

“Non dimenticate l'accoglienza  
qualcuno praticandola ha accolto degli angeli senza saperlo”  
(Eb 12,3)

---

“In ogni giovane anche il più disgraziato c'è un punto accessibile al bene,  
compito dell'educatore è trovare quella corda sensibile e farla vibrare”  
(Don Bosco)

---

# CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO

COMUNITÀ SEMIRESIDENZIALE  
E CENTRO ACCOGLIENZA MINORI  
BORGO RAGAZZI DON BOSCO  
9 SETTEMBRE 2020



# INDICE

## *La carta dei servizi*

---

- 3 Cos'è la carta dei servizi e a chi si rivolge

## *Presentazione dell'organismo*

---

- 4 Il Borgo Ragazzi don Bosco
- 5 Sede e riferimenti
- 5 Responsabili e organizzazione

## *Mission "Rimettere le ali"*

---

- 6 Campo di intervento e valori fondanti
- 7 Obiettivi generali
- 8 Il profilo in uscita: spiccare il volo

## *La rete*

---

- 9 La rete di riferimento

## *La struttura e i servizi offerti*

---

- 10 Descrizione della struttura
- 11 Destinatari
- 11 Modalità di accesso
- 12 Giornata tipo
- 13 Attività previste
- 13 Il Progetto Educativo Personalizzato
- 14 La cartella degli ospiti
- 14 Figure professionali coinvolte

## *Gli standard*

---

- 15 Standard di qualità, impegni e programmi di miglioramento

## *Sistemi e strumenti di valutazione della qualità dei servizi erogati*

---

- 16 Oggetto e obiettivo della valutazione
- 16 Indicatori di qualità
- 17 Partecipazione degli ospiti

## *Forme di tutela dei diritti degli utenti*

---

- 18 Strumenti di diffusione delle informazioni e dei dati relativi alle persone
- 18 Modalità di conservazione e raccolta del materiale
- 18 Strumenti per il rispetto della trasparenza e della riservatezza
- 19 Informazioni all'utenza
- 19 La gestione dei reclami del disservizio

## *Forme di tutela e/o risarcimento*

---

- 20 Forme di tutela e/o risarcimento agli utenti in caso di disservizio e/o mancato rispetto degli standard

## *Tariffe praticate*

---

- 21 Tariffe praticate con le indicazioni ricomprese

# LA CARTA DEI SERVIZI

## CHE COS'È LA CARTE DEI SERVIZI E A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione ufficiale tra il Centro Diurno per Minori del Borgo Ragazzi don Bosco e i ragazzi, le famiglie, i servizi pubblici e privati che in qualsiasi modo ci entrano in relazione.

Un legame fatto di informazione, descrizione degli impegni e della metodologia che permette al servizio stesso di farsi conoscere e di crescere erogando servizi migliori e offrendo agli utenti tutte le informazioni sulle attività svolte consentendo loro di controllare e valutare i percorsi educativi che vengono offerti.

La Carta dei Servizi illustra in modo trasparente e semplice i seguenti aspetti: la presentazione del Borgo Ragazzi don Bosco e della sua missione; la descrizione di come funziona e di chi lavora nel Gruppo Appartamento; come vengono raccolti e gestiti i dati personali; gli inserimenti e le dimissioni. Inoltre è descritta l'organizzazione del servizio e l'organigramma di chi ci lavora.

La presente carta dei servizi del Gruppo Appartamento è aggiornata a settembre 2020.

# PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO

## IL BORGO RAGAZZI DON BOSCO

Il Borgo Ragazzi don Bosco è una comunità educativa che vive la sua missione a favore dei giovani e delle famiglie con particolare attenzione alle situazioni di fragilità e disagio. Nasce nel 1948 nel Quartiere di Centocelle nella zona del Forte Prenestino già utilizzato per scopi militari e logistici. Sin dall'inizio si occupa di accoglienza di minori trasformandosi gradualmente in ambiente educativo aperto al territorio. Da allora, la struttura è progressivamente cresciuta, ha diversificato la gamma di servizi offerti ed è divenuta il punto di riferimento educativo-preventivo per molti giovani "a rischio", che hanno avuto la possibilità di frequentare un Centro di Formazione Professionale, un Oratorio e un Centro Ricreativo permanente.

