

# DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE

Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale ONLUS  
Via Colombara di Vignano n° 3 - 34015 MUGGIA (TRIESTE)

Tel.: 040232331; Fax: 040232444; Mail: [segreteria@2001agsoc.it](mailto:segreteria@2001agsoc.it) Web:  
[www.2001agsoc.it](http://www.2001agsoc.it)



## CARTA DEI SERVIZI

### COMUNITÀ PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE E SOCIOCULTURALE

#### “TIMAVO” DI MONFALCONE

Via della Timavo n° 66 Monfalcone (GO)

Tel.: 0481413025 - +39 3473561965; Mail: [comunitatimavo@2001agsoc.it](mailto:comunitatimavo@2001agsoc.it)

REDAZIONE/VERIFICA

Responsabile del Servizio

Edizione 05 del 09.08.2023

APPROVAZIONE

Direttore Generale

PER PRESA VISIONE

Responsabile Qualità

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone****PREMESSA**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno in merito alla qualità dei servizi offerti, alle modalità di funzionamento degli stessi e alle forme di partecipazione e controllo da parte dei cittadini e degli Enti Pubblici.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione, perché segue lo sviluppo e le trasformazioni del contesto (*sia interno che esterno*) significativamente influenti rispetto alla qualità dei servizi offerti dalla cooperativa e alle modalità di funzionamento degli stessi.

La data dell'ultima edizione della Carta dei Servizi è indicata in ogni pagina interna al documento: è prevista e garantita una sua revisione e/o un suo aggiornamento almeno una volta ogni tre anni. La revisione e/o l'aggiornamento della Carta dei Servizi sarà più frequente nel caso di incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua ultima edizione. DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE può promuovere una revisione del documento anche su proposta di committenti e utenti.

**1. Chi siamo**

Siamo nati nel 1989 dall'impegno di un gruppo di operatori sociali interessati a promuovere i servizi ed a difendere i diritti dei lavoratori. In tutti questi anni siamo cresciuti, promuovendo qualità nei servizi alla persona nel territorio del Friuli Venezia Giulia.

La Comunità "**TIMAVO**", inaugurata nel 2016 presso la zona industriale di Monfalcone in una struttura di proprietà del Consorzio per lo Sviluppo Industriale, nasce dalla volontà di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE di dare una risposta alla sempre maggiore esigenza di reperire strutture e persone che si occupino, almeno temporaneamente, di affrontare nel modo più adeguato e dignitoso possibile l'emergenza sociale dovuta all'esodo di profughi, migranti e richiedenti asilo adulti e minori. Tale esigenza è maggiormente sentita nel nostro territorio che è una delle "porte d'accesso" verso gli stati dell'Unione Europea: il nostro confine orientale è attraversato ogni anno da migliaia di persone provenienti dalla "Rotte Balcanica".

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, con già un'esperienza di accoglienza sulle 24 ore per minori e piccoli nuclei familiari in strutture di proprietà iniziata nel 2000, ha deciso di dare avvio ad una comunità atta ad accogliere minori stranieri non accompagnati (*MSNA*) con l'idea di affrontare un problema sociale ormai diffuso e pressante come quello delle migrazioni, cercando di intraprendere la sua possibile soluzione condividendola ampiamente con il territorio, cittadini e istituzioni; cercando dunque di tradurla in un'ulteriore opportunità anche per i residenti.

Tale esperienza si è rafforzata nel 2022 con l'apertura a Trieste di altre due comunità destinate all'attività di accoglienza di minori migranti non accompagnati, già attive per i servizi di per il periodo di isolamento fiduciario di 14 giorni e di prima accoglienza quali accoglienza in transito di *MSNA* durante il periodo della pandemia COVID-19.

**2. La struttura**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE dispone di una struttura, sita in via Timavo n° 66 a Monfalcone (GO), di proprietà del Consorzio per lo Sviluppo Industriale del Comune destinata, all'attività di accoglienza di minori migranti, anche a fronte di un progetto aperto allo sviluppo di servizi e opportunità accessorie destinati sia alla zona industriale del territorio che alla cittadinanza tutta. La sua collocazione è ideale, perché lontana da abitazioni, ma relativamente vicina a trasporti, uffici, servizi e quant'altro necessario alla gestione dell'attività.

La struttura è di fatto un primo ingresso, finito di ristrutturare circa una decina di anni; risponde correttamente a criteri di sicurezza, barriere architettoniche, impiantistica, cubature, ecc....

Si tratta di una palazzina indipendente, disposta su 3 livelli, per complessivi mq.1.251, cui si accede dalla via Timavo mediante due portoni carraio con apertura elettrificata e un cancello pedonale. Dispone di ampio parcheggio interno e zona erbosa da adibire a sport o coltivazione orticola, per complessivi mq.4.550.

Internamente è così disposta:

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone**

Al pian terreno (540 mq), vi sono spazi molto ampi destinati a servizi e spazi comuni:

- 1 Sala lettura, ed attività formative-ricreative
- 1 ingresso principale, chiuso la sera, per l'accoglienza e la gestione dei flussi dei minori accolti;
- 1 ampia cucina completamente attrezzata con macchinari professionali con annesso locale lavaggio e adiacente dispensa;
- 1 vano chiuso a chiave deposito detersivi e attrezzature di pulizia e sanificazione;
- 2 spogliatoi - servizi igienici, chiusi a chiave, divisi per il personale maschile e femminile ausiliario;
- 1 magazzino chiuso a chiave
- 1 vasto locale adibito a mensa ed auditorium-aula formativa-conferenze-cineforum;
- 2 servizi igienici dedicati alla sala sopra descritta.

