



CARTA DEI SERVIZI

**AREA MINORI
STRANIERI NON
ACCOMPAGNATI**

PREMESSA

La Fondazione La Fonte Comunità Famiglia ETS è una struttura suddivisa in due aree: la prima è dedicata all'ospitalità ed alla cura di persone disabili ed è distribuita a sua volta su tre edifici; la seconda è dedicata all'accoglienza di Minori Stranieri Non Accompagnati.

Questa carta dei servizi si riferisce al settore dei Minori Stranieri Non Accompagnati.

La Carta dei Servizi è un patto che la Comunità stringe con i propri destinatari: rappresenta l'impegno della Comunità a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. Con questo documento la Comunità definisce e comunica ai cittadini l'assunzione di un impegno sulla qualità dei servizi offerti, sulle modalità di funzionamento, sulle attività svolte e sulle forme di partecipazione da parte degli Enti territoriali.

SOMMARIO

La Carta dei Servizi.....	4
Dati identificativi.....	4
Radici storiche e autorizzazione al funzionamento.....	4
I riferimenti valoriali.....	5
Destinatari.....	5
Modello Teorico di Riferimento.....	5
Metodologia educativa.....	7
Sostegno psicologico.....	7
Rapporti con Azienda Sanitaria e Servizi del territorio.....	7
Aspetti logistici della Struttura.....	8
Capacità ricettiva.....	8
Modalità di computo e riscossione della retta.....	9
Modalità di ammissione degli ospiti.....	9
Modalità di dimissione degli ospiti.....	10
Modalità di permanenza degli ospiti.....	11
Gestione rapporti con i familiari.....	11
Organizzazione della giornata.....	11
Servizi erogati.....	12
Servizi ausiliari.....	13
Gestione organizzativa e modalità operative.....	14
Pianta organica.....	14
Organizzazione dei servizi.....	15

La Carta dei Servizi

Nel 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti ed Aziende ad attuare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso. Altra novità introdotta dalla normativa è il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. L'Utenza va posta nelle condizioni di poter valutare la qualità del servizio erogato che rappresenta l'innescò per avviare un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi. Il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco. In tal modo la Carta non è un semplice strumento di comunicazione, ma diventa interfaccia tra l'organizzazione e il Cittadino, con un preciso impegno tra le parti. Pertanto, la presente Carta dei Servizi è il documento con cui la Fondazione La Fonte Comunità Famiglia ETS fornisce indicazioni utili ai propri utenti ed ai soggetti interessati sui criteri di accesso, le modalità di funzionamento, l'organizzazione, le tariffe nonché il progetto educativo attuato dalla Fondazione.

Dati identificativi

La Fondazione La Fonte Comunità famiglia ETS ha sede in località Prosecco, 381, 34151 Trieste, è iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso il Tribunale di Trieste al n. 156 dal 1 agosto 1980, nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Regione Friuli Venezia Giulia al n. 29 dal 29 novembre 2001 e al RUNTS Decreto n 43791/GRFVG dd 16/09/2004. Gli uffici amministrativi sono situati in Località Prosecco 381 e sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: mattino 08:00 - 12:30 / pomeriggio Lun- Gio 13:00 - 17:00 e Ven 13:00 - 15:00. I recapiti dell'Associazione sono: Segreteria Generale 040/225923, fax 040/225501 e mail: segreteria@lafontefvg.it. Il sito internet è www.fondazionelafonte.org La struttura è attiva 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. I requisiti della struttura sono conformi agli standard regionali e idonei ad ospitare in modo continuativo utenti di sesso maschile. Organo fondamentale della Fondazione è il Consiglio di Amministrazione. Vi è anche un Organo di Controllo e di Revisione legale dei conti, composto da tre professionisti. Al momento, la Fondazione non si avvale di propri volontari.

