



**CARTA DEI SERVIZI**

**Gruppo Arco s.c.s.**

**Gestione di servizi Socio-sanitari, Assistenziali, Educativi**

**Comunità Casa Rondine**

**Accoglienza Comunitaria per minori stranieri non accompagnati  
e richiedenti protezione internazionale**

**Via Luigi Capriolo 18  
10139 Torino**

**Tel. 011.3801349- 3464744476 Fax 011.3835310**

**e-mail: [rondine@gruppoarco.org](mailto:rondine@gruppoarco.org)**

## FINALITA' E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza della Comunità stessa.

Allo stesso tempo la Carta dei Servizi è l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

La Carta dei Servizi dell'Accoglienza Comunitaria Casa Rondine esplicita l'offerta e le prestazioni che la propria struttura residenziale può offrire.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione dell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, nazionalità, lingua, religione e politica.

L'*uguaglianza* è intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e personali. In particolare Casa Rondine adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare la modalità di prestazione del servizio ai bisogni degli utenti.

La *partecipazione* dell'ospite alla prestazione del servizio è sempre garantita, egli partecipa attivamente all'elaborazione e alla realizzazione del proprio progetto individuale, ciò tutela il diritto alla corretta erogazione del servizio e ne favorisce la collaborazione.

L'*imparzialità*: Casa Rondine ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità per quanto riguarda le condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

## PRESENTAZIONE

L'Accoglienza Comunitaria *Casa Rondine* è autorizzata al funzionamento dal Comune di Torino per l'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati per cui la gestione contrattuale con l'Ente viene definita dal documento di autorizzazione al funzionamento. L'Accoglienza Comunitaria *Casa Rondine* può inoltre accogliere minori stranieri provenienti da altri comuni e consorzi piemontesi, oltre la Città di Torino e/o segnalati dal Centro di Giustizia Minorile del Piemonte e di altre Regioni.

- Beneficiari del servizio.

Casa Rondine è una struttura residenziale che accoglie minori stranieri non accompagnati, richiedenti protezione internazionale e minori in regime di sospensione di procedimento penale con l'attivazione di progetti MAP (messa alla prova) e in misura cautelare ai sensi del DPR 448/88. La fascia d'età generalmente compresa tra 16 e 18 anni non compiuti, possono essere inseriti massimo 12 minori (salvo deroghe temporanee autorizzate a cura degli Enti preposti). Non si inseriscono minori con problemi di dipendenza da sostanze e/o in trattamento con terapie sostitutive.

Qualora venisse richiesto l'inserimento di minori con problemi di ordine psicologico e/o psichiatrico e/o sanitario che possano emergere anche successivamente all'inserimento, si procederà ad una approfondita valutazione da parte dell'équipe del Servizio integrata con l'Ente inviante, sia per decidere in merito all'opportunità dell'inserimento e/o all'attivazione di progetti mirati, in rete con le risorse territoriali preposte.

La tipologia dei minori è riesaminata nel corso della riprogettazione del Servizio.

- Finalità del servizio.

L'accoglienza in Casa Rondine ha come finalità di garantire misure di assistenza e di protezione del minore, favorendone il percorso verso il raggiungimento della propria autonomia. Pertanto si fa riferimento al concetto di empowerment, inteso come un processo individuale e organizzato, attraverso il quale le singole persone possono (ri)costruire le proprie capacità di scelta e di progettazione e (ri)acquistare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità. In questa ottica risulta immediato collocare al centro dell'accoglienza le stesse persone accolte, le quali non sono dei meri beneficiari passivi di interventi predisposti in loro favore ma protagoniste attive del proprio percorso di accoglienza. Di conseguenza, quella proposta da Casa Rondine è un'accoglienza "integrata". Questo comporta che gli interventi materiali di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, siano contestuali a servizi volti a

favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia, attraverso assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività multiculturali, inserimento scolastico, mediazione linguistica e interculturale, orientamento e informazione legale, servizi per l'alloggio, progetti per l'inserimento formativo e l'avvio al lavoro. Per garantire questa presa in carico Casa Rondine lavora in sinergia con i Servizi invianti e le reti territoriali (Ufficio Minori Stranieri del Comune di Torino, Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione, Associazione di sostegno psicologico, ASL di territorio e altri centri che possano essere supportivi).

