



Associazione di volontariato

*“Ain Karim”*

*Via Galla Placidia 63 – 00159 Roma*

*Tel. 0643533523 – Fax 0643568679*

-----

**CARTA DEI SERVIZI DELLA CASA FAMIGLIA  
"NAZARET"**

## Indice

<b>1</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO .....</b>	<b>3</b>
	2.1. STORIA DELL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "AIN KARIM" .....	3
	2.2. LA CASA-FAMIGLIA "NAZARET" .....	4
<b>3</b>	<b>MISSION, OBIETTIVI E PRINCIPI CONDANTI.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>L'ORGANIZZAZIONE .....</b>	<b>6</b>
	4.1 L'ORGANIGRAMMA.....	7
<b>5</b>	<b>LA RETE DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>I SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>10</b>
	6.1 MODALITA' D'ACCESSO E DIMISSIONE .....	9
<b>7</b>	<b>LA VITA COMUNITARIA.....</b>	<b>10</b>
	7.1 DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO.....	10
<b>8</b>	<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO TIPO.....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>IL PROGETTO ZAINO E I PERCORSI DI SEMI- AUTONOMIA.....</b>	<b>12</b>
<b>10</b>	<b>LA CARTELLA DEGLI OSPITI.....</b>	<b>13</b>
<b>11</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'.....</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>SISTEMA E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>14</b>
<b>13</b>	<b>FORME DI TUTELA E O RISARCIMENTO DEI DIRITTI DEGLI UTENTI IN CASO DI DISSERVIZIO.....</b>	<b>14</b>

## 1 LA CARTA DEI SERVIZI: COS'E' E A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei Servizi specifica e rende pubblici i servizi erogati dalla Casa-famiglia "Nazaret"; è uno strumento che semplifica la conoscenza dell'offerta, della mission e dell'organizzazione interna della casa. Tale documento, redatto nel 2017, rappresenta un patto tra l'Associazione di volontariato "Ain Karim" e la persona accolta e si rivolge inoltre a quanti sono interessati a conoscere la realtà della casa (Servizi sociali, Tribunale, familiari degli ospiti, Servizi socio-sanitari, enti del Terzo settore...), garantendo le informazioni necessarie in modo chiaro e dettagliato. E' possibile consultare la Carta dei Servizi collegandosi al sito web dell'Associazione; alcune copie cartacee sono invece sempre disponibili presso la sede dell'Associazione in via Galla Placidia, 63 e presso la casa-famiglia "Nazaret".

## 2 PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO

### 2.1 STORIA DELL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "AIN KARIM"

Nel 1997 abbiamo cominciato occupandoci, insieme alla Mensa Caritas e alla Parrocchia di S.Romano Martire, del bisogno e della solitudine di chi viveva per strada, nei pressi della Stazione Tiburtina di Roma. Ben presto abbiamo capito che le donne, e in particolare le donne con in grembo un bimbo, erano – di tutti – le più fragili, le più sole. Nel 1997 viene quindi fondata l'Associazione di Volontariato "Ain Karim" con l'obiettivo di svolgere un servizio di sostegno, accoglienza, ascolto e orientamento proprio a quelle donne sole, con il proprio bambino o in stato di gravidanza, in situazioni di disagio e fragilità. L'Associazione fonda a Roma, in via Galla Placidia, nel quartiere Tiburtino, la prima Casa di Accoglienza "Ain Karim", dedicata all'accoglienza di 6 donne in stato di gravidanza o congiuntamente ai propri figli minori. Già l'anno successivo alla fondazione, l'Associazione prende in affitto alcuni appartamenti, sempre nel territorio del IV Municipio, per supportare le donne che, una volta uscite dalla prima fase di accoglienza, hanno bisogno di aiuto nella ricerca di un alloggio. Il passaggio verso questi appartamenti viene definito "seconda fase di ospitalità" il cui obiettivo è l'accompagnamento verso l'autonomia. Le numerose richieste di ospitalità portano l'Associazione a fondare una nuova casa-famiglia per mamme e bambini a 100 metri dalla prima. La casa denominata "Sichem" può accogliere fino a 6 nuclei madre-bambino.