Radici Storiche e autorizzazione al funzionamento

La Fonte Comunità Famiglia ETS nasce come "Comunità Famiglia Opicina - Skupnost Druzina Opicine", con atto costitutivo dal 9 dicembre 1975, sede in Opicina (Trieste) presso la dimessa struttura residenziale Milcovich. Successivamente nel 1991 la Comunità si trasferisce a Prosecco (Trieste), su un terreno di proprietà del Comune di Trieste, dato in concessione, insediandosi nella struttura abitativa esistente ed attualmente identificata come "Casa Calzi". Nel 1998 la "Comunità Famiglia Opicina - Skupnost Druzina Opicine" viene iscritta nel Registro delle Organizzazioni di Volontariato, settore sociale, culturale e tutela dei diritti ed attività innovative; sempre nel 1998 la "Comunità Famiglia Opicina - Skupnost Druzina Opicine" diventa un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

(ONLUS). Nel 2003 viene concessa l'autorizzazione al funzionamento di "Comunità Alloggio", con conseguente adeguamento strutturale degli immobili di pertinenza. Nel 2008 iniziano i lavori del nuovo nucleo "Casa San Giuseppe", che amplia l'offerta di una soluzione abitativa. Nel 2009, con decreto n_032/Pres. del 30/01/2009, viene modificata la denominazione dell'Associazione che passa da "Comunità Famiglia Opicina – Skupnost Družina Opicine" ad associazione "La Fonte"– Comunità famiglia ONLUS – Izvir Skupnost Družina ONLUS e viene redatto il nuovo statuto dell'Associazione. Dal 2013 la Comunità ha ampliato le sue finalità di utilità sociale facendo fronte ad una delle emergenze rivendicate dal territorio ovvero l'accoglienza di minori non accompagnati, per i quali la permanenza nella famiglia di origine risulti temporaneamente impossibile. La presa in carico dei minori avviene sulla base di provvedimenti e/o interventi disposti dall'autorità giudiziaria o dei servizi sociali del Comune competente. Le finalità del servizio sono di rispondere ai bisogni individuali dei soggetti in situazione di disagio sociale e privi di un ambiente familiare adeguato. La Comunità infatti si caratterizza per essere una struttura educativa assistenziale a carattere residenziale, che provvede ad assicurare livelli essenziali di prestazione educativa e riabilitativa, coordinata anche con i servizi, infrastrutture e risorse territoriali predisposti all'istruzione e alla gestione del tempo libero. La Comunità ha ottenuto l'attestazione di idoneità al funzionamento in base ai commi 3 e 4 dell'articolo 15 della legge regionale 19 maggio 1988, n. 33" D.P.G.R. 083/Pres. d.d.14/02/1990, aggiornata dal Comune di Trieste in data 06/03/2016 e ulteriormente aggiornata dal Comune di Trieste con riferimento al D.P.Reg. n. 158/22 con un'autorizzazione provvisoria al funzionamento per una capacità ricettiva di 34 posti letto, successivamente modificata in data 23/04/2024 prot.corr.17/24-II/I/I-89 così come previsto dal D.P.Reg. n. 158/22 con l'ampliamento dei posti letto a 42.

I riferimenti valoriali

I riferimenti valoriali ai quali la Fondazione si ispira nella missione quotidiana con gli ospiti accolti sono l'accoglienza e l'integrazione nel rispetto delle singole identità, culture e appartenenze religiose; sarebbe illusorio pensare di trapiantare singoli individui senza tenere in considerazione il bagaglio ideologico-valoriale che li tiene insieme; ulteriori valori a fondamento della missione quotidiana della Fondazione sono l'ascolto, l'autodeterminazione degli ospiti e la neutralità come atteggiamento non giudicante.

Destinatari

La Fondazione La Fonte Comunità famiglia ETS si rivolge a minori stranieri non accompagnati di età compresa fra i 14 e i 17 anni e a neo-maggiorenni fra i 18 e 21 anni di età, in misura di prosieguo amministrativo (art. 13 Legge n. 47/2017), collocati in struttura sulla base di un provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria o dai servizi sociali competenti per territorio.

Modello Teorico di Riferimento

Il modello teorico di riferimento nel periodo di permanenza del MSNA si ispira alla filosofia esperienziale

