

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Comunità di seconda accoglienza**

### **Per Minori Stranieri Non Accompagnati**

### **Il Ponte**

#### **IL PERCHÉ DI UN CARTA DEI SERVIZI**

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Oltre a ciò è nostro obiettivo “pubblicizzare” al meglio quella che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare all'interno della nostra struttura, un clima familiare ed accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dell'utenza stessa.

Questo documento è la sintesi e la fotografia di ciò che oggi possiamo offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto questo strumento è dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

#### **Indice:**

1. Cenni storici
2. Normativa di riferimento
3. Lo stile educativo
4. Informazioni generali sulla struttura
5. Ente gestore
6. Ubicazione e accessibilità
7. Destinatari del servizio
8. Criteri e modalità di accesso
9. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento
10. L'equipe educativa
11. La vita in comunità
12. Regolamento interno
13. I servizi offerti
14. Giornata tipo
15. Sistema di rilevazione della qualità percepita dai ragazzi e operatori
16. Codice deontologico
17. Retta
18. Contatti e informazioni

## 1. Cenni storici

L'origine della presenza salesiana a Napoli risale remotamente allo stesso Don Bosco: Napoli fu la città più al Sud visitata da Don Bosco tra il 29 e il 31 Marzo 1880 per concordare le modalità per realizzare "una Colonia agricola ed un Ospizio di arti e mestieri per fanciulli poveri e abbandonati".

Nel periferico quartiere della Doganella i figli di Don Bosco iniziarono la loro attività nel 1934 in locali poveri e insufficienti ad accogliere le numerose masse giovanili che affluivano attorno ad essi.

Vent'anni dopo, nell'immediato post-guerra, nel 1954 posero mano all'attuazione dell'attuale Istituto oggi esistente realizzato con cospicui contributi di benefattori privati e di Enti ed inaugurato il 28 Maggio 1959 dall'allora Presidente della Repubblica Giovanni Gronchi. Nell'anno centenario della morte di S.Giovanni Bosco, il 21 Ottobre 1988, il Rettor Maggiore Don Egidio Viganò inaugurava il Centro Sociale "Don Bosco" nel quale l'Istituto si riprogettava secondo le esigenze dei tempi e nella fedeltà dinamica al Fondatore.

Negli ultimi decenni l'opera ha cercato sempre più di adeguare modalità, programmi, scelte operative alle nuove esigenze del territorio alla luce di una "illuminata" normativa nazionale e di una iniziativa istituzionale locale che hanno puntato l'attenzione anche e "soprattutto" sulle attività di prevenzione e di promozione sociale. Ciò ha comportato il coinvolgimento in un processo di confronto, collaborazione ed integrazione con le altre agenzie educativo/sociali presenti nella città e con i comuni limitrofi.

L'esperienza di lavoro sociale, educativo e preventivo, sul territorio infatti ci ha messo in contatto con diversi soggetti e ha sottolineato ancora di più la necessità di crescere come comunità educativa, secondo la cultura del lavoro di rete, fino a divenire, per quanto possibile, promotori.

I ragazzi affidatici (nella passata Comunità alloggio, dalla due Comunità di prima accoglienza per MSNA, nei progetti territoriali attivi e attraverso i vari Progetti) sono spesso segnati dall'esperienza della violenza, dell'abbandono e dell'incuria, privati dell'affetto, frustrati e impauriti. Ragazzi nei quali la subcultura della strada tende a far assorbire modelli camorristici quali l'omertà, la "protezione", la tangente... Ragazzi che diventano fertile humus per l'espandersi di organizzazioni delinquenziali e della droga. Ragazzi "a rischio" che già percorrono itinerari di disadattamento e di emarginazione.