Dal 2001 opera in convenzione e accreditamento con i servizi di Roma Capitale attraverso diversi servizi sviluppatesi nel tempo: gruppo appartamento, servizi per l'autonomia, movimento di famiglie affidatarie, sportello di ascolto psicoeducativo e centro diurno polifunzionale per minori.

L'area educativa emarginazione e disagio, accoglie adolescenti e giovani di età compresa tra gli 11 e i 25 anni, in situazione di disagio e povertà attraverso progetti educativi personalizzati e flessibili rispetto alla variabilità del bisogno. All'interno dell'area educativa, operano circa 35 persone (educatori, psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, tecnici), volontari del Servizio Civile, volontari.

Il Borgo Ragazzi Don Bosco è inserito all'interno della rete delle opere salesiane della Circoscrizione Salesiana Italia Centrale e dell'Associazione Salesiani per il Sociale APS.

## SEDE E RIFERIMENTI

Casa Salesiana denominata BORGO RAGAZZI DON BOSCO

Via Prenestina 468 – Roma

Tel 062521251 (centralino) – Tel 06.25212599 – 320.9522746 (Centro Diurno)

Sito web: [www.borgodonbosco.it](http://www.borgodonbosco.it)

E-Mail: [info@borgodonbosco.it](mailto:info@borgodonbosco.it); [centrodiurno@borgodonbosco.it](mailto:centrodiurno@borgodonbosco.it); [semi@borgodonbosco.it](mailto:semi@borgodonbosco.it)

Pec: [borgodonbosco@pec.it](mailto:borgodonbosco@pec.it)

Amministrazione: tel. 0625212557 – [amministrazione@borgodonbosco.it](mailto:amministrazione@borgodonbosco.it)

Pec amministrazione: [borgodonbosco@pec.it](mailto:borgodonbosco@pec.it)

## RESPONSABILI E ORGANIZZAZIONE

Il Borgo Ragazzi don Bosco è rappresentato dal direttore don Daniele Merlini con procura speciale del legale rappresentante don Francesco Valente.

Responsabili delle attività nell'ambito del contrasto al disagio minorile sono il Dott. Alessandro Iannini e la dott.sa Nicoletta Goso.

Responsabile dell'ufficio amministrativo è il sig. Alessandro Schedid.

Coordinatori delle attività del Centro Diurno sono la Dott.sa Cecilia Corrias e la Dott.sa Teresa Salerno.

# MISSION: "RIMETTERE LE ALI"

## CAMPO DI INTERVENTO E VALORI FONDANTI

I principi generali, sia metodologici che valoriali, fanno riferimento all'impostazione educativa basata sul "sistema preventivo" di don Bosco. Tale sistema implica un'analisi dei fattori di rischio che potrebbero compromettere il pieno sviluppo di un minore. L'intento è quello di prevedere i possibili disturbi e percorsi involutivi che potrebbero manifestarsi, intervenire efficacemente per estinguere tale condizione di "rischio" e promuovere lo sviluppo delle potenzialità di giovani accolti e dei "fattori di protezione" personali e socio-familiari.

L'approccio preventivo mira a suscitare nel minore accolto la consapevolezza della necessità di un cambiamento, in modo che diventi egli stesso protagonista del proprio percorso di maturazione: l'adesione del giovane al progetto è infatti il miglior catalizzatore per una buona riuscita dell'intervento. Il cambiamento deve essere reso "desiderabile" al minore stesso. Ogni percorso educativo viene modellato facendo attenzione ai tempi, alle esigenze, alle difficoltà e alle risorse di ogni ragazzo. Il giovane deve percepire che la relazione con gli educatori è guidata da un profondo senso di amorevolezza verso la sua persona e dal riconoscimento della sua unicità: mai deve percepirsi come destinatario passivo di interventi standardizzati.

