



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137 C. Vassio (Ch)
C.F. e P.IVA 04736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0875.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it



Carta dei Servizi

**COMUNITÀ ALLOGGIO MINORI
STRANIERI NON ACCOMPAGNATI**

"IL LUCERNAIO"

(REGOLAMENTO REGIONALE 18 gennaio 2007, n. 4)



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

DOVE SIAMO

Sede legale

Via INCORONATA, n.137c-66054-VASTO(CH)

Tel.: 0873444410

ORARI DI APERTURA DELLA SEDE:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00

E-mail: info@antegi.it



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

La carta

L'intento della presente Carta è quello di presentare, alla comunità territoriale e alle Pubbliche Amministrazioni i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità. Offre, quindi, un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato quando necessario. La Carta dei Servizi è a disposizione presso gli alloggi, presso la sede amministrativa della Cooperativa

I DESTINATARI DEL SERVIZIO

La struttura accoglie minori stranieri non accompagnati

richiedenti e non di protezione internazionale. La permanenza oltre la maggiore età è concordata con il Servizio Sociale inviante, mentre per l'accoglienza integrata SAI (Sistema di Accoglienza Integrata) con il servizio centrale dello stesso. Per accedere al servizio l'utente deve possedere una buona capacità di autonomia e una sufficiente capacità di riconoscere e rispettare norme sociali e regole di convivenza.

OBIETTIVO

Obiettivo è quello di promuovere lo sviluppo e la crescita dei ragazzi accolti favorendo l'emersione e la valorizzazione delle loro risorse e competenze individuali in ambito psicologico, affettivo, tecnico-formativo e di integrazione sociale. Attraverso la definizione di un progetto educativo individualizzato (PEI) ci si prefigge il superamento della situazione di vulnerabilità e la costruzione del passaggio ad una vita sociale soddisfacente. In linea con la *Convenzione di New York 1989* sui diritti del fanciullo, e con il *D.M. 18/11/2019*, promuoviamo la possibilità che il ragazzo possa accedere a pieno titolo, come soggetto di diritto, nella nostra realtà sociale, economica e culturale.



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA: 02736460898
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 383.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it



Capacità ricettiva e servizi

LE STRUTTURE

L'accoglienza avviene in appartamenti di abitazione civile, autorizzati con l'agibilità attestante la sussistenza delle condizioni di sicurezza, igiene, salubrità secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

La struttura può accogliere 7 M.S.N.A. (minori stranieri non accompagnati) provenienti dal collocamento di enti pubblici.

È previsto il funzionamento per 365 giorni l'anno.

SERVIZI GARANTITI

- Accoglienza materiale
- Mediazione linguistico-culturale
- Orientamento e accesso ai servizi del territorio
- Insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico
- Formazione e riquilificazione professionale
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Orientamento e accompagnamento

SERVIZI AGGIUNTIVI

- Ticket per visite mediche specialistiche;
- Ausili sanitari (occhiali, apparecchi dentali, etc.);
- Tasse per iscrizione presso scuole statali o paritarie;
- Tasse per rinnovo o rilascio Passaporto, Permesso di Soggiorno e/o altri documenti di identità;
- Spese per attività ricreative non organizzate dalla struttura;
- Messa a disposizione di mezzo di trasporto;



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

- all'inserimento abitativo
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale
- Orientamento e accompagnamento legale
- Tutela psico-socio-sanitaria
- Realizzazione di attività Laboratoriali;
- Inserimento in attività sportive.

Progetto Educativo Individualizzato

Le équipe educativa della struttura e definisce il proprio intervento educativo sulla base del PEI (Progetto Educativo Individualizzato).

Tale progetto è concepito a partire dalla centralità dell'utente in quanto attore principale del percorso di crescita ed è, a tal fine,

condiviso con il Servizio Sociale inviante e con l'utente stesso.

In quanto strumento vivo e dinamico può essere di volta in volta modificato sia per i mutati obiettivi espressi o impliciti dell'utente, sia per i cambiamenti dei bisogni dell'utente. I bisogni e le risorse del ragazzo accolto determinano

gli obiettivi e i sotto-obiettivi del suo PEI.

Presenza in carico

Fase preliminare all'inserimento che prevede:

- Richiesta di inserimento, del servizio di invio; successivo invio di documentazione.
- Colloquio di presentazione con il

Prestazioni Erogate

- Utilizzo degli strumenti educativi;
- Vitto, alloggio e prodotti per l'igiene personale;
- Servizio lavanderia;



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

- minore interessato all'inserimento.
- Condivisione e sottoscrizione del regolamento.
 - Definizione condivisa delle date di ingresso e del primo incontro di condivisione del progetto.
 - Libri e materiale scolastico;
 - Spese per attività ricreative organizzate dalla struttura;
 - Assistenza gestione pratiche socio sanitarie ed amministrative;
 - Assistenza ospedaliera;
 - Assistenza legale;
 - Servizio di trasporto;
 - Accompagnamenti presso i Servizi del territorio;





Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

L'équipe Educativa

È composta da:

1 Coordinatore

3 Educatori

1 Mediatore Culturale

L'équipe è multiculturale e multidisciplinare, composta cioè da operatori di diversa nazionalità e con qualifiche differenti. Oltre, infatti, ad operatori italiani che, da diversi anni, fanno parte del nostro gruppo e che operano a favore di utenti immigrati, sono impiegati mediatori stranieri in possesso delle adeguate competenze ed esperienza per ricoprire le mansioni richieste

Altre figure professionali

Sono presenti nel servizio:

1 Psicologo

1 Assistente Sociale

1 Esperto legale

1 Insegnante di lingua italiana

Il Coordinatore è presente 15 ore la settimana;

gli Educatori sono presenti per 30 ore a settimana.

