

UNIONE di COMUNI

“Antica Terra di Lavoro”

(Provincia di Frosinone)

Sede legale ed amministrativa:

03028 San Giovanni Incarico (FR), piazza Umberto I (Palazzo comunale), tel. 0776.549801, fax 0776.549183

CASA FAMIGLIA

PRESIDENTE BARACK OBAMA

Premio Nobel per la pace 2009

CARTA DEI SERVIZI

1. Presentazione

PRESENTAZIONE_____	2
--------------------	---

2. Obiettivi

FINALITÀ DELLA STRUTTURA_____	2
FINALITÀ DEGLI INTERVENTI_____	2

3. Metodologia

METODOLOGIA_____	3
------------------	---

4. Organizzazione

ORGANIZZAZIONE_____	3
PERIODO DI OSSERVAZIONE_____	4
PROGETTO QUADRO E PEI_____	4
CARTELLA PERSONALE_____	4
REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA_____	5
CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO_____	5
CONTRIBUTI ECONOMICI_____	5
ATTIVITÀ E SERVIZI GARANTITI_____	6
DIMISSIONI_____	6
RECLAMI_____	6

5. Strumenti

ORGANIGRAMMA_____	7
SUPPORTO FORMATIVO_____	7
SUPERVISIONE PSICOLOGICA DEL PERSONALE_____	7
SUPERVISIONE PSICOLOGICA DELL'UTENZA_____	8
FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA_____	8
ACCOMPAGNAMENTO ED ORIENTAMENTO LEGALE_____	8
FORMAZIONE PROFESSIONALE ED INCLUSIONE LAVORATIVA_____	9

MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE_____	9
FORMAZIONE LINGUISTICA ITALIANA_____	9
LAVORO DI RETE_____	10
LE VERIFICHE_____	10

1. PRESENTAZIONE

La Casa Famiglia B. Obama è una struttura dell'ente locale "Unione di Comuni Antica Terra di Lavoro", unione che comprende i Comuni di: San Giovanni Incarico, Falvaterra, Rocca D'Arce, Pastena, Ceprano, Pontecorvo, e Pico. La decisione di aprire una struttura per l'accoglienza specifica dei minori stranieri non accompagnati, e minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo, è frutto di un percorso che ha visto l'unione aderire alla rete di accoglienza ed integrazione della rete SPRAR, e da questa acquisire nei diversi anni di attività una significativa esperienza nell'accoglienza ed integrazione di utenza straniera.

L'*innovatività* del progetto consistente nella peculiarità di non essere una struttura che semplicemente è disponibile ad accettare l'accoglienza dei msna, ma è strutturata e pianificata a monte per rispondere alle loro esigenze specifiche, predisponendo caratteristici programmi individualizzati per l'integrazione ed usufruendo di personale formato all'intercultura sia sul piano educativo che legale.

L'accoglienza dei msn non è però prerogativa assoluta della casa famiglia "Barak-Obama Premio Nobel per la pace 2009", essendo la struttura aperta ad ogni tipo di accoglienza nazionale e non.

2. OBIETTIVI

FINALITÀ DELLA STRUTTURA

La Casa Famiglia per minori B. Obama si configura come una comunità a dimensione familiare, a carattere educativo - riabilitativo, finalizzata ad accogliere minori, privi di famiglia o con nuclei familiari in difficoltà, con assistenza tutelare diurna e notturna, somministrazione pasti, organizzazione e assistenza del tempo libero, sostegno educativo all'inserimento scolastico, alla formazione professionale, ed accompagnamento a percorsi d'inserimento professionale e di autonomia abitativa. La struttura si propone di sostenere il processo evolutivo dei ragazzi accolti, mediante un'organizzazione della vita che permetta relazioni stabili e affettivamente significative, e accompagnarli e sostenerli verso un graduale processo di autonomia.

Il Centro di accoglienza è situato in una civile abitazione, posta nel Comune di S. Giovanni Incarico, capace di ospitare fino a sei minori, con ulteriore due posti riservati a casi straordinari.

FINALITÀ DEGLI INTERVENTI

La finalità degli inserimenti è diversificata secondo l'obiettivo previsto nel progetto educativo individuale, che viene concordato tra gli operatori interessati. Il PEI è redatto collegialmente dal responsabile della struttura, dall'équipe interna e dai servizi sociali competenti, con i quali viene definito l'intervento operativo cui attenersi. Lo scopo del servizio è di offrire un'esperienza residenziale extrafamiliare transitoria che porti il minore fuori dalla sua situazione problematica per garantirgli i suoi diritti fondamentali di tutela e crescita armonica.

