



Associazione di volontariato

“Ain Karim”

Via Galla Placidia 63 – 00159 Roma

Tel. 0643533523 – Fax 0643568679

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

Indice

1	LA CARTA DEI SERVIZI: COS'E' E A CHI SI RIVOLGE	3
2	PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO	3
	2.1. STORIA DELL'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO AIN KARIM.....	3
	2.2. CASA-FAMIGLIA "SILOE".....	4
3	MISSION, OBIETTIVI E PRINCIPI FONDANTI	4
4	L'ORGANIZZAZIONE	5
	4.1 L'ORGANIGRAMMA.....	6
5	LA RETE DI RIFERIMENTO	7
6	INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	8
	6.1 I SERVIZI OFFERTI.....	8
	6.2 MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE.....	9
7	LA VITA COMUNITARIA	9
	7.1 DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA.....	10
8	DESCRIZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO TIPO	10
9	LA CARTELLA DEGLI OSPITI	11
10	STANDARD DI QUALITA'	11
11	SISTEMI E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	12
12	FORME DI TUTELA E O RISARCIMENTO DEI DIRITTI DEGLI UTENTI IN CASO DI DISSERVIZIO	12

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 "Siloe"; 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 40.00,00. 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 "SILOE"

La Casa-famiglia "Siloe" sorge in una zona del IV municipio del Comune di Roma, ad alta densità abitativa, poco distante dalla Stazione Tiburtina e adiacente alle altre tre case dell'Associazione (Ain Karim, Sicheem e Nazaret). La casa famiglia “Siloe” sita in via Galla Placidia 73, è una struttura dedicata all'accoglienza di minori non accompagnati dai 0 ai 12 anni. Nella casa svolgono servizio operatori turnanti, diurni e notturni. La struttura è contattabile al numero di telefono 06/43533523 oppure, è possibile contattare l'Associazione via fax allo 06/43568679, tramite posta elettronica all'indirizzo ainkarim@libero.it o a mezzo pec ass.ainkarim@pec.it. E' inoltre consultabile online il sito dell'Associazione all'indirizzo <http://www.ainkarim.it/>.

3 MISSION, OBIETTIVI E PRINCIPI FONDANTI

L'esperienza con i bambini ci ha insegnato a immaginare il servizio come qualcosa da strutturare in armonia con le esigenze dei piccoli ospiti. Garantire i diritti ed il benessere dei bambini, soprattutto quando affrontano i momenti critici delle transizioni nella loro stessa vita ed in quella delle loro famiglie d'origine è l'obiettivo primario sulla base del quale declinare la progettazione dei vari ambiti del servizio. Nello specifico del piano educativo-formativo, si ritiene rilevante lo sviluppo dell'autonomia, sicurezza di sé, coscienza delle potenzialità, comprensione dei diritti e doveri, capacità di relazionarsi con il mondo.

L'intervento educativo, concepito come risposta ai bisogni del minore e come mezzo d'aiuto, tocca gli aspetti dell'identificazione e costruzione del sé, del confronto con il gruppo dei pari, della relazione con modelli adulti di riferimento, della socializzazione, dell'acquisizione degli strumenti culturali di base quali la scolarizzazione e la formazione, della valorizzazione delle proprie attitudini e dei propri interessi e dello sviluppo della creatività. 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. **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.**

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.

Nel delineare le linee guida che orientano il nostro lavoro ci ispiriamo alla Convenzione sui diritti dell'infanzia, approvata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con legge del 27 maggio 1991, n. 176, depositata presso le Nazioni Unite il 5 settembre 1991. Questo documento sancisce lo status del bambino e dell'adolescente come portatore di diritti ben precisi. Nelle questioni che li coinvolgono l'interesse di bambini ed adolescenti è preminente, è il principio di superiore interesse del bambino (art 3). Famiglie e istituzioni sono tenute a proteggere i minori e ad ascoltarli per tener conto, nella misura del possibile, delle loro opinioni (art12). Già nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo le Nazioni Unite hanno proclamato che l'infanzia ha diritto a un aiuto e a un'assistenza particolari. Attraverso il sostegno alle famiglie si permette ai minori di crescere in un ambiente significativo, ricco di amore e comprensione, in uno spirito di pace, di dignità, di tolleranza, di libertà, di uguaglianza e di solidarietà (principi espressi nel preambolo e nell'articolo 6).