Nel 2002 viene dato il via alla piccola società cooperativa sociale En Kanà con lo scopo di sostenere le donne ospiti nell'inserimento lavorativo valorizzando le loro personali competenze e diverse culture di origine. La cooperativa ha coinvolto le donne in attività di catering multietnico, servizi di pulizia e di sartoria. Grazie al finanziamento da parte della Provincia di Roma, l'Associazione dà il via al "progetto Naim" il cui obiettivo è offrire uno spazio di animazione e accoglienza ai bambini da 0 a 10 anni nei tempi non coperti dall'istruzione pubblica/privata, per sostenere le madri e permettere loro di poter lavorare. Nel 2010, sempre in via Galla Placidia, apre la Casa-famiglia "Siloe", una casa dedicata all'accoglienza di massimo 8 minori non accompagnati con un'età compresa tra i 0 e i 12 anni. .

Nell'ottobre del 2013, nel territorio del VI Municipio di Roma, in collaborazione con la Fondazione Roma – Terzo Settore apre la Casa per la Semi-autonomia “**Casa Betel**” rivalutando un bene confiscato alla criminalità organizzata. Il progetto, destinato all'accoglienza di donne con bambino/i per un percorso di semiautonomia, ha avuto inizio il 1 ottobre 2013 ed è terminato il 30 giugno 2014 con un contributo da parte della Fondazione di euro 40.000,00. Il Progetto ha fornito un valido supporto psico-pedagogico per un cammino di semiautonomia a otto nuclei madre/bambino. Nel 2014 la stessa casa "Betel" ottiene l'autorizzazione al funzionamento come Comunità Alloggio per donne in difficoltà con figli minori. Nel 2016 apre “**Casa di Leda**”: una Casa di ospitalità per donne detenute con bambino/i. La casa prende il nome di Leda Colombini, una donna che ha lavorato intensamente per la promozione delle donne e soprattutto le donne in carcere. Nella Casa, sita in un bene sequestrato alla criminalità organizzata, possono vivere sino a 6 nuclei di donne con figli. Il progetto si svolge in collaborazione con la Cooperativa Cecilia, con la cooperativa PID e con l'Associazione A Roma Insieme. Nel 2017 nasce la Casa-famiglia “**Nazaret**” sita in Largo A. Beltramelli 1/c, e dedicata all'accoglienza di adolescenti e ragazzi dai 13 anni fino al compimento dei 18 anni di età.

Nel 2019 viene aperta la casa-famiglia “**Ebron**”: un progetto sperimentale della durata di 4 anni che accoglie le donne all'uscita dal carcere. Il progetto si realizza con step progressivi di 6 mesi, in collaborazione con gli educatori del carcere di Rebibbia.

## 2.2. LA CASA-FAMIGLIA “NAZARET”

La Casa-famiglia “Nazaret” sorge in una zona del IV municipio del Comune di Roma, ad alta densità abitativa, nelle adiacenze della Stazione Tiburtina e a circa 1 Km di distanza dalla sede dalle altre tre case dell'Associazione (Ain Karim, Sichem e Siloe). La casa famiglia “Nazaret” sita in Largo A. Beltramelli 1/c, è una struttura dedicata all'accoglienza di adolescenti e ragazzi dai 13 anni fino al compimento dei 18 anni di età. Nella casa svolgono servizio operatori turnanti, diurni e notturni. La struttura è contattabile al numero di telefono 06/83973120 oppure, è possibile contattare l'Associazione al numero di telefono 06/43533523, via fax allo 06/43568679, tramite posta elettronica all'indirizzo [ainkarim@libero.it](mailto:ainkarim@libero.it), o a mezzo pec [ass.ainkarim@pec.it](mailto:ass.ainkarim@pec.it). E' inoltre consultabile online il sito dell'Associazione all'indirizzo <http://www.ainkarim.it/>.