## LA DOMANDA DI ACCESSO E LE PROCEDURE

### Fase di presentazione e ammissione

- Richiesta telefonica da parte dell'A.S. richiedente di disponibilità di posto ed eventuale inserimento presso la comunità : rimando a contatto telefonico con la Responsabile del servizio.
- Primo contatto telefonico con la Responsabile da parte dell'ente richiedente: prima presentazione caso, richiesta disponibilità inserimento, prima valutazione disponibilità e compatibilità con la progettazione del servizio, presentazione delle offerte educative del servizio e della sua organizzazione e comunicazione retta. Programmazione incontro di conoscenza e progettazione eventuale inserimento.
- Invio fax o mail del progetto del servizio e della retta.
- Presentazione della richiesta di inserimento e confronto progettuale con l'équipe di lavoro di Casa Rondine.
- Incontro tra la Responsabile, l'Operatore di riferimento dell'inserimento e l' Assistente Sociale di conoscenza e prima progettazione per l'ingresso e l'inserimento del minore, previa accettazione della progettazione del servizio e della retta da parte del servizio richiedente. Consegna della documentazione istituzionale che riguarda il minore (es: Decreto del Tribunale, relazione sul minore, ecc.).
- Si definisce la data dell'inserimento, definendo con l'Assistente Sociale l'organizzazione (documenti personali, sanitari e specifiche sul caso) da portare in sede di inserimento. In questa fase si definisce nello specifico l'intervento sul minore in base ai bisogni specifici. La struttura, con il supporto del servizio inviante, contribuisce a individuare lo stato iniziale del minore, nei suoi aspetti multidimensionali; raccogliere informazioni e elementi valutativi al fine di inquadrare realisticamente le problematiche del minore; definire gli obiettivi e gli interventi educativi specifici.
- Definizione della data di inserimento del minore.

- Allestimento stanza ospiti e cartella personale (modello definito cartella educativa e cartella sanitaria).
- Inserimento del minore alla presenza della Responsabile di comunità e dell'Operatore di riferimento.
- Firma del regolamento interno, del contratto di inserimento e del consenso per la privacy.
- Consegna della documentazione del minore.

### Regolamento interno

Al momento dell'ingresso in comunità, agli ospiti viene richiesto di firmare per accettazione e presa visione il regolamento interno che informa sull'organizzazione interna della struttura e richiede il rispetto di alcune regole di base necessarie per una pacifica e costruttiva convivenza in un ambito di vita comunitaria, nello specifico:

- E' vietato assumere o introdurre qualsiasi tipo di sostanza stupefacente o illegale e alcool
- E' vietata ogni forma di violenza fisica o verbale, sia verso gli altri ospiti, sia verso minori, gli operatori o personale interno.
- E' vietato intrattenere rapporti con gli ospiti delle altre comunità o servizi del Gruppo Arco (se non dopo il consenso dell'Operatore).
- E' vietato fumare all'interno dei locali della struttura.
- Ogni spostamento deve essere comunicato e autorizzato dagli Operatori in turno.
- Si chiede il rispetto degli ambienti e dei materiali di consumo e infrastrutture, ogni danneggiamento verrà rimborsato.
- Si richiede di collaborare e rispettare il progetto organizzativo della comunità e il progetto di inserimento.

Il mancato rispetto delle regole basi può portare alla richiesta di dimissioni del minore dalla struttura o all'intervento delle forze dell'ordine quando necessario.

## Contratto d'ingresso.

In sede di inserimento del minore in struttura viene fatto firmare per accettazione e presa visione al minore e al personale del servizio sociale inviante il contratto d'ingresso che comprende una presa di responsabilità sul rispetto del regolamento, nell'ottica della chiarezza della comunicazione e della collaborazione sia con l'utente che con il servizio inviante.

In sede di inserimento vengono richiesti alcuni documenti che riguardano il minore essenziali per lo svolgimento dell'intervento educativo e di sostegno del minore stesso.

Si riporta la documentazione richiesta: tutela, documenti di riconoscimento esistenti, documentazione medica esistente, documentazione scolastica esistente, eventuali relazioni dei Servizi.

