

# ***CARTA DEI SERVIZI***

***COMUNITÀ SEMIRESIDENZIALE***

***PER MINORI***

***BORGO RAGAZZI DON BOSCO***

**Via Prenestina 468 - Roma**

## Sommario

1. DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA EDUCATIVA.....	3
2. DESTINATARI .....	3
3. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO.....	3
<i>Modalità d'ingresso</i> .....	3
<i>Dismissioni del minore</i> .....	4
4. ATTIVITA' PREVISTE E SERVIZI OFFERTI.....	5
<i>Orari di apertura e giornata tipo</i> .....	5
<i>La giornata tipo prevede</i> .....	5
5. ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE .....	6
<i>Equipe</i> .....	6
6. OBIETTIVI.....	6
7. PRINCIPI E VALORI.....	7
8. METODOLOGIA E STRUMENTI EDUCATIVI.....	7
<i>Gli strumenti educativi</i> .....	8
9. RELAZIONI CON IL TERRITORIO.....	9
10. PROCEDURE D' INFORMAZIONE.....	9
11. SISTEMA DI QUALITÀ .....	9
12. DIRITTI E GARANZIE DEI MINORI.....	11
<i>Riferimenti - Borgo ragazzi Don Bosco</i> .....	11

## **1. DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA EDUCATIVA**

La comunità semiresidenziale è una struttura di accoglienza per ragazzi in condizione di disagio, inviati dai servizi sociali.

Si inserisce all'interno del Borgo Ragazzi Don Bosco con attività specifiche, potendo tuttavia contare sulle numerose opportunità già esistenti.

Nasce come risposta ad un'esigenza del territorio per il quale la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza ha sempre rappresentato una delle priorità nelle politiche sociali.

Il progetto, in linea con la legislazione corrente, si propone di:

- Garantire il diritto di ogni minore a vivere all'interno di una famiglia, e possibilmente, della propria, nell'ottica della prevenzione dell'istituzionalizzazione.
- Far mantenere al minore la propria rete sociale di riferimento evitando un allontanamento quando è possibile mantenere un riferimento affettivo con la propria famiglia affiancando a questa un altro ambiente educativo specifico durante il giorno.

Intende anche porsi al servizio delle realtà attive nel tessuto sociale, per creare un sistema di sinergie che ne permetta la proficua collaborazione; in tal senso, il progetto si propone di creare una struttura in comunicazione e scambio continuo con tutte gli attori interessati, per promuovere un'azione che vada molto al di là dei limiti dello stesso progetto.

## **2. DESTINATARI**

10 Minori maschi o femmine dagli 8 ai 16 anni.

## **3. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

### ***Modalità d'ingresso***

La segnalazione di nuovi casi è filtrata da parte del Servizio territoriale competente sulla base di un progetto socio-educativo complessivo che riguarda il soggetto in età evolutiva.

A seguito di una valutazione preliminare del caso segnalato viene organizzata una riunione di presentazione della situazione del minore da parte dell'Assistente Sociale di riferimento, con il Coordinatore, lo Psicologo e l'Assistente sociale del Centro diurno.

L'équipe nel suo insieme valuterà i possibili risvolti dell'inserimento richiesto tenendo conto della situazione specifica in rapporto altresì a quella generale del servizio.

Quindi il responsabile e gli educatori faranno uno o più incontri per conoscere il minore e la sua famiglia in struttura per valutare l'opportunità o meno dell'inserimento.

Qualora se ne definissero i presupposti, si procederà con una fase di prova, in cui il ragazzo potrà partecipare alle attività del Centro, con costante supporto e attenzione da parte dell'equipe di lavoro.

Definito l'inserimento, comincia un percorso di osservazione da parte dell'equipe della durata di 1 mese circa. Al termine di tale periodo viene fatta una verifica da parte dell'equipe che si confronterà sull'esito dell'inserimento e sulle linee progettuali da seguire.