All'interno di tale storia i salesiani "del Don Bosco di Napoli", da pochi anni, hanno svolto diverse iniziative verso l'accoglienza di immigrati e in modo particolare verso i minori stranieri non accompagnati. Il 2017 ha segnato una svolta nell'aprire due Comunità di accoglienza di prima accoglienza verso i MSNA in convenzione con il Comune di Napoli (la comunità "il Ponte", nel gennaio 2017, e la comunità "Mediterraneo" (luglio 2017), a seguito anche di sbarchi presso il porto di Napoli

## 2. Normativa di riferimento

- Legge 8 Novembre 2000 n. 328
- Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 – "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 Novembre 2000 n. 328"
- Regolamento Regione Campania n. 4 del 7 aprile 2014 – Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328) e Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007 pubblicati sul BURC del 28/4/2014
- Delibera Regionale n. 1351 di determinazione delle tariffe di cui all'art. 27 del Regolamento Regionale n. 6 del 18 dicembre 2006.
- l'Accordo Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 16/64/CR9/C8-C15 sancito dalla in data 5 maggio 2016
- Deliberazione di Giunta regionale n. 631 del 15/11/2016 recepimento ed applicazione l'Accordo 16/64/CR9/C8-C15
- disposizione del Comune di Napoli del Direttore Generale n. 20 del 03/08/2017

### 3. Lo stile educativo

L'azione educativa della nostra Comunità "Il Ponte" s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'azione e dal pensiero di don Bosco, un sacerdote torinese della metà del 1800, che spese la sua vita a favore dei giovani poveri. I "giovani poveri ed abbandonati" di don Bosco erano ragazzi che, in quel tempo, piombavano, a Torino, dalle campagne, dalle colline del Monferrato e dintorni, attratti dal mito del lavoro e del guadagno consequenziale allo sviluppo industriale dell'epoca.

Ragazzi che si trovavano sradicati dal loro ambiente, senza l'appoggio familiare, senza casa, senza lavoro, ... A questi ragazzi, veri "minori non accompagnati" dell'epoca e a rischio", don Bosco sentì il bisogno di offrire un tetto, di cercare loro un lavoro, di inventare un oratorio.

Su questa scia tracciata da don Bosco, i salesiani vogliono muoversi per rispondere alle nuove povertà di oggi, trovando risposte adeguate ai giovani in difficoltà di oggi. Non a caso, la Comunità di accoglienza s'inserisce all'interno di un complesso di opere per la gioventù (oratorio centro giovanile, progetti educativi territoriali, associazioni). Essa può godere dell'appoggio di famiglie, volontari, educatori che ne condividono l'ispirazione e impostazione educativa.

Tale impostazione educativa si rifà direttamente al modello educativo di don Bosco, cioè al SISTEMA PREVENTIVO che è metodo pedagogico incentrato sull'assistenza e sull'amore dimostrato. Al centro di tutto, c'è il ragazzo, considerato più per le risorse di cui è portatrice che non per il rischio di danno che può arrecare a sé ed alla società: crediamo infatti nelle risorse positive che ogni persona ha in sé.

Il termine "preventivo" va inteso come la volontà di prevenire il sorgere di esperienze negative, che potrebbero compromettere le energie del giovane oppure obbligarlo a lunghi e penosi sforzi di recupero. Ma nel termine ci sono anche precisi criteri metodologici, quali: l'arte di educare in positivo, proponendo il bene in esperienze adeguate e coinvolgenti; l'arte di far crescere i giovani "dall'interno"; l'arte di conquistare il cuore dei ragazzi per invogliarli verso il bene, correggendo le deviazioni e formandone il carattere. Ovviamente, questo messaggio pedagogico, suppone nell'educatore la convinzione che in ogni giovane, per quanto emarginato o deviato, ci sono energie di bene da stimolare ed indirizzare.

### 4. Informazioni generali sulla struttura

La casa è totalmente indipendente da altri servizi dell'Istituto Salesiano E. Menichini di Napoli.

Dal palazzo "C", il palazzo dei servizi educativi del don Bosco, con accesso da Via Don Bosco si accede alla Comunità "Il Ponte" attraverso una scala.

