



*Ass.ne Antropos O.N.L.U.S.
Sede legale Via Tranquillo Cremona,22
Sede operativa V.le G. Morandi, 98
00155- Roma- T/f 06/2251312
CF 97141870580 PI.05821571006
e-mail ass.antropos @ libero.it*

CARTA DEI SERVIZI

Associazione Antropos onlus

INDICE

Dichiarazione d'impegno	3
Principi fondamentali	3
Presentazione e filosofia dell'Associazione Antropos onlus	4
Identificazione dei servizi offerti, Accredитamento, forme di finanziamento	6
Articolazione dei servizi:	
• Centro di aggregazione giovanile	
• La casetta delle arti e dei giochi	
• Casa Famiglia Minori	
• Interventi formativi per: Minori non più soggetti ad obbligo scolastico, adulti a rischio di emarginazione - Sportello SOS Antropos	
• Assistenza domiciliare minori	
• Servizio di Spazio Neutro e Spazio Minori	
Impegni dell'Associazione Antropos onlus	14
Accessibilità ai servizi	14
Funzioni del personale, volontariato, formazione e aggiornamento	15
Sistema di valutazione per la qualità del servizio, piani di miglioramento e partecipazione degli ospiti	15
Adempimenti di Legge	16
Gestione dei Reclami o dei Suggerimenti	17
• Modulo per la raccolta reclami	
• Modulo per la raccolta dei suggerimenti	

DICHIARAZIONE D'IMPEGNO

Con questa Carta dei Servizi, l'Associazione Antropos onlus con i servizi da essa gestiti e qui descritti, si impegna:

- _ ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- _ a informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche gli ospiti;
- _ a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Partecipano alla definizione della loro evoluzione:

- la Pubblica Amministrazione;
- i fruitori del servizio;
- l'Associazione Antropos onlus e i suoi collaboratori.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Come principi generali per la Carta dei servizi, l'Associazione Antropos onlus fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- **uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **imparzialità e trasparenza:** l'Associazione Antropos onlus svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- **continuità:** l'Associazione Antropos onlus garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **diritto di scelta:** L'Associazione Antropos onlus prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici fatta salva l'adesione volontaria alle attività ed ai programmi concordati;
- **partecipazione:** i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;
- **efficienza ed efficacia:** l'Associazione Antropos onlus fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

PRESENTAZIONE E FILOSOFIA DELL'ASSOCIAZIONE ANTROPOS ONLUS

L'Associazione Antropos, animata da un gruppo di persone che hanno maturato l'impegno culturale, sociale e politico a seguito di anni di lavoro nel mondo della cooperazione e nelle comunità straniere e zingare di Roma, si costituisce nel mese di luglio del 1997 per agire **con** le fasce sociali più deboli emarginate e/o escluse socialmente, economicamente e culturalmente: ragazzi/e della periferia, detenuti/e ed ex-detenuti/e ex-tossicodipendenti, stranieri/e, zingari/e, contro tutte le ragioni economiche, politiche-partitiche, culturali, etniche, religiose e sociali che determinano la condizione di esclusione/emarginazione.

L'associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale ed in particolare persegue i seguenti scopi:

- sostenere il valore del pluralismo rispettando motivazioni e scelte diverse. Ciò vuol dire non imporre il proprio modo di pensare, riconoscere la libertà di coscienza, non operare discriminazioni fra sessi, ideologie o confessioni.
- svolgere un ruolo attivo sul territorio anche attraverso l'attivazione di risorse locali. La Comunità Locale è quindi il luogo dove sperimentare un diverso modo di concepire e costruire politiche sociali più vicine alle reali esigenze/bisogni dei cittadini che in essa vivono.

Siamo ubicati e lavoriamo sul territorio del VII Municipio del Comune di Roma

LE RAGIONI DEL NOSTRO IMPEGNO

Sottrarre una fascia, la più ampia possibile, di giovani dalle condizioni di negazione che scaturiscono, oltre che dal degrado economico familiare, dal degrado urbanistico, ambientale e culturale nel quale siamo costretti a vivere nelle periferie metropolitane.

Oggi, tutti gli insediamenti di edilizia popolare condividono il dramma di una condizione di forte ghettizzazione economica, culturale e di intolleranza sociale, di contesti familiari degradati, di una scuola che si fa sempre più estranea ai suoi problemi, ciò originando veri e propri **nodi** di un malessere sociale che si connaturano strettamente a comportamenti devianti. In questi luoghi la realtà quotidiana di larghi strati giovanili si carica di valenze negative, i fattori devianti insiti nelle condizioni di vita si potenziano, gli adolescenti risultano sovraesposti ad atteggiamenti discriminatori e devianti espressi dalla parte "adulta".

Questo fa sì che quanti vivono la mancanza di un lavoro, del diritto all'istruzione, del diritto alla socializzazione e partecipazione collettiva, non solo subiscano l'emarginazione-esclusione ma la riproducano verso chi nell'emarginazione-esclusione è debole, è diverso:

- il bambino/a;
- l'adolescente;
- la donna;
- lo straniero.

Le azioni da intraprendere ed intraprese vedono la necessaria complementarietà tra il binomio dell'approccio psico-pedagogico che incentra prevalentemente il lavoro sulle problematiche dell'individuo viste come dipendenti dalla sua libera scelta e l'educazione sociale-territoriale dove il disagio della persona è letto ed affrontato prevalentemente, come il prodotto di cause oggettive che ne condizionano e spesso pre-determinano le scelte soggettive.

Da qui l'azione messa in essere dall'associazione è il presupposto di un pensare per un'agire in termini di empowerment per costruire una comunità locale AGENTE quindi responsabile e partecipe.

Educazione territoriale-sociale come prospettiva d'azione finalizzata alla promozione di reali processi di **cittadinanza attiva** intesa non solo nelle sue implicazioni giuridiche

ma soprattutto come reale ri-annodo del legame tra le persone che animano e vivono la comunità. Cittadinanza come spazio pubblico di apparizione, per dirla come Hannah Arendt, nel quale le persone possono rivelarsi attraverso la parola e l'agire e così facendo possano costruire rappresentazioni e significati condivisi sulla vita comune, sul mondo, prefigurandosi futuri comuni abitabili e narrabili tra le generazioni.

La necessità di un pensiero culturale che guidi un'agire in termini di empowerment scaturisce dal fatto che, promuovere uno sviluppo sostenibile di cui si parla ed a volte straparla, necessita una centralità: quella dell'ambiente ed in esso, l'armonico equilibrio tra gli esseri viventi umani ed animali che siano.

Crediamo che parlare con responsabilità progettuale di sviluppo sostenibile necessiti di un profondo lavoro sui valori/disvalori che guidano oggi le relazioni sociali, culture, progresso. Di più, crediamo sia necessario ricucire le maglie di un tessuto sociale sempre più sfilacciato e chiuso su un individualismo autoreferenziale.

Nodi sociali da sciogliere dunque, recuperando la carenza-assenza, nell'azione socio-politica, di cultura e di strumenti operativi adeguati a diffondere una informazione capace di generare **condivisione** e quindi **prevenzione** ancora prima che repressione-recupero.

IDENTIFICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI, ACCREDITAMENTO, FORME DI FINANZIAMENTO

CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

Il Centro di Aggregazione Giovanile è una struttura che riveste un'importante funzione nell'area della prevenzione del disagio e del disadattamento minorile, in quanto offre ai giovani varie possibilità di utilizzo e di fruizione di spazi ed iniziative formative e socializzanti al fine di favorirne uno sviluppo psico-fisico equilibrato. Attraverso attività educative e di animazione mirate, ogni ragazzo può sperimentare l'espressione della propria crescita e della propria autonomia, diventando protagonista nella realizzazione di tutti gli aspetti organizzativi, progettuali e normativi che lo vedono coinvolto. Il Centro di Aggregazione Giovanile prevede una serie di opportunità di incontro regolamentate da norme condivise dagli stessi ragazzi e pertanto più facilmente interiorizzabili. Nel centro lavorano sei operatori, coadiuvati da tirocinanti del corso di laurea della facoltà di Scienze della Formazione.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Trovare nuove forme di contatto con gli adolescenti, imparando a decodificarne il linguaggio, anche quando viene espresso attraverso il disagio;
- Favorire lo sviluppo della personalità e dell'identità;
- Costruire un'alternativa a tutte quelle forme di aggregazione risultate fino ad ora inefficaci in quanto strutturate dall'adulto in modo direttivo e sulla base di un'immagine stereotipata dell'adolescente.
- Incoraggiare l'utilizzo di una progettualità individuale basata sul riconoscimento dei propri bisogni e potenzialità;
- Sviluppare le capacità di relazione con i coetanei, con le figure adulte significative e con il contesto sociale;
- Costruzione e valorizzazione della dimensione del gruppo;
- Sviluppare l'autonomia e la creatività;
- Sviluppare le capacità di riflessione, analisi critica, elaborazione

INIZIATIVE A CARATTERE PERMANENTE ED ATTIVITA' STRUTTURATE

La programmazione delle attività è sempre condivisa con i ragazzi ai quali si chiede anche una partecipazione attiva nell'organizzazione e nella realizzazione delle attività, degli spazi e delle attrezzature destinati ad esse. La programmazione può essere modificata sulla base delle esigenze e dei suggerimenti provenienti dai ragazzi durante la sua realizzazione.

Emeroteca: spazio allestito con quotidiani, libri, riviste e fumetti che possono essere consultati autonomamente dai ragazzi o con la guida degli educatori per approfondire temi di interesse, incentivare le abilità di lettura e la conoscenza del contesto socio-culturale.

Ludoteca: consiste nell'insieme di supporti ludici a disposizione dei ragazzi quali giochi di ruolo, giochi da tavolo, giochi di squadra, sport da indoor (tennis - tavolo,) e outdoor (calcio, pallavolo, calcetto).

Spazio di counseling: si tratta della possibilità di attivare momenti di colloquio individuale su richiesta dei ragazzi o in relazione alla gestione dei "casi" problematici.

Iniziative rivolte all'esterno: attraverso l'organizzazione di uscite, gite, feste serali, giochi, tornei, incontri con altre associazioni e scambi culturali si intende favorire la socializzazione tra diversi gruppi e la conoscenza di altre realtà sia sul territorio italiano che europeo.

Regole di ammissione e fruizione del servizio

Il Centro di aggregazione giovanile offre la disponibilità a chiunque voglia frequentarlo, dalle 15:00 alle 19:30 dal lunedì al venerdì, da settembre a luglio.

Possono usufruire degli spazi dell'associazione ragazzi e ragazze tra gli 14 ed i 18 anni. L'ospite vi accede senza alcun colloquio preliminare, presentandosi direttamente presso la struttura da solo oppure accompagnato da un adulto, e dopo la presentazione dello staff e dei luoghi, avverrà l'informazione relative alle regole interne principali. Queste sono:

- e' vietato l'uso ed il possesso di qualsiasi sostanza (droghe o farmaci) nonché degli oggetti utilizzati per l'uso delle stesse;
- e' vietato detenere qualsiasi oggetto contundente o che può recare offesa;
- e' vietato utilizzare comportamenti violenti e intimidatori, verbali o fisici, nei confronti degli altri ospiti, dei volontari o degli operatori. Ogni persona presente deve essere rispettata;
- è vietato fumare negli spazi del centro;
- è vietato arrecare danni agli oggetti e strutture del centro.

La mancanza di rispetto delle regole sopra citate non comporta l'espulsione ma diventa motivo di lettura di fasi e sentimenti che l'ospite sta vivendo dando luogo ad interventi volti al contenimento, all'attivazione di risorse che a volte, da solo, non è in grado di riconoscersi ed attivare, in linea con la filosofia dell'associazione

LA CASETTA DELLE ARTI E DEI GIOCHI

La casetta delle arti e dei giochi è uno spazio ricreativo per bambini e bambine tra i 5 e gli 11 anni centrato sul gioco, inteso come attività libera, regolata, impegnativa, autograticificante, di immaginazione fantastica, di arricchimento continuo, fine a se stessa . E' un centro della cultura ludica che studia, valorizza e propone i giochi e giocattoli di una volta, di oggi e di domani nonché, un centro, educativo, sociale e culturale che opera per realizzare una migliore qualità della vita infantile .

Finalità e obiettivi

Lo spazio ha aperto a Novembre del 2003, a seguito di una esperienza con i bambini nella sede centrale di Antropos e di una attività di animazione estiva nel Parco del Barone Rampante, gestito da Antropos.

Nei tre anni di apertura il servizio è cresciuto e si è andato via via strutturando sempre più, pur mantenendo i suoi obiettivi e finalità.

Il centro ha finalità primariamente ludiche ed aggregative, altrimenti assenti nell'area. La filosofia del centro è di fornire uno spazio in cui i bambini possano socializzare, divertirsi e allo stesso tempo ricevere stimoli cognitivi ed emotivi ed esperienze che sostengano una crescita armonica. Dato il territorio e l'utenza uno dei nostri obiettivi è di lavorare sul senso d'appartenenza ad un gruppo, sull'aggressività, sul senso e il rispetto delle regole e sullo sviluppo dell'autonomia. Nell'organizzazione e nelle attività, si pone sempre particolare attenzione alla partecipazione dei genitori, che vengono invitati a partecipare alle varie attività e con i quali gli operatori si incontrano ciclicamente per parlare dell'organizzazione del centro, per stimolare un confronto rispetto alle attività svolte e raccogliere idee e proposte.

Altro aspetto fondamentale è il contatto con le scuole e i servizi sociali del territorio per dare un ulteriore contributo e sostegno al lavoro di rete, indispensabile per la reale presa in cura delle famiglie, e dei/delle bambini/e.

Gli obiettivi sono la prevenzione e il sostegno, concretamente con le attività pomeridiane del centro, e la messa a disposizione dei contatti che esistono con le famiglie e altri servizi del territorio, nonché la creazione di nuovi laddove fosse necessario.

Regole di ammissione, di fruizione del servizio

I bambini sono divisi in due gruppi per fasce d'età che vanno dai 5 anni alla terza elementare e dalla quarta elementare alla prima media. Ogni fascia ha a disposizione 2 giorni.

Per accedere al servizio i bambini/e devono essere accompagnati da un genitore che compila una scheda di iscrizione, genitori e bambini/e leggono e firmano il nostro regolamento. I genitori dei nuovi iscritti fanno anche un breve colloquio con la responsabile per presentare il/la figlio/a, con le sue risorse e difficoltà, di modo da aumentare il senso di condivisione e cooperazione.

Le regole da rispettare sono quelle comuni a tutti gli spazi educativo-ricreativi.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 16:00 alle 19:30, da settembre a luglio.

Spazi

Il centro giochi si trova ai margini del parco "Barone Rampante" sempre nel VII Municipio, in un edificio indipendente, in cui dispone di una stanza attrezzata di materiali e giochi per attività laboratoriali, giochi da tavola, gioco simbolico e biblioteca, e di una stanza più grande, sgombera per giochi di movimento, cineforum, feste e quanto altro. Inoltre, nei mesi in cui il tempo lo permette, le attività sono svolte nel parco. La Casetta delle Arti e dei Giochi è iscritta nel registro delle ludoteche del Dip.to Servizi Educativi e Scolastici del Comune di Roma

Nel centro lavorano due Educatrici Professionali, coadiuvate con frequenza solitamente bisettimanale da tirocinanti del corso di laurea della facoltà di scienze della formazione.

SERVIZIO SPAZIO MINORI E SPAZIO NEUTRO

Lo "Spazio Neutro", costituisce un servizio specialistico, che ha lo scopo di mantenere e recuperare la relazione tra figli e genitori non conviventi, nell'ambito del conflitto genitoriale che può verificarsi a seguito delle transizioni familiari, o di altre situazioni che compromettono il rapporto figli/genitori.

Si tratta di un servizio estremamente complesso e delicato, per la cui realizzazione è necessario avere chiare alcune dimensioni specifiche e peculiari del tipo di intervento. In altri termini, per la realizzazione di un servizio di tale genere, deve essere chiaro che è possibile realizzarlo in quanto la strutturazione sia forte e flessibile allo stesso tempo, per garantire sia il diritto all'incontro del genitore, sia il diritto ad una crescita equilibrata e serena per il minore, sotto il profilo emotivo, affettivo e psicologico. Lo spazio neutro, pertanto, è un luogo dove la dimensione della tutela deve essere mediata con quella della relazione, trovando un adeguato punto di mediazione.

L'incontro in Spazio Neutro, dunque, deve comprendere sempre alcuni elementi:

- 1) l'accoglienza del minore;
- 2) del genitore o dell'adulto accompagnante il bambino;
- 3) del genitore o dell'adulto incontrante;
- 4) l'incontro vero e proprio;

- 5) la fase di saluto con i minori e gli adulti coinvolti;
- 6) l'accompagnamento del bambino dal genitore o dall'adulto affidatario (secondo le modalità stabilite per ogni situazione);
- 7) il confronto con i genitori e/o gli altri adulti coinvolti su quanto emerso dall'incontro.

Nel servizio in oggetto collaborano due Psicoterapeute e un Assistente sociale.

Interventi formativi per: MINORI NON PIU' SOGGETTI AD OBBLIGO SCOLASTICO, ADULTI A RISCHIO DI EMARGINAZIONE SPORTELLO LAVORO SOS ANTROPOS

Finalità e obiettivi

In generale, il rapporto tra persona e mondo del lavoro è un argomento preso a simbolo per avallare tesi contrapposte, da quella che recita "non hanno voglia di lavorare", a quella che sostiene "non c'è niente da fare per la inoccupazione ", e così via.

Come è noto, questo rapporto si complica e si radicalizza quando si intreccia con storie, pregresse e/o presenti, di fragilità familiare, abbandono precoce della formazione scolastica, marginalità, devianza/e e detenzione/i. A queste persone, in età adolescenziale, il lavoro è stato spesso presentato in contrapposizione alla scuola "o studi o lavori" più spesso come alternativa allo "stare per strada". Con il trascorrere degli anni hanno racimolato in modo casuale, precario ed improprio la loro formazione culturale, sociale e lavorativa, così da esserne compromessi sogni, speranze aspirazioni.

E proprio l'azione di spezzare sogni, integrità e dignità nella persona che esercita la precarietà del reddito, inteso come emancipazione, frustra nell'individuo lo stimolo ad aspirare per sé a qualcosa di meglio rispetto a quello che hanno fatto i genitori, i fratelli, gli amici. Questa mancanza di aspirazioni sembra trasmettersi in una coazione a ripetersi, quasi fosse un tratto genetico.

Ma, come si sa, il lavoro "qualsiasi", nell'attuale congiuntura economica, è il più difficile a trovarsi, se non a costo di un precariato e di una marginalità che alla lunga spezza l'integrità e la moralità della persona alimentando il ricorso all'illegalità e all'assistenzialismo. Maggiore o minore che sia lo svantaggio di partenza, ed il cumulo fra questo e il "danno" conseguente al loro vissuto di esclusione/emarginazione, il primo ostacolo da far superare, per un proficuo approccio, è quello della loro stessa convinzione di non essere né poter mai diventare "occupabili". L'offerta di occupabilità dovrebbe, per essere più precisa, anche essere accompagnata da una attività formativa che si ispiri a principi di **valorizzazione di sé** (oltre che formazione tecnica), per evitare ricadute in pessimismi ancora più devastanti.

Con in mente questo obiettivo, nell'Aprile 2005, il Progetto " Contrasto alle povertà" del Municipio Roma VII finanziato con fondi del Quadro Cittadino di Sostegno, prende inizio ed è portato avanti dall'Associazione Antropos onlus. Il progetto oltre ad uno sportello lavoro prevede l'attivazione di 24 Tirocini Lavorativi per le persone segnalate dai Servizi Sociali del Municipio.

Nel Settembre 2007 nel Municipio II si ripete l'esperienza dei Tirocini Lavorativi. L'intervento di sostegno all'inserimento lavorativo era rivolto a coloro che si trovavano in situazioni di particolari situazioni personali o socio-familiari per le quali il lavoro rappresentava elemento di superamento di tali condizioni e di integrazione sociale.

Tali interventi si sono concretizzati in:

- a) Tirocinio di Addestramento al lavoro;

- b) Formazione in Situazione;
- c) Esperienze Socializzanti.

E si sono attuati attraverso un progetto " individualizzato" che prevedeva i seguenti elementi indispensabili:

- motivazione;
- finalità;
- tempi di inizio e fine del progetto;
- impegno settimanale dell'attività lavorativa;
- modi e tempi di verifica.

Per ogni progetto di tirocinio sono stati fatti protocolli di intesa con le realtà produttive e, indispensabile per la riuscita del lavoro, è stata la figura del tutor che ha tenuto i contatti sia con il tirocinante che con un referente dell'azienda monitorando costantemente la riuscita del progetto individualizzato redatto con il servizio sociale inviante.

Da queste esperienze l'Associazione si rende conto di quanto sia importante allargare il focus dell'intervento sul territorio anche agli adulti..Ad oggi lo sportello gestito da un operatore del centro, è aperto al pubblico gratuitamente, il martedì ed il venerdì dalle 10:00 alle 18:00.

L'attività del servizio si può descrivere attraverso due macroattività:

-attività di sportello: comprendente tutte le azioni di front office svolte con l'utenza negli spazi temporali e fisici di apertura dello "sportello"; tali attività riguardano l'accoglienza e i colloqui individuali di orientamento, nonché tutte quelle attività svolte individualmente con l'utenza a supporto della ricerca lavoro e dell'elaborazione/realizzazione del progetto professionale;

-attività di organizzazione e di gestione di iniziative formative (sessioni di orientamento), seminari, contatti con il territorio (servizi sociali, enti formativi, realtà aziendali, agenzie interinali, ecc) svolte negli orari di back office.

Gli interessati o i Servizi che intendono segnalare o usufruire della nostra struttura possono telefonare presso l'Associazione Antropos onlus, al seguente numero telefonico: 06.22755002

L'associazione è iscritta al registro unico cittadino (RUC) degli enti accreditati, determinazione repert. N. 2406 del 31/12/2001 presso il Comune di Roma.

L'associazione finanzia le proprie attività sociali attraverso la partecipazione a bandi pubblici del Comune di Roma, della Provincia e della Regione Lazio.

ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

Lo sviluppo armonico del minore, della sua personalità, della sua capacità di porsi in maniera autonoma e responsabile nei confronti della realtà, coinvolge in modo differenziato i molteplici piani della sua esistenza individuale: il piano della relazioni, delle emozioni e dei modelli comportamentali vissuti all'interno della famiglia di origine; le forme della socializzazione attraverso la scuola, il lavoro, il quartiere e i gruppi informali; il piano dell'accesso all'informazione e all'istruzione, quindi, come oggi giustamente si sottolinea, dello stesso accesso ai diritti soggettivi. La famiglia, poi, rappresenta la più importante condizione di sviluppo e di rilancio che un minore può avere. Anche in quelle situazioni in cui la famiglia può apparire vincolo, ostacolo al percorso di recupero del minore, essa rimane la prima opzione su cui investire per sperare nell'avvio di un processo virtuoso che coinvolga l'intero nucleo e il minore in un processo di comune crescita e stabilità emotiva, con il sostegno della collettività e all'interno del loro contesto sociale di riferimento.