Ogni relazione di cura è un incontro tra persone diverse e come tale, pur nell'uniformità della metodologia applicata, è un evento unico e non riproducibile, basato sul riconoscimento reciproco della propria identità particolare e sull'esperienza di un "incontro". Il vissuto di amorevolezza, insieme ad un ambiente fortemente incentivante e premiante i comportamenti positivi, contribuisce a generare nel minore il desiderio di crescere diventando il protagonista attivo della propria storia.

# OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi di fondo 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 della tutela verso i minori e gli adolescenti.

Attraverso l'accoglienza del minore nel punto in cui si trova, si intende promuovere la crescita armonica e positiva della personalità per un sereno inserimento nel proprio contesto di riferimento.

In particolare, le attività educative del Centro Diurno del Borgo Ragazzi don Bosco mirano a:

- valorizzare le potenzialità individuali;
- sostenere il minore nel proprio percorso scolastico/formativo;
- promuovere le capacità di cura di sé;
- promuovere i valori di rispetto degli altri e delle regole sociali;
- promuovere la responsabilità personale rispetto alla propria crescita;
- promuovere le progettualità personali e professionali;
- promuovere la capacità di gestione delle emozioni e dei propri vissuti;
- accogliere il minore e il suo stato di disagio e sofferenza, aiutandolo 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 i pari e le figure adulte;
- 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.

# IL PROFILO IN USCITA: SPICCCARE IL VOLO

Molti dei ragazzi che vengono accolti sia pur ancora pre-adolescenti o adolescenti hanno già un carico di sofferenza e di problematiche personali e familiari che spesso ha tolto loro il desiderio di “volare” di sognare un futuro per la propria vita. Pensano di non “aver più le ali”, il livello di autostima a causa dei fallimenti propri o del proprio ambiente di riferimento gli rimanda una immagine negativa di sé, con la quale rischiano di identificarsi. Il paziente lavoro educativo nella relazione personale e nella cura di una comunità educante favoriscono un graduale passaggio.

La comunità restituisce al ragazzo/a una immagine diversa: ha tutte le possibilità e le potenzialità per spiccare il volo. Gli “rimette le ali”, la voglia di sognare e di camminare verso il futuro e di pensare la propria vita come dotata di senso.

L’obiettivo dell’intervento educativo è favorire l’inclusione e la valorizzazione dei legami verso l’acquisizione della capacità di camminare con le proprie gambe e volare con le proprie ali. Accompagnato fino a quando sarà necessario ma senza sostituirsi e senza prendere totalmente “in braccio”.



# LA RETE

## LA RETE DI RIFERIMENTO

Qualsiasi intervento sui minori ha un'efficacia esponenzialmente maggiore quando si inserisce all'interno di un sistema di collaborazioni che è in grado di mettere in "rete" le varie risorse educative e affettive cui il ragazzo può attingere, per agire in modo coordinato e concertato, in modo che il minore percepisca una sostanziale unitarietà dell'intervento a suo favore. Per questo motivo, gli educatori agiscono contemporaneamente su più reti: amicali, familiari, scolastiche, sportive, dei servizi sociali municipali, ma anche utilizzando i diversi strumenti educativi presenti all'interno dello stesso Borgo Ragazzi don Bosco (i laboratori della scuola interculturale, le famiglie solidali, i volontari ecc.).

La comunicazione, il coordinamento, lo scambio, la collaborazione, la sinergia sono principi che guidano l'intervento educativo, e che gli educatori mettono in atto come pratica sistematica del loro agire quotidiano.

Negli anni il Borgo Ragazzi don Bosco e il Centro Diurno hanno intessuto una fitta rete di relazioni con servizi pubblici e privati, scuole, associazioni, aziende ecc. del quartiere e della città di Roma. Questo favorisce il lavoro educativo personalizzato permettendo di attivare per ciascuno dei ragazzi accolti la rete necessaria per favorirne l'inclusione.

# LA STRUTTURA E I SERVIZI OFFERTI

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Diurno per quanto riguarda gli ambienti e tutti i servizi che riguardano il minore, è in linea con le caratteristiche proprie delle case di civile abitazione, adeguandole alle modalità organizzative necessarie al funzionamento del servizio.

L'organizzazione degli spazi interni garantisce ai minori il mantenimento e lo sviluppo dei livelli di autonomia individuale.

Il Centro diurno è costituito da un edificio diviso in ambienti spaziosi e luminosi. In particolare un ingresso per l'accoglienza, una direzione, un ufficio per gli operatori, e uno per il responsabile, un laboratorio, una sala multifunzionale, un soggiorno e una cucina.

I servizi sono secondo la normativa per uomini, donne e un servizio è adibito ai disabili.

E' presente un magazzino e una lavanderia. All'esterno un gazebo e una tettoia permettono lo svolgimento di attività ludico-ricreative nelle diverse stagioni. Ha un entrata dedicata e un ampio cortile.

I servizi offerti sono accoglienza, ascolto, orientamento, formazione. Al mattino soprattutto attività formative per ragazzi in dispersione scolastica e al pomeriggio attività di accoglienza semiresidenziale per ragazzi inseriti nei percorsi scolastici del territorio.

Gli ambienti vengono puliti tutti i giorni (i servizi igienici due volte al giorno la sera e prima di pranzo) e settimanalmente viene organizzata una pulizia più approfondita.

# DESTINATARI

Il servizio si rivolge a minori, maschi e femmine, di età compresa tra i 10 e i 18 anni, in numero massimo di 30 distribuiti in gruppi di massimo 10 durante l'arco della giornata.

## MODALITÀ DI ACCESSO

La segnalazione di nuovi casi avviene da parte del Servizio sociale 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 della comunità.

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 coordinatore 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 della comunità, con costante supporto e attenzione da parte dell'équipe di lavoro.

Definito l'inserimento, comincia un percorso di osservazione da parte dell'équipe della durata di 1-2 mesi circa. Al termine di tale periodo viene fatta una verifica da parte dell'équipe 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 l'Assistente sociale di riferimento dei Servizi sociali; in caso di riscontro positivo verrà elaborato dall'équipe 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.

Le dimissioni del minore saranno attuate con modalità concordate di volta in volta con i 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 svolto dal ragazzo presso la comunità.

Nel caso di dimissioni anticipate dovute ad un'interruzione del progetto su richiesta della famiglia o dell'équipe educativa, si procede attraverso una comunicazione scritta al servizio inviante in modo da poter eventualmente prevedere un passaggio ad un ulteriore Servizio.

# GIORNATA TIPO

Al mattino per i ragazzi che hanno assolto l'obbligo scolastico e/o sono fuori da percorsi formativi:

- 8.30 - 9.00 accoglienza
- 9.00- 11. 30 laboratori formativi (alfabetizzazione, licenza media, corsi di avviamento al lavoro)
- 11-30 - 12.00 merenda
- 12.00 - 13-00 laboratori ludici

Per i minori che frequentano la scuola

- 13.00 accoglienza
- 14.30 pranzo (orario indicativo rispetto al rientro da scuola)
- 15.30 sistemazione della cucina /relax (utilizzo computer, televisione, giochi da tavolo, lettura, attività ludiche in cortile)
- 16.00 attività individuali o di gruppo
- 17.30 merenda
- 18.00 attività individuali o di gruppo
- 19.30 Fine delle attività e rientro a casa

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

L'accoglienza diurna è assicurata nei giorni feriali.

Durante il periodo estivo e delle vacanze scolastiche verranno organizzate anche attività esterne.

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.

# ATTIVITÀ PREVISTE

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

- partecipazione alla normale vita comunitaria (pranzo, merenda);
- attività di studio, di socializzazione e di tempo libero (attività sportive, musicali, culturali);
- piccole responsabilità in casa (lavaggio piatti, sistemazione ambienti, ecc.);
- sostegno psico-educativo;
- partecipazione a corsi di formazione in ambiti specifici;
- l'organizzazione di riunioni conviviali sia all'interno che all'esterno del Centro diurno;
- partecipazione agli spettacoli teatrali, cinematografici e in genere agli avvenimenti culturali, sportivi e ricreativi della vita cittadina;
- scambio intergenerazionale, anche per valorizzare le tradizioni ed i mestieri, specie quelli in via di estinzione anche con la creazione di laboratori per l'insegnamento e l'apprendimento degli stessi;
- promozione alla partecipazione dei minori a varie forme di attività sociale, quali in particolare il volontariato;
- rinforzo e sostegno alla figura genitoriale;
- coinvolgimento nelle attività di cura di sé e degli ambienti;
- uscite all'esterno almeno due volte al mese.

## IL PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO

Un Progetto Educativo Personalizzato, concordato con il Servizio Sociale sulla base di un inquadramento fisico, psicologico e sociale, congiunto, del minore è alla base dell'inserimento e andrà a costituire le finalità e gli obiettivi dei servizi e delle attività erogate.

Questo Progetto Educativo Personalizzato è parte integrante della Cartella Personale di ogni minore accolto in cui saranno costantemente annotate tutte le notizie e i dati riguardanti il minore stesso e in particolare: i necessari dati anagrafici; i riferimenti del servizio inviante; il nominativo del medico di base; l'anamnesi del minore e della famiglia; il progetto quadro esistenziale e gli obiettivi educativi a medio e lungo termine; la rete personale e ogni altra informazione significativa.

## LA CARTELLE DEGLI OSPITI

Ogni minore ha una sua cartella personale contenente i dati personali, amministrativi, sanitari, sociali, psicologici e il P.E.P. Nella cartella verranno raccolte anche le pagelle, i disegni, le foto, e ciò che è stato prodotto dal minore durante la sua permanenza nel Centro Diurno; questo per creare continuità nella sua "storia" e condivisione anche quando la sua situazione dovesse cambiare.

.

## FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

- 1 psicologo responsabile
- 1 coordinatore educatore
- 1 assistente sociale
- 5 educatori
- 2 psicologi

A queste figure professionali si affiancano volontari del servizio civile, volontari e tirocinanti.

# GLI STANDARD

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

In attuazione a quanto previsto dal DGR 130/18 della Regione Lazio vengono annualmente predisposti gli obiettivi riguardanti il monitoraggio e la valutazione della qualità del servizio.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD O OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO
Attività di coordinamento	Incontri dello staff - Equipe settimanale di 2h Incontri di supervisione con singolo operatore	≥ 40 incontri annui ≥ 1 incontro mensile
Aggiornamento/formazione operatori	Ore annue di aggiornamento Stage/tirocini attivati per operatori formati	≥ 30 > 100%
2.4.2 Benessere fisico, psichico e relazionale (criteri dgr 130)	punto a) collaborazione di idonee figure professionali in caso di specifiche esigenze alimentare degli ospiti  punto d) attività fisica  punto e) uscite a carattere ricreativo-culturale compatibilmente con l'età, gli impegni scolastici, la condizione psicofisica ecc.  punto g) accesso agli strumenti mediali e multimediali anche attraverso la rete internet (tv, cellulare pc ecc) intermediato e supervisionato dagli operatori di riferimento"	Collaborazione con medici e professionisti del territorio  > 1 ora per 2 volte a settimana  > 2 mensili  Presenza di wi fi, pc, tablet
Partecipazione dell'utenza	Strumenti e occasioni di confronto Altro (specificare) Sito internet	Giornalino Utilizzo social No
Valutazione della qualità del servizio	Questionari Incontri coordinatore/utente Relazione generale	1 volta l'anno 1 ogni mese 1 volta l'anno

# SISTEMA E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

## OGGETTO E OBIETTIVO DELLA VALUTAZIONE

L'ente si prefigge come obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti in favore degli utenti e del personale impiegato. Per raggiungere tale fine ha sviluppato un sistema di organizzazione del lavoro e di programmazione in cui prevede sistematici momenti di verifica e valutazione da parte degli utenti, degli operatori, dei servizi.

Viene valutato il lavoro svolto secondo alcuni indicatori di seguito descritti tenendo conto anche di quanto previsto dalla DGR 130/2015 e da successive indicazioni.

## INDICATORI DI QUALITÀ

Progettazione e programmazione annuale, nelle quali è previsto il **monitoraggio** continuo nonché la **valutazione** finale in cui mettere 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.

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.



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 (due w.e. formativi l'anno e 3 giornate di formazione in sede). 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 mensili di supervisione. La presenza di una équipe stabile oltre a dare continuità e stabilità al lavoro costituisce un punto di riferimento forte per tutti gli operatori.

La comunicazione: fondamentale anche rispetto al servizio prestato risulta essere la comunicazione, sia quella interna tra operatori (diario di bordo, planning delle attività, turni di lavoro ecc.), sia quella esterna intesa come utenza e come modalità di relazionarsi con le istituzioni del territorio.

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.

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.

Ogni anno viene chiesto agli operatori, ai volontari e ai ragazzi di compilare un questionario rispetto a quanto stabilito per ciascuno dei criteri esposti e in verifica vengono esaminati i risultati ai questionari. Un supervisore esterno valuta l'intervento complessivo di quanto programmato.

Protocollo di prevenzione e protezione dei rischi (secondo il decreto legislativo del 9 aprile 2008 n.81): designazione del responsabile del servizio di protezione e prevenzione del rischio, nomina del medico competente, del rappresentante per la sicurezza dei dipendenti, incaricato prevenzione incendi, incaricato delle misure di primo soccorso. Dotazione del documento di valutazione dei rischi relativo al Borgo Ragazzi don Bosco.

## PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI

Ogni anno, insieme al gruppo dei ragazzi, viene redatto un regolamento che prevede una serie di norme condivise che vengono poi espone e verificate periodicamente.

I minori e le loro famiglie vengono coinvolti nella progettazione del percorso personalizzato in base alla situazione, all'età del minore e a quanto previsto da eventuali decreti dell'autorità giudiziaria. Le attività esterne (svolte con cadenza almeno bimensile) vengono decise insieme ai ragazzi attraverso incontri periodici di gruppo. Incontri e scambi in gruppo favoriscono nella vita quotidiana del servizio la comunicazione intorno a tematiche di interesse dei minori stessi che divengono così protagonisti attivi dei processi di apprendimento e di crescita.

# FORME DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

## STRUMENTI DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI RELATIVI ALLE PERSONE

Presso il Centro Diurno viene raccolta e costantemente aggiornata la seguente documentazione:

- il Diario di bordo;
- le schede di presenza del personale;
- le schede di presenza dei minori;
- i verbali delle riunioni di equipe e operatori;
- le singole Cartelle Utente.

## MODALITÀ DI CONSERVAZIONE E RACCOLTA DEL MATERIALE

Tutta la documentazione, cartacea e informatizzata, viene raccolta in archivi e conservata secondo la vigente normativa in materia di privacy (d.lgs. n. 196 del 2006, Regolamento UE 2016/679 - GDPR).

## STRUMENTI PER IL RISPETTO DELLA TRASPARENZA E DELLA RISERVATEZZA

Il Centro Diurno si impegna a garantire una adeguata e trasparente informazione circa le attività svolte nella struttura, in primis tramite la presente Carta dei Servizi.

Il personale interno di riferimento è dotato di identificativo con generalità e mansione.