Essa è composta da spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione, dalla cucina-soggiorno ed alla sala "polifunzionale", un ufficio destinato a funzioni amministrative, un deposito e da numero 7 camere di cui una con bagno per gli operatori. All'ingresso si può accedere ai servizi igienici con 6 cabine docce, n. 7 cabine water complete di bidè, 9 lavabi e con zona lavanderia e zona deposito scarpe. All'interno della sala polifunzionale si può accedere al deposito/dispensa.

Tutta la casa è servita da riscaldamento.

I pavimenti sono orizzontali e complanari tra loro e non sdruciolevoli.

Gli spazi a disposizione risultano molto ampi e tali da renderli molto confortevoli anche in relazione all'attività che si svolge.

Sono presenti delle ampie e numerose finestre verso l'esterno, che garantiscono una sufficiente aerazione naturale dei locali e permettono un rinnovo d'aria continuo e ben distribuito.

Tali aperture assicurano altresì una buona illuminazione naturale che comunque viene integrata e sostituita nelle ore buie da una efficiente illuminazione artificiale.

E' presente un'illuminazione d'emergenza atta a garantire una illuminazione minima di sicurezza in caso di guasti o mancanza di energia da parte dell'ente erogatore.

La casa è fornita di acqua potabile mediante allacciamento alla rete dell'acquedotto comunale.

Gli impianti elettrico e di riscaldamento sono a norma, oggetto di un intervento di manutenzione straordinaria atto a migliorarne la funzionalità e soprattutto la sicurezza per gli addetti a qualunque titolo presenti nei locali.

## 5. Ente titolare ed Ente gestore

L'ente titolare dell'autorizzazione è l'Istituto salesiano E. Menichini– CF 01267910634 con sede legale in Napoli alla Via Don Bosco, 8, Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto dal PDR ed iscritta al C.C.I.A. di Napoli con n. Rea 899042. L'ISTITUTO ha la certificazione di qualità ISO 9001 N. 1000 e la certificato per il Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro BS OHSAS 18001 N. 1375

## 6. Ubicazione e accessibilità

La struttura è sita in via Don Bosco, 8 quartiere Doganella, a poca distanza da Piazza Carlo, III° Municipalità 3, sezione Stella .

La Comunità per MSNA "il Ponte" è integrata nel complesso edilizio dell'Istituto Salesiano che si colloca geograficamente a 1,800 Km dalla centrale Piazza Garibaldi e 2Km dalla stazione Linea :

- A nord ovest di piazza Carlo III° (distante 350 mt)
- a est della rampa tangenziale uscita Corso Malta (distante 300 mt – solo a piedi) centro direzionale (distante 700 mt a piedi)
- a sud area cimiteriale e zona aeroportuale (distante 1.500 mt)
- a ovest piazza Ottogalli (distante 500 mt)

I collegamenti con l'hinterland napoletano, attraverso i servizi pubblici, sono semplici molteplici e frequenti. Davanti all'istituto vi è la fermata dei Pullman verso Piazza Garibaldi e piazza Dante (in discesa) e verso l'Hinterland napoletano zona Nord (in salita)

La Comunità è situata all'interno di un complesso più ampio. Il complesso edilizio si compone essenzialmente di due elementi con distinta destinazione d'uso. Il primo accoglie attualmente gli uffici della direzione del Menichini e dell'Ispezzoria salesiana Meridionale, il secondo è destinato alle attività sociali dell'Istituto Salesiano.

Tale struttura, disponendo di ampi spazi per lo svolgimento di attività ricreative e sportive, disponendo anche di realtà oratoriale ed attività laboratoriali, favorisce lo sviluppo di opportunità associative giovanili.

## 7. Destinatari del servizio

La comunità può ospitare fino ad un massimo di sedici minori stranieri non accompagnati di sesso maschile, per la fascia d'età 16-18 anni, affidati dai Servizi Sociali dei Comuni in convenzione e/o fanno richiesta e dal Tribunale per i Minori del Settore Civile ed Amministrativo.