## 3 MISSION, OBIETTIVI E PRINCIPI FONDANTI

“Nazaret” nasce a seguito di un intenso lavoro e di un'attenta analisi dei bisogni del territorio del IV Municipio, emersi nell'ambito delle attività proposte dalla nostra Associazione e da quelle della Parrocchia San Romano Martire. Entrambe le realtà sono entrate in contatto con le diverse e significative problematiche delle ragazze e dei ragazzi adolescenti che vivono nel territorio; esiste una condizione di disagio diffuso che investe l'intera fascia adolescenziale, legata alla crisi di transizione determinata dallo sviluppo della pubertà (disagio evolutivo) e dal condizionamento della realtà complessa in cui vivono i ragazzi (disagio socio-culturale). L'Associazione ha ritenuto fondamentale poter offrire uno spazio sicuro a quanti, dopo i 12 anni, non abbiano avuto la possibilità di rientrare in famiglia o iniziare percorsi sostitutivi (affido, adozione), un luogo accogliente dove proseguire il progetto educativo già avviato.

Le famiglie che vivono già una situazione di rischio e fragilità sociale, non hanno sempre le possibilità e gli strumenti interni ed esterni per supportare l'adolescente nella delicata fase di crescita che lo conduce alla vita adulta. Le carenze familiari possono diventare grave pregiudizio per lo sviluppo psico-fisico dell'adolescente e si rileva quindi la necessità di realizzare strutture che possano aiutare i ragazzi a dotarsi di strumenti che permettano loro di affrontare la vita adulta. Quanto detto vale in particolare per i ragazzi provenienti da realtà quali:

- situazioni familiari con disagio sociale e difficoltà educative;
- nuclei monoparentali (a causa di separazioni, di abbandoni,...);
- Casa-Famiglia con mancanza di reti familiari;
- Famiglie di immigrati

Il lavoro a contatto con i minori ci chiama a unire alla professionalità tutte le caratteristiche che improntano i gruppi primari, quelli della famiglia nella quale il calore dell'affetto caratterizza la qualità delle relazioni. Con tale spirito è possibile costruire un servizio efficiente che risponda alle esigenze dell'individuo negli anni più importanti e vulnerabili del suo sviluppo.

La casa-famiglia "Nazaret" offre alle ragazze e ai ragazzi accolti:

- un contesto accogliente, al fine di garantire un supporto affettivo che aiuti il ragazzo a ricostruire una base sicura in un clima di familiarità e calore umano;
- un ambiente che possa favorire le esperienze di crescita e sviluppo del proprio progetto personale con particolare riferimento alle scelte e agli impegni di studio e/o di lavoro e allo sviluppo emotivo e socio affettivo per la costruzione di una sana e funzionale rete di relazioni sociali.
- Un'équipe educativa sempre aggiornata e attenta a vecchi e nuovi bisogni e linguaggi dei ragazzi.

**La nostra mission è quella di garantire i diritti fondamentali e il benessere di ciascun individuo con l'obiettivo primario di superare o ridurre significativamente il disagio psico-sociale sofferto.**

Ciascun ragazzo accolto ha una sua storia familiare, suoi bisogni e sue difficoltà peculiari a cui rispondere. La Casa-famiglia vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, ovvero una presenza stabile dal punto di vista affettivo, realizzando un'esperienza di vita che offra molteplici situazioni in cui sperimentare i principi di collaborazione, partecipazione e responsabilizzazione, un luogo che renda possibile la mediazione fra le istanze del minore e quelle del mondo degli adulti. "Nazaret" vuol essere un porto sicuro dove fermarsi, fare "scorta" di relazioni, esperienze e strumenti per poi ripartire con maggiore sicurezza verso nuove rotte.

I principi generali che ispirano la "Carta dei Servizi" sono i seguenti:

- *uguaglianza* - l'accesso alla casa-famiglia e i servizi offerti sono garantiti senza alcuna distinzione per motivi di sesso, provenienza, religione, opinioni politiche e orientamento sessuale;
- *imparzialità* - tutti gli interventi dell'équipe educativa nei confronti delle persone accolte rispettano i criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.