## Fase di primo inserimento, progettazione minore e vita quotidiana

- Inserimento del minore alla presenza del responsabile della comunità e dell'operatore di riferimento del minore .
- Osservazione e avvio del progetto individuale in accordo con le indicazioni date dai servizi sociali, e dal Tribunale dei minorenni in caso di decreto. Accoglienza e conoscenza del progetto comunitario e delle procedure organizzative /educative interne della comunità.
- Attivazione dei contatti sul territorio inerenti alle esigenze afferenti al minore (scuola, scelta medico etc) e presa di contatto e eventualmente programmazione incontri con rete di supporto del progetto del minore già eventualmente attivata in fase di presentazione (servizio di neuropsichiatria infantile, servizio di psicologia, personale medico, consulenze legali etc).
- Incontri mensili con il servizio inviante, programmati di volta in volta.
- Il servizio, dopo tre mesi di osservazioni del minore, definisce con il servizio invianti le linee guida per il progetto di inserimento del minore e provvede alla stesura del PEI del minore. La stesura del PEI si costruisce in base ai bisogni rilevati in fase di osservazione, al progetto di inserimento del minore definiti con i servizi sociali ed ai colloqui tra l'operatore e il minore sulla rielaborazione dei bisogni emersi del minore stesso.
  - Verifica del PEI in base ai tempi di valutazione dati in fase di stesura.
  - Invio di relazioni di aggiornamento ogni tre mesi circa ai servizi sociali.
  - Aggiornamento mensile sul minore o in caso di problematiche o emergenze al bisogno.

- Incontri mensili o bimensili con la rete di supporto o contatti in caso di necessità.
- La documentazione specifica sul minore comprende: la modulistica interna giornaliera o settimanale o mensile: griglie di valutazione PEI, diario consegna giornaliero, relazioni di aggiornamento, prospetto degli impegni settimanali e giornalieri del minore e delle attività comunitarie).
- Incontri settimanali o quindicinali tra operatore di riferimento e minore sull'andamento del progetto.
- Colloqui con il responsabile e l'operatore di riferimento del minore in caso di necessità.
- Riunione d'equipe settimanale e supervisione ogni due settimane sui casi.

## DOCUMENTAZIONE OSPITI

Una chiara e attenta comunicazione all'interno della comunità è alla base di un lavoro corretto e organizzato efficacemente. Gli strumenti principali di comunicazione sono:

- *diario di bordo*: è quotidiano e viene compilato dall'operatore alla fine del proprio turno.  
Gli obiettivi sono:
  - informare l'operatore che subentra del quadro generale in relazione ai nuclei inseriti, all'organizzazione della giornata e agli interventi da attuare;
  - segnalare gli interventi educativi effettuati durante il proprio turno nello specifico per ogni minore e registrare le dinamiche relazionali tra i minori ospiti.
  - coordinare e verbalizzare gli interventi degli operatori sui diversi minori; è uno strumento utile per gli aggiornamenti e le verifiche del PEI e la revisione dei progetti dei minori;
  - fornire informazioni tecniche ed organizzative: viene utilizzato come scadenario giornaliero e settimanale di intervento specifico sotto l'aspetto organizzativo, per registrare le visite di persone o personale esterno e registrare le telefonate in entrata o uscita.
  - comunicare all'equipe i contenuti operativi e progettuali degli incontri con il servizio sociale inviante, la rete di supporto del minore e i colloqui quindicinali o giornalieri con l'utente.
- *Comunicazione verbale*: è quotidiana e avviene durante il passaggio delle consegne tra un turno e l'altro e nelle varie occasioni quotidiane in cui è possibile avere un confronto o in occasione della riunione di equipe settimanale o della supervisione mensile.
- *Procedure interne di intervento operativo*: specificano in relazione ai diversi settori, logistici e di intervento il progetto gestionale della struttura.
- *Progetti educativi dei minori*: permette di documentare e successivamente rielaborare con l'equipe e gli ospiti l'andamento dell'inserimento. È essenziale per la realizzazione o rielaborazione del progetto di inserimento.

- *Agenda della comunità*: serve per coordinare gli appuntamenti interni ed esterni degli operatori e delle ospiti in relazione ai turni degli operatori e al progetto interno della struttura.
- *Piano settimanale dei minori*: informa l'equipe degli impegni delle ospiti sia in relazione al PEI del minore sia in relazione al progetto interno. Permette all'equipe di valutare e intervenire sulla capacità organizzativa e comunicativa degli ospiti.
- *Foglio presenze*: vengono segnalate le presenze e le assenze delle ospiti;
- *Cartelle minori*: contengono i documenti, i dati sensibili e le informazioni dei nuclei sia prima che durante l'inserimento.