## 8. Criteri e modalità di accesso al servizio

Risulta chiara l'importanza della determinazione di un dinamico, funzionale e rispettoso percorso di ammissione del ragazzo nel servizio e sicuramente anche la programmazione delle sue dimissioni. Si ritiene, infatti, che sia impossibile il raggiungimento dei predetti obiettivi, se non tramite un idoneo studio di progettazione con l'utente attraverso osservazioni accurate ed importanti verifiche intermedie del percorso.

A seguito dell'invio della relazione sul minore e/o della compilazione della scheda fornita dalla Comunità, dopo la presentazione del ragazzo/a da parte dei Servizi Sociali, si valuterà l'eventuale accettazione, sia in base alla reali necessità del ragazzo/a che alla compatibilità dello stesso con la struttura ed il gruppo già esistente.

Se il ragazzo è accettato, si passerà alla conoscenza del minore, attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale territoriale e del mediatore Culturale e linguistico . In questo incontro, la Comunità di Accoglienza ha la possibilità di farsi conoscere attraverso i propri operatori e la propria strutturazione interna.

La fase ulteriore sarà la prosecuzione della conoscenza reciproca tra il minore e la Comunità di Accoglienza ed il graduale inserimento del ragazzo in essa.

Inizia quindi un periodo di vicendevole conoscenza ed osservazione, al termine del quale, grazie ai dati raccolti, sarà possibile per entrambi, rifiutarsi o scegliersi e quindi attivare l'ammissione e la compilazione del progetto educativo personalizzato (P.E.I.).

Per ogni ragazzo al momento dell'ingresso viene redatta una cartella personale che è composta principalmente da:

- amministrativa: dove saranno inserite le esatte generalità (accertate o, in mancanza, dichiarate o comunicate); residenza, domicilio, dimora di entrambi i genitori; i rapporti mantenuti al minore con i genitori o con parenti; le sue condizioni psicofisiche;
- sociale e psicologica: che contiene principalmente la relazione dell'assistente sociale di competenza o dell'autorità inviante ed eventuali diagnosi di specialisti venuti a contatto con il minore.
- sanitaria: che conterrà principalmente documentazione sanitaria ed il relativo cartellino.
- educativa: per la documentazione del lavoro compiuto dall'équipe per elaborazione del P.E.I.

Il P.E.I. deve essere elaborato dall'équipe educativa della struttura congiuntamente alle AA.SS. dell'Unità Operativa Minori Fuori famiglia del Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza che hanno in carico il minore, con il consenso e la partecipazione dello stesso, considerando in particolare il suo profilo, le sue origini, la situazione familiare, le cause della migrazione e il percorso migratorio. Il PEI assume un ruolo fondamentale anche per il rilascio da parte della Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del permesso di soggiorno al compimento della maggiore età. Le AA.SS. dell'Unità Operativa Minori Fuori famiglia del Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza nell'arco di un mese fissano un primo incontro con il minore e il Responsabile del Servizio di accoglienza residenziale ospitante, nel quale viene definito il progetto di vita del ragazzo, partendo da una prima ricostruzione della sua storia di vita e analizzando le sue aspettative connesse alla nuova vita che lo attende nel Paese di destinazione.

Il progetto predisposto per ciascun minore ammesso in Comunità dovrà indicare:

- le motivazioni dell'affidamento e dell'inserimento del minore in Comunità;
- il periodo di presumibile durata dell'affidamento;
- le modalità di rapporto tra educatori della Comunità e genitori o tutore del minore e le modalità degli incontri tra il minore e la famiglia d'origine e la regolamentazione degli eventuali rientri in famiglia.

Copia del progetto è fornita agli operatori della Comunità.