Ciò che emergerà verrà condiviso in un incontro tra i referenti del servizio e i l'Assistente sociale di riferimento dei Servizi sociali; in caso di riscontro positivo verrà elaborato dall'equipe del Centro diurno un Progetto Educativo Personalizzato (P.E.P.) dove verranno definiti degli obiettivi ed i tempi e le modalità di verifica.

Periodicamente i casi verranno verificati dai referenti del Progetto con l'assistente sociale di riferimento dei Servizi sociali.

Per ciascun ragazzo/a accolto verrà preparata una cartella con tutte le relazioni, progetto educativo, aggiornamenti. La cartella verrà custodita in un apposito archivio chiuso a chiave.

**La retta richiesta per ciascun ragazzo è di euro 33,00 a giorno effettivo di presenza come da delibera n 149 del 29 Dicembre 2010 di Roma Capitale riferita alla sperimentazione del servizio di accoglienza diurna di Bassa e media intensità assistenziale.**

### ***Dismissioni del minore***

Le dimissioni del minore saranno attuate secondo modalità concordate di volta in volta coi Servizi territoriali competenti affinché l'équipe educativa possa stabilire un graduale distacco del minore. L'équipe educativa relazionerà al Servizio Sociale territoriale competente una valutazione finale del percorso riportato dal ragazzo presso il centro.

## **4. ATTIVITA' PREVISTE E SERVIZI OFFERTI**

Durante l'accoglienza diurna l'equipe educativa svolgerà le seguenti attività nei confronti del minore e della sua famiglia:

- 1) Partecipazione alla normale vita comunitaria (pranzo, merenda)
- 2) Attività di studio, di socializzazione e di tempo libero (attività sportive, musicali, culturali)
- 3) Piccole responsabilità in casa (lavaggio piatti, sistemazione ambienti, ecc.)
- 4) Incontri periodici con l'assistente sociale per valutare l'andamento del progetto
- 5) Contatti quotidiani con i genitori e colloqui periodici
- 6) Sostegno psico-educativo.
- 7) Inoltre verranno seguiti per ciascuno dei minori accolti secondo il progetto personalizzato le problematiche relative alla salute, al tempo libero, all'inclusione sociale.

### ***Orari di apertura e giornata tipo***

L'accoglienza diurna è assicurata nei giorni feriali dalle 13 alle 20.

Durante il periodo estivo e delle vacanze scolastiche potrà essere spostato al mattino e verranno organizzate anche attività esterne. Gli invii vengono effettuati dal Servizio Sociale del Municipio di residenza.

Le varie attività organizzate dal Centro diurno sono distribuite nell'arco della giornata e della settimana secondo alcuni criteri:

- attenzione ai ritmi di una normale e sana vita quotidiana;
- rispetto delle esigenze individuali;
- apprendimento dei ritmi stessi.

### ***La giornata tipo prevede***

Ore 13.00 apertura del servizio

Ore 13.30 inizio accoglienza ragazzi

Ore 14.00/14.30 Pranzo (orario indicativo rispetto al rientro da scuola)

Ore 15.00 sistemazione della cucina

Ore 15.30 Relax (utilizzo computer, televisione, giochi da tavolo, lettura, attività ludiche in cortile)

Ore 16.00 Inizio dell'attività previste dal Centro diurno (sostegno scolastico, incontri individuali o di gruppo attività strutturate secondo progetto personalizzato)

Ore 19.00/20.00 Fine delle attività e rientro a casa

Gli orari previsti possono subire delle flessioni e varianti in base al periodo dell'anno.

## **5. ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE**

### ***Equipe***

Le figure professionali coinvolte sono:

2 educatori

1 assistente sociale

1 psicologo responsabile

1 supervisore

Nel Servizio operano inoltre volontari e tirocinanti

L'equipe si incontra settimanalmente per almeno due ore per organizzare le attività e progettare i percorsi educativi dei ragazzi accolti e curare il lavoro di rete.