3. METODOLOGIA

Le azioni principali si distinguono in tre macro-aree: *Accoglienza, Integrazione e Tutela*.

Accoglienza. L'accoglienza dei minori è predisposta in una villetta indipendente con giardino, struttura in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, autorizzata al funzionamento dal Comune di S. Giovanni Incarico. L'accoglienza è orientata alla graduale e relativa autonomia delle persone ospiti, in modo da contribuire, in un percorso verso la piena integrazione, alla creazione di una serie di rassicurazioni fondamentali. In questo ambito di attività rientrano varie forme di accoglienza, che vanno da quella *materiale* (vitto, alloggio, ecc.) a quella *socio-psicologica* (mettere a proprio agio, supporto nelle mansioni quotidiane, empowerment, ecc.).

Integrazione. La specificità della fascia di utenza individuata necessita di azioni complementari per assicurare un reale inserimento nella società italiana. Per questo è prevista una prima fase di "conoscenza e orientamento" del contesto culturale italiano (corso di italiano, orientamento e assistenza sociale, fondamenti della legislazione italiana, ecc.), a cui si accompagna l'inserimento scolastico o lavorativo secondo il PEI (*Piano educativo individuale*) strutturato. A questi servizi segue la fase di mediazione lavorativa (Job Coaching) consistente nel conciliare la domanda del mercato e le esigenze delle persone in cerca di occupazione, attivando tutti gli strumenti necessari per facilitare l'incrocio domanda-offerta di lavoro.

Tutela. I minori inseriti nella struttura avranno piena assistenza giuridico-legale, in particolare l'assistente sociale referente si occuperà dei rapporti con i Servizi Sociali, ed i Tribunali per minori referenti dei diversi casi. I minori saranno messi a conoscenza dei diritti del loro status eventualmente anche con il supporto di un mediatore linguistico-culturale; i richiedenti asilo, saranno accompagnati durante tutto l'espletamento dell'iter della loro richiesta con la competente Commissione Territoriale per il riconoscimento dello Status. Si darà notevole rilievo anche alla

tutela **psico-socio-sanitaria**, in collaborazione con l'ASL di Frosinone, predisponendo eventuali supporti socio-psicologici delle categorie vulnerabili, quali le vittime di tortura.

4. ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione di vita è strutturata in modo da:

- favorire il compimento per il minore di un'esperienza individualmente determinante per la propria evoluzione e maturazione personale, mediante un'organizzazione della vita che permetta relazioni stabili e su cui si baserà la conduzione della comunità;
- favorire la partecipazione di tutti, ciascuno in rapporto al ruolo che riveste al suo interno, alla gestione della vita della casa, valorizzando i momenti di incontro propri del quotidiano e frutto di un autentico dialogo educativo;
- favorire il conseguimento di esperienze significative che sostengano il percorso di crescita del minore e lo accompagnino verso una graduale acquisizione di strumenti e risorse volte a favorire la sua autonomia.

PERIODO DI OSSERVAZIONE

Il primo approccio tra il minore e la comunità si avvia con un periodo di osservazione, che è una parte fondamentale dell'intero percorso in comunità. Gli aspetti cui viene data maggiore importanza sono: il rapporto con gli altri minori presenti, con gli educatori, le modalità relazionali nel suo insieme, il linguaggio, il rispetto degli oggetti e degli spazi propri ed altrui. Questo consente la raccolta di tutta una serie di dati ed informazioni che, unite alle indicazioni provenienti da parte del servizio sociale competente, indirizzano in modo più mirato il programma di intervento.

PROGETTO QUADRO E PEI

Al termine del periodo di osservazione viene puntualizzato, per ogni minore accolto, il Progetto Quadro ed il PEI, in équipe con tutte le figure coinvolte nel progetto (assistente sociale ed eventuali altri esperti).

Il Progetto Quadro comprende:

- gli obiettivi del lavoro educativo col minore da svolgersi in comunità;
- il lavoro di rete con le altre agenzie del territorio;

- le modalità e i tempi di verifica;
- le prospettive di soluzione dei problemi del minore e le relative fasi e tempi.