L'inserimento del minore in Comunità avviene in modo graduale, salvo casi di urgenza. Dopo un periodo iniziale di permanenza in Comunità, gli educatori ed i Servizi Sociali in collaborazione progettano e promuovono interventi specifici come risposta ai bisogni individuali rispetto all'aspetto psicologico, medico e sociale. Nel caso in cui il minore ne presenti la necessità, il Servizio Sociale di base provvede a mettere a disposizione del minore stesso il necessario supporto psico-medico, attraverso i servizi integrati. Infine, le dimissioni del minore dalla Comunità vanno adeguatamente programmate e preparate.

Nella predisposizione della fase di conclusione del collocamento vanno individuati e condivisi - fra i diversi soggetti Istituzionalmente competenti e coinvolti - i termini, i modi e i tempi della eventuale riunificazione familiare o di inserimento in altro contesto socio-relazionale e/o nella prospettiva di un percorso finalizzato all'acquisizione dell'autonomia personale e socio economica

## **9. Modalità di dimissione degli ospiti**

La dimissione è prevista, su proposta dell'educatore referente:

- a) quando cessino le condizioni che hanno determinato il collocamento del minore nella struttura, o per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I.,
- b) quando per gravi e comprovati motivi la presenza del minore rechi danno e nocimento agli altri ospiti, nel perseguimento degli obiettivi di crescita e sviluppo. Ciò in seguito alla sistematica violazione delle regole fondamentali di buona e civile convivenza.

c) Per inosservanza del progetto individualizzato concordato con il minore, a seguito di approfondita analisi delle cause.

## 10. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento

Al momento dell'ingresso nella Comunità di seconda accoglienza per MSNA sono richiesti i seguenti documenti:

- Autorizzazione al trasferimento e all'affidamento del msna con dati
- relazione dell'Assistente sociale del Comune di provenienza;
- tutti documenti in possesso del MSNA o dei Servizi Sociali utili per l'avvio delle procedure di identificazione, accertamento della minore età, affidamento/nomina tutore, richiesta della protezione internazionale e ricongiungimento familiare

## 11. Il personale

L'équipe educativa è costituita da:

- Direttore e legale rappresentante dell'Istituto salesiano E. Menichini
- Coordinatore della comunità
- Educatori / Operatori
- Mediatori culturali
- Consulenti esterni (avvocato, medico, psicologo..)

Inoltre fanno parte della struttura:

- un operatore/trice polifunzionale (cuoco, pulizie, ecc.);
- Giovani del servizio civile
- volontari e tirocinanti

Si riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. L'équipe si riunisce ogni 15 giorni o qualsiasi volta che il coordinatore o il legale rappresentante lo ritiene opportuno.

## 12. La vita in comunità

L'intervento socioeducativo della vita di Comunità è strutturato su modulo familiare per far sì che la permanenza presso la Comunità diventi per il minore un'esperienza di crescita emotivamente significativa e favorevole al cambiamento, alla maturazione ed all'evoluzione personale. L'organizzazione della vita quotidiana è improntata a favorire la partecipazione di tutti alla gestione della Comunità promuovendo anche momenti di incontro, di discussione e di scelta.

Sono assicurate attività esterne a tutti i ragazzi: innanzi tutto l'inserimento nelle scuole di alfabetizzazione e di italiano, scuola dell'obbligo, medie e/o superiori e/o professionali o in attività lavorative di apprendistato.

Sono garantite attività sportive per favorire uno sfogo, una crescita fisica armonica ed un momento di aggregazione con i coetanei. (Palestra, piscina o calcio)

Sono proposte esperienze di volontariato al servizio dei più poveri ed in difficoltà: mensa dei poveri, associazione per disabili, esperienze come allenatori di squadre di bambini, canile, mensa dei poveri .....

E' inoltre assicurata la frequenza a corsi di tipo più culturale a chi ne ha la capacità e la passione: musica, teatro, canto, laboratori manuali e creativi attraverso la frequenza dell'Oratorio-Centro Giovanile annesso.

