

“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

GRUPPO APPARTAMENTO  
BORGHI 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 e dimissioni
- 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 Gruppo Appartamento 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: un centro diurno polifunzionale per minori, diversi servizi per l'autonomia, il movimento di famiglie affidatarie, lo sportello di ascolto psicoeducativo.

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 06.25212574 - 327.7641388 (Gruppo Appartamento)

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

E-Mail: [casafamiglia@borgodonbosco.it](mailto:casafamiglia@borgodonbosco.it)

Pec: [casafamigliabdb@pec.it](mailto:casafamigliabdb@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.

Coordinatrice delle attività del Gruppo Appartamento è la Dott.sa Eliana Ercolino.

# 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, per prevedere i possibili disturbi e percorsi involutivi che potrebbero manifestarsi e intervenire efficacemente per estinguere tale condizione di "rischio" e promuovere lo sviluppo delle proprie potenzialità e dei "fattori di protezione" persone e socio-familiare.

L'approccio preventivo mira a suscitare in primo luogo 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 in primo luogo 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 Gruppo Appartamento 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: SPICCARE 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 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 Gruppo Appartamento 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 Gruppo Appartamento denominato “Casa Famiglia Borgo Ragazzi don Bosco” è una comunità di accoglienza di tipo familiare (casa che accoglie) per ragazzi/e con situazioni di disagio personale e familiare pregiudizievoli per la loro crescita e la loro realizzazione. Essa ha come finalità primaria quella di accogliere il ragazzo così com'è, facendo di tutto per farlo sentire a casa propria (accoglienza incondizionata); inoltre, attraverso un progetto educativo individuale e personalizzato, di condurre il ragazzo accolto verso una graduale autonomia.

L'inserimento all'interno della comunità di accoglienza è temporaneo ed ha, in ordine di preferenza, i seguenti obiettivi generali:

1. rientro nella propria famiglia di origine (collaborare con i Servizi Sociali nel lavoro di affiancamento della famiglia di origine in vista della risoluzione dei motivi che hanno portato all'inserimento nel Gruppo Appartamento e del quanto più immediato possibile rientro del minore nel proprio ambiente naturale). A tal fine è previsto il progetto ponte per favorire il rientro nella famiglia di origine anche durante la realizzazione del progetto educativo attraverso l'affiancamento di un educatore;
2. affidamento familiare (in collaborazione con il Movimento Famiglie Affidatarie presenti nel Borgo Ragazzi don Bosco che prevede percorsi di sensibilizzazione, formazione e sostegno. Prevedendo anche l'affido part-time – famiglia di riferimento solo in fine settimana o i periodi di vacanza);
3. adozione;
4. accompagnamento verso l'autonomia nel caso che delle tre ipotesi precedenti, nessuna sia percorribile (sorvegliare e potenziare le proprie capacità di affidamento in comunità, per rispondere e venire incontro al meglio alle complesse esigenze del minore, lì dove il rientro in famiglia e/o l'affidamento familiare non siano possibili). A tal fine si progettano percorsi di semi-autonomia e accompagnamento alla vita adulta da attivare con il raggiungimento della maggiore età, attraverso interventi specifici di supporto all'inserimento abitativo, lavorativo e relazionale.

Il Gruppo Appartamento è situato al confine dei quartieri Quarticciolo, Centocelle, Prenestino. Pur conservando una sua propria autonomia, esso è collocato all'interno della più ampia opera salesiana del “Borgo Ragazzi don Bosco”, sita in via Prenestina n° 468.

La struttura abitativa della casa si sviluppa su 2 piani: essa è composta da un ingresso, una sala da pranzo che fa anche da soggiorno con angolo cottura, una stanza tv, una stireria e lavanderia, un ripostiglio ed una camera da letto per disabili al piano inferiore con bagno; al piano superiore, invece, si trovano 5 camere da letto con due bagni ciascuna (4 doppie per i ragazzi e una singola per l'educatore in turno). Inoltre, essa dispone di un cortile interno e di un piccolo giardino.

# DESTINATARI

La Struttura è progettata per rispondere alle esigenze dei minori, maschi e femmine. È aperta sette giorni su sette, tutto l'anno. Può ospitare fino ad un massimo di 10 minori di età compresa tra i dodici e i diciotto anni italiani e stranieri di ambo i sessi.

## MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

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 personalizzate, concordate di volta in volta con i Servizi territoriali competenti affinché si possa promuovere un graduale passaggio nella direzione concordata. L'équipe educativa relazionerà al Servizio Sociale territoriale competente una valutazione finale del percorso riportato dal ragazzo presso la Struttura.

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

- **SVEGLIA MATTUTINA** personalizzata
- **COLAZIONE** e uscita per raggiungere la scuola/lavoro
- **PRANZO** alle ore 14.30
- **ATTIVITÀ POMERIDIANE:**
  - > riordino della propria stanza
  - > tempo dedicato allo studio, alla ripetizione, alla lettura (anche di libri scelti a piacere).
  - > tempo personalizzato dedicato allo sport o ad altre attività di tempo libero
  - > **USCITE POMERIDIANE** dalle 16 alle 20.00
- **CENA** alle ore 20.30
  - > **Uscite serali** personalizzate
  - > **DOPO CENA:** tempo più intimo e familiare nel quale ci si può confrontare su qualche tema, guardare un film insieme alla TV o al PC, organizzare partite di calcio al Borgo, giocare a qualche gioco di società, fare qualche volta una uscita tutti insieme, etc.

A conclusione della giornata è previsto il momento della “buona notte” salesiana, all’interno della quale viene comunicato un pensiero che dà senso a tutta la giornata trascorsa.

- **ORARIO DI RIPOSO NOTTURNO:** si sale nella propria camera entro le 23.00 e **dopo la mezzanotte assoluto silenzio** per permettere alla mente e al corpo di potersi rilassare e prendere sonno. Per questo motivo ciascun ragazzo smetterà di utilizzare qualsiasi dispositivo elettronico proprio e altrui (cellulare, tablet, pc) e sarà sostenuto ed accompagnato dagli educatori al rispetto di questa regola.

Il fine settimana viene valorizzato, quando possibile, come momento di incontro con la propria famiglia di origine o con altre persone di riferimento o per favorire l’auto-organizzazione del ragazzo stesso.

# ATTIVITÀ PREVISTE

Per raggiungere gli obiettivi precedentemente individuati, la giornata è organizzata in modo da favorire la prevenzione del disagio e stimolare la crescita attraverso momenti vissuti in gruppo e spazi personalizzati:

- sono assicurate attività esterne a tutti i ragazzi: innanzi tutto l'inserimento nelle scuole dell'obbligo, superiori e/o professionali o in attività lavorative di apprendistato secondo quanto previsto dalla normativa per l'assolvimento dell'obbligo formativo;
- sono previsti spazi e tempi per lo studio pomeridiano grazie all'affiancamento di volontari.
- sono promosse le attività sportive e il tempo libero (musica, teatro, etc.);
- si offre inoltre la possibilità di una formazione spirituale ed infine momenti di svago, divertimento e conoscenza dei pari attraverso la frequenza dell'Oratorio-Centro Giovanile.

Altro momento valorizzato quotidianamente è quello della cena, luogo sereno di grande familiarità, dove ciascuno racconta la propria giornata e condivide con gli altri i successi e le difficoltà. Sono previste periodicamente e con cadenza quindicinale uscite in gruppo di carattere culturale in base agli interessi del gruppo dei ragazzi.

## 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 Gruppo Appartamento; 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 3h 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

Il Gruppo Appartamento, per la sua caratteristica residenziale, redige insieme al gruppo dei ragazzi, un regolamento interno che prevede una serie di norme condivise e periodicamente vengono apportate modifiche a seconda dei periodi dell'anno (inizio scuola, periodi di festività natalizie e pasquali, periodo estivo). Il regolamento viene esposto in bacheca ed è visibile a tutti.

# FORME DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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

Presso il Gruppo Appartamento 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 Gruppo Appartamento 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 in Struttura.

# INFORMAZIONE ALL'UTENZA

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

- Carta dei servizi
- Brochure informativa
- Sito web: [www.borgodonbosco.it](http://www.borgodonbosco.it)
- E-Mail: [casafamiglia@borgodonbosco.it](mailto:casafamiglia@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 della Struttura 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 Gruppo Appartamento 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 100,00 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 mensile viene concordata in base al progetto e ai giorni di presenza concordati con il servizio inviante.



**GRUPPO APPARTAMENTO  
BORGO RAGAZZI DON BOSCO**

Via Prenestina 468 – 00171 Roma  
Tel. 06.25.21.25.74– Mob. 327.7641388  
E-mail: [casafamiglia@borgodonbosco.it](mailto:casafamiglia@borgodonbosco.it)  
Pec: [borgodonbosco@pec.it](mailto:borgodonbosco@pec.it)  
[www.borgodonbosco.it](http://www.borgodonbosco.it)