Nel caso di permanenze brevi si predispone un progetto minimo e differenziato.

Il Progetto Educativo Individualizzato comprende:

- osservazione del minore
- obiettivi educativi declinati da quelli presenti nel Progetto Quadro
- strumenti e metodi
- tempi di realizzazione
- modalità di verifica

Il minore è coinvolto nell'impostazione del progetto educativo al massimo consentito dalle sue capacità.

CARTELLA PERSONALE

Per ogni minore è curata e aggiornata la cartella personale che è formata dalle seguenti sezioni:

- a) amministrativa - per la documentazione anagrafica, per gli atti dell'ente locale e/o dell'autorità giudiziaria di pubblica sicurezza, concernenti l'affidamento;
- b) sociale e psicologica - per le relazioni prodotte dai servizi locali che hanno proposto l'ammissione;
- c) educativa - per la documentazione del lavoro educativo compiuto dal servizio residenziale (osservazione, progetto quadro, progetto educativo individuale, evoluzione del soggetto e della situazione ambientale, verifiche del progetto educativo e sue variazioni);
- d) sanitaria - per la documentazione degli accertamenti sanitari;
- e) scuola, formazione professionale, lavoro.

La cartella personale, custodita e tutelata secondo le vigenti leggi sulla privacy, è costantemente aggiornata dagli operatori che, a diverso titolo, seguono il minore.

REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA

- a. rispetto delle persone e delle cose;
- b. partecipazione alla vita comune;
- c. esecuzione dei propri impegni personali.

Oltre ciò che viene disposto specificamente nei Progetti Educativi Individualizzati:

1. è assolutamente vietata e aborrita la violenza e il danneggiamento volontario delle cose;
2. è condizione imprescindibile per la permanenza nella Casa Famiglia la partecipazione agli impegni e alle attività della vita in comune;
3. è, altresì, inderogabile l'esecuzione dei propri impegni personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato.

CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di ammissione al servizio residenziale deve essere accompagnata da una relazione scritta, contenente tutta la documentazione e le informazioni necessarie per valutare se la situazione del minore da accogliere può essere adeguatamente trattata dalla struttura, e se il suo ingresso è compatibile con gli equilibri al momento esistenti nel gruppo degli ospiti; tale relazione deve contenere una prima bozza di "Piano Educativo Individuale". Accertata l'ammissibilità, il minore è accompagnato dal Servizio Sociale presso la struttura per una prima presa di contatto con gli operatori, con i ragazzi e con l'ambiente.

Le ammissioni di minori nella forma del pronto accoglimento possono avvenire, stante le caratteristiche di urgenza ed emergenza, anche direttamente da parte delle autorità pubbliche senza l'anello di raccordo dei servizi sociali.

CONTRIBUTI ECONOMICI

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni erogate è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale o all'Ente che provvede al pagamento di una retta giornaliera di euro 90,00. Tale contributo è stabilito all'atto della stipula della Convenzione. La retta giornaliera, è da intendersi forfetariamente relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della Casa Famiglia, compresi gli abbigliamento, materiali ludici ed educativi, beni personali ed eventuali farmaci necessari alle normali malattie.

ATTIVITÀ E SERVIZI GARANTITI A RICHIESTA NON RICOMPRESI NELLA RETTA

Nell'eventualità si rendessero necessarie altre spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non coerenti con la vita della Casa Famiglia, non programmate ne previste, o interventi, terapie e/o trattamenti specialistici, protesi, attrezzi speciali, spese legali, ecc.; queste spese potranno essere anticipate dalla Casa Famiglia, previa autorizzazione del Servizio Sociale o Ente inviante e corrispettivo rimborso a fronte di note giustificative.

DIMISSIONI

Le dimissioni avvengono sulla base di due principali modalità:

- a) a ultimazione del Progetto Educativo Individuale previsto;
- b) in base ad una decisione assunta di concerto tra Servizi, équipe della Comunità e cooperativa a seguito di eventi o situazioni nuove.

RECLAMI

Si garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio o di un atto o di un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Suggerimenti e reclami possono essere fatti pervenire, al responsabile del servizio o alla segreteria amministrativa dell'Unione di Comuni Antica Terra di Lavoro, presso il comune di S. Giovanni Incarico.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dall'evento e ricevono adeguata risposta entro 10 giorni.