di John Dewey, filosofo e pedagogista statunitense, che mette al centro del progetto educativo l'esperienza e il fare, insieme all'interesse e alla cura per il minore e per il sistema nel quale vive. In questo modello teorico di riferimento, l'esperienza viene vista come rapporto tra il singolo e l'ambiente che lo circonda: il singolo non è un soggetto passivo, ma interagendo con l'ambiente che lo circonda forma il suo pensiero dall'esperienza, intesa come esperienza sociale. L'apprendimento esperienziale (Experiential Learning) costituisce infatti un modello di apprendimento basato sull'esperienza, sia essa cognitiva, emotiva o sensoriale, che si realizza attraverso l'azione e la sperimentazione di situazioni, compiti, ruoli in cui il soggetto, attivo protagonista, si trova a mettere in campo le proprie risorse e competenze per l'elaborazione e/o la riorganizzazione di teorie e concetti volti al raggiungimento di un obiettivo. Questo consente al soggetto di affrontare situazioni di incertezza sviluppando comportamenti adattivi e migliorando, nel contempo, la capacità di gestire la propria emotività nei momenti di maggiore stress psicologico, unendo la capacità di sviluppare le proprie abilità di problem solving, anche attraverso l'abilità creativa. L'esperienza così acquisita diviene patrimonio di conoscenza del soggetto e costituirà il nuovo punto di partenza di ulteriori evoluzioni. In relazione al tipo di bisogno, di fragilità o di progetto da costruire, le diverse proposte racchiuderanno al loro interno:

- l'accoglienza e l'ascolto dei bisogni del minore, delle sue richieste, delle sue paure e delle sue aspettative;
- le regole e la partecipazione attiva. Come in ogni rapporto o relazione, alla base del buon funzionamento di essi ci sono delle regole di base (orari, utilizzo dei cellulari, responsabilità di ognuno...), che vengono costruite e condivise con i minori affinché la regola sia condivisa e rispettata seriamente;
- la cura verso gli altri e verso gli ambienti. Prendersi cura dell'altro è un insegnamento prezioso e i ragazzi lo possono sperimentare sia su loro stessi, (l'educatore di riferimento che si prende cura di ognuno e la comunità che si prende in carico il minore) ricevendo la cura, sia come caregiver nei confronti dei loro pari.

La cura passa attraverso l'aiuto nello studio ma anche durante le attività e la cura dell'ambiente e dei materiali che sono di ogni ragazzo;

- la creatività e l'espressione di sé attraverso diverse attività che possano aiutare il minore a sperimentare passioni, competenze e capacità in modo di rinforzare l'autostima; l'incontro con l'altro: sia esso un adulto o un coetaneo, come palestra di relazioni e di convivenza.
- La relazione è la dimensione privilegiata che si può sperimentare in tutti i momenti tra i pari, con gli adulti e nelle sue sfaccettature dettate molte volte dalle emozioni e dai vissuti che ogni giorno i minori portano. La relazione di fiducia e l'autonomia: i minori spesso chiedono la libertà di uscire e fare delle prime esperienze da soli. Costruiamo quindi, insieme, questo percorso verso l'autonomia con piccole prove quotidiane (muoversi sul territorio in autonomia, predisporre il materiale necessario per l'attività...);
- l'avere un progetto. I ragazzi vengono sensibilizzati ad avere un loro progetto per darsi delle mete da raggiungere e significare il loro essere presenti e partecipi. Il progetto dà loro un senso e un valore all'esperienza, che spesso è faticosa perché molto differente dagli altri ambienti in cui vivono. Per l'équipe educativa è molto importante declinare progetti individuali specifici, al fine di poter scegliere gli strumenti e gli stili educativi che più si

adeguano alla situazione di ognuno. Il progetto diventa un lavoro artigianale che mette in luce le risorse del ragazzo e che studia strategie per far sì che possa realizzarlo al meglio;

- la rete che ti sostiene e ti accompagna. Far capire a un minore che ci sono tante persone attorno che lo sostengono e lo accompagnano in questo percorso è importante perché significa apprendere il valore della collaborazione e la cooperazione.

Metodologia educativa

Per raggiungere gli obiettivi precedentemente elencati, la giornata in Comunità è organizzata in modo da favorire la prevenzione del disagio e stimolare la crescita attraverso momenti vissuti in gruppo e spazi personalizzati, attraverso esperienze sociali. Sono assicurate attività esterne a tutti i ragazzi: innanzitutto l'inserimento nelle scuole dell'obbligo, primarie, superiori e/o professionali o in attività lavorative di apprendistato, in collaborazione con il Centro per l'Impiego, secondo quanto previsto dalla normativa per l'assolvimento dell'obbligo formativo. Sono previsti spazi e tempi per lo studio e, se necessario, i ragazzi vengono affiancati dagli educatori e/o insegnanti interni. La Comunità favorisce lo svolgimento di attività sportive per favorire uno sfogo, una crescita fisica armonica ed un momento di aggregazione con i coetanei: da luglio 2023 la Fondazione mette a disposizione degli ospiti uno spazio attrezzato come palestra; è inoltre assicurata la frequenza a laboratori di tipo culturale, ricreativo e di educazione civica che includono le discipline di musica, teatro, canto, laboratori manuali e creativi.