Ogni cartella contiene:

- la cartellina contenente i documenti personali (carta d'identità, codice fiscale, richiesta e permesso di soggiorno, passaporto ecc.);
  - la cartellina contenente i documenti sanitari (visite mediche specialistiche, vaccinazioni eseguite, esami di controllo, esenzione ticket, tessera sanitaria, eventuali prescrizioni farmaci, ecc.);
  - la cartellina contenente la documentazione relativa al rapporto con Servizi Inviati (relazione degli incontri periodici, relazioni sul caso, ecc.);
  - la cartellina contenente il progetto educativo, i vari aggiornamenti e le verifiche.
- *Verbale riunione d'équipe Verbale della riunione di supervisione*:

Hanno come obiettivi il garantire l'uniformità delle informazioni e l'ufficialità delle decisioni attraverso la verbalizzazione e la responsabilità collettiva di intervento.

### Il progetto educativo del minore.

Nel rispetto assoluto del valore dell'individuo, ogni minore ospitato è oggetto di progettazione particolare, esplicitata, costruita e condivisa con l'utente negli obiettivi, negli strumenti, nei tempi, nelle risorse e nei contesti.

Il progetto educativo, di conseguenza, non può che realizzarsi e trovare pienezza all'interno della comunità sociale e territoriale in cui è situata Casa Rondine.

Verrà costruito ed identificato un progetto individualizzato che tenga conto dei limiti e delle effettive risorse presenti, monitorato e confrontato con gli operatori della comunità e l'Assistente sociale di riferimento del minore.



I singoli PEI hanno una durata temporale che, indicativamente, si può circoscrivere in un anno: la verifica degli obiettivi viene effettuata ogni tre mesi in concomitanza con la relazione di aggiornamento per i servizi o in caso di bisogno.

Risulta significativo e decisivo il rapporto positivo e di fiducia che si instaura tra l'operatore di riferimento del minore e l'equipe di lavoro.

### La progettazione lavorativa

Al momento dell'ingresso in comunità, in assenza di occupazione lavorativa, compito primario degli operatori è di impostare i prerequisiti in vista della ricerca e dell'inserimento lavorativo.

Nello specifico, si individuano e rinforzano le competenze riguardanti:

- l'individuazione delle risorse e delle competenze disponibili e spendibili
- l'assunzione di responsabilità
- l'affidabilità nell'esecuzione di una mansione
- la puntualità
- l'ordine e la pulizia
- la capacità di concentrazione
- l'impegno e l'interesse
- il rispetto dei ruoli
- l'autonomia decisionale
- le capacità relazionali
- il variare delle mansioni e dei ruoli

L'inserimento lavorativo viene monitorato dall'operatore di riferimento della comunità (in sinergia con il referente dell'ente committente) al fine di valutare e supportare la progressiva acquisizione di autonomia e la responsabilità nello svolgimento del proprio lavoro.

### *Il "suivi" sociale*

In stretta sinergia con il lavoro descritto precedentemente, i minori vengono supportati a sviluppare le abilità sociali al fine di autonomizzarsi nel più breve tempo possibile e di inserirsi nel tessuto sociale del territorio.

Vengono informati sulle funzioni delle varie agenzie statali che riguardano la loro particolare situazione (Ufficio Adulti Stranieri, Prefettura, Questura, ecc.) nonché sul mondo dei servizi pubblici e privati (ASL, CPI, scuole, cooperative sociali, associazioni, agenzie di formazione-lavoro ecc.).

## DIMISSIONI

La procedura di dimissione si attiva:

- quando si sono raggiunti gli obiettivi prefissati del progetto
- quando il minore manifesta una chiara volontà di cambiamento
- quando l'Equipe ritiene che non ci siano più i presupposti progettuali per proseguire l'ospitalità
- quando il Servizio Inviante fornisce nuove disposizioni di collocamento
- quando scadono i tempi di collocamento previsti dalla normativa vigente (*maggiore età per minori stranieri non accompagnati e maggiore età più sei mesi per minori stranieri richiedenti protezione internazionale*), salvo proroghe ottenute dai Servizi Inviati.

In ogni caso i Servizi Inviati sono coinvolti nella progettazione delle dimissioni. Con il Responsabile si definiscono le tempistiche.

Questo passaggio, che conclude la progettazione educativa, è formalizzato all'interno del PEI.

