltre a dare continuità e stabilità al lavoro costituisce un punto di riferimento forte per tutti gli operatori che annualmente ruotano intorno all' Area, (volontari, tirocinanti e volontari in servizio civile).
4. La comunicazione: fondamentale anche rispetto al servizio prestato risulta essere la comunicazione, sia quella interna tra operatori e tra diversi servizi, sia quella esterna intesa come utenza e come modalità di relazionarsi con le istituzioni del territorio. Per quanto riguarda la comunicazione con l'esterno, il fatto di collaborare con diverse istituzioni scolastiche sul territorio cittadino nonché con i servizi sociali di numerosi municipi ha permesso all' Area di farsi conoscere ed essere vicino ai minori ed alle loro problematiche, inoltre

l'educativa di strada e le numerose visite presso il domicilio dei ragazzi ha permesso una conoscenza diretta del territorio e l'instaurarsi di legami più profondi e duraturi non solo con i minori ma anche con il loro ambiente di provenienza. Grazie alla convenzione ed in modo particolare quella con il Ministero della Giustizia e a vari protocolli d'intesa, è stato possibile attuare un proficuo lavoro di rete, dove la comunicazione è stata la base per rendere gli interventi più tempestivi ed efficaci.

5. La tutela del diritto alla privacy: il Centro ha sottoscritto il documento programmatico sulla privacy così come previsto dal D.lgs.196 del 2003, adottando tutte le misure in esso previste circa la tutela dei dati personali.

LE MISURE CONTRO IL TURN - OVER DEGLI OPERATORI

La continuità del lavoro è garantita dalla presenza di un'equipe stabile per ciascun servizio, composta da personale dipendente di professionalità diverse. Inoltre l'Area può contare sulla presenza di operatori volontari qualificati (psicologi, educatori e altre figure più tecniche legate all'attivazione dei vari corsi, ingegneri, periti elettronici etc.), che prestano da anni il proprio servizio nella nostra struttura.

LA MODALITA' DI SELEZIONE DEL PERSONALE

Il personale viene selezionato in base ai titoli e all'esperienza maturata nel settore del disagio minorile. Al candidato viene richiesto il curriculum e durante più colloqui si cerca di verificare le motivazioni e la disponibilità ad aderire al progetto e al tipo di servizio prestato nell'Area.

La selezione di nuovi operatori avviene nel periodo di maggio e giugno di ogni anno, in modo da poterli inserire in organico in ottobre durante le giornate di formazione che preludono l'apertura delle attività per il nuovo anno.

Per quanto riguarda i volontari, sia quelli semplici che quelli che prestano il servizio civile è nostra premura che essi garantiscano la presenza almeno per tutta la durata delle attività dell'anno in corso.

A questo proposito le selezioni vengono fatte nel maggio di ogni anno e gli operatori prendono servizio ad ottobre dopo un'accurata formazione.

LA FORMAZIONE

Gli operatori ricevono una formazione costante nelle giornate formative previste nel periodo autunnale (in genere sei giorni), in vista della programmazione iniziale dell'Area e di ciascuna proposta educativa. Durante l'arco dell'anno si tengono incontri quindicinali per la formazione continua. Gli operatori sono seguiti e supportati quotidianamente nel loro lavoro dalla figura del coordinatore e qualora si verificano dei problemi tra operatori o con i ragazzi è sempre possibile fare riferimento agli incontri quindicinali di supervisione. La presenza di equipe stabili per ciascuna proposta educativa oltre a dare continuità e stabilità al lavoro costituisce un punto di riferimento forte per tutti gli operatori che annualmente ruotano intorno all'Area, (volontari, tirocinanti e volontari in servizio civile).

La formazione degli operatori del centro è curata dall'Ispettorato salesiano Romano, tramite l' S.C.S (Servizio sociale e civile), il quale organismo garantisce annualmente un pacchetto formativo di 50 ore suddivise in incontri di durata giornaliera e in campi formativi di durata settimanale. I temi della formazione sono quelli del disagio e della devianza minorile, delle metodologie di intervento, della pedagogia salesiana.

Gli operatori del Centro polifunzionale diurno, partecipano alle attività di formazione organizzate e riconosciute dal Ministero di giustizia, sui temi della devianza minorile. Per quanto attiene la formazione l'Area, ha scelto la formula del laboratorio.

Il laboratorio è una modalità partecipativa e coinvolgente che parte dalle verifiche delle esperienze e rilancia la prassi educativa in maniera rinnovata. Questo processo che tende a far maturare la persona sia come singolo che nel gruppo di lavoro, si pone i seguenti obiettivi:

- **Sviluppare conoscenze, comprensione del disagio minorile**, saper individuare gli indici di rischio personali, familiari e sociali.
- **Fare proprie le strategie educative** in vista del benessere dei minori accolti, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni educative, nello spirito del Progetto del Centro Accoglienza Don Bosco.
- **Promuovere una cultura educativa** che porti ad operare allo stesso tempo sul minore e sull'adulto.