Sostegno psicologico

È prevista un'attività di sostegno psicologico a tutti gli ospiti accolti in Fondazione; gli interventi sono programmati in modo individualizzato, con il sostegno di un mediatore culturale. La psicologa è in possesso di adeguato Diploma di laurea: è responsabile dei colloqui conoscitivi e della realizzazione di un progetto di sostegno psicologico nell'ambito dell'equipe multidisciplinare. La psicologa si occupa inoltre del supporto agli operatori nella gestione dei singoli casi dal punto di vista psicologico.

Rapporti con Azienda Sanitaria e Servizi del territorio

Per quanto riguarda l'aspetto sanitario, sia per interventi di medicina di base che specialistici, il minore fa riferimento alla Azienda Sanitaria Locale di appartenenza presso la quale è inserita la Comunità. Dove non espressamente previsto dal Tribunale per i Minorenni o dall'eventuale convenzione con i Comuni del territorio regionale. E' comunque prassi della struttura proporre ai propri utenti, qualora se ne ravvisi la necessità, un sostegno psicologo per la rielaborazione della propria storia di vita. L'equipe multiprofessionale ha il compito di mantenere, principalmente attraverso il coordinamento e anche attraverso i suoi operatori, i rapporti con il Servizio Sociale, l'assistente sociale di riferimento, la scuola o comunque l'ambiente di formazione e quanto altro riguardi il minore affidato. I servizi sociali, sanitari, le scuole e il Tribunale per i Minorenni vengono progressivamente e costantemente aggiornati tramite relazioni periodiche e PEI, in merito al progetto

educativo dell'ospite accolto. Tali report vengono inviati tramite e-mail. I servizi sono inoltre ricevuti nell'ambito di apposite riunioni di equipe organizzate in concomitanza di eventi importanti relativamente al progetto educativo del msna. La Fondazione valorizza il lavoro di squadra con le associazioni di volontariato del territorio, quali Donk, l'Associazione Tutori Volontari; le associazioni di volontariato sono valorizzate come mezzo pro-attivo nella contribuzione nel processo di integrazione degli ospiti msna e neo-maggioresnni e come supporto fondamentale nella costruzione della loro progettualità.

Aspetti logistici della struttura

La Fondazione è situata a Prosecco, antico borgo di origine pre-romana posto all'interno dell'altopiano carsico triestino; questa terra rappresenta un ponte di interculturalità tra la cultura latina e quella slava. La Fondazione è strettamente connessa al tessuto sociale vista anche la sua prossimità allo svincolo autostradale di "Sgonico", dell'autostrada A4, alle strade di grande percorribilità come la SP1 e la SP6 ed alla immediata accessibilità ai mezzi di trasporto urbano (linee 44, 42 e 46). E' composta da una unità abitativa, costruita secondo le norme vigenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche, immersa in un parco giardino ricco di fiori e di essenze, circondato dalla pineta prospiciente al ciglione carsico che costituisce la falesia del sottostante Golfo di Trieste. Tutte le costruzioni presentano ampie superfici vetrate esposte a meridione, che accolgono al loro interno ambienti pieni di luce ed innestati nel verde. La struttura si erge su due piani, collegati da scale interne, scale esterne ad uso antincendio ed ascensore:

- il piano interrato ospita i locali di servizio (es. lavanderia, magazzino e locali tecnici);
- al piano terra e piano superiore sono siti la cucina, l'ufficio del Presidente e del Direttore generale, della Coordinatrice dell'Area minori, una sala pranzo/ricreazione, camere con uno, due o tre posti letto (alcune camere sono fornite di servizi igienico sanitari interni, per le altre sono stati predisposti dei servizi esterni comuni), una sala ricreativa (Tv e lettura), un'aula studio e un locale adibito a guardaroba.