Il Mediatore Culturale è presente per 28 ore settimanali presso la struttura e in tutti gli accessi presso i servizi e gli Enti del territorio.

Il Coordinatore e gli Educatori si ritrovano settimanalmente nella riunione d'équipe per la gestione ordinaria del servizio e la discussione dei casi.

È prevista

inoltre la figura di un **Operatore Sociale** che sarà presente per 15 ore settimanali che ha funzioni di supporto alla gestione della struttura, favorendo il coinvolgimento degli utenti È prevista la presenza di un **"Operatore notturno"** che sarà presente nella fascia oraria 21:00 - 07:00.

Non sono previste visite all'interno dell'alloggio se non eccezionalmente richieste od autorizzate dal Responsabile in accordo con il Servizio Sociale

Le principali attività educative

L'adesione al PEI richiede al minore la partecipazione a tutte le attività educative previste dalla struttura:

RIUNIONE CON IL

RESPONSABILE

DI

STRUTTURA

E

L'OPERATORE

A livello di gruppo è prevista una pianificazione delle attività esterne ludico-ricreative o laboratoriali.

COLLOQUI CON

L'OPERATORE

Hanno funzione di orientamento, riletture e

durante l'orario di attività, tenuta in termini di costanza dell'impegno, senso di responsabilità e capacità di finalizzazione, testare e sviluppare competenze utili alla costruzione dell'autonomia possibile in relazione ad età e capacità



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137 C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

È previsto un momento plenario con Educatore e Responsabile ogni volta che c'è un nuovo ingresso, una dimissione o l'emergere di una problematica significativa.

RIUNIONE QUINDICINALE DI GRUPPO

È previsto un momento di incontro quindicinale tra Educatori e ospiti, tale incontro è orientato all'esame della realtà e delle relazioni di gruppo e mira inoltre a far emergere eventuali problemi, bisogni e difficoltà dei singoli ragazzi. Tale riunione può avvenire anche in un contesto meno "formale" e "strutturato", come per esempio durante una cena.

RIUNIONE PLANNING

È previsto un momento di condivisione individuale con i singoli ospiti dell'alloggio per poter pianificare le giornate e le attività dei singoli ragazzi.

definizione delle strategie individuali, raccolta dei bisogni ed ascolto delle istanze emotive e concrete. Periodicamente tali colloqui divengono luogo di verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individualizzato.

GESTIONE DEGLI SPAZI

Le Attività di gestione ed accudimento degli spazi interni all'appartamento e di compimento di mansioni comuni e commissioni esterne, hanno la funzione di sviluppare dimensioni organizzative pratiche e di confronto relazionale: rispetto degli orari, responsabilità nello svolgere le mansioni assegnate, capacità di collaborare con gli altri, relazioni con gli altri ospiti.

individuali.

GESTIONE DI SÉ

Le attività di gestione di sé attraverso l'igiene quotidiana e l'accudimento di propri spazi e di cose proprie sono finalizzati a sviluppare autonomia nella cura e gestione di sé.

CONDIVISIONE

La condivisione nella vita in appartamento e lo svolgimento dell'attività, promuovono atteggiamenti di progressiva responsabilità che si declinano nel processo di costruzione di autonomia e di integrazione sociale.

ALTRE ATTIVITÀ

Partecipazione alle attività formative, professionali e ricreative definite all'interno del PEI.



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

LA GIORNATA TIPO



ORARI	ATTIVITÀ
07.00 - 08.30	Sveglia e igiene personale
08.30 - 09.15	Firma delle presenze e colazione a cui segue la turnazione per lo svolgimento delle mansioni di pulizia spazi comuni
09.15 - 10.00	Riordino spazi personali
10.00 - 13.00	Corso di italiano/attività programmate didattico-formative-ludiche
13.00 - 14.30	Pranzo a cui segue la turnazione per svolgimento mansioni di pulizia spazi comuni
14.30 - 16.30	Tempo libero (riposo pomeridiano, visione tv, film, tornei, internet, passeggiate, lettura libri)
16.30 - 19.00	Attività sportive/Laboratori /Studio.
19.00 - 20.00	Igiene personale
20.00 - 21.00	Cena a cui segue la turnazione per svolgimento mansioni di pulizia spazi comuni
21.00 - 23.00	Tempo libero
23.00 - 07.00	Riposo

Per coloro che frequentano le scuole di ogni ordine e grado del territorio o dei corsi di formazione professionale, la sveglia è fissata in orario anticipato in base all'età e all'orario di entrata a scuola, in modo tale che abbiano tutto il tempo per prepararsi, fare colazione e sistemare i loro spazi e quelli comuni. Il corso di lingua italiana e le attività didattico-



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

formative-ludiche sono concentrati nel pomeriggio, dopo aver svolto i compiti scolastici insieme con gli Educatori.