Da qui 1 ascensore e 2 vani scale che danno accesso ai piani superiori.

Tutte le 17 stanze sono disposte tra il Primo ed il Secondo Piano, permettendo di organizzare la Comunità in 2 moduli residenziali, così suddivisi:

**piano primo:**

- 12 stanze, 6 singole e 6 doppie, tutte dotate di servizi igienici interni esclusivi; (*per un totale di 18 posti letto*)
- 1 vano tecnico chiuso a chiave, deposito biancheria piana pulita;
- 1 vano tecnico chiuso a chiave, adibito a deposito detersivi e attrezzi di pulizia con lisciaia-svuotatoio;
- 1 vano tecnico adibito a magazzino e "luogo sicuro" in caso di evacuazione dell'edificio;
- 1 locale chiuso a chiave, con armadio Farmaci, anche adibito a zona riposo del personale in turno notturno;
- 2 servizi igienici chiusi a chiave, completi di spogliatoi e docce, separati per il personale addetto maschile e femminile.
- 1 vano tecnico chiuso a chiave adibito a deposito prodotti igiene personale
- 1 vano tecnico adibito a deposito.

**piano secondo:**

- 4 stanze singole e una doppia, tutte dotate di servizi igienici interni *esclusivi* (*per un totale di 6 posti letto*);
- 2 vani tecnici sotto chiave, adibiti a lavanderia-stireria-asciugatura per gli effetti personali degli accolti;
- un ufficio-archivio-sala riunioni con conservazione dei dati sensibili sotto chiave e ad accesso esclusivo del personale addetto;
- Una terrazza-lastrico solare (*di circa 200 mq*) adibita ad asciugatura biancheria ed abbigliamento personale, zona relax nella bella stagione e "luogo sicuro" in caso di evacuazione dell'edificio.

**Tutti i locali, eccetto le stanze degli ospiti, sono chiusi a chiave e solo gli operatori hanno accesso ad esse.**

La comunità, che ha la capienza massima di 24 posti, distribuiti al primo e secondo piano dell'edificio, garantisce l'erogazione del servizio durante l'intero anno, in maniera regolare e senza nessuna interruzione, 24 ore su 24.

**3. Destinatari**

La Comunità offre un servizio residenziale sulle 24 ore a favore di minori stranieri non accompagnati in età compresa tra i 14 e i 18 anni, con un'eventuale prosecuzione dei programmi residenziali fino ai 21 anni in caso di prosieguo amministrativo decretato dal Tribunale per i Minorenni.

**4. Accesso al servizio**

I minori accolti in comunità sono utenti dei Servizi Sociali dei Comuni (*Enti Affidatari*), all'uopo convenzionati con DUEMILAUNO-AGENZIA SOCIALE.

**4.1. Modalità di ammissione**

L'ammissione in comunità avviene su richiesta del Servizio Sociale del Comune (*Ente Affidatario*) entro il cui territorio è stato rintracciato il MSNA dalle forze dell'ordine, previa verifica di posti disponibili.

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone****4.2. Modalità di dimissione**

Le dimissioni avvengono al compimento del 18° anno di età dell'accolto (*salvo provvedimento diverso del TM*), previo progetto di ricollocamento nel contesto sociale locale o nazionale condiviso con l'Ente Affidatario e/o con le Prefetture/Servizio Centrale del Ministero dell'Interno.

Le dimissioni possono avvenire anche prima della maggiore età quando sia stato portato a compimento un procedimento di riaffidamento/ricollocazione del minore presso suoi familiari residenti sul territorio nazionale e/o all'estero, attraverso la Procura presso il Tribunale per i Minorenni e il Servizio Sociale di riferimento.

**5. Finalità del servizio**

Il servizio proposto nella Comunità "TIMAVO" per minori stranieri non accompagnati è finalizzato alla realizzazione di interventi educativi e socio-riabilitativi incentrati su esiti che comportano il loro reinserimento e l'integrazione sociale.

**6. Le caratteristiche del servizio**

La comunità offre un servizio residenziale sulle 24 ore a favore un massimo di 24 MSNA, suddivisi in due moduli operativi di 16 e 8, suddivisi in modo il più possibile omogeneo a seconda dell'età, della provenienza e del rispettivo progetto migratorio.

In particolare il servizio opera per la realizzazione di un progetto educativo a favore del minore finalizzato all'integrazione sociale ed offre:

- recupero e/o potenziamento delle risorse individuali del minore allo scopo di favorire il processo di crescita;
- orientamento e tutela legale: supporto nell'espletamento delle procedure di identificazione, del rilascio del permesso di soggiorno;
- verifica della presenza di parenti e collaborazione per l'eventuale avvio delle procedure di ricongiungimento familiare;
- assistenza psicologica e sanitaria di base. Sono escluse le attività di risposta a bisogni caratterizzati da alto carico socio sanitario;
- misure di supporto, presa in carico e riabilitazione di condizioni di vulnerabilità o di necessità particolari;
- assolvimento dell'obbligo di istruzione;
- insegnamento della lingua italiana anche in raccordo con i piani regionali per la formazione civico-linguistica;
- formazione secondaria e/o professionale;
- collocamento in attività lavorative in apprendistato e/o in tirocini;
- inserimento in contesti e attività socializzanti e per il tempo libero.