Capacità ricettiva

La capacità ricettiva totale dell'area MSNA è di totali n. 42 posti letto in base all'autorizzazione del Comune di Trieste rilasciata in data 23/04/2024 prot.corr.17/24-II/I/I-89 così come previsto dal D.P.Reg. n. 158/22. E' previsto 1 (uno) posto riservato alla pronta accoglienza. La residenza è idonea all'erogazione di prestazioni sia di tipo socio-educativo sia di assistenza generale, in un ambito educativo affettivamente ricco e in grado di consentire legami duraturi e significativi per la vita di ogni ospite. Le attività ed i servizi proposti riguardano le seguenti Aree:

Area Sviluppo del Se

- Laboratori di cittadinanza
- Laboratorio di autonomia domestica
- Laboratorio di lettura
- Corso di alfabetizzazione
- Percorsi formativi personalizzanti

Area Relazionale

- Attività ludico/ricreative di vario tipo
- Giochi di gruppo-formativi
- Gite ed escursioni

Area Sociale

- Spazio volontari
- Visite guidate ed uscite sul territorio
- Partecipazione alle attività sul territorio organizzate dagli Enti/Servizi territoriali in collaborazione con la Fondazione

Modalità di computo e riscossione della retta

Mensilmente l'amministrazione della Fondazione predispone un modello dove vengono riportate le presenze o assenze giornaliere degli ospiti; questo modello viene condiviso con i servizi sociali dei comuni affidatari degli ospiti. Previa approvazione del modello da parte dei servizi sociali, viene predisposta dal servizio contabilità della Fondazione la fattura di erogazione del servizio accoglienza per gli ospiti accolti. Nel computo della retta sono inclusi i seguenti servizi: vitto e alloggio, vestiario, servizi sanitari, trasporti, materiale scolastico. La retta di accoglienza giornaliera per singolo ospite è ricompresa in una fascia da € 85,00 ad euro 120,00.

Modalità di ammissione degli ospiti

Il Servizio Pubblico di riferimento contatta direttamente la Fondazione La Fonte Comunità Famiglia ETS per incaricarla dell'accoglimento di un nuovo MSNA. Altresì le FF.00. possono contattare direttamente la Comunità per richiedere l'accoglimento di un MSNA identificato sul territorio di propria competenza e chiedere la possibilità di inserire il minore in via urgente presso la struttura comunitaria. La Comunità svolge un colloquio di valutazione del minore in oggetto assieme allo psicologo in accordo con il Servizio referente in modo da definire fin da subito le modalità di intervento e di lavoro congiunto. L'accoglimento di un ospite minore in Comunità richiede una adeguata valutazione della persona interessata sia sotto il profilo della situazione personale sia della valutazione socio-educativa nonché clinica, al fine di garantire le condizioni migliori di permanenza presso la struttura. I nuovi inserimenti vengono concordati con il Servizio Sociale affidatario del minore ed eseguiti in base alle modalità ed i tempi valutati dall'equipe multi professionale della struttura. Il P.E.I. viene redatto entro 30 giorni dalla data di prima accoglienza in struttura del MSNA stesso; in esso vengono valutate, attraverso un colloquio in presenza del mediatore culturale, dello psicologo e del coordinatore di servizio, le ambizioni e le progettualità dell'ospite, analizzando la situazione passata e di partenza nel momento attuale dell'ospite stesso, considerando le basi di scolarizzazione, le necessità di rinforzo e gli ambiti di intervento e l'offerta presente sul territorio a livello formativo e lavorativo. Il P.E.I. viene puntualmente aggiornato in occasione di nuovi interventi ed inizi di nuovi percorsi formativi, lavorativi, di sostegno psicologico e viene prontamente condiviso con il Servizio sociale affidatario e il tutore legale o tutore pro-tempore. Il percorso di inserimento prevede:

- visita guidata della struttura
- compilazione di una scheda anamnestica
- condivisione regole comportamento ospiti
- strutturazione del P.E.I.

Al momento del primo ingresso l'ospite verrà informato delle iniziative che gli permetteranno di acquisire conoscenze di tipo linguistico, legale, amministrativo in modo da facilitare il suo inserimento nel territorio italiano. Inoltre, al primo accesso viene verificato lo stato di salute del minore attraverso il Servizio infermieristico della struttura. La prassi d'accoglienza può modificarsi in base alla specifica situazione. Per rendere meno traumatico possibile l'arrivo del minore, l'accoglienza è una delle fasi su cui porre maggior attenzione. Ritenendo questo momento un passaggio importante e delicato per il minore, che si ritrova in un contesto a lui estraneo, ai ragazzi accolti viene garantito l'utilizzo di oggetti personali, significativi dal punto di vista affettivo.