In ultimo è data molta importanza all'aspetto sanitario, analisi di routine, analisi specialistiche, vaccinazioni e tossicologici al fine di tutelare la salute ed il percorso giudiziario del minore e di garantire un corretto svolgimento della vita comunitaria.

Sono individuati, proposti, realizzati e valorizzati momenti atti ad abituare i ragazzi alla condivisione ed alla riconoscenza, quali ad esempio le feste in occasione di eventi particolari, uscite e gite di vario tipo (culturale, ricreativo,...) e soprattutto le vacanze insieme, quando il sentimento dell'appartenenza, dell'identità collettiva, viene rinforzato dalla dimensione dell'esplorazione, dello sperimentarsi insieme e diversamente, in un contesto umano e sconosciuto, stimolante e divertente.

Precisi momenti informativi e formativi su aspetti etici, fisici, culturali, ecc., secondo le esigenze manifestate dai ragazzi, vengono organizzati per fornire loro elementi utili per un giudizio ed un corretto approccio alle diverse problematiche evidenziate e di inculturazione.

Altro momento valorizzato quotidianamente è quello dei pasti, in particolare della cena, luogo di convivialità e di familiarità, di scambio, di riflessioni ed esperienze, dove ciascuno racconta la propria giornata e condivide con gli altri i successi e le difficoltà.

### **13. Regolamento interno**

Ai ragazzi viene richiesto prendere visione del regolamento interno (Parte integrante della carta dei servizi e qui di seguito allegata) che informa sull'organizzazione interna della Comunità e richiede il rispetto di alcune regole di base necessarie per una pacifica e costruttiva convivenza in un ambito di vita comunitaria. La prima lettura viene svolta con un operatore e viene richiesto di firmare per accettazione

#### **In modo particolare viene richiesto**

1. Partecipazione alle attività comunitarie previste nella programmazione della casa;
2. Di attenersi all'orario della giornata;
3. A prendere parte al riordino della comunità in base a turnazioni e al percorso educativo, e alla pulizia personale;
4. Di non usare il cellulare nei momenti dei pasti e di riunioni e di studio;

### **14. I servizi offerti**

La comunità Alloggio per MSNA si impegna a:

- collaborare con i servizi competenti dell'Amministrazione Comunale;
- mettere a punto specifiche strategie e modalità d'accoglienza e cura del bambino in tutte le diverse fasi del percorso di inserimento nel Servizio di accoglienza residenziale, compresa la conclusione dell'esperienza;
- offrire informazione e supporto propedeutici all'avvio delle procedure di identificazione, accertamento della minore età, affidamento/nomina tutore, richiesta della protezione internazionale e ricongiungimento familiare
- svolgere interventi personalizzati di supporto, in considerazione dello stress psico-fisico dei traumi causati dalla precarietà del viaggio verso l'Italia (condizioni igienico sanitarie e di sicurezza, sovraffollamento sulle navi, naufragio ecc.), nonché dai dolorosi vissuti personali di cui, troppo spesso, i minori sono portatori (es. soprusi e violenze fisiche e/o psicologiche, svariate forme di tratta e sfruttamento)
- raccordarsi con i Servizi sociali responsabili dei MSNA accolti in tutte le fasi del processo di accoglienza, collaborando alla stesura, alla realizzazione e alla valutazione dei PEI con i tempi e le modalità negli stessi documenti indicati;
- assolvere e mantenere gli ordinari rapporti con l'istituzione scolastica, con i servizi sanitari competenti territorialmente e con l'autorità giudiziaria, in collaborazione con i Servizi sociali istituzionalmente competenti, nel rispetto dei diversi ruoli e compiti;
- curare l'accesso ed i rapporti dei bambini accolti con le risorse del territorio per la socializzazione, l'istruzione e per l'inserimento lavorativo, nel rispetto delle diverse appartenenze, ideali e valori della Servizio di accoglienza residenziale e del bambino stesso;
- collaborare con il tutore e con l'assistente sociale al fine di garantire la regolarizzazione della loro presenza sul territorio per italiano attraverso l'attivazione delle procedure necessarie al rilascio del permesso di

soggiorno e di altra documentazione utile e propedeutica alla loro regolarità ed alla possibilità di spostarsi verso altri paesi Es. il passaporto (rapporti con le questure territorialmente competenti ed ambasciate, tribunale ordinario per la tutela)