5. STRUMENTI

ORGANIGRAMMA

L'organigramma della casa famiglia è composto da:

- 1 direttore del servizio con titolo di assistente sociale;
- educatori o personale con titolo equipollente in numero che varia in relazione al numero di ospiti;
- O.S.A. o personale con titolo equipollente in numero che varia in relazione al numero di ospiti;
- 1 psicologo ed uno psichiatra di supporto esterno;
- 1 referente legale di supporto esterno;
- Personale addetto alla preparazione dei pasti;

- Personale addetto ai servizi di pulizia ed igiene ambientale;
- Mediatori culturali esterni.

SUPPORTO FORMATIVO

Complessivamente agli educatori che saranno impegnati, viene assicurato un supporto formativo in grado di assicurare il consolidamento di competenze:

- pedagogiche - per trasformare le relazioni in strutture coscienti di evoluzione;
- psicologiche - per gestire la dimensione affettiva ed emotiva del lavoro;
- sociologiche - per analizzare e costruire realistiche reti di intervento;
- di animazione - per affrontare la relazione anche in termini di attività;
- preventive - per impostare specifici interventi volti all'acquisizione di abilità personali e sociali in grado di contrastare processi di deterioramento.

Tale supporto formativo sarà fornito attraverso quattro strumenti privilegiati:

- la supervisione operativa del servizio;
- la continuità delle riunioni d'équipe ed il coordinamento "sul campo" del lavoro;
- la partecipazione ad attività di formazione specifica;
- la partecipazione ad iniziative di aggiornamento "esterne".

SUPERVISIONE PSICOLOGICA DEL PERSONALE

Oltre la supervisione operativa, è prevista nelle “fasi critiche” del gruppo di lavoro, la disponibilità di una supervisione psicologica per il personale addetto alla Casa Famiglia al fine di:

- creare di uno spazio di riflessione protetto;
- gestire delle problematiche inerenti le relazioni di aiuto;
- prevenire di fenomeni di burn-out ;
- tracciare argomentazioni per il rientro delle difficoltà individuali all'interno del contesto di équipe.

SUPERVISIONE PSICOLOGICA DELL'UTENZA

A sostegno dell'utenza, in seguito al riconoscimento di specifiche difficoltà, in accordo con l'equipe multidisciplinare, è a disposizione dell'utenza il servizio di Counseling psicologico. Ruolo del counselor psicologico, è mettere la persona nelle condizioni di comprendere la situazione in cui si trova e di gestire il problema, capitalizzando le proprie risorse interne. Un percorso di counseling psicologico, è essenziale per le persone che presentano disturbi *post traumatici da stress* che devono trovare in se stesse le risorse, da una lato per rielaborare il passato, dall'altro per avere la forza e la stima di affrontare nuove sfide. Il counseling ha infatti come obiettivo l'attivazione del soggetto, che non viene "curato", ma aiutato ad individuare le proprie risorse interne, a valorizzarle, a porsi degli obiettivi, ad ampliare il numero di strategie di coping a disposizione, ad affrontare costruttivamente le situazioni al fine di agevolare la sua indipendenza e di renderlo attivo, autonomo e propositivo anziché passivo (caratteristica spesso riscontrata nelle persone vittime di violenza). In caso di necessità la struttura, già in rete con il servizio territoriale dell'ASL di Frosinone, si occuperà di inviare l'utenza presso gli specialisti esterni del Dipartimento Disagio, Devianze e Dipendenze.

FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA

La Legalità è termine che deve essere compreso come strettamente legato al concetto di cittadinanza. In qualsiasi comunità infatti, sia essa scuola, famiglia, gruppo dei pari, società, è indispensabile darsi delle regole per garantire a ciascuno dei suoi membri uno spazio di dignità e di libertà personale, nell'interazione costruttiva con gli altri. Sullo sfondo perciò di ogni azione c'è la pedagogia legale. Gli obiettivi dell'azione si distinguono in tre aree principali:

- I. la promozione della consapevolezza e comprensione dei Diritti, (conoscenze-sapere);
- II. sviluppo delle competenze e abilità necessarie per la difesa dei Diritti (abilità-saper fare);
- III. sviluppo delle attitudini al rispetto dei Diritti cosicché le persone non violino volontariamente i diritti degli altri (attitudini-saper essere).