Dimissioni

<p>DIMISSIONE ORDINARIA</p> <p>La dimissione dell'Utente è concordata ed organizzata in accordo con il servizio sociale di riferimento a cui torna la responsabilità fisica e giuridica dell'utente. I motivi di dimissione ordinaria dell'utente possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conclusione del progetto educativo per raggiungimento degli obiettivi.• Per i MSNA provenienti dal sistema di protezione SAI al compimento ei 18 anni e 6 mesi. È prevista una ulteriore proroga di 6 mesi solo al verificarsi di determinate circostanze e previo consenso del Servizio Centrale SAI.• Trasferimento in altra struttura educativa per perseguire e proseguire gli obiettivi del progetto educativo.	<p>DIMISSIONE STRAORDINARIA</p> <p>In caso di allontanamento volontario non autorizzato dalla struttura e successiva irreperibilità dell'utente, il Responsabile dell'alloggio provvede alla denuncia alle locali Forze di Polizia (se minorenne) e ad avvisare il servizio sociale di riferimento.</p> <p>Se l'allontanamento perdura per un periodo superiore alle 12 ore l'utente sarà da intendersi automaticamente dimesso e potrà essere riammesso solo a seguito di esplicita richiesta del Servizio Sociale o delle Forze di Polizia.</p>	<p>DIMISSIONE IMMEDIATA</p> <p>La causa di dimissione immediata riguarda gli ospiti che hanno raggiunto la maggiore età ed è attuabile quando vengono rilevati episodi di violenza fisica e/o verbale tale da rendere incongruente e pericolosa la presenza dell'utente all'interno del gruppo dei pari.</p> <p>Tale decisione viene presa a tutela del gruppo quando si rileva una minaccia per la sicurezza. Di tale decisione viene immediatamente data comunicazione al servizio sociale inviante. Nel caso l'utente fosse minorenne il Responsabile contatterà immediatamente i servizi sociali interessati al fine di ottenere l'immediata soluzione della criticità.</p>
---	--	--



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.9063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

La qualità del servizio

COME SEGNALARE RECLAMI E SUGGERIMENTI	CUSTOMERSATISFATION	TEMPI DI VALUTAZIONE
<p>Gli utenti e, i committenti e tutti gli operatori possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse ed elogi al coordinatore. Ricevute le segnalazioni e i reclami presentati sotto qualsiasi forma si provvede a fornire una risposta scritta entro un mese. La scheda Reclami Suggerimenti ed Elogi è l'allegato 1 di questa cartama è anche disponibile presso la struttura, presso la sede della Cooperativa.</p>	<p>Sempre con l'obiettivo di affrontare le eventuali criticità e apportare un continuo miglioramento del prodotto offerto in termini di prestazioni di interventi pedagogici e del sistema organizzativo è stata predisposta, per gli utenti e i dipendenti/collaboratori, un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di gradimento. I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista dell'utente e dei dipendenti/collaboratori rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato. Il questionario, somministrato in forma anonima, consente di valutare e monitorare annualmente la qualità dei servizi offerti.</p>	<p>Nel mese di dicembre il Responsabile della struttura analizza in equipe il Report "raccolta dati customer" ed il report "reclami, suggerimenti ed elogi". Dall'analisi dei dati si definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio. La pianificazione avviene attraverso la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento" che identifica per la singola azione, le responsabilità ed i tempi previsti. Entro il 15 dicembre invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report "raccolta dati customer", il report "reclami, suggerimenti ed elogi" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento". Tali evidenze rappresentano elementi di ingresso per la Relazione di Riesame del Sistema Qualità.</p>



Antegi Cooperativa Sociale

Cooperativa Sociale "Antegi"
Via incoronata, 137C Vasto (Ch)
C.F. e P.IVA 02736460698
Tel. 0873444410 Fax: 0873.656528
Cell. 393.0063665
E-mail: info@antegi.it
Pec: antegi@pec.it

SCHEDA RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

(allegato n. 1)

RECLAMO **SUGGERIMENTO** **ELOGIO**

Cognome Nome.....

residente in via n° Comune.....

provincia telefono e-mail.....

in qualità di utente familiare committente operatore altro

segnalo per l'Unità d'Offerta o Servizio (specificare).....

quanto segue:.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Io sottoscritto, ai sensi del Regolamento 2016/679/UE (GDPR) concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisco il mio consenso a che codesta organizzazione tratti i miei dati personali, generici e sensibili, ai fini della gestione del contenuto della presente scheda.

Data Firma

PARTE RISERVATA ALLA STRUTTURA

Scheda ricevuta: direttamente telefonicamente fax e-mail

altro (specificare)

Valutazione della segnalazione / azioni di miglioramento:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data Firma