La formazione è un momento forte della vita dell'Area, pensato per rafforzare negli operatori i valori umani e cristiani, attraverso la tecnica dei "laboratori formativi intensivi", incontri di programmazione e verifica.

APPROCCIO TEORICO E METODOLOGIA

Il Sistema educativo e l'approccio teorico di riferimento sono il "sistema Preventivo di Don Bosco", la "teoria sistemico-relazionale" e "l'approccio esistenziale della logoterapia".

Il metodo utilizzato è quello "metacognitivo", che tende a formare nei minori la capacità di essere gestori diretti dei propri processi cognitivi, dirigendoli con proprie valutazioni ed indicazioni operative. Non solo *sapere* o *saper fare* ma anche un *saper essere* e *sapere perché*, in grado di fare fronte alle sfide della vita. Aiutare il ragazzo a pensare.

La vita quotidiana del ragazzo che diventa aula e libro aperto per la scuola e la scuola che diventa libro guida per i suoi comportamenti quotidiani.

GLI STRUMENTI DI INFORMAZIONE

Gli strumenti di informazione all'utenza sono: **Carta dei servizi** e giornalino mensile **Prove di volo**, in formato elettronico, sito web dell'Area in fase di realizzazione e indirizzi elettronici diversi per ciascun servizio, brochure dove sia nel supporto cartaceo che in quello informatico sono contenuti gli orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì tutte le mattine dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle 14.30 alle 19.30. il tipo di servizi prestati ed il recapito telefonico con il quale si può contattare lo sportello informativo per maggiori chiarimenti.

LA GESTIONE DEL DISSERVIZIO

Il responsabile, Don Raffaele Panno si occupa della gestione del disservizio a seconda che si presenti nelle forme della:

non conformità, nel qual caso, il mancato soddisfacimento di un requisito, sia nell'area dell'attività didattica che in quella del sostegno psico - educativo, del reclamo della gestione delle azioni correttive e preventive.

LE MODALITA' DI RILEVAZIONE DEL BISOGNO.

Ai fini della rilevazione dei bisogni dei minori accolti è fondamentale nel progetto dell'area la fase di "accoglienza e orientamento", durante la quale, sulla base dei provvedimenti giudiziari o delle richieste dei servizi sociali, l'accettazione dei minori è preceduta da un periodo di prova e alla supervisione di una equipe di accoglienza, che avrà il compito di verificare le reali difficoltà del minore, il suo percorso scolastico pregresso, nonché le sue potenzialità e risorse, allo scopo di accompagnarlo nella elaborazione di un progetto personale e nella programmazione di tempi e modi per la realizzazione dello stesso. Lo strumento per la conoscenza del minore e delle sue problematiche è la scheda di accoglienza di seguito allegata.

Il progetto è caratterizzato dal costante sostegno psico-educativo prestato al minore, grazie al quale egli stesso avrà modo di esplicitare ed affrontare ulteriori bisogni che dovessero emergere in itinere.

LA GESTIONE RECLAMI / GESTIONE DEL DISSERVIZIO.

Il responsabile è la figura deputata alla ricezione e gestione dei reclami. Una volta attivato, con richiesta specifica, egli verificherà direttamente con il minore, e in genere in quanto tale, con il suo rappresentante legale, sia esso genitore o tutore o quant'altro, la natura e la rilevanza della difficoltà, quindi, sentiti gli operatori responsabili per il settore in cui è inserito il minore, si adopererà per adottare quei provvedimenti necessari al buon proseguimento del percorso didattico e psico-educativo. Per quanto riguarda al gestione del disservizio, il direttore avrà modo, grazie ai momenti di verifica, programmati mensilmente, di monitorare l'andamento del lavoro nei vari servizi e di correggere quelle situazioni che potrebbero essere fonte del disservizio. Inoltre, la valutazione finale, che viene fatta a giugno di ogni anno, permette di rilevare le inefficienze e i disservizi verificatisi durante l'anno e di

apportare le necessarie modifiche in sede di programmazione e progettazione degli interventi per l'anno successivo.

IL RISPETTO CONTRATTI DI LAVORO E LIVELLI RETRIBUTIVI

Il responsabile Don Raffaele Panno, quale procuratore speciale del legale rappresentante del Borgo Ragazzi Don Bosco, dichiara di impegnarsi al rispetto dei contratti di lavoro di categoria e dei livelli retributivi previsti nella delibera C.C. 135/2000, riguardo il personale stipendiato che lavora in questo servizio.

PRIVACY

Il Borgo Ragazzi Don Bosco, nella persona del procuratore speciale del legale rappresentante Don Raffaele Panno, ha adottato il documento programmatico sulla privacy ed il relativo regolamento interno, così come previsto nel D.Lgs 196/2003.