ACCOMPAGNAMENTO ED ORIENTAMENTO LEGALE

A disposizione dell'utenza, un referente per l'area legale si occuperà di seguire ed assistere gli utenti nel disbrigo delle pratiche amministrative e legali. Nel caso di richiedenti asilo, si fornisce un servizio di supporto ed orientamento legale con ricostruzione della memoria storica e

preparazione di un dossier a sostegno del caso. Sono inoltre predisposti dei moduli informativo-didattici sui diritti e doveri degli stranieri in Italia.

FORMAZIONE PROFESSIONALE ED INCLUSIONE LAVORATIVA

Il servizio intende favorire l'inclusione lavorativa dei ragazzi prossimi alla maggiore età mediante un'azione di supporto continuativo e costante al percorso di inserimento lavorativo: tale attività si pone come strumento di valorizzazione delle competenze, al fine di promuoverne un efficace e proficuo inserimento nel mercato del lavoro, sulla base di una puntuale ed approfondita analisi delle abilità e delle competenze tecniche e professionali già possedute dai partecipanti attraverso l'inserimento dei minori in percorsi professionalizzanti e di tirocini di formazione e borsa lavoro

MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE

L'obiettivo ultimo della mediazione linguistico-culturale è quello di *ridurre i rischi di conflitti inter-culturali e/o di evitare fenomeni di emarginazione, generati dal fraintendimento dei reciproci codici linguistici e comportamentali*. Da un punto operativo il mediatore linguistico culturale agirà principalmente su due livelli: 1) quale *interprete e facilitatore* a beneficio degli ospiti, per quel che concerne la conoscenza e la comprensione complessiva del sistema culturale, sociale e ed economico in cui sono inseriti, a partire dall'organizzazione interna del Centro di accoglienza; 2) in *affiancamento al personale* operante a vario titolo presso la struttura, a supporto della comprensione di atteggiamenti, necessità e richieste avanzate. Il mediatore potrà di conseguenza intervenire sul terreno del supporto all'erogazione di tutti i servizi offerti presso lo stesso Centro, nonché dei servizi disponibili sul territorio comunale, contribuendo così alla qualità dei servizi erogati. Una cura particolare sarà dedicata all'offerta di *prestazioni di tipo specialistico*, quali quelle connesse a situazioni di grave disagio fisico e/o psicosociale, ad esempio quelli conseguenti il vissuto degli ospiti: al mediatore spetterà il ruolo preminente di ponte tra le parti. Il servizio di mediazione linguistico culturale agirà principalmente con il ruolo di: *facilitazione* nell'accesso ai servizi e *risoluzione* di conflitti latenti o palesi.

FORMAZIONE LINGUISTICA ITALIANA

Il raggiungimento della piena integrazione e dell'autonomia passa necessariamente attraverso una buona padronanza della lingua, elemento che discrimina la qualità della comunicazione con la

realità del contesto sociale e pertanto rischia di essere fortemente invalidante. Per questo motivo, l'educazione linguistica assume un'importanza sostanziale e diventa la pietra fondante per il buon esito di ogni percorso d'inserimento sociale di minori stranieri. Pertanto gli utenti saranno accompagnati ad iscriversi ai corsi di alfabetizzazione e lingua italiana presso il locale CTP .

LAVORO DI RETE

Un'efficace integrazione deve essere supportata dalla costituzione di una "rete di protezione e accompagnamento", capace di sostenere e orientare i fruitori del progetto nel difficile percorso di conoscenza ed uso dei principali interlocutori pubblici e privati (Servizi Municipali, A.S.L., scuola, questura, tempo libero, ecc.); A tal fine il lavoro di rete, la definizione di protocolli con istituzioni ed enti, al fine di facilitare l'accesso ai servizi e indurre percorsi d'integrazione strutturati sono un elemento qualificante del nostro lavoro.

LE VERIFICHE

Un metodo di lavoro di questo tipo implica, evidentemente, una particolare attenzione per il lavoro d'équipe e, più in generale, per il lavoro di gruppo. Le verifiche e le forme di valutazione collettive saranno quindi curate al fine di permettere realmente di intervenire a misura dei minori accolti.

Gli strumenti che verranno utilizzati sono:

- le osservazioni sul campo;
- le riunioni d'équipe (curate dal coordinatore interno all'équipe stessa);
- le riunioni con i referenti dei Servizi di riferimento del minore;
- le riunioni di supervisione con un referente esterno, designato dalla cooperativa.