Nel caso in cui i minori presentino problematiche di carattere sanitario, l'Azienda Sanitaria (AS) competente per territorio garantisce, in accordo con il Servizio Sociale referente, percorsi di cura terapeutico-riabilitativi coerenti con le problematiche rilevate.

Il servizio è gestito sui principi generali della "Comunità Educante": l'accolto, in ogni momento della sua giornata, non vive separato, ma continuamente stimolato ad interagire, collaborare ed integrarsi con la comunità di pari con i quali dialoga, si confronta, discute, progetta e decide della vita comune e della propria.

In sintonia con l'approccio menzionato, si lavora attraverso la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si intersecheranno con l'impianto progettuale della struttura per il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine stilati dall'équipe della comunità stessa con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti per i minori accolti.

L'organizzazione delle attività consuete-ordinarie, contenute nel programma educativo della comunità, e specifiche-straordinarie nei confronti dei singoli ospiti, viene programmata durante riunioni a cadenza settimanale di tutto il gruppo di lavoro e negli incontri con gli accolti.

## Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone

**7. Schema giornata tipo**

Fascia oraria	Attività prevalente
06:01 - 9:00	Sveglia, supporto nella preparazione della colazione e nelle attività di preparazione alla scuola (igiene personale, vestizione, preparazione materiale scolastico, ecc.)
09:01 - 14:00	Attività quotidiane di gestione della struttura (pulizie, riordino spazi comuni e personali), amministrative, visite mediche, appuntamenti con i Servizi, ricerca lavoro, contatti supporto/accompagnamento degli accolti per disbrigo pratiche amministrative, visite mediche, appuntamenti con i Servizi, ricerca lavoro, contatti con scuole e agenzie formative. Preparazione pranzo, riordino, riposo.
14:01 - 18:00	Attività con i minori, supporto nello svolgimento delle consegne scolastiche, attività extrascolastiche, organizzazione attività in struttura, accompagnamento dei singoli accolti per attività varie. Riunione con gli accolti a cadenza settimanale per un confronto sulla vita comunitaria, su eventuali criticità da affrontare e sulla definizione delle attività congiunte.
18:01 - 22:00	Preparazione cena in collaborazione
22:01 - 06:00	Colloqui singoli con gli ospiti. Sorveglianza

**8. Modalità di lavoro con le famiglie di origine**

Il primo contatto con i familiari del minore viene effettuato, con il consenso del minore, appena possibile/opportuno dopo l'inserimento in struttura, se valutato essere nel suo superiore interesse. In questo contesto vengono fornite ai familiari contattati informazioni sulle condizioni del minore, sul fatto che è ospitato in un centro dedicato e seguito da operatori specializzati. Immediatamente dopo, si stabilisce un contatto diretto fra il minore e il familiare, sempre alla presenza di un assistente sociale e mediatore interculturale a scopi osservativi, nonché ai fini dell'eventuale svolgimento delle indagini familiari nel Paese di origine, transito o residenza dei familiari.

Possono essere avviate, in seguito, le indagini familiari, ovvero un'intervista con i familiari del MSNA, in cui si raccolgono le informazioni necessarie per approfondire la storia del minore (*storia familiare e il percorso migratorio di ciascun minore, i suoi bisogni e progetti e il contesto di provenienza, le loro aspirazioni future...*). La raccolta di tali informazioni aiuta il percorso di presa in carico da parte delle autorità preposte e supporta l'identificazione di soluzioni durevoli in favore dei minori stessi.

Le indagini familiari costituiscono uno strumento per

- facilitare procedure di ricongiungimento familiare, anche ai sensi del Regolamento Dublino, contribuendo in tale ottica ad accertare la volontà dei familiari di ricongiungersi con il minore,
- raccogliere informazioni relative alla condizione dei familiari nel Paese di residenza, recuperare – laddove disponibile – documentazione utile al fine di accertare il legame di parentela;
- raccogliere informazioni sulla storia dei minori a supporto di un'eventuale richiesta di protezione internazionale e/o altre forme di protezione;
- raccogliere informazioni relative a eventuali parenti regolarmente presenti in Italia e/o in altri Paesi EU per facilitare l'affido presso di loro. norme relative ad affidi presso;

Lo scopo delle indagini familiari, assieme al colloquio con il minore, è la tempestiva emersione degli elementi utili alla protezione del minore al fine di orientare prontamente l'intervento verso il percorso.

**9. Gestione organizzativa:****9.1. Personale impiegato**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sintonia con le diverse necessità operative, gestionali e educative presenti nella Comunità, ha predisposto un sistema organizzativo atto a garantire risposte adeguate a tali bisogni, prevedendo la seguente dotazione organica:

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone**

RUOLO	FUNZIONE
Responsabile del Servizio	<p>Cura la componente organizzativa ed assicura il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio con il corretto uso delle risorse economiche, di quelle umane e del buon funzionamento organizzativo generale;                      è deputato all'ottimizzazione delle risorse nella programmazione del servizio. Queste le sue funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rappresentanza della struttura;</li> <li>• interfaccia con gli enti committenti, i servizi e le agenzie territoriali;</li> <li>• pianificazione economica-gestionale delle attività e degli interventi svolti presso la Comunità</li> </ul>
Referente Amministrativo	<p>Fa capo alla struttura gestionale della Cooperativa e si occupa della gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, attraverso il presidio di tutti i processi che supportano l'erogazione del servizio agli accolti. Ha la responsabilità sulla corretta gestione economico/finanziaria, la regolare amministrazione giuridica e contrattuale del personale, nonché la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento della struttura/servizio stesso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stila contratti e convenzioni con l'Ente Pubblico</li> <li>• sovrintende alla sostenibilità economica del servizio</li> </ul>
Coordinatore	<p>Viene individuato tra gli operatori dell'équipe e, oltre ai normali compiti previsti dalla qualifica di educatore/operatore, svolge la funzione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizzare l'équipe ed i suoi orari di lavoro (turnazioni);</li> <li>• garantire il lavoro di rete territoriale, mantenendo la collaborazione con le associazioni, le istituzioni, culturali, sociali, sanitarie e ricreative del territorio;</li> <li>• rapportarsi con le famiglie degli utenti, secondo le modalità concordate con i referenti istituzionali dei servizi pubblici;</li> <li>• fungere da punto di riferimento, a livello organizzativo-operativo, nei confronti degli enti committenti e delle altre figure esterne coinvolte o interessate dalle attività dell'Unità operativa.</li> </ul>
Referente dell'Area Supervisione e Consulenza <i>Referente psicologo</i>	<p>Uno psicologo garantisce la supervisione tecnica degli interventi verifica dei programmi previsti ed in generale sullo svolgimento della vita all'interno della Comunità. Pertanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interviene nelle dinamiche che si vengono a creare nel gruppo operativo;</li> <li>• garantisce uno stretto monitoraggio della progettualità proposta ed attuata;</li> <li>• garantisce supporto tecnico agli operatori, anche al fine di evitare il manifestarsi di fenomeni di demotivazione, di burnout, conflittualità relazionali, ecc...</li> </ul> <p>Inoltre tale figura garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi di supporto agli accolti sia singolarmente che in gruppo.</li> </ul> <p><i>La sua presenza è prevista per almeno una volta al mese. Nel caso di necessità, su richiesta del gruppo operativo o su richiesta del singolo operatore, la sua presenza sarà più frequente.</i></p>
Educatrici/Educatori	<p>La funzione socio-educativa si esplica nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere una relazione di ascolto, informazione, identificazione dei bisogni;</li> <li>• Stimolare e supportare l'ospite relativamente allo svolgimento delle attività di cura personale, di pulizia della casa, di attività giornaliere;</li> <li>• Seguire e supportare l'ospite nelle attività abilitative e di inserimento sociale;</li> <li>• Mantenere i rapporti con le famiglie degli ospiti;</li> <li>• Stimolare e supportare l'ospite nei progetti di reinserimento lavorativo;</li> <li>• Partecipare alla raccolta delle informazioni nel rispetto della privacy;</li> <li>• Costruire e mantenere i rapporti con il contesto territoriale in funzione dell'integrazione sociale degli ospiti;</li> <li>• Partecipare alla programmazione delle attività e dei progetti individuali e collettivi;</li> <li>• Partecipare alle riunioni di équipe;</li> <li>• Operare in stretta integrazione con gli operatori sanitari e sociali dei servizi inviati.</li> </ul>
<i>Orientamento e accompagnamento legale</i>	<p>La funzione di accompagnamento legale viene esplicata da operatori educativi, con specifica formazione giuridica, preposti a garantire ai MSNA accolti un'adeguata informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sulla normativa concernente l'immigrazione;</li> <li>• sui diritti, doveri e condizione dei minori stranieri non accompagnati;</li> <li>• sulla legislazione italiana ed europea in materia di diritto d'asilo;</li> <li>• sull'iter inerente alla procedura per il riconoscimento dello status di rifugiato e il ricongiungimento familiare.</li> </ul> <p>Tale funzione può essere effettuata in outsourcing</p>

## Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone

<i>Orientamento e accompagnamento Linguistico</i>	La funzione di orientamento e accompagnamento linguistico viene esplicata da operatori educativi che interagiscono, per quanto di competenza, con tutti gli altri servizi per garantire l'interpretariato/supporto per le lingue parlate dai MSNA accolti nelle comunità. Interviene, se necessario, anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.
Ausiliario/Inservienti	La funzione è quella di effettuare: <ul style="list-style-type: none"><li>• servizi attinenti la pulizia ed il riordino e decoro generale delle strutture</li><li>• supporto alla cucina.</li></ul> Nell'operatività dovrà tener conto delle particolari richieste e necessità dei clienti/ospiti della struttura. In altre parole, non sarà mai posta in primo piano l'esigenza del servizio di pulizia e sanificazione a scapito dei bisogni degli ospiti, ferme restando naturalmente quelle disposizioni generali che tendono a garantire lo standard igienico della struttura. In un'ottica di integrazione degli interventi, il servizio di pulizia e sanificazione viene comunque effettuato secondo piani di lavoro compatibili con lo svolgimento delle attività educative che si terranno quotidianamente all'interno della struttura.

L'équipe composta da 5 educatori in turnazione sulle 24 ore e un minimo di 2 di rinforzo nella fascia diurna della giornata con il compito di garantire quotidianamente le attività educative ed assistenziali previste secondo uno schema di turni lavorativi predisposti, sono presenti in struttura continuativamente. Sono garantiti, con degli educatori specificamente formati, l'Orientamento e accompagnamento Linguistico e l'Orientamento e accompagnamento legale.

Nell'orario lavorativo sono previste anche ore indirette per permettere momenti di confronto tra gli operatori, incontri di supervisione e formazione: il quantitativo è stimato per un ammontare di circa a 80 ore annuali per educatore.

Gli educatori, tutti operanti a tempo pieno sulla struttura, sono presenti nel numero di 2 nei turni mattutini e pomeridiani e di 1 nel turno notturno.

È prevista la presenza di almeno due educatori professionali: durante l'orario notturno è prevista la presenza o la reperibilità di uno di loro.

È previsto un aumento della presenza del personale in struttura sia nei turni diurni che in quelli notturni nei periodi di gestione della crisi; rimane inalterata la reperibilità notturna.

Possono esser presenti ad ulteriore supporto tirocinanti dell'Università di Trieste e volontari del Servizio civile.

Il Responsabile della comunità, in caso di assenza, delega la/il Coordinatrice/Coordinatore della struttura (o, nel caso, altro educatore) attraverso un passaggio di consegne con tutte le informazioni necessarie, non ultimi i riferimenti istituzionali.

La prevenzione e la gestione delle criticità interne al servizio e degli eventuali disservizi vengono identificate ed esplicitate dagli educatori sia nell'ambito delle riunioni settimanali d'équipe che nel corso degli incontri di supervisione a cura dell'Area Tecnica della cooperativa. Questi ultimi vengono incrementati nei momenti di maggior difficoltà e di necessità di un maggior supporto dell'équipe educativa. In tutti i casi viene redatto uno specifico verbale.

## 9.2. Sostituzione del personale

Nelle modalità organizzative del servizio è previsto che la sostituzione del personale si realizzi prevalentemente con le risorse che fanno parte della équipe operativa, in modo tale da garantire maggiore continuità. Tuttavia si possono presentare situazioni dove sia richiesta la presenza di operatori/operatrici che non svolgono mansioni all'interno delle équipe stessa. In questi casi il personale sarà reperito dal nucleo di operatori/operatrici preventivamente selezionato e formato dalla Cooperativa, concordando modalità di tutoraggio per agevolarne l'inserimento nella Comunità.

## 9.3. Formazione del personale

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE considera la formazione e l'aggiornamento del personale un elemento strategico per la crescita professionale degli educatori in un'ottica di miglioramento continuo e per mantenere costante la qualità dei servizi.

Dopo un'attenta analisi del fabbisogno, è previsto, all'interno del Piano Formativo, l'inserimento di programmi di aggiornamento e formazione permanente per consentire agli/alle operatori/operatrici

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone**

di sviluppare e consolidare competenze specifiche, identificabili in capacità relazionali, progettuali, organizzative. Sono previste almeno 30 ore annuali di formazione per operatore.

**9.4. Contenimento del turnover, benessere lavorativo**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE pone una massima attenzione al contenimento del turnover aziendale con le seguenti azioni: a) formazione interna/esterna (specie per qualifica Ed. professionale Lg. Iori), b) 90% del personale soci lavoratori a Tempo Indet. c) mobilità interna, d) Sportello Ascolto psicologico aziendale; e) miglorie di inquadramento; f) contratti Part time (conciliazione tempo lavoro), g) Banca ore (recupero ore); h) Siti RTI Area Riservata; i) Piattaforma interna di Buone pratiche; l) Emergenza Covid19, formazione e tamponi rapidi. Pacchetto agevolazioni applicate: convenzioni ass. sanitaria integrativa, Banche, Studi dentistici, Assicurazioni, assistenza fiscale, visite specialistiche, Pensione integrativa, finanziamenti, riduzione rette servizi aziendali (Nidi, Centri estivi), anticipi ferie, retribuzioni, aspettative agevolate. Negli ultimi anni condotte varie ricerche sul burnout con ottimi esiti di non incidenza.

**10. Osservanza delle norme**

L'impresa si impegna alla puntuale osservanza delle norme vigenti, sia in materia di sicurezza sul lavoro, privacy, segreto professionale, trattamento economico e giuridico dei lavoratori sulla base del CCNL di settore, copertura assicurativa RCO/RCT, sia in materia di gestione di strutture residenziali di cui alle norme ed ai regolamenti nazionali e regionali in vigore (*normativa handicap, assenza barriere architettoniche, piano di evacuazione, agibilità/abitabilità, antincendio, ecc.*).

La struttura rientra tra i servizi certificati in base alla norma UNI ISO 9001 per *la progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia; socio-educativi e socio-assistenziali residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali scolastici ed extrascolastici a favore di minori e minori a rischio o in situazione di disagio* ed opera nel rispetto delle prescrizioni delle norme tecniche di settore di cui alla Norma 10928 relativa ai "Servizi residenziali per minori".

L'impresa è dotata del *Manuale di protezione dei dati personali* dove si descrivono le modalità con si ottempera a quanto stabilito dal Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di tutela e protezione dei dati personali delle persone fisiche in ottemperanza a quanto disposto dal suddetto Regolamento. Nel caso specifico della Comunità TIMAVO è prevista la raccolta della documentazione sull'utenza sia cartacea che informatica. I documenti, raccolti sia in modalità cartacea che informatica sono raccolti da soggetti autorizzati tenuti a vincolo di riservatezza. I documenti cartacei sono archiviati in locali ad accesso controllato mentre i dati informatici sono conservati in PC aziendali in cartelle indicizzate per gestione documentale.

**11. Quantificazione e modalità di corresponsione delle rette**

Gli importi delle rette di accoglienza giornaliera per singolo ospitato presso la Comunità TIMAVO saranno indicati in sede di convenzionamento e/o affidamento con i diversi Enti Locali che hanno in carico i minori stessi, differenziate a seconda della normativa di riferimento e delle esigenze dei singoli casi.

Le rette per l'accoglienza presso la Comunità TIMAVO, di competenza degli Enti che hanno in carico i casi proposti ed inviati all'accoglienza, verranno corrisposte a DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE mediante l'emissione di regolari fatture mensili a norma di legge.

**11.1. Determinazione del periodo massimo di conservazione del posto in caso di assenza**

In caso di assenza, giustificata (ricoveri ospedalieri, vacanza, pernottamenti saltuari presso genitori/parenti/amici) o ingiustificata, la retta di norma andrà corrisposta per intero.

Ove previsto dagli accordi convenzionali verrà garantita la conservazione del posto.

**12. Rapporti con i servizi territoriali e collaborazioni**

La Comunità, nell'ottica del lavoro di rete, è parte integrante del territorio e sviluppa connessioni significative con i servizi, le associazioni e le agenzie pedagogiche e formative presenti nella comunità locale, contribuendo alla realizzazione di iniziative specifiche, in particolare con i Servizi Sociali dei Comuni, gli Uffici del Servizio Sociale per Minorenni del Ministero di Giustizia, le Aziende per i Servizi Sanitari, gli Istituti scolastici frequentati dai minori accolti, le diverse agenzie territoriali

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone**

culturali, ricreative, educative e del tempo libero, le imprese del territorio ove lavorano le/i madri/padri o per avviare per eventuali attività educative di orientamento al lavoro, ecc.

Sono inoltre previste delle collaborazioni con specialistici esterni da attivare ad hoc ai fini dello sviluppo di singoli progetti, con specifici compiti riguardanti la formazione, l'istruzione e gestione di attività educative, espressive, sportive, ricreative e del tempo libero, ecc.....

L'intervento integrato e di rete con i servizi è condizione necessaria per raggiungere l'obiettivo dell'efficacia.

**13. Costruzione e aggiornamento del PEI**

Le azioni operative previste nella gestione del progetto educativo sono:

- **Accoglienza:** come prima cosa, su apposita scheda, dove le prime informazioni relative al minore (es. famiglia, provenienza, scolarizzazione, richiesta asilo, documenti da espletare, ecc.) e le indicazioni ricevute dai Servizi ed Enti coinvolti sulle necessità terapeutiche/riabilitative/assistenziali/sociali ed educative;
- **Osservazione:** si avvia un periodo di osservazione centrato sulla verifica delle abilità, ostacoli, interessi della persona nonché delle modalità comunicative e relazionali, gli atteggiamenti ed i comportamenti tipo, le manifestazioni affettive l'autonomia e la gestione della vita quotidiana. Si utilizzano apposite Schede di osservazione e di rilevazione utili a rendicontare i passaggi svolti, le informazioni raccolte, le risultanze ottenute e le prospettive di miglioramento da impostare per preparare le prime basi per un progetto educativo più articolato e approfondito;
- **Definizione del progetto:** dopo un debito periodo di osservazione, comunque entro il primo mese, verrà definito un progetto operativo caratterizzato dagli obiettivi a breve, medio e lungo termine, le strategie e le azioni pedagogico, le attività ed i tempi dedicati alla verifica degli obiettivi stilati. Tale progetto sarà definito e condiviso con gli operatori territoriali e dei servizi di riferimento dei minori accolti i servizi.
- **Momenti di verifica e valutazione degli esiti:** I momenti di verifica progettuale e la valutazione degli esiti sono costantemente monitorati e, all'occorrenza, aggiornati durante le riunioni d'équipe;
- **Aggiornamento:** il progetto sarà integrato da eventuali relazioni di aggiornamento (almeno due volte all'anno) o su esplicita richiesta della committenza. Vengono redatte delle relazioni scritte quale momento di rendicontazione dell'intervento sui casi seguiti. Queste permettono di esporre, nel corso del tempo, l'intero percorso educativo attraverso la descrizione del processo realizzato e la verifica degli esiti connessi agli obiettivi preventivamente dichiarati.
- **Conclusioni:** al momento delle dimissioni del minore viene compilata una Relazione conclusiva che viene inviata, assieme a tutta l'altra documentazione di competenza, Servizi ed Enti di riferimento dei minori accolti i servizi.

**14. Monitoraggio del servizio e relativa modulistica**

DOCUMENTO	COMPILAZIONE	DESCRIZIONE	COMPILATORE
<b>Cartella Personale MSNA</b> <i>per la raccolta di tutta la documentazione: gli iter e gli esiti delle attività descritte, assieme a documenti, certificati, referti medici ecc.</i>	ingresso in struttura		Educatori Referente Educatore
<b>Scheda anagrafica MSNA</b>	ingresso in struttura/ primo periodo inserimento in struttura	Vengono raccolti i dati relativi al minore e le indicazioni ricevute dai Servizi ed Enti coinvolti	
<b>Modulo di Osservazione MSNA</b>	primo periodo inserimento in struttura	Si avvia un periodo di osservazione centrato sulla verifica delle abilità, ostacoli, interessi della persona nonché delle modalità comunicative e relazionali, gli atteggiamenti ed i comportamenti tipo, le manifestazioni affettive l'autonomia e la gestione della vita quotidiana...(max. 30gg)	

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone**

<b>Progetto Educativo MSNA</b>	dopo il periodo di osservazione	Programmazione in cui l'équipe della Comunità stessa, con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti dei minori accolti, fissano degli obiettivi (a breve, medio e lungo termine) definendo le tempistiche per il monitoraggio degli interventi.	
<b>Modulo Aggiornamento e Verifica</b> <i>(Progetto educativo MSNA)</i>	durante le riunioni degli educatori	Periodicamente (almeno una volta all'anno) o su esplicita richiesta della committenza vengono redatte delle relazioni scritte quale momento di rendicontazione dell'intervento sui casi seguiti. Queste permettono di esporre, nel corso del tempo, l'intero percorso educativo attraverso la descrizione del processo realizzato e la verifica degli esiti connessi agli obiettivi preventivamente dichiarati. I programmi vanno costantemente verificati e, all'occorrenza, aggiornati durante le riunioni d'équipe.	
<b>Relazione conclusiva</b> <i>(Progetto educativo MSNA)</i>	in fase di dimissione del MINORE	In seguito alla dimissione del minore viene quindi consegnata al servizio una relazione di chiusura che traccia gli aspetti fondamentali del percorso comunitario, i risultati raggiunti e le proposte di lavoro per il futuro.	
<b>Diario giornaliero</b>	giornaliera	Quotidianamente gli operatori presenti nei tre turni (mattino, pomeriggio, notte) annotano, al termine del loro orario di lavoro, la descrizione sintetica del lavoro svolto e gli eventi significativi verificatisi e le consegne per la prosecuzione del lavoro. Un'apposita sezione del Diario di bordo viene inoltre dedicata alle tabelle di osservazione quotidiana	Educatori Referente Educatore
<b>Presenze Minori</b>	giornaliera	Ogni inizio turno del mattino, gli operatori in turno annotano sull'apposita sezione del Diario di bordo dedicata al registro delle presenze, i nomi e i cognomi degli utenti presenti in struttura, siglando con firma personale l'elenco.	
<b>Verbale delle Riunioni</b>	settimanale	Allo svolgersi di ogni riunione settimanale di équipe o quindicinale di supervisione psicopedagogica viene stilato un verbale di sintesi degli argomenti trattati e delle decisioni prese o degli orientamenti suggeriti, completo dell'elenco dei presenti, su apposito quaderno, ad opera di un componente dell'équipe di volta in volta nominato dal responsabile o dal referente.	
<b>Registro del personale</b>	Periodica/giornaliera	Il registro riporta i dati anagrafici del personale, le qualifiche e le mansioni svolte, i turni del personale, la registrazione delle presenze	Referente Educatore
<b>Registro persone esterne</b>	periodica	Il registro riporta le presenze le visite dei familiari, parenti e amici dei nuclei accolti, l'ingressi di volontari e tirocinanti, l'ingresso degli operatori dei servizi.	Educatori Referente Educatore
<b>Regolamento interno</b>	periodica	Indicazioni relative alla vita comunitaria e alle diverse attività, norme generali di comportamento degli accolti, linee guida alimentari validate dall'Azienda Sanitaria territorialmente competente, che tenga conto delle abitudini e delle tradizioni alimentari delle culture di origine delle persone ospitate.	Responsabile del Servizio
<b>Turnazione del personale</b>	mensile		Referente Educatore

È prevista la raccolta della documentazione sull'utenza in modalità sia cartacea che informatica.

I documenti sono raccolti da soggetti autorizzati tenuti a vincolo di riservatezza e vengono archiviati in cartelle suddivise per singolo utente. In tali cartelle sono contenuti, oltre alla documentazione

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone**

prodotta dagli operatori, quanto ricevuto dagli enti coinvolti nei casi relativamente aspetti sanitari, giudiziari oltre a quelli educativi e psicologici.

**15. Metodologia equipe**

Il focus dell'intervento è comportano il reinserimento e l'integrazione sociale del minore migrante che viene supportato e sostenuto dall'intervento educativo tenendo presente e rispettando l'unicità degli individui coinvolti, con le loro peculiari caratteristiche, culture, tempi, bisogni, attese, evoluzioni e ricadute.

All'interno della comunità si opera attraverso la realizzazione di progetti specifici ed individualizzati che si intersecheranno con l'impianto progettuale della struttura per il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine stilati dall'équipe della Comunità stessa con gli operatori territoriali e dei servizi esterni referenti per i minori accolti.

Aspetto molto importante, da considerare in funzione della gestione della vita comunitaria, la conciliazione dei progetti educativi individualizzati dei minori (*concordati con gli Ambiti Socio-Assistenziali del territorio*) con quello complessivo del gruppo di accolti (*che potrebbe a sua volta variare a seconda delle caratteristiche predominanti degli accolti: maschi-femmine, grandi-piccoli, disagio-normalità...*) di modo che da una parte la comunità non si faccia omologatore delle istanze e dei progetti individuali, e dall'altra che il gruppo convivente di accolti-educatori, non diventi una somma di individualità e di esigenze specifiche, perdendo di vista il valore e l'efficacia della coesione solidale nel percorso collettivo.

Molta importanza, nel progetto della comunità, riveste anche l'interazione/integrazione con il territorio, le persone e le sue agenzie, le quali sono e debbono rimanere elementi e risorse importanti in favore del ragazzo, in continuum tra prima, durante e dopo il periodo di accoglienza. Ciò anche per garantire un altro aspetto fondamentale del percorso comunitario, soprattutto verso la sua conclusione che si auspica sempre il più vicina possibile alla prima accoglienza: l'emancipazione e l'indipendenza della persona.

A cadenza settimanale (o almeno quindicinale) si svolge una riunione di équipe durante la quale vengono raccolte le impressioni degli operatori sui minori in riferimento alle attività quotidiane, i comportamenti specifici, le caratteristiche relazionali con gli altri ospiti adulti e minori, con gli operatori stessi ecc. Tali osservazioni vengono poi comparate alle strategie educative ed al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Durante questi incontri viene stilato un verbale di sintesi degli argomenti trattati e delle decisioni prese o degli orientamenti suggeriti dai supervisori presenti per prevenire o gestire le eventuali criticità emerse nel servizio.

**15.1. Modalità di gestione di eventuali situazioni di crisi**

Il servizio svolto all'interno della comunità riguarda l'integrazione socioculturale. Ciò nonostante ci possono essere delle situazioni di crisi in cui l'organizzazione si trovi a dover gestire delle problematiche diverse da quelle per cui è finalizzata e che possono creare delle criticità per la gestione della comunità: comportamenti esplosivi e dirompenti di aggressività fisica auto/etero diretta e verbale che un ospite può presentare sia in comunità, sia in altri contesti. Rientrano nelle situazioni di crisi anche l'abuso di alcol e di sostanze psicoattive.

In questi casi, in accordo con gli Enti inviati, si ridefinirà il progetto educativo. In tale ridefinizione verranno coinvolti i servizi sociali e sanitari con l'obiettivo di ricalibrare e rafforzare l'intervento educativo e/o farmacologico e gli altri soggetti istituzionali competenti in funzione alle necessità emergenti (*Forze dell'Ordine, Croce Rossa, ...*), in una cooperazione efficace tra Servizi.

**15.2. Metodologia innovativa**

La cooperativa annualmente in sede di riesame della direzione si definiscono specifici obiettivi per l'innovazione nella gestione e nello sviluppo dei servizi, individuando anche singole azioni riferite al settore.

Nel campo dell'attività dei minori dal 2016 si è progressivamente consolidata l'attività per MSNA, ampliando e diversificando questa tipologia di servizi: *isolamento fiduciario, prima accoglienza, accoglienza definitiva ....*

---

**Carta dei Servizi Comunità Minori "TIMAVO" di Monfalcone**

---

Le azioni innovative riguardano anche la costruzione di reti di riferimento e inserimento degli accolti, anche nell'ottica della formazione professionale e l'inserimento lavorativo.

**16. Partecipazione nella progettazione**

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, in sinergia con gli Enti Pubblici committenti, garantisce la partecipazione delle persone in carico nella definizione del proprio progetto educativo.

**17. Modalità di comunicazione nei confronti dei servizi sociali e sanitari, e di altri soggetti istituzionali (Tribunale per i Minorenni, scuola e altri)****17.1. Comunicazioni nei confronti dei servizi sociali e sanitari.**

- *Reperibilità telefonica. Tempistica:* sempre attiva. *Modalità di gestione:* comunicazioni di servizio, urgenze.
- *Riunioni, incontri. Tempistica:* secondo programmazione. *Modalità di gestione:* programmazione, monitoraggi, verifiche obiettivi, analisi delle prese in carico.
- *Account posta elettronica. Tempistica:* sempre attivo. *Modalità gestione:* scambi, confronti, comunicazioni di servizio.

**17.2. Comunicazioni nei confronti di soggetti istituzionali.**

- *Reperibilità telefonica. Tempistica:* sempre attiva. *Modalità di gestione:* comunicazioni di servizio, urgenze.
- *Riunioni, incontri. Tempistica:* secondo programmazione. *Modalità di gestione:* programmazione, monitoraggi, verifiche obiettivi, analisi delle prese in carico.
- *Account posta elettronica. Tempistica:* sempre attivo. *Modalità gestione:* scambi, confronti, comunicazioni di servizio.

**17.3. Comunicazioni nei confronti della rete (scuola, associazioni, realtà private, pubbliche)**

*Coordinatore di Comunità e/o operatore referente: Tempistica:* sempre a disposizione delle scuole e realtà territorio. *Modalità di gestione:* account posta elettronica dedicato, reperibilità telefonica (*cellulari aziendali*), riunioni

**18. Valutazione da parte dei clienti**

La scelta di DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE di adottare il sistema di gestione per la qualità, identificato dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001, deriva dalla consapevolezza che può essere una importante leva per ottenere considerevoli vantaggi di efficacia ed efficienza aziendale in termini di miglioramento della "qualità" dei servizi erogati che soddisfino i requisiti dei clienti/committente/utente e della normativa cogente oltre a facilitare le opportunità per il miglioramento delle prestazioni ed accrescere la soddisfazione dei clienti sia esterni che interni. Per questo ritiene indispensabile capire le esigenze presenti e future dei clienti, soddisfare le loro e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, a cadenza almeno biennale, predispone la valutazione della soddisfazione all'utenza e gli enti pubblici convenzionati o in altra forma clienti in merito al servizio ricevuto cui si affianca anche un'analisi della soddisfazione del personale con indagini che prevedono metodologie qualitative e quantitative (interviste, osservazioni partecipate e questionari).

**19. Reclami e segnalazioni**

Ogni utente ha diritto a reclamare o segnalare quanto ritenuto opportuno in merito alle modalità di realizzazione dei servizi da parte della DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE. I reclami o segnalazioni vengono raccolti dai Responsabili di servizio o da qualsiasi altra funzione della Cooperativa; di seguito viene effettuata una attività di indagine sulla entità, sulle responsabilità e validità del reclamo.

Alla fine viene comunicata al Cliente per scritto la gestione del Reclamo intrapreso.

Indirizzi: [comunitatimavo@2001agsoc.it](mailto:comunitatimavo@2001agsoc.it); [segreteria@2001agsoc.it](mailto:segreteria@2001agsoc.it).