La capacità della Comunità di dare risposta personalizzata ai bisogni di ciascun ragazzo parte dalle caratteristiche personali di ciascuno di essi; per questo motivo vengono acquisite e registrate informazioni su ciascun minore in apposite Cartelle Utente, mantenute aggiornate e rese disponibili per le sole funzioni inerenti la presenza dei minori nel Centro.

# INFORMAZIONE ALL'UTENZA

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

- Carta dei servizi
- Giornalino mensile "Centr'avanti"
- Brochure informativa
- Sito web: [www.borgodonbosco.it](http://www.borgodonbosco.it)
- E-Mail: [info@borgodonbosco.it](mailto:info@borgodonbosco.it), [centrodiurno@borgodonbosco.it](mailto:centrodiurno@borgodonbosco.it), [semi@borgodonbosco.it](mailto:semi@borgodonbosco.it)
- Pec: [casafamigliabdb@pec.it](mailto:casafamigliabdb@pec.it)

Le informazioni sull'utenza per quanto riguarda le scuole, avviene in tempi e date concordate con i referenti delle stesse, in genere a cadenza mensile e opportunamente documentate sui P.E.P. dei ragazzi e si svolgono secondo la modalità della visita all'interno del Centro da parte dei referenti delle scuole, la visione del lavoro svolto attraverso il contatto diretto con i ragazzi e la consultazione dei P.E.P., ed infine un colloquio con i responsabili di settore per verificare gli obiettivi raggiunti e concordare eventuali nuove strategie operative.

## LA GESTIONE DEI RECLAMI E DEL DISSERVIZIO

Il direttore 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.

Il Centro Diurno garantisce la tutela dei minori attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti a miglioramento del servizio.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta attraverso apposito modulo disponibile presso la struttura. Valutando la sua fondatezza, saranno comunicate all'utente, per iscritto, la motivazione, le possibili ipotesi di soluzione e la persona incaricata alla risoluzione del problema.

La risposta viene fornita di norma entro 30 giorni.

# FORME DI TUTELA E/O RISARCIMENTO

## FORME DI TUTELA E/O RISARCIMENTO AGLI UTENTI IN CASO DI DISSERVIZIO E/O MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD

In caso di disservizi o mancato rispetto degli standard per cause dovute alla struttura sono previste forme di compensazione in servizi analoghi o in risposta ai bisogni del minore accolto e in forma concordata con il servizio sociale e con la famiglia.

Viene stipulata annualmente una polizza assicurativa per danni causati a terzi e infortuni all'interno o all'esterno della struttura e collegati con il lavoro educativo e di accoglienza.

# TARIFFE PRATICATE

## TARIFFE PRATICATE CON LE INDICAZIONI RICOMPRESSE

La retta richiesta per ciascun ragazzo è di euro 40,00 pro die.

Comprende tutte le attività svolte all'interno e all'esterno della struttura durante tutto l'orario di apertura, il consumo del pasto e della merenda, l'assicurazione contro infortuni e danni a terzi. La retta non comprende eventuali servizi di trasporto che andranno eventualmente concordati.

La retta viene corrisposta su presentazione di fatture bimestrali con indicati i giorni di presenza concordati con il servizio inviante. La retta non comprende eventuali servizi di trasporto che andranno eventualmente concordati.

La retta mensile viene concordata in base al progetto e ai giorni di presenza concordati con il servizio inviante.



**CENTRO DIURNO**  
**COMUNITÀ SEMIRESIDENZIALE - CENTRO ACCOGLIENZA MINORI**  
**BORGHI RAGAZZI DON BOSCO**

Via Prenestina 468 - 00171 Roma  
Tel. 06.25.21.25.74- Mob. 320.9522746  
E-mail: [centrodiurno@borgodonbosco.it](mailto:centrodiurno@borgodonbosco.it)  
[www.borgodonbosco.it](http://www.borgodonbosco.it)