Il valore dell'accoglienza è valido al di là delle caratteristiche della persona accolta. Non ci sono vincoli di sesso, fede, cultura, salute, opinione che possano determinare discriminazioni nella qualità del servizio erogato.

Altro valore importante è quello della difesa della salute e del benessere del bambino che ci impone di adoperarci perché la sua accoglienza nella struttura sia il più breve possibile qualora sia disponibile una sistemazione più idonea in famiglia. Sempre coerentemente con i diritti del minore prevediamo periodi di transizione da una sistemazione all'altra che, compatibilmente con i vincoli situazionali, siano gradualmente e non traumatici permettendo al bambino di acquisire gradualmente familiarità con il nuovo ambiente, sia in ingresso che in uscita. Inoltre siamo disponibili a costituire un punto di riferimento affettivo e logistico per i minori consentendo agli adulti che ne assumeranno la potestà o l'affidamento di effettuare periodiche visite nella struttura insieme ai bambini che, avendo vissuto qui un periodo della loro vita, possono mantenere un legame affettivo con gli operatori e gli altri piccoli ospiti.

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

bambini svolgendo un ruolo 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 bambini 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 del loro stato di benessere. L'educatore 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 minori 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 "Siloe" 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 "Siloe" 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 Iwona Langa e n.6 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**

- Nidi e scuole materne
- Scuole 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
- Centri estivi
- Scuola calcio "S. Giuseppe Artigiano"

- **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 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La casa-famiglia "Siloe" è una struttura di accoglienza residenziale h24. Può accogliere fino a 6 minori dai 0 ai 12 anni d'età +2 in emergenza. La casa è dotata di un giardino, di 3 stanze da letto arredate in modo confortevole e personalizzato, 2 bagni per i minori, una cucina e un salone con uno spazio e un bagno dedicato all'operatore.

6.1 I SERVIZI OFFERTI

La Casa-Famiglia "Siloe" 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.
- 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).
- Facilitazione e mediazione nella costruzione della relazione con eventuali famiglie affidatarie o adottive.
- Supervisione di incontri protetti presso le strutture dell'Associazione.

6.2 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, quando possibile, 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 scolastico;
- rispetto degli orari della 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 Accompagno dei bambini a scuola
- 10.00 Attività ludico-culturali, riordino, compiti, incontri, uscite...(*giorni festivi e vacanze*)
- 13.00 Pranzo (secondo l'orario scolastico)
- 13.30 - 15.00 Riposo e riordino
- 15.30 - 17.30 Studio
- 17.30 - 20.00 Sport, attività ricreative...
- 19.00 Doccia
- 19.30 Cena
- 20:00 Vita di gruppo, tv, giochi
- 21.00 Riposo
- 21.30 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 bambino, 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 minore al momento dell'accoglienza;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera formativa;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera familiare;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla sfera relazionale;
- gli obiettivi a breve e lungo periodo relativi alla vita in comunità;
- 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 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 minore 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 bambino prodotti durante il periodo di accoglienza.

10 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
Attività di Cordinamento	Incontri dello staff	25 incontri annui
	Incontri di supervisione con singolo operatore	1 volta mese
Aggiornamento/ formazione Operatore	Ore annue di aggiornamento	30 ore
Benessere fisico, psichico e relazionale	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.
Partecipazione dell'utenza	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
Valutazione della qualità del servizio	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*

11 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. Per gli ospiti con ridotte capacità cognitive che non consentano l'espressione di valutazione e le bambine e i bambini minori di 12, la relazione è effettuata dal familiare o dal tutore che ne ha cura.

12 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.

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.