Nel caso in cui la presenza del minore provochi grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori ospiti e/o agli operatori si possono prevedere delle dimissioni che prescindono dal raggiungimento degli obiettivi prefissati. In questo caso:

- si chiarisce con il minore la gravità della situazione e la possibilità di concludere il percorso (contratto)
- si avvertono i Servizi Inviati in merito ai fatti accaduti.
- Nel caso sia necessario si convoca una riunione nel corso della quale:
  - si esamina il caso;
  - si esplicitano le motivazioni;
  - si analizzano soluzioni alternative interne ed esterne;
  - in caso di necessità di dimissione si concordano i tempi e le modalità.

## LA GESTIONE DELLA PRIVACY

Le modalità di trattamento dei dati sono conformi a quanto previsto dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al decreto legislativo D. Lgs. 196/2003. Nello specifico i dati oggetto del trattamento sono:

- trattati in modo lecito secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento
- in termini compatibili con tali scopi
- esatti e, se necessario, aggiornati

- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati
- conservati in forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Titolare del trattamento dei dati è la Cooperativa Sociale Gruppo Arco ( art. 28 D.Lgs 196/03).

In sede di inserimento presso la ns. struttura all'ospite viene consegnata l'informativa ex. Art. 13 D.lgs 196/2003 e il relativo modulo per il consenso informato.

L'autorizzazione al trattamento dei dati personali viene restituita firmata agli operatori che la trattengono nella cartella del minore.

### DESCRIZIONE DEI LOCALI

Casa Rondine è un appartamento di mt quadri 341,25 sito al piano rialzato dell'edificio del Gruppo Arco con l'entrata principale in via Capriolo, 18, a Torino (Circoscrizione 3).

E' composta da:

- n. 1 locale atrio lato ingresso da cortile
- n. 1 locale atrio lato ingresso principale
- n. 3 stanze per 3 ospiti
- n. 3 stanze per 2 ospiti
- n. 1 sala tv
- n. 1 stanza colloqui
- n. 1 area cucina
- n. 1 dispensa
- n. 1 ufficio per gli operatori
- n. 1 locale bagno per gli ospiti
- n. 1 locale bagno per disabili
- n. 1 locale bagno per gli operatori
- n. 1 area cortile esterna con campo da calcio

## ORGANICO PROFESSIONALE E COPERTURA SERVIZIO

L'equipe di Casa Rondine è così composta:

- n. 1 Coordinatore Responsabile a tempo pieno
- n. 1 Educatore Professionale a tempo pieno
- n. 2 Operatori Socio-sanitari a tempo pieno
- n. 2 Mediatori culturali a tempo pieno

Il contratto applicato è C.C.N.L. Cooperative Sociali con il costo del lavoro come da tabelle del Ministero del Lavoro pubblicate nella Gazzetta Ufficiale.

### Le mansioni:

#### **Responsabile**

- Responsabile funzionamento del servizio
- Rapporti con gli Enti esterni: servizi sociali, Tribunale, Dipartimento di Grazia e Giustizia, e altri.
  - Coordinamento operativo operatori/volontari
  - Responsabilità di attuazione del progetto educativo
  - Responsabilità del budget interno
  - Controllo della tenuta della documentazione
  - Sviluppo professionale degli operatori in collaborazione con il Responsabile della formazione
  - Gestione e controllo dei singoli processi previsti dalla presente procedura
  - Colloqui con minori in caso di comunicazioni rilevanti
  - Comunicazioni istituzioni e territorio
  - Supervisione manutenzione

#### **Operatori**

- gestione del gruppo ragazzi
- sviluppo della relazione educativa
- gestione della quotidianità
- referente di due o più minori

Gli operatori hanno la responsabilità per i minori di cui sono referenti nelle seguenti aree:

- scuola e lavoro
- sanità
- regolarizzazione documenti
- sport e tempo libero
- integrazione all'interno della struttura (relazione tra pari e con operatori)
- gestione denaro
- contatti con gli enti invianti