- *partecipazione* - l'Associazione promuove e garantisce la partecipazione dei ragazzi alla vita della comunità, ne condivide gli obiettivi e verifica la qualità attraverso questionari/interviste sul gradimento del servizio offerto.
- *rispetto* - ogni ragazzo viene tutelato e viene protetta la sua inviolabile dignità.
- *efficacia ed efficienza* - i servizi vengono erogati secondo gli obiettivi prefissati, impegnando le risorse umane ed economiche a disposizione.

#### 4 L'ORGANIZZAZIONE

L'équipe educativa della Casa-famiglia è composta da un Responsabile che ha il compito di garantire la realizzazione dei progetti educativi individuali, di creare una rete tra le risorse presenti nel territorio, di gestire i rapporti diretti con i servizi territoriali e con il Tribunale oltre che essere il referente dell'intera équipe educativa. Gli educatori membri dell'équipe sono sia donne che uomini, per permettere agli ospiti di instaurare ed alimentare delle relazioni significative e positive con il mondo degli adulti, nelle loro differenze sessuali. Gli educatori sono costantemente accanto ai ragazzi svolgendo un compito di accompagnamento, di guida e di agevolazione. L'educatore supporta gli ospiti nella cura della propria igiene personale, degli spazi di convivenza interni alla struttura, responsabilizza i minori affidando loro compiti di collaborazione nei momenti di convivialità e aggregazione, svolge le mansioni di organizzazione pratica interna alla Casa, ascolta le necessità dei minori in modo da favorire una sana crescita psicofisica. L'educatore lavora sul piano educativo-affettivo dei minori e ha il fondamentale compito di essere presenza attenta e vigile dello stato di benessere dei ragazzi; cura le reazioni affettive e sociali dei ragazzi e sostiene ciascuno di loro nella costruzione della propria personalità.

L'équipe educativa è impegnata in un percorso di formazione continua e utilizza come strumento indispensabile di lavoro la supervisione professionale. Per l'équipe sono previsti incontri quindicinali di discussione e di approfondimento delle tematiche inerenti la crescita personale e la vita comunitaria, al fine di supervisionare e coordinare i comportamenti educativi e gli atteggiamenti, avere maggiore consapevolezza delle dinamiche personali e relazionali sia dei membri dell'équipe educativa sia dei ragazzi ospitati.

L'Associazione si avvale inoltre della collaborazione di volontari e tirocinanti dei diversi corsi di laurea. Il volontariato in particolare è una risorsa di fondamentale importanza che oltre a sostenere l'Associazione, garantisce la trasparenza delle attività proposte e rende le nostre case sempre aperte al territorio. Gli aspiranti volontari, inviano la propria candidatura tramite un format on-line presente sul sito dell'Associazione; dopo una serie di colloqui con la responsabile dei volontari e un periodo di formazione, le persone idonee vengono indirizzate nei specifici servizi con determinate attività da seguire. La dinamica delle relazioni coinvolge operatori, ospiti, volontari e tirocinanti dando luogo a un ambiente accogliente e ad un clima sereno e positivo e propositivo.

La casa famiglia "Nazaret" va a inserirsi all'interno di tale network intercettando i circoli virtuosi, i valori aggiunti, le professionalità e l'esperienza che provengono da una comunità competente ed attiva. Tale dinamica permette agli ospiti di maturare fiducia in se stessi, di acquisire consapevolezza della propria situazione e delle proprie prospettive, confrontandosi con i soggetti coinvolti nel network trovando una base sicura a partire dalla quale superare le criticità e prepararsi a partecipare come soggetto attivo nella società.

Inserirsi in tale network significa per la casa famiglia "Nazaret" venire coinvolta in attività, feste, progetti, gite, vacanze, reti di relazioni umane con professionisti e volontari rodiate negli anni. Volontari, tirocinanti e operatori dovranno aderire al progetto educativo e alla deontologia professionale che prevede come elementi fondamentali la formazione e la supervisione continua. Inoltre, ciascun volontario, sottoscrive un regolamento interno da rispettare.

#### **4.1 L'ORGANIGRAMMA**

L'Associazione "Ain Karim" ha come presidente e rappresentante legale la dott.ssa Paola Lamartina. La casa-famiglia ha come Responsabile la dott.ssa Maria Francesca Vinciguerra e n.5 educatori professionali. Sono presenti inoltre volontari in base alle necessità organizzative della casa e dei ragazzi (sostegno scolastico, lezioni di lingua italiana o straniera, attività di animazione) e su richiesta dei diversi Atenei, tirocinanti educatori, psicologi o assistenti sociali.

### **5 LA RETE DI RIFERIMENTO**

Il servizio offerto dall'Associazione di Volontariato "Ain Karim" si concretizza nella creazione di reti di relazioni tra gli ospiti, tra ospiti e professionisti, tra ospiti e volontari e tra gli ospiti e il territorio in modo tale da permettere alla persona accolta, di sentirsi parte di una comunità che la sostiene ma che può a sua volta contribuire ad arricchire. L'Associazione da oltre vent'anni si impegna per essere una risorsa per il territorio, per la ricchezza e varietà di stimoli che da esso provengono e per l'apporto che la comunità educativa stessa può dare. Inoltre, per garantire un servizio sempre vigile sulle diverse situazioni di disagio sociale, è necessario avere un bacino di realtà vicine e diverse per tipologia, con le quali collaborare. La Comunità ha un serie di rapporti con diverse strutture sanitarie e socio-assistenziali, scolastico-culturali, sportive-ricreative, religiose e si avvale sei servizi esterni per le consulenze specialistiche.

- **SOCIO - ASSISTENZIALI E SANITARI**

- Servizio sociale Municipio IV
- TSMREE ASL RM2
- Consultorio familiare ASL RM2
- Ospedale "Sandro Pertini"
- Ospedale "Umberto I"
- Ospedale "Bambin Gesù"

- **SCOLASTICI E CULTURALI**

- Scuole secondarie primarie e secondarie
- Dopo-scuola Ist. "Pio XII"
- Borgo ragazzi "Don Bosco"

-Centro diurno "Caritas"

- **SPORTIVI E RICREATIVI**

-Centro sportivo "Fulvio Bernardini"

- A.S.D. Junior 88

- **RELIGIOSI**

-Parr. S. Romano Martire

-Azione Cattolica Ragazzi

-Gruppo Scout "Agesci"

L'Associazione inoltre, promuove e partecipa a iniziative che si svolgono nel Quartiere e organizzate dai comitati di cittadini e commercianti, dal Municipio e da altre Associazioni (es. parata di Carnevale, fiere di Natale, palio...).

La Casa Famiglia fa parte del CNCM (Coordinamento Nazionale delle Comunità per Minori). Quest'ultimo, oltre a promuovere il confronto tra le Comunità per i minori di tipo familiare e rappresentare gli Associati nelle sedi istituzionali (Municipi del Comune di Roma, Provincia, Regione Lazio Assessorato Politiche per la famiglia e Servizi Sociali, Tribunale dei Minori di Roma, etc.), favorisce momenti formativi e promuove specifiche azioni finalizzate alla prevenzione del disagio minorile, alla raccolta di documentazione e alla creazione di spazi di ricerca.

## 6 I SERVIZI OFFERTI

La casa-famiglia "Nazaret" è una struttura di accoglienza residenziale h24. Può accogliere fino a 6 minori dai 13 ai 18 anni d'età non accompagnati. La struttura è dotata di tre camere da letto per i ragazzi, arredate in modo confortevole e personalizzato, una stanza adibita a stanza operatori/segreteria, un ampio salone, una cucina, due bagni e due balconi.

La Casa-Famiglia "Nazaret" garantisce le seguenti prestazioni e servizi:

- Accoglienza e presa in carico del minore
- Assistenza diurna e notturna.
- Somministrazione pasti.
- Sostegno educativo all'inserimento scolastico e supporto nelle attività di studio.
- Organizzazione del tempo libero (attività ludiche, sportive, ricreative e culturali).
- Coinvolgimento e partecipazione dei minori all'organizzazione ed allo svolgimento delle attività quotidiane come occasioni educative.
- Monitoraggio e attività di prevenzione e cura della salute del minore (richiesta pediatra, prenotazione visite mediche, accompagnamento controlli e visite mediche, attivazione servizi di sostegno psicologico).
- Orientamento scolastico e professionale.
- Avviamento al lavoro per i minori prossimi alla maggiore età.
- Predisposizione, attuazione e verifica del progetto educativo individuale.
- Facilitazione e mediazione dei rapporti con le famiglie d'origine (quando questo non viene impedito dall'Autorità giudiziaria).
- Supervisione di incontri protetti presso le strutture dell'Associazione.
- Percorsi di semi-autonomia per i ragazzi maggiorenni.

### 6.1 MODALITÀ D'ACCESSO E DIMISSIONE

L'inserimento presso la Casa Famiglia è effettuato tramite i servizi territoriali e/o su mandato dell'AA.GG. minorili. I servizi competenti inviano una richiesta formale di inserimento via mail o pec all'Associazione; il responsabile della struttura risponderà tempestivamente riguardo alla disponibilità di posti liberi nella casa e fisserà un colloquio conoscitivo con i servizi competenti e successivamente con il minore. Al Servizio Sociale viene chiesto di fornire una relazione il più possibile dettagliata e aggiornata del caso. Il responsabile condivide con la Presidente e con l'équipe la situazione del minore valutando l'opportuno inserimento. Similmente all'inserimento, anche la dimissione viene effettuata secondo uno specifico protocollo di uscita predisposto dall'équipe educativa e volto a garantire una chiusura adeguata dell'esperienza e a fare un bilancio con il ragazzo verificando con lui la qualità dell'esperienza percepita e fornendo l'opportuna attivazione per la successiva esperienza prevista nel suo progetto.

I rapporti tra i ragazzi minori e le famiglie affidatarie/adottive/di origine presentano spesso criticità e la Casa-famiglia, venendo a costituire un luogo di periodica aggregazione, un punto di riferimento per i minori e occasione di confronto e sostegno anche per gli adulti, può contribuire, al pari di altre

agenzie presenti sul territorio, a segnalare ai servizi sociali eventuali ricadute e necessità di intervento.

## 7 LA VITA COMUNITARIA

Le abitudini, le regole e gli orari che vengono proposti nella Casa-famiglia vanno intesi come stimolo e occasione di crescita globale e armonica della personalità del minore; in quest'ottica prospettica, i minori accolti sono accompagnati all'elaborazione, adozione e osservanza delle seguenti "regole-obiettivi" di formazione:

- rispetto della persona umana, della sua dignità e unicità, in ogni sua condizione o situazione di vita, mirando a migliorarne la qualità e rispetto delle cose che le circondano;
- partecipazione attiva e responsabile alla vita di gruppo;
- rispetto dell'impegno assunto (scolastico, lavorativo);
- rispetto degli orari di rientro in struttura;
- rispetto delle regole circa l'uso del cellulare e di altri dispositivi elettronici;
- divieto di qualsiasi forma di violenza contro le persone o il danneggiamento volontario delle cose;
- divieto di fumo all'interno della struttura;
- divieto di uso e conservazione all'interno della struttura di alcool, sostanze stupefacenti, armi.

È, altresì, incoraggiato il rispetto dei doveri personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato (PEI, secondo la legge Regionale 41/2003; Regolamento regionale n. 2 18/01/2005; Delibera G.R. n. 1305 del 23/12/2004).

### 7.1 Descrizione di una giornata

- 7.00 Sveglia e igiene personale
- 9.00 Sveglia (*giorni festivi e vacanze*) e igiene personale
- 7.15 Colazione
- 9.15 *Colazione (giorni festivi e vacanze)*
- 7.35 Uscita da casa per recarsi a scuola in autonomia
- 10.00 Attività ludico-culturali, riordino, compiti, incontri, uscite... (*giorni festivi e vacanze*)
- 13.15 Pranzo (secondo l'orario scolastico)
- 13.45 - 15.00 Riposo e riordino
- 15.30 - 17.30 Studio
- 17.30 - 20.00 Sport, attività ricreative, uscite con amici...
- 20.00 Cena
- 20.30 - 21.30 Doccia, tv, giochi di gruppo...
- 22.00 Riposo
- 22.30 *Riposo giorni festivi e vacanze*

## 8 DESCRIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO TIPO

L'équipe educativa, dopo un primo periodo di osservazione, predispone per ogni minore accolto, un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) in modo da poter fissare degli obiettivi a breve e lungo termine e osservare il relativo progresso della situazione. Il PEI ha come caratteristica fondamentale la flessibilità, cioè la possibilità di modificare i suoi contenuti, gli obiettivi e gli strumenti operativi, durante il periodo di accoglienza del minore in base ai processi evolutivi dello stesso, della sua situazione familiare e ai nuovi bisogni. Il PEI, elaborato dall'équipe educativa, viene condiviso con il Servizi Sociali competenti del caso, il tutore e il ragazzo interessato.

Il progetto individua gli obiettivi verso i quali orientare gli interventi educativi, prendendo in considerazione i diversi aspetti della vita del ragazzo, cercando di codificare i suoi bisogni profondi, sia nella sua dimensione personale che nella sua sfera relazionale con i pari e la famiglia. Il PEI riconosce e valorizza le risorse interne ed esterne del minore, rispetta gusti e passioni, valorizza l'unicità di ogni persona.

Il Progetto Educativo Individualizzato comprende:

- una breve descrizione della situazione personale e familiare del ragazzo al momento dell'accoglienza;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera formativa e/o professionale da raggiungere;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera familiare del ragazzo;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera relazionale del ragazzo;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla vita in comunità del ragazzo;
- le modalità e i tempi di verifica dei risultati ottenuti;

Nel caso di brevi permanenze in comunità o situazioni di prima accoglienza, si predispone un progetto essenziale in base alle specifiche situazioni.

## **9 IL PROGETTO ZAINO E I PERCORSI DI SEMI-AUTONOMIA**

L'Associazione di volontariato "Ain Karim" non esaurisce il proprio impegno verso i ragazzi al compimento della maggiore età ma offre percorsi di semi autonomia per i ragazzi e le ragazze che altrimenti non avrebbero altre possibilità per proseguire la propria vita in un ambiente adeguato, dignitoso, tutelante e stimolante, rischiando una grave marginalizzazione sociale, culturale ed economica. I ragazzi continuano ad essere accolti presso alcuni appartamenti gestiti dall'Associazione, senza la presenza continua degli operatori; in questo contesto iniziano a sperimentare la vita "adulta" prendendosi cura di sé stessi, della propria casa, impegnandosi nel fare la spesa e preparare i pasti. Gli educatori accompagnano i ragazzi in questa nuova fase di vita svolgendo colloqui, orientando le attività dei ragazzi e frequentando la loro casa per monitorare l'andamento del progetto. I ragazzi sono chiamati a impegnarsi nello studio e/o nel lavoro, in corsi professionalizzanti e tirocini. Il progetto "Uno zaino per la vita" iniziato nel 2017, offre ai ragazzi possibilità formative e professionali utili per iniziare a costruire dei percorsi di vita slegati dall'assistenza.

## 10 LA CARTELLA DEGLI OSPITI

Ogni minore ha una sua cartella personale contenente i dati personali, amministrativi, sanitari, sociali, psicologici e il P.E.I.. Le cartelle degli ospiti sono conservate in forma cartacea presso la segreteria dell'Associazione e in forma digitale nel sistema intranet riservato ai dipendenti, definito "Cafarnao". Nella cartella è presente inoltre la "scheda di accoglienza", compilata dagli educatori al momento dell'ingresso del ragazzo in comunità, contenente i dati anagrafici, i riferimenti dell'Ente e dei Servizi socio-sanitari competenti del caso oltre ai contatti dei familiari. Vengono raccolti nella cartella personale le schede di valutazione scolastiche, le foto, gli eventuali disegni o gli scritti del ragazzo prodotti durante il periodo di accoglienza.

## 11 STANDARD DI QUALITÀ

Nella seguente tabella sono riportati i fattori di qualità a garanzia dei servizi offerti dall'Associazione con i relativi indicatori e standard/obiettivi. Gli standard di qualità forniscono dei punti di riferimento per il personale addetto al lavoro nelle case-famiglia, per gli ospiti e per il monitoraggio e la valutazione delle attività della struttura.

Fattore di qualità	Indicatori	Standard o obiettivo di miglioramento
<b>Attività di Cordinamento</b>	Incontri dello staff	25 incontri annui
	Incontri di supervisione con singolo operatore	1 volta mese
<b>Aggiornamento/ formazione Operatore</b>	Ore annue di aggiornamento	30 ore
<b>Benessere fisico, psichico e relazionale</b>	Collaborazione con idonee figure professionali in caso di specifiche esigenze alimentari del minore	Attivazione rete servizio pubblico o privato
	Attività fisica	2 ore settimanali
	Uscite a carattere ricreativo/culturale	2 mensili
	Facilitazione dei rapporti con i familiari ove possibile	Gli incontri possono svolgersi dal lunedì al sabato, la mattina o il pomeriggio in accordo con il Responsabile della casa e con i Servizi incaricati
	Accesso agli strumenti medialti e	Tutti i giorni nelle fasce orarie

	multimediali	stabilite con gli educatori.
<b>Partecipazione dell'utenza</b>	Riunioni degli educatori con i ragazzi, personali e di gruppo, per definire e condividere regole e attività della casa	1 mensile
	Colloqui personali con i ragazzi per il monitoraggio del proprio Progetto educativo	1 mensile
	Possibilità di reclamo verbale al Responsabile legale	Tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.00
	Possibilità di reclamo scritto a mezzo mail o pec	Tutti i giorni 24/24
<b>Valutazione della qualità del servizio</b>	Questionari di valutazione del servizio	1 anno
	Incontri coordinatore/utente	1 mese
	Relazione generale	1 anno
	Schede dei minori accolti per la Procura	2 volte l'anno
	Schede dei minori accolti per il Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza regionale	1 volta l'anno

Tabella 1 – *Fattori di qualità*

## 12 SISTEMA E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

L'Associazione ha realizzato un questionario (Allega A) per la valutazione dei propri servizi. Il questionario viene somministrato ai minori maggiori di 12 anni, una volta l'anno. Nel caso di ospiti con ridotte capacità cognitive che non consentano l'espressione di valutazione, la relazione è effettuata dal familiare o dal tutore che ne ha cura.

## 13 FORME DI TUTELA E O RISARCIMENTO DEI DIRITTI DEGLI UTENTI IN CASO DI DISSERVIZIO

L'Associazione di volontariato "Ain Karim" accoglie con particolare interesse suggerimenti e proposte finalizzati al miglioramento dei suoi servizi. Chiunque voglia portare all'attenzione le proprie osservazioni, può richiedere un colloquio personale con la Rappresentante legale e Presidente dell'Associazione o scrivere all'indirizzo e-mail [ainkarim@libero.it](mailto:ainkarim@libero.it).

Eventuali segnalazioni e reclami, saranno analizzati dalla Responsabile legale che provvederà a rispondere entro 30 gg. In caso di momentaneo disservizio, l'Associazione si impegna a riorganizzare gli interventi non effettuati o a ripianare il disagio arrecato attraverso altre forme di tutela, in base alle diverse situazioni personali dell'utenza e organizzative. In caso di eventuale assenza improvvisa di un educatore, l'Associazione si impegna alla sua sostituzione immediata; qualora non fosse possibile, l'operatore del turno precedente è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio.