Modalità di dimissione degli ospiti

Le dimissioni degli ospiti accolti possono avvenire nelle seguenti casistiche:

- **Compimento della maggiore età:** in questo caso, nei colloqui svolti durante la minore età del ragazzo, con l'avvicinarsi della maggiore età, viene delineata la progettualità più adatta al ragazzo stesso, in base anche al percorso legale scelto dal ragazzo. Circa 15 giorni prima dell'effettiva dimissione, viene inviato ai Servizi Sociali di riferimento il progetto pre-dimissioni, nel quale si indica dove si recherà il ragazzo dopo la maggiore età, oppure si segnala la necessità di un opportuno collocamento anche dopo la maggiore età.
- **Allontanamento volontario:** nel caso di allontanamento volontario di minore straniero non accompagnato, viene sporta denuncia orale presso le FF.OO. entro 24 ore dall'allontanamento del minore stesso, nel caso in cui questo non abbia più fatto rientro in struttura. Segue successivamente comunicazione via email ai Servizi Sociali affidatari.
- **Trasferimento per motivi disciplinari:** nel caso in cui esistano condizioni gravi per fatti di aggressione, sofferenza acuta del minore, incompatibilità tra il minore e gli altri ospiti e qualora qualsiasi altro intervento di tipo educativo risulti nullo, si concorda con i servizi sociali un trasferimento presso altra struttura.
- **Interruzione del prosieguo amministrativo:** per i neo-maggiorenni tra i 18 e 21 anni, accolti nella Fondazione con la misura del prosieguo amministrativo, qualora il ragazzo abbia raggiunto un buon grado di autonomia e voglia quindi uscire dalla struttura prima del compimento dei 21 anni di età, viene concordato con i servizi sociali il percorso di accompagnamento verso l'autonomia definitiva e le misure per attuarlo. Lo stesso accompagnamento viene fatto qualora il neo-maggiorenne arrivi al compimento dei 21 anni e debba uscire per limite raggiunto di età. In ognuno di questi casi viene consegnato ad ogni ospite, al termine della sua accoglienza in comunità, un questionario valutativo della qualità percepita in relazione al servizio offerto dalla Fondazione nei confronti degli ospiti, in modo da poter continuamente monitorare e migliorare il servizio.

Permanenza

Durante il periodo di accoglienza in comunità, si cerca di favorire l'inserimento del minore in gruppi e attività esterne; la Fondazione pone infatti un'attenzione particolare nel focalizzare gli interessi e le attività non solo all'interno della struttura ma anche di sostenere le relazioni esterne in modo da incoraggiare percorsi di autonomia e responsabilizzazione personale; la permanenza dei minori è organizzata secondo uno stile di vita comunitario dove sono centrali la co-responsabilità e la condivisione: gli ospiti accolti e gli operatori sono coinvolti nella gestione della casa, nella cura degli ambienti, nella condivisione degli spazi collettivi e nella personalizzazione degli spazi individuali. Vengono organizzate riunioni periodiche di condivisione e di progettazione degli interventi anche insieme agli ospiti, msna e neo-maggiorenni, in modo da progettare nel modo più opportuno, tenendo conto delle loro inclinazioni, talenti e radici culturali, facendo in modo di incontrare anche il percorso di integrazione nel paese di accoglienza. Con cadenza annuale, viene distribuito un questionario della qualità percepita in relazione al servizio offerto dalla Fondazione nei confronti degli ospiti accolti, in modo da monitorare il servizio offerto e migliorare in modo continuativo.

Gestione rapporti con i familiari dei minori ospiti

La Fondazione riconosce l'importanza di stabilire un contatto con le famiglie dei minori accolti, funzionale ad una maggiore condivisione della progettualità educativa per i ragazzi stessi, specialmente in occasioni di maggiore rilevanza, quali decisioni sul progetto formativo o percorso legale del ragazzo, interventi chirurgici, particolari terapie mediche. Al fine di facilitare e regolamentare tali rapporti, la Fondazione definisce insieme ai Servizi Sociali:

- cadenza e modalità dei colloqui tra il coordinamento e la famiglia del ragazzo;
- modalità attuative per le telefonate periodiche tra ragazzo e familiari, soprattutto nel caso in cui il ragazzo sia sprovvisto di telefono cellulare personale;
- modalità di condivisione della progettualità relativa al ragazzo.

Organizzazione della giornata

La giornata tipo è organizzata secondo un ritmo familiