

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 Web:
www.2001agsoc.it

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA PER MINORI E MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

"TIMAVO" DI MONFALCONE

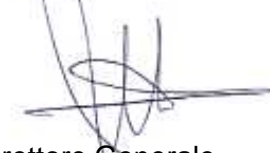
Via della Timavo n° 66 Monfalcone (GO)

Tel.: 0481413025; Mail: comunitatimavo@2001agsoc.itn° _____ copia [] controllata
[] non controllata

distribuito a _____ in data ____/____/____

REDAZIONE/VERIFICA

Responsabile del Servizio

APPROVAZIONE

Direttore Generale

Edizione 01 del 26/05/2016

PER PRESA VISIONE

Responsabile Qualità

1. 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.

2. Chi siamo: i nostri principi fondamentali

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.

In particolare, l'accoglienza di minori e piccoli nuclei familiari in strutture sulle 24 ore di proprietà, è iniziata nell'anno 2000. Dunque la nostra cooperativa sociale si presenta sul territorio come soggetto in grado di sostenere da un punto di vista imprenditoriale e gestionale un progetto che coniughi la volontà della cooperativa di offrire servizi di qualità a favore dei minori e l'impegno a moltiplicare con investimenti propri la rete dei servizi sul territorio regionale

La Comunità "TIMAVO", sita nella zona industriale di Monfalcone, rappresenta l'intento di introdurre elementi di alta specificità e di qualità per la gestione delle problematiche dei minori non accompagnati.

La Comunità vuole diventare un luogo ad ampio respiro che oltre ad accogliere le situazioni di minori non accompagnati, rappresenti un punto di riferimento per le diverse comunità straniere presenti nel comune di Monfalcone, luogo di accoglienza delle diversità e di promozione dell'integrazione cultura di un territorio attraversato da un flusso migratorio elevatissimo. Questo orientamento di "apertura" progettuale, raffigura il modo di lavorare di DMLAS, e dunque si presenta coerente con la nostra Vision e tradizione di intervento.

3. La struttura

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE dispone di una struttura, sita in via del Timavo n° 66 a Monfalcone (GO), di proprietà del Consorzio per lo Sviluppo Industriale del Comune, da destinare, 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 5 anni orsono e da allora mai usato (*fermo restando manutenzioni e pulizie*); 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:

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

- 1 ufficio-portineria;
- 1 reception-ingresso principale 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 deposito detersivi e attrezzature di pulizia e sanificazione;
- 2 spogliatoi - servizi igienici, divisi per il personale maschile e femminile ausiliario;

- 2 magazzini - laboratori ed attività formative-ricreative;
- 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 (sezione maschile):

- 12 stanze, 6 singole e 6 doppie, tutte dotate di servizi igienici interni esclusivi, *(per un totale di 18 posti letto)*;
- 1 vano tecnico deposito biancheria piana pulita;
- 1 vano tecnico 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 di infermeria-primo soccorso, anche adibito a zona riposo del personale in turno notturno;
- 2 servizi igienici completi di spogliatoi e docce, separati per il personale addetto maschile e femminile.

piano secondo, sezione femminile:

- 5 stanze singole, tutte dotate di servizi igienici interni esclusivi, *(per un totale di 5 posti letto)*;
- 2 vani tecnici 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.

4. Le caratteristiche del servizio

La comunità offre un servizio residenziale sulle 24 ore a favore di minori in età compresa tra i 13 e i 18 anni, con un'eventuale prosecuzione dei programmi residenziali fino ai 21 anni.

Il servizio è incentrato nella realizzazione di un progetto educativo a favore del minore finalizzato all'integrazione sociale.

Il Servizio offre:

- la condivisione e la gestione dei momenti di vita comunitaria: gestione collettiva della casa, pulizie-manutenzioni-spese-cura dell'ambiente, svolgimento delle attività comuni secondo orari-ritmi-modalità prestabiliti, partecipazione alle assemblee settimanali di organizzazione e discussione di problematiche comuni o individuali;
- Il completamento dei cicli di studio sia obbligatori che facoltativi attraverso reinserimento e recupero scolastico presso gli istituti del territorio adiacente, mirati alle esigenze e alle aspettative del minore e della sua famiglia;
- la realizzazione di percorsi di formazione e di eventuale avvio al lavoro dopo i 16 anni di età per quei ragazzi che non intendono, o non possono, proseguire gli studi, anche con l'utilizzo di borse di formazione/lavoro erogate dagli Enti preposti;
- l'accoglienza in esecuzione di provvedimenti penali per quei minori in carico all' Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni del Ministero di Giustizia, sia in misura cautelare che in messa alla prova;
- la ricostruzione delle reti relazionali e familiari con l'obiettivo di un eventuale reinserimento, quando questo sia obiettivamente possibile, presso la famiglia d'origine
- la proposta di attività ricreative, sportive e di animazione culturale rivolte sia al singolo accolto che all'intero gruppo, collegate alla rete territoriale e/o gestite internamente da personale specifico;
- il supporto psicoterapeutico individualizzato con l'apporto settimanale di una psicologa abilitata, per quei minori in situazioni di particolare disagio/sofferenza, ciò in accordo-collaborazione-sinergia con gli Enti preposti e competenti sulla tutela e la presa in carico terapeutica

- l'accompagnamento ed il sostegno nell'ultima fase di dimissioni e reinserimento degli accolti, nell'ambito della programmazione condivisa con i servizi invianti.
- l'accoglienza secondo la normativa nazionale e internazionale vigente dei **minori stranieri non accompagnati (MSNA)** garantendo, oltre a quanto previsto per tutti, la regolarizzazione dello status giuridico del minore e della presenza sul territorio, supporto di mediatori linguistico-culturali, iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, insegnamento di base della lingua italiana.

5. Accesso al servizio

L'accesso al servizio si basa sulla richiesta scritta di accoglienza, corredata da breve descrizione sintetica del caso e altre indicazioni utili (*provvedimenti giudiziari, stato di salute, compromissione sociale...*) da parte di un Ente Pubblico che viene puntualmente analizzata dai referenti tecnici della Comunità.

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE promuove l'accesso ai servizi garantendo la non discriminazione in base:

- al genere della persona;
- alle sue credenze religiose;
- all'appartenenza culturale ed etnica;
- ad eventuali disabilità.

L'accesso ai servizi è regolato da formali atti amministrativi (*deliberazioni, determinazioni, ecc.*) e, di norma, da specifiche convenzioni con le Amministrazioni Comunali, gli Ambiti Socio-Assistenziali del territorio e le Aziende per i Servizi Sanitari, le quali (*se non già in atto*) vengono immediatamente proposte e negoziate da DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE verso gli uffici amministrativi di quegli Enti che hanno provveduto al collocamento dei minori in carico presso la Comunità.

Per l'accoglienza nella struttura è anche prevista una specifica lista d'attesa con l'obiettivo di programmare gli interventi.

La dimissione del minore è un processo graduale che comprenda una preparazione dello stesso, dei familiari, e della rete sociale di riferimento finalizzata all'integrazione nell'ambiente e nel contesto di vita al di fuori della Comunità. Le dimissioni del minore devono quindi essere iscritte all'interno di un processo di verifica assieme ai servizi invianti della situazione del minore e della prospettiva di vita all'interno di un gruppo familiare o in situazioni di vita residenziale meno protette. La Comunità provvederà **all'accoglienza del minore straniero non accompagnato (MSNA) fino al compimento della maggiore età**, in conformità a quanto previsto dall'ordinamento giuridico italiano. Nel caso in cui per il neomaggiorenne ricorrano le condizioni previste dall'art. 32 del Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n. 286 Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e più in generale le ipotesi previste dal medesimo testo unico sull'immigrazione o nel caso in cui il neomaggiorenne sia richiedente o titolare di protezione internazionale, **le strutture prorogheranno l'accoglienza in accordo con i Servizi Sociali competenti ed invianti, fino ad un massimo di 6 mesi**, nel caso in cui il neomaggiorenne sia richiedente o titolare di protezione internazionale e se ne ravvisi la necessità amministrativa in conformità a quanto previsto dal Decreto legislativo n. 140/2005 e dalle Linee Guida allegate al D.M. 30 luglio 2013. A tal proposito, attraverso la consulenza legale del Consiglio Italiano per i Rifugiati (*progetto nazionale FAMI*), il minore accolto verrà orientato e supportato, prima del compimento della maggiore età, verso le richieste e le azioni relative al suo effettivo status giuridico futuro.