- partecipare ai percorsi formativi e laboratoriali organizzati dall'Amministrazione Comunale;
- recupero e/o potenziamento delle risorse individuali del minore allo scopo di favorire il processo di crescita
- orientamento e tutela legale
- supportare nell'espletamento delle procedure di identificazione, del rilascio del permesso di soggiorno
- verificare della presenza di parenti e collaborazione per l'eventuale avvio delle procedure di ricongiungimento familiare
- All'erogazione di pocket money che sarà definita e disciplinata nel PEI
- assistenza psicologica e sanitaria - verifica di eventuali condizioni di vulnerabilità o di necessità particolari (disagio psicologico, vittime di tratta, torture, violenza)
- assolvimento dell'obbligo scolastico
- insegnamento della lingua italiana anche in raccordo con i piani regionali per la formazione civico-linguistica
- formazione secondaria e/o professionale - il collocamento in attività lavorative in apprendistato e/o in tirocini
- inserimento in contesti e attività socializzanti e per il tempo libero,

Inoltre la Comunità di seconda accoglienza per MSNA garantisce i seguenti servizi e prestazioni ai minori:

- Accoglienza e assistenza diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Sostegno educativo all'inserimento sociale e lavorativo, e all'apprendimento della lingua italiana e scolastico;
- Organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali)
- Coinvolgimento e partecipazione del minore all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane.

Relativamente ai servizi sanitari, la Comunità di seconda accoglienza per MSNA garantisce:

- Screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;
- Alimentazione conforme allo stato di salute;
- Accompagnamenti per le prestazioni medico - generiche strumentali e specialistiche;
- Supporti psicologici.

Per l'aspetto di convivenza relativa all'offerta di vitto e alloggio, la Comunità Alloggio assicura:

- Un'alimentazione equilibrata, varia e gradevole;
- Un arredamento sicuro e personalizzato;
- Acqua calda, riscaldamento, spazi adeguati e confortevoli;
- Lavaggio e riassetto degli indumenti personali;
- Manutenzione della casa, delle suppellettili, degli arredi.

Le attività saranno programmate in funzione al numero dei minori, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Saranno garantite tutte le attività relative all'integrazione e allo svolgimento del percorso di studio per l'apprendimento dell'italiano e l'inserimento in strutture scolastiche nei vari ordini e grado.

Le attività programmate sono:

- attività di maternage e di cura della persona;
- attività ludico-motorie;
- attività di supporto scolastico, di formazione professionale e di tutoraggio nell'apprendistato;
- attività di supporto terapeutico come previsto da progetto individuale;
- attività finalizzate al rientro del minore in ambito familiare o in famiglie affidatarie e/o adottive.

Nello specifico si prevede:



Attività all'interno della struttura:

- cura della persona (alimentazione e igiene);
- manutenzione e riordino della struttura in collaborazione con il personale addetto;
- preparazione dei pasti e riordino come sopra;
- preparazione di diete alimentari per ogni utente, se richieste;
- stesura e tenuta del registro delle consegne giornaliere e degli strumenti di osservazione per ogni minore, delle relazioni sui comportamenti, in funzione agli obiettivi predefiniti nel progetto educativo individuale;

Attività all'esterno della struttura:

- accompagnamento dei minori presso le strutture scolastiche, lavorative;
- attività sportive;
- attività ludico-espressive (manuale, corporea...);
- uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico;
- accompagnamento dei minori presso le strutture socio-sanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);
- accompagnamento, dove necessario, dei minori presso le famiglie affidatarie o adottive;
- Data l'età e l'autonomia dei minori in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.

## 15. Giornata tipo

7.30 – 8.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sveglia, colazione e igiene personale</li></ul>
7.30 – 8.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Invio o accompagnamento dei minori presso le scuole frequentate</li></ul>
8.30 – 13.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività scolastica – Attività di volontariato – Attività Lavorativa</li><li>• Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato</li></ul>
13.30 – 14.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pranzo con gli operatori</li><li>• Dopo Pranzo: igiene personale</li></ul>
14.30 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Momento di relax, visione tv</li></ul>
16.00 – 18.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività di recupero scolastico – Attività di volontariato – Attività Lavorativa</li><li>• Attività laboratoriali come da Progetto Educativo Individualizzato</li></ul>
18.00 – 20.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività strutturate come da Progetto Educativo Individualizzato, sport, palestra, passeggiate, uscite con gli operatori</li></ul>
20.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cena con gli operatori</li><li>• Dopocena: igiene personale</li></ul>
21.00 – 23.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visione tv, giochi, tornei</li></ul>
23.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buonanotte</li></ul>

## 16. Sistema di rilevazione della qualità percepita dai ragazzi e operatori

Nell'ambito del sistema di qualità della comunità è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione dei minori ospiti (customer satisfaction) e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso una comunicazione iscritta agli interessati.

Si ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione dei ragazzi e degli operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

### 17. Codice Deontologico

Le regole del presente codice deontologico sono vincolanti per tutte le figure educative della Comunità di seconda accoglienza per MSNA "il Ponte" che entrano in contatto con i minori ospiti (équipe educativa, volontari, personale di supporto, volontari del Servizio Civile Nazionale).

1. Nell'esercizio delle attività si rispetta la dignità ed il diritto alla riservatezza, all'autonomia dei minori, rispettandone opinioni e credenze, non operando discriminazioni in base all'età, alla condizione sociale, alla razza, al sesso, alla religione, alla minorazione mentale o fisica, o a qualsiasi altra differenza o caratteristica personale;
2. Privacy: gli operatori si impegnano al trattamento dei dati personali degli utenti nel rispetto del D.lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).
3. Si osserva il segreto professionale. Non si rivelano notizie, fatti od informazioni apprese anche confidenzialmente dal minore a terzi estranei al percorso educativo;
4. Non si utilizzano mezzi e strumenti di coercizione, ne si ricorre a forme di violenza verbale, psicologica e fisica;
5. Si mantiene un adeguato livello di competenza professionale;
6. Non si intrattengono relazioni interpersonali di valenza diversa dall'attività educativa nei confronti dei minori ospiti;
7. Si tiene un comportamento uniforme e coerente con tutti i minori senza alcuna preferenza di sorta;
8. Non si fa uso di sostanze alcoliche o stupefacenti, tali da alterare il proprio stato di coscienza;
9. Non si accettano oggetti di valore e somme di denaro dai minori ospiti e da altre persone collegati ai ragazzi;
10. Si intrattengono rapporti professionali con i colleghi improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione reciproco; ci si adopera per la soluzione di possibili contrasti.

### 18. Contatti e informazioni

**Denominazione:** Comunità di seconda accoglienza per MSNA "il Ponte"

**Indirizzo:** c/o Istituto Salesiano E. Menichini via don Bosco, 8

**Comune:** Napoli (Na)

**Ente titolare:** Istituto Salesiano E. Menichini

**Codice Fiscale:** 01267910634

**Responsabile servizi residenziali:** don Fabio Bellino

**Coordinatore comunità alloggio:** Don Giovanni Vanni

**Settore amministrativo:** 081 7511340 [Lunedì, mercoledì giovedì dalle 9.00 alle 14.00]

**Recapiti comunità:** Telfax 081 7511340      **e-mail:** napolidonbosco@donboscoalsud.it

**Ubicazione:** Urbana-centrale

Napoli 12 settembre 2018

Il legale rappresentante

  