### **Volontari/Servizio Civile**

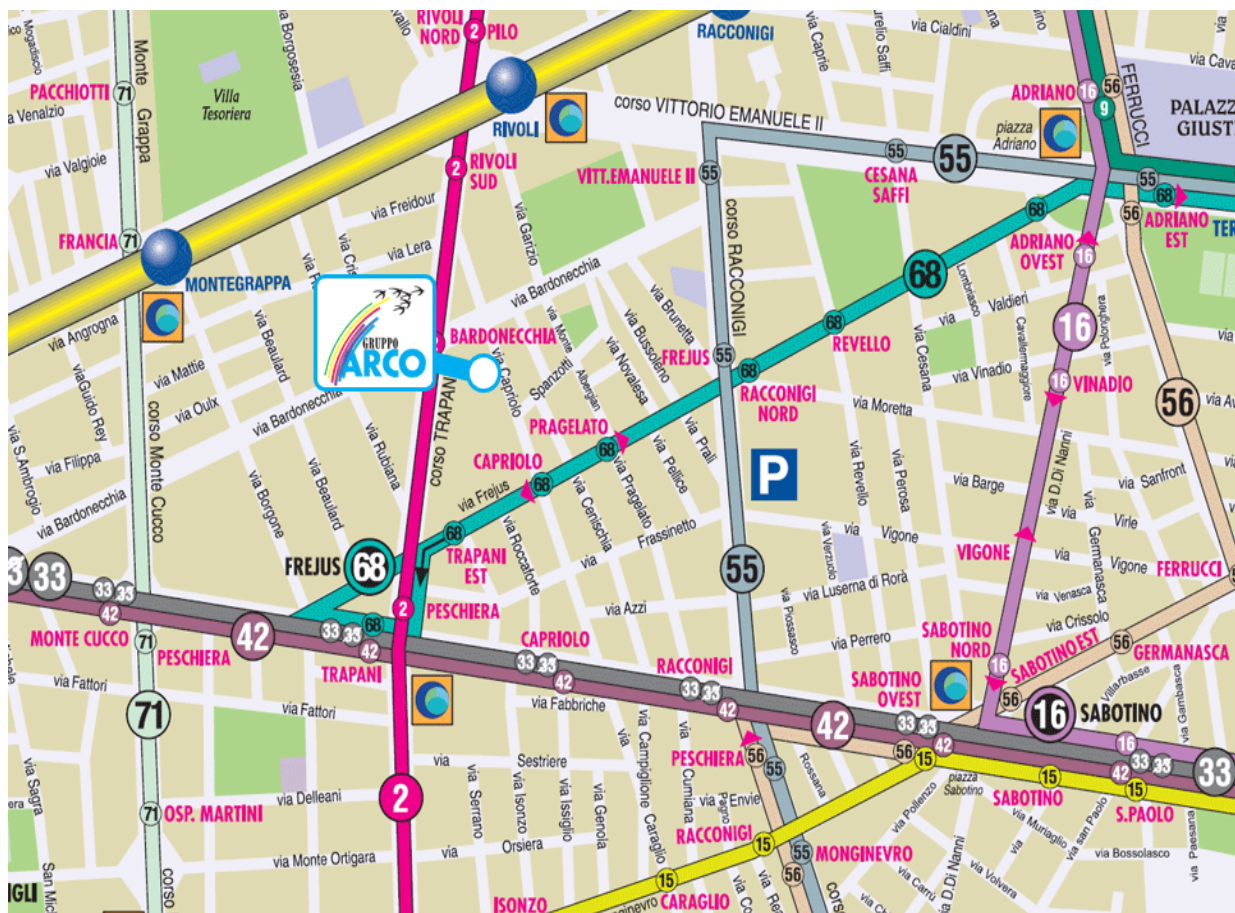
- Accompagnamenti all'esterno della struttura per attività (con delega del Responsabile che solleva dalla responsabilità civile e penale rispetto ai minori in accompagnamento)
- Supporto all'operatore nella gestione delle attività.



## Mezzi pubblici:

Metropolitana: fermata P.za Rivoli (a 500 mt)

Autobus linee: 101- 2- 55 - 68 - 42 - 33



**COME CONTATTARCI**

**Sede legale e operativa: Via L. Capriolo n. 18 - 10139 Torino**

**P.I. 07343210014**

**Telefono: 011.3801349 - 346.4744476**

**Fax: 011.3835310**

**E-mail: [rondine@gruppoarco.org](mailto:rondine@gruppoarco.org)**

**Per comunicazioni, segnalazioni e reclami:**

**Responsabile: CHERCHI Ivana**

**Telefono: 3897838480**

**E-mail: [i.cherchi@gruppoarco.org](mailto:i.cherchi@gruppoarco.org)**

**Cooperativa Gruppo ARCO s.c.s.**

**Sito internet: [www.gruppoarco.org](http://www.gruppoarco.org)**

**Telefono: 011-3835245**

**Fax: 011-3835310**