6. Destinatari

La Comunità **può accogliere** un numero complessivo di **23 utenti**, secondo la seguente tipologia:

- minori stranieri non accompagnati (*MSNA*) rinvenuti nel territorio del Comune di Monfalcone, della Provincia di Gorizia o della intera Regione FVG ed inviati in comunità dai Servizi Sociali preposti;
- minori provenienti da famiglie in temporanea difficoltà e/o affidati ai Servizi Sociali degli enti locali da provvedimenti del Tribunale per i Minorenni;

- minori sottoposti a provvedimenti giudiziari sia di carattere penale che civile inviati dai Servizi Sociali per i Minorenni del Ministero di Giustizia;
- minori che vivono situazioni di disagio, disadattamento o devianza anche conseguente all'abuso di sostanze psicotrope;
- minori portatori di handicap lieve quando non necessitano di assistenza specifica o particolarmente qualificata.

7. Accessibilità all'informazione sui servizi

Gli operatori di riferimento, i familiari e gli enti pubblici convenzionati o in altra forma clienti della Comunità oggetto della presente "Carta dei Servizi", hanno diritto ad accedere a tutta l'informazione che concerne le modalità di gestione della Comunità.

L'accesso al servizio è disciplinato dal regolamento della Comunità "TIMAVO" (*presente in sede e disponibile sul sito www.2001agsoc.it*). In esso sono descritti gli aspetti principali di funzionamento del servizio:

- finalità e contenuti del servizio;
- personale impiegato;
- modalità di ammissione e dimissione dal servizio;
- sostituzione del personale;
- modalità di programmazione e svolgimento delle attività;
- strumenti di monitoraggio e verifica;
- controllo del servizio;
- rette di accoglienza;
- periodo di conservazione del posto e relativi oneri economici.

8. La continuità educativa ed i tempi di attesa per l'erogazione dei servizi

Nella programmazione dei propri interventi educativi la cooperativa si impegna a garantire la maggiore continuità del personale, riducendo le sostituzioni dello stesso e favorendo la crescita di una équipe di lavoro coeso e integrato. In questo senso si mira a garantire la sostituzione del personale, orientando la programmazione del proprio lavoro in funzione della continuità dei progetti educativi in atto e garantendo la programmazione degli stessi.

9. L'impegno sulla qualità del servizio e gli standard

La Cooperativa 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 delle Cooperative Sociali, 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 Comunità risponde pienamente a tutti gli standard di qualità previsti per l'autorizzazione al funzionamento in base alla Legge Regionale FVG n° 33/1998, con particolare riferimento al DPGR FVG n° 083/Pres dd. 14/02/1990 "Regolamento strutture residenziali finalità assistenziali".

La struttura rientra tra i servizi certificati in base alla norma UNI ISO 9001:2008 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 10928:2001 relativa ai "Servizi residenziali per minori".

10. Partecipazione nella progettazione

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



11. Valutazione da parte del cliente esterno

DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE, che segue i principi di Gestione per la Qualità identificati dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 per guidare l'organizzazione verso il miglioramento delle prestazioni, ritiene indispensabile capire le esigenze presenti e future dei clienti, soddisfare le loro esigenze e mirare a superare le loro stesse aspettative. Quindi, a cadenza almeno biennale, predispone la valutazione della soddisfazione ai i familiari e gli enti pubblici convenzionati o in altra forma clienti in merito al servizio ricevuto per mezzo di un questionario di gradimento. Raccoglie e analizza i dati in tutto il e li rende pubblici.

12. Reclami e segnalazioni

Ogni utente o loro familiare 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 intrapresa.

Indirizzi: comunitatimavo@2001agsoc.it; eperentin@2001agsoc.it; mtamaro@2001agsoc.it; segreteria@2001agsoc.it





DUEMILAUNO AGENZIA SOCIALE

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale e amministrativa

Via Colombara di Vignano n° 3, 34015 MUGGIA (TS)

tel. +39 040 232331 fax +39 040 232444

segreteria@2001agsoc.it – www.2001agsoc.it

- P.IVA/C.F. – Reg. Imp. TS n° 00767240328
- Albo Società Cooperative con il numero A110580
- Registro Regionale delle Cooperative F.V.G. n° 2846 - Sez. Prod. lavoro
- Registro Regionale delle Cooperative F.V.G. n° 3424 - Sez. Sociali
- Albo Regionale Cooperative Sociali n° 99 - Sezione A
- Albo Regionale Cooperative Sociali n° 431 - Sezione B
- Numero REA Registro Imprese TS - 98927
- Iscritta alla CCIAA di TS nella sezione ORDINARIA il 19/02/1996
- Iscritta alla CCIAA di TS nella sezione delle IMPRESE SOCIALI il 12/02/2015