Una visione globale del problema e la capacità di fornire risposte flessibili in ambito territoriale sono dunque le premesse necessarie per una strategia di sviluppo personale e integrazione sociale dei minori. In questo scenario " locale " e " vicinale " per l'associazione il servizio SISMIF ha un ruolo strategico in relazione agli assi di intervento multi-dimensionali e prioritari che si deve dare quali:

- L'intervento sul nucleo familiare, il sostegno al ruolo e alle capacità genitoriali
- L'attivazione delle risorse della collettività (reti formali ed informali di sostegno)
- L'obiettivo della riduzione della dispersione e dell'abbandono scolastico
- Il sostegno psicologico, sociale, educativo ai singoli minori per favorirne l'autonomia personale, l'integrazione, la "competenza"
- La promozione di spazi e di momenti alternativi, per facilitare il confronto, lo scambio di esperienze e una lettura, da parte dei giovani, più immediata e reale "delle realtà mediate" di cui sono vittima

L'associazione ha organizzato pacchetti di servizi per tipologia di utenza. Sono state individuate 6 tipologie indicative e convenzionali di possibile disagio/difficoltà espresso dal nucleo minore/famiglia nella sua interezza.

CASA FAMIGLIA MINORI

Il servizio di casa famiglia, situata nel comune di Bracciano, gestito dall'Associazione Antropos ONLUS dall'agosto del 2009 realizza percorsi di accoglienza, di protezione, scolarizzazione, formazione e inserimento socio-lavorativo in favore della popolazione minorile in stato di emergenza sociale, di età compresa tra i 4 ed i 17 anni, segnalati dai servizi sociali territoriali.

L a Struttura

La Casa Famiglia si trova in un appartamento all'interno di un condominio costituito da una palazzina , completamente ristrutturata. L'accesso alla struttura avviene in modo esclusivo dal numero civico 1.

La palazzina in cui è inserita la struttura fa parte di un complesso abitativo costituito da diversi appartamenti ad uso civile.

L'appartamento, ubicato al piano terra , è composto da due camere da letto per gli ospiti, due bagni, una stanza per gli educatori, una cucina ed un salone con camino ed un discreto balcone esterno. La superficie esterna, durante la stagione estiva è utilizzabile come spazio dove poter consumare i pasti(per rinfrancarsi dall'afa estiva).

Finalità

La casa famiglia , che vede una copertura professionale nell'arco delle 24 ore, lavora nella definizione di uno spazio abitativo a disposizione dei minori in emergenza sociale. Essa rappresenta una necessaria opportunità di protezione e di definizione di un percorso verso l'autonomia, in cui fondamentale risulta il supporto degli operatori, dell'orientatore e del sostegno psicologico.

L'invio e la permanenza del minore viene contrattata con i Servizi Pubblici di riferimento, con la famiglia, quando presente, e con il minore stesso, sulla base della definizione di un **Progetto Educativo Individuale** che ne definisce i tempi ed obiettivi mirando al superamento del momento critico vissuto dal minore o, quando il reinserimento in famiglia non risultasse praticabile, al raggiungimento delle abilità sociali che permetteranno al minore stesso il raggiungimento di livelli di autonomia socio-lavorativa adeguati ad un inserimento dignitoso nel tessuto sociale . Pertanto all'interno di spazi di accoglienza diversificati si realizzano percorsi/progetti personalizzati, che consentano l'acquisizione di livelli di sempre maggiori competenze relazionali e di autonomia; le opportunità di presa in carico descritte rappresentano dunque un percorso non necessariamente lineare, ma piuttosto modulare, a seconda

delle esigenze e potenzialità individuali. La comunità alloggio per minori, dunque, ha come intento quello di permettere ai propri ospiti di realizzare, nel modo il più compiuto possibile, un regolare processo di identificazione personale e di socializzazione.

obiettivi

- ✓ Garantire protezione, tutela ed assistenza alle/ai minori accolti;
 - ✓ Prima assistenza materiale;
 - ✓ Assicurare condizioni adeguate ai bisogni dei minori ospitati;
 - ✓ Favorire il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dei soggetti minori nell'ambiente familiare, scolastico, lavorativo e sociale per limitare ogni processo di istituzionalizzazione e di emarginazione;
 - ✓ Favorire il processo di integrazione sociale e di costruzione di una propria identità;
 - ✓ Garantire la sperimentazione di relazioni sociali positive;
 - ✓ Che il minore abbia la possibilità di "contrattare" il suo stare in comunità;
 - ✓ Che ci siano gli spazi per lo sviluppo individuale della sua personalità;
- Che si lavori per una prospettiva di cambiamento e con lo sguardo rivolto al futuro;
- ✓ Che la comunicazione fra équipe e minori sia di tipo circolare e non univoca (top-down);
 - ✓ offrire un sostegno per contenere ed elaborare le possibili crisi e conflitti che emergeranno durante la permanenza nella struttura;
 - ✓ Perseguire la comprensione interetnica e l'integrazione culturale delle persone accolte;
 - ✓ Che la vita quotidiana appartenga a coloro che convivono e non venga predisposta da una volontà esterna;
 - ✓ Adottare modalità di conduzione partecipativa delle comunità favorendo il processo di socializzazione dei bisogni;

DESTINATARI

Ogni struttura residenziale è concepita per ospitare 4 minori, di età compresa tra i 4 ed i 17 anni, maschi e femmine, italiani e stranieri, segnalati dai servizi sociali territoriali o dalle Forze dell'Ordine o dall'Autorità Giudiziaria.

Il gruppo bersaglio del servizio è costituito da soggetti in età evolutiva, la cui famiglia è, assente o comprovatamente impossibilitata o non idonea ad assolvere il proprio ruolo ai sensi dell'articolo 2 della legge n.184/83.

Si ritengono, inoltre, *destinatari indiretti* del servizio residenziale non solo il minore ma tutte le persone che interagiscono con lui: prevalentemente i genitori, spesso gli altri parenti o altri adulti significativi.

INSERIMENTO

La presa in carico del soggetto minore prevede i seguenti passaggi:

- Colloqui conoscitivi;
- Monitoraggio della condizione fisica, psicologica, cognitiva, familiare, sociale.
- Redazione del Progetto Educativo Individualizzato

Il **Progetto Educativo Individuale**, che rappresenta il *patto educativo* attraverso il quale il minore aderisce alla vita della comunità residenziale, consiste nella definizione congiunta, servizi-comunità-ospite, di un programma di azioni di carattere educativo, psicologico e sociale, volto alla promozione dell'autonomia personale e nella individuazione dei conseguenti risultati significativi che ci si attende dallo svolgimento del programma stesso.

Esso risulta motivato dall'analisi compiuta e orientato ad ottenere quei risultati che possono costituire la soluzione delle problematiche dell'ospite o quantomeno l'individuazione di opportunità positive in merito a realistiche possibilità di reinserimento nella vita familiare e sociale del minore.

Le azioni sono messe in atto congiuntamente da operatori della struttura e minore e si basano sulle condizioni del minore in ingresso e sui bisogni formativi dello stesso.

Il progetto di intervento complessivo sulla situazione del ragazzo viene sempre concordato tra gli operatori della comunità e quelli dei servizi pubblici, definendo, oltre agli obiettivi, i compiti di ciascun servizio e quindi, nello specifico, del singolo operatore.

I progetti educativi vengono articolati in obiettivi che riguardano le seguenti aree tematiche:

- Regularizzazione giuridica e documentale;
- Sostegno sanitario;
- Sostegno psico-sociale;
- Sostegno familiare;
- Sostegno all'inserimento lavorativo;
- Ricerca alloggio.

Trasversale al raggiungimento di tali obiettivi è il sostegno delle ospiti nel rapporto con la rete sociale primaria, con la famiglia di origine, prima di tutto.

È importante che l'ospite segnalato partecipi alle azioni progettuali sin dalla definizione del proprio progetto educativo. È determinante, inoltre, che questa partecipazione sia di tipo attivo: solo attraverso l'esperienza diretta della soluzione delle problematiche personali che di volta in volta si incontrano è possibile, con un giusto orientamento, apprendere il comportamento più corretto e funzionale alla propria condizione socio-evolutiva.

La gestione del progetto educativo e delle scelte riguardanti il ragazzo (uscite, contatti con la famiglia ...) è di competenza della comunità in accordo con il servizio sociale territoriale di riferimento.

L'équipe di intervento che supervisionerà la realizzazione del progetto educativo eseguirà verifiche mensili sul loro andamento coinvolgendo in queste anche i referenti dei servizi minorili dell'Amministrazione Pubblica coinvolti dal progetto stesso.

L'EQUIPE

I minori ospitati sono portatori di bisogni e caratteristiche specifiche che di volta in volta dovranno essere prese in considerazione affinché, all'interno della struttura e dell'intervento, emerga la soggettività di ogni singolo ospite come individuo e non esclusivamente come appartenente alla categoria sociale di minore.

Perché ciò accada è necessaria la strutturazione di un'équipe in cui siano previste le seguenti figure professionali:

- 1 Assistente Sociale, con funzione di responsabile del servizio;
- 3 Educatori professionali;
- 2 Operatori notturni
- 1 Un'ausiliaria

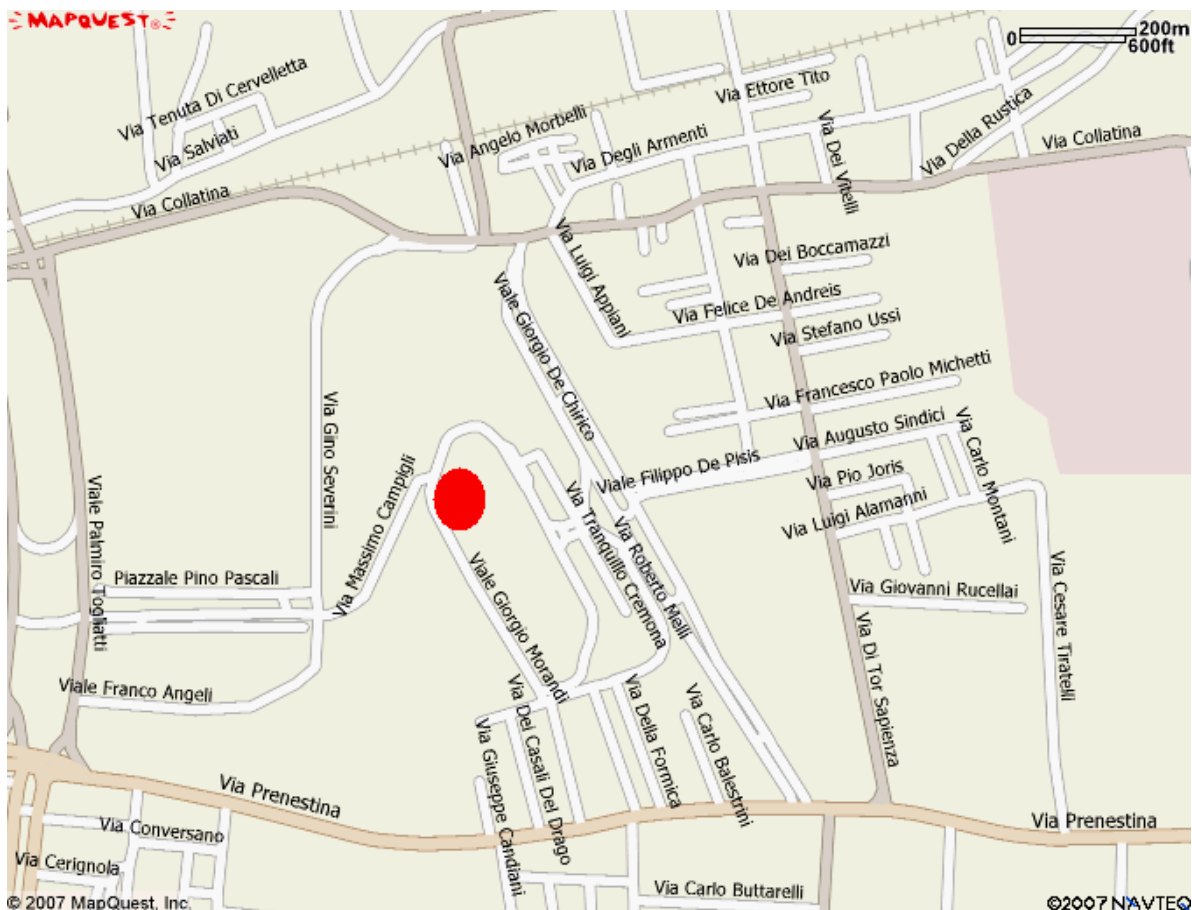
IMPEGNI DELL'ASSOCIAZIONE ANTROPOS ONLUS

L'Associazione si impegna a garantire la copertura dei rischi da infortuni o da danni secondo le normative vigenti per gli ospiti, per i volontari e per gli operatori.

L'Associazione non richiederà alcun contributo o retta né agli utenti né alle loro famiglie per quanto riguarda la frequenza del Centro di aggregazione giovanile e per lo sportello lavoro SOS, viene invece richiesta una quota mensile di euro 10 oppure euro 2 al giorno finalizzata all'acquisto dei materiali ed alla manutenzione ordinaria, per la frequenza alla Casetta delle arti e dei Giochi.

Gli interessati o i Servizi che intendono segnalare o usufruire della nostra struttura possono telefonare presso l'Associazione Antropos onlus, al seguente numero telefonico che funziona anche come fax 06.2251312

ACCESSIBILITA' AI SERVIZI



Ci troviamo in viale Giorgio Morandi n.98 , 00155 – Roma

Tel/fax: 06/2251312

e-mail: ass.antropos@libero.it ;

FUNZIONI DEL PERSONALE, VOLONTARIATO, FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

L'organico del centro è composto da un presidente, un vice presidente, un responsabile, due psicologhe e tre educatori. Il Centro si avvale, inoltre, delle prestazioni dell'Ufficio Amministrativo con sede in viale Giorgio Morandi 98, 00155 - Roma, tel/fax 06.2251312 , e-mail: ass.antropos@libero.it .

L'organico del centro inoltre, viene arricchito dalla presenza di tirocinanti provenienti dal corso di laurea in Scienze della Formazione che qui hanno la possibilità di esperire, in maniera protetta, quanto appreso teoricamente all'università.

L'intero staff usufruisce di supervisione esterna e formazione a cura di uno psicoanalista due volte al mese nonché, di dieci ore di formazione esterna dove l'operatore sceglie un corso, ogni tre mesi di seminari interni e di sistematiche riunioni settimanali, dove si prendono in considerazione:

- verifica progetto utenti;
- problematiche legate alla gestione dei casi;
- rapporto operatori - utenti;
- pianificazione e programmazione attività;
- varie ed eventuali.

SISTEMA DI VALUTAZIONE PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO, PIANI DI MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

Per valutare la qualità del servizio offerto riteniamo necessario considerare la complessità della realtà in cui si opera.

L'Associazione Antropos onlus propone un sistema di monitoraggio dell'andamento dei servizi capace di rendere conto della multiprospettività della valutazione (di lavorare, cioè, sulla relazione fra dati diversi di rilevazione del lavoro svolto e dei suoi risultati), in un'ottica sincronica e diacronica, ovvero con la possibilità di fotografare la realtà nel momento della rilevazione, ma anche di costituire termine di paragone per successive rilevazioni. Per fare questo ci serviamo di indicatori di verifica e di un sistema informatico di raccolta.

I risultati di tale sistema di valutazione verranno confrontati e dibattuti con i referenti della Pubblica Amministrazione e con i nostri clienti al fine di contribuire alla ricerca di nuove metodologie di intervento e di valutazione della qualità nel campo dei servizi di assistenza.

Per ogni servizio sono previsti, sistemi di rilevamento della qualità.

Questi sistemi si articolano in una serie di passaggi che definiscono e strutturano il nostro sistema di analisi e verifica della qualità del servizio.

Quest'analisi è articolata in fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità:

- i fattori di qualità consistono negli aspetti individuati per la percezione della qualità del servizio;

- gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno;

- gli standard di qualità rappresentano i valori attesi per ogni singolo indicatore.

Sono escluse le analisi che riguardano aspetti per i quali esistono normative specifiche:

- sicurezza = L. n. 626/90;

- competenza = esistenza di titoli professionali;
- trattamento dati personali = L. n. 196/03;
- ecc.

La valutazione degli indicatori segue il seguente processo:

1. adozione di schede di osservazione coerenti con i progetti e gli obiettivi che l'associazione si prefigge.
2. Utilizzo di una griglia informatica per l'introduzione dei dati del tutto omogenea con il sistema di rilevazione cartaceo.
3. Compilazione del diario giornaliero e di schede di osservazione e di rilevazione dati che consentano di fare le rilevazioni secondo gli indicatori.
4. Registrazione dei dati nella griglia predisposta.
5. Rilevazione dei cambiamenti rispetto alle situazioni precedenti e degli scarti rispetto agli standard di qualità dichiarati. La loro valutazione comparata viene svolta periodicamente a seconda dei tempi di verifica dei progetti.
6. Restituzione degli esiti attraverso la produzione di report complessivo e ragionato su base annuale.
7. Redazione del piano di miglioramento. Sulla base delle rilevazioni effettuate, si ipotizza un percorso di miglioramento che possa essere condiviso sia con la Pubblica Amministrazione di riferimento, sia con i cittadini clienti dei servizi, sia con gli operatori dei centri. Il piano di miglioramento prevede, oltre alla descrizione delle singole voci su cui si intende andare a promuovere cambiamenti, indicatori specifici da monitorare per valutare l'efficacia effettiva delle azioni intraprese, tempi e modalità di verifica, specifica e complessiva.

Adempimenti di Legge.

In relazione alle normative vigenti, nello specifico la Legge 196/03 e la Legge 626/95, l'Associazione Antropos onlus ha adottato provvedimenti conseguenti alle prescrizioni richieste.

Legge 196/03

Nel dettaglio è stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della privacy di tutte le persone coinvolte nei progetti, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione stessa dei dati sensibili a persone identificate come affidabili e investiti di responsabilità formale.

Documentazione utilizzata:

- a) nomina del responsabile (conservato e appeso sulla apposita bacheca);
- b) nomina degli incaricati (conservato e appeso sulla apposita bacheca);
- c) nomina del personale abilitato all'apertura dell'archivio vivo (conservato e appeso sulla porta dell'archivio);
- d) nomina del personale abilitato all'apertura dell'archivio morto (conservato e appeso sulla porta dell'archivio);
- e) indicazione delle principali Leggi esistenti aventi per oggetto la tutela della privacy (appeso sulla apposita bacheca);
- f) informativa sulla raccolta e il trattamento dei dati personali della Legge 196/03 (conservato nella cartella del fruitore del servizio);
- g) dichiarazione in merito al luogo nel quale vengono conservati i documenti relativi al consenso al trattamento (conservato e appeso sulla apposita bacheca).

Tutta la documentazione relativa al consenso al trattamento dei dati personali degli utenti, è conservato nella cartella personale che, si trova presso l'archivio presso il centro, ufficio Amministrativo dell'Associazione Antropos onlus sito a Roma, Viale Giorgio Morandi, 98.

Legge 626/95

Per quanto attiene la sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo e alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile per la sicurezza, alla formazione specifica richiesta, e alla rilevazione e stesura di un piano dei rischi potenziali, come prescritto dalla norma.

GESTIONE DEI RECLAMI O DEI SUGGERIMENTI

• **SCOPO**

Definire modalità e responsabilità per rilevare, registrare, classificare e gestire sino alla possibile soluzione ogni reclamo proveniente dai clienti e dalle parti interessate relativamente alle attività dell'Istituto e ai servizi erogati, al fine di migliorare gli stessi. Sono registrati e gestiti anche suggerimenti e apprezzamenti.

• **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura si applica a tutti i reclami e suggerimenti pervenuti all'associazione.

• **TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI**

RL Rappresentante Legale

RS Responsabile Servizi

• **RESPONSABILITÀ**

RL tratta direttamente i reclami più gravi

RS registra tutti i reclami, specifici del servizio di cui è il responsabile, ricevuti, li classifica, risponde a tutti i reclamanti, contatta gli interessati invitandoli a trovare una soluzione

• **MODALITÀ OPERATIVE**

L'Associazione provvede a fornire ai clienti e alle parti interessate gli strumenti necessari a inoltrare reclami e suggerimenti: un modulo per la registrazione disponibile in segreteria, presente presso la sede operativa di V.le Giorgio Morandi n 98, e da riconsegnare alla stessa. La segreteria è aperta la mattina il Martedì e Giovedì dalle 9.30 12.30 e il pomeriggio il Mercoledì e Giovedì dalle 15.30 19.30
Il reclamo o il suggerimento può pervenire attraverso il modulo compilato oppure:

- verbalmente
- telefonicamente
- via fax
- via e-mail.

In questi casi, il ricevente provvede a registrare la segnalazione compilando il modulo Settimanalmente, i RS provvedono a leggere i moduli pervenuti e, unendoli a quelli già in possesso, procedono a una prima classificazione, separando i reclami dai suggerimenti.

GESTIONE DEI RECLAMI e dei SUGGERIMENTI

I Moduli sono classificati:

- secondo il reclamante
 - cliente esterno
 - cliente interno
- secondo i servizi a cui sono rivolti:
 - centro aggregazione
 - casetta delle arti e dei giochi
 - sportello lavoro
 - personale dei servizi
 - altro

I RS provvedono a rispondere al reclamante, ringraziando per il reclamo e impegnandosi per una possibile soluzione.

In caso di reclamo grave, è coinvolta anche il Responsabile Legale che può decidere, autonomamente o in collaborazione con i RS e gli interessati, una gestione differente da quella procedurata.

A reclamo risolto i RS comunicano al reclamante la soluzione verificandone il gradimento. In caso di mancata soluzione, dopo un periodo massimo di due settimane contattano il reclamante per comunicare le ragioni della mancata soluzione, concordando, eventualmente, nuove azioni.

- **ARCHIVIAZIONE**

Le registrazioni dei reclami sono archiviate dai RS in appositi contenitori.

- **ALLEGATI**

Modulo Reclami e Modulo Suggerimenti

Modulo per la raccolta dei reclami

Data **Ora.....**

Riferimenti reclamante	Cognome.....Nome.....Tel..... Città.....Via.....n..... Cellulare..... Utente abituale di questo servizio SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Reclamo Danni subiti ed aspettativa utente Circostanze che hanno provocato l'evento Altre note (si è già verificato?)	
Modalità con cui si è risolto il problema	
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta	

Firma

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Modulo per la raccolta dei suggerimenti

Cognome e nome

Indirizzo

Città CAP

Telefono Indirizzo e-mail

Servizio cui è proposto il suggerimento

Utente abituale di questo servizio SI NO

.....

Suggerimento

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data

Firma

.....

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.