## **6. OBIETTIVI**

Attraverso l'accoglienza si intende lavorare la promozione della crescita armonica e positiva della personalità del minore, anche per un sereno inserimento nei contesti di riferimento.

In particolare, le attività educative del Comunità Semiresidenziale per Minori Borgo Ragazzi Don Bosco mirano a:

- valorizzazione delle inclinazioni e potenzialità individuali
- sostenere nel percorso scolastico/formativo
- promuovere le capacità di cura di se stessi (educazione alimentare, all'affettività, alla salute)
- promuovere i valori di rispetto degli altri e della convivenza
- promuovere la responsabilità personale rispetto alla propria crescita
- promuovere le progettualità personali e professionali
- promuovere la capacità di gestione dei vissuti e delle emozioni
- Accogliere il minore e il suo stato di disagio e sofferenza e aiutarlo a comprendere il rapporto tra le vicende familiari e la propria situazione personale.
- Supportare in modo adeguato il minore e la sua famiglia e offrirgli una continuità educativa attraverso la creazione di relazioni significative con adulti.

- Offrire ai minori un ambiente propositivo ed educativo adeguato ai bisogni di crescita e di tutela.
- Favorire il mantenimento e la crescita della relazione tra il minore e la sua famiglia.
- Far sentire i genitori co-protagonisti della storia familiare dei figli evitando meccanismi di delega e favorendo invece la presa in carico congiunta con l'equipe educativa.

## **7. PRINCIPI E VALORI**

Principi guida: I principi generali, sia metodologici che valoriali, fanno riferimento all'impostazione salesiana, ovvero alla personalizzazione dei percorsi educativi e alla disponibilità e attenzione ai tempi, esigenze, difficoltà di ogni ragazzo. La struttura sarà conseguentemente in funzione dei ragazzi, per recuperare un rapporto positivo con i percorsi scolastici e di crescita.

I principi specifici riguardano la gradualità dell'inserimento, la molteplicità delle opportunità e la differenziazione dei livelli dell'intervento; ci si farà carico del ragazzo nella sua complessità (rapporto con la scuola, con la socializzazione tra pari, con la costruzione del proprio percorso, con la famiglia e il territorio). L'organizzazione prevedrà differenti professionalità che si occuperanno specificatamente, ma in modo integrato, dei vari livelli di richiesta educativa.

La Comunità semiresidenziale promuoverà il recupero del rapporto con la famiglia del ragazzo/a.

## **8. METODOLOGIA E STRUMENTI EDUCATIVI**

La scelta metodologica portante del progetto è quella metacognitiva che tende a formare la capacità di essere gestori diretti dei propri processi cognitivi, dirigendoli con proprie valutazioni e indicazioni operative.

Non solo un sapere o un "saper fare" ma anche un "sapere essere" e soprattutto un "sapere perché", in grado di far fronte alle sfide della vita.

Il sostegno psico-educativo agli accolti è il collante di tutte le attività ed elemento caratterizzante il nostro intervento. Tale progetto ha perciò una valenza di tipo preventivo rivolgendosi ai minori in cui il disagio è ancora per molti aspetti inesplorato, anche se sono visibili sullo sfondo della loro quotidianità rischi di emarginazione o difficoltà ambientali.

La finalità del progetto consiste nel favorire un inserimento positivo dentro il tessuto umano e sociale per minori che, per situazioni diverse segnate anche da fattori di disagio e malessere, sono esposti a rischio di un abbandono educativo nell'affrontare la realtà quotidiana (esperienza scolastica, tempo libero, ricerca di lavoro, ecc.) incentivando altresì forme di disagio che potrebbero ulteriormente deteriorarsi.

## ***Gli strumenti educativi***

- L'accoglienza: intesa come accoglienza globale, cioè rivolta a tutte le dimensioni dei bisogni della persona, da quelli materiali a quelli affettivi e relazionali, fino a quelli di significato. Significa operare nella normalità: l'incontro con una comunità di persone disposte ad accompagnare il minore nell'affrontare la sua realtà (scuola, tempo libero, ecc.) evitando di concentrare le attività solo sugli aspetti sintomatici o patologici.
- La relazione educativa: il rapporto che si costruisce con l'altro e per l'altro; l'intersoggettività implica necessariamente: la promozione dell'altro, la valorizzazione delle potenzialità, il confronto con i contesti e le esperienze di vita, la formazione all'autorealizzazione, i sentimenti di solidarietà e coscienza sociale. Un corretto rapporto educativo è la base instaurare un clima affettivo ed emancipatorio che conduca il minore verso una soggettività creativa.
- Il sostegno psicologico e psicoeducativo che attraverso colloqui individuali e di gruppo, ma anche tramite le diverse occasioni che si presentano apparentemente per caso ("setting simbolici"), possa facilitare:
  - ✓ La conoscenza e l'auto-conoscenza del ragazzo nelle sue diverse dimensioni, fisica, affettiva, intellettuale, sociale, spirituale. Soprattutto si lavora sui punti forza della personalità che, valorizzati, possono favorire un percorso di maturazione.
  - ✓ L'acquisizione della consapevolezza dei propri vissuti affettivi finalizzata al sapersi relazionare in maniera adeguata con i coetanei, con il mondo degli adulti e la società.
  - ✓ L'esplicitazione dei nodi problematici che frenano uno sviluppo positivo della personalità del ragazzo nella sua unità: utilizzo di sostanze nocive alla salute (fumo, droghe), le relazioni familiari (la figura materna e paterna in particolare), il rapporto con la legge e con il mondo della devianza e le sue regole, il rapporto con la diversità, il gruppo dei pari, il quartiere nel quale vivono, la gestione della propria emotività.
  - ✓ L'individuazione di percorsi alternativi alla devianza attraverso un lavoro sulle motivazioni, i comportamenti, gli atteggiamenti e i valori.

## 9. RELAZIONI CON IL TERRITORIO

La comunità diurna semiresidenziale lavora in rete con:

1. Servizi sociali locali invianti del municipio e della Asl di riferimento
2. Le scuole frequentate dai minori in carico
3. La famiglia del minore a seconda delle sue possibilità e di quanto concordato nel progetto di ciascun minore
4. Altre associazioni ludiche sportive frequentate dal minore

## 10. PROCEDURE D'INFORMAZIONE

Gli strumenti di informazione all'utenza sono cartacei ed elettronici:

- Carta dei servizi,
- Locandina informativa,
- sito web all'indirizzo: [www.borgo.donbosco.it](http://www.borgo.donbosco.it)
- Indirizzo di posta elettronica: [borgo.centrominori@donbosco.it](mailto:borgo.centrominori@donbosco.it)

Sia nel supporto cartaceo che in quello informatico sono contenuti gli orari di apertura al pubblico, il tipo di servizi prestati ed il recapito telefonico con il quale si può contattare lo sportello informativo per maggiori chiarimenti.

Le informazioni sull'utenza vengono raccolte e trasmesse attraverso lo strumento informativo ufficiale della relazione mensile.

## 11. SISTEMA DI QUALITÀ

Gli indicatori sui quali si basa nella Comunità il discorso sulla qualità sono:

1. **Progettazione e programmazione annuale, il monitoraggio in itinere e la valutazione finale.** Quest'ultima mette a confronto gli obiettivi generali educativi raggiunti, con quelli contenuti nella programmazione annuale; verifica che i progetti individuali corrispondano ai canoni della flessibilità, efficienza, efficacia, aderenza ai bisogni e alle aspirazioni reali del minore. La ri-programmazione si realizza valutando le tappe educative raggiunte e le nuove esigenze dell'utenza, si prendono in considerazione nuove proposte operative e si studiano procedure per rendere sempre più efficace e costruttivo l'intervento. Grazie al lavoro di monitoraggio dei progetti educativi individuali, si riesce ad intervenire efficacemente in itinere ed avere un quadro finale chiaro del percorso di ogni minore. La valutazione è il

costante utilizzo delle indicazioni provenienti dagli utenti, dai familiari e dagli operatori per migliorare il servizio e le metodologie. Ogni informazione e situazione significativa è discussa con i singoli operatori o con il gruppo per sviluppare modalità più efficaci, sia nelle attività che nell'organizzazione.

2. **Fase di accoglienza e approccio al bisogno:** particolare cura viene prestata alla fase di lettura del bisogno. Questo momento è fondamentale per il lavoro di progettazione che viene fatto su e con ogni minore.
3. **Attenzione alle risorse, formazione:** particolare attenzione è rivolta alle risorse umane. Gli operatori ricevono una formazione annuale in più step, un primo modulo a settembre che si conclude con alcune giornate di convivenza, in vista della programmazione annuale; da anni si è fatta la scelta di organizzare questi momenti in luoghi che siano anch'essi formativi per gli operatori (esperienze relative all'accoglienza del disagio in altre case salesiane sul territorio nazionale). Durante l'anno ci sono gli incontri mensili di formazione permanente ed alcune giornate dedicate all'approfondimento di tematiche educative e metodologiche per i volontari che si sono avvicinati al servizio in una fase successiva a quella iniziale. Gli operatori sono seguiti e supportati quotidianamente nel loro lavoro dalla figura del coordinatore e qualora si verificano dei problemi tra operatori o tra operatori e ragazzi è sempre possibile fare riferimento alla figura del direttore per un confronto o una supervisione. La presenza di un'equipe stabile oltre a dare continuità e stabilità al lavoro costituisce un punto di riferimento forte per tutti gli operatori che annualmente ruotano intorno al Centro (volontari, tirocinanti e volontari in servizio civile).
4. **Supervisione:** è uno spazio mensile di 2h. dedicato agli operatori per confrontarsi apertamente e liberamente, esprimere ed elaborare i propri vissuti e difficoltà, sviluppare una coesione e sintonia di azione, affrontare problematiche organizzative e relazionali in uno spazio protetto.
5. **La comunicazione:** fondamentale anche rispetto al servizio prestato risulta essere la comunicazione, sia quella interna tra operatori, coordinatore e direttore, sia quella esterna, intesa sia rispetto all'utenza che alle istituzioni con le quali si collabora sul territorio. Per quanto riguarda la comunicazione esterna, il fatto di collaborare con diverse istituzioni scolastiche sul territorio cittadino e con i servizi sociali municipali permette alla Comunità di farsi conoscere ed essere vicino ai minori ed alle loro problematiche.

## 12. DIRITTI E GARANZIE DEI MINORI

**La tutela del diritto alla privacy:** verrà predisposto e aggiornato annualmente 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.

Il responsabile nella figura di Don Stefano Aspettati è colui il quale 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;

del reclamo;

della gestione delle azioni correttive e preventive.

### ***Riferimenti - Borgo ragazzi Don Bosco***

**Comunità semiresidenziale** - Via Prenestina n. 468, 00171 Roma

Cell. 392/0082379 email: [semi@borgodonbosco.it](mailto:semi@borgodonbosco.it)

**Direttore dell'Opera:** Don Stefano Aspettati 06/2521251

**Responsabile dell'Area e del Servizio:** Alessandro Iannini

Tel. 06/25212599 , Cell. 320/9522746

**Referente amministrativo:** Alessandro Schedid

Tel. 06/25212567 – Cell 333/9045845 email: [amministrazione@borgodonbosco.it](mailto:amministrazione@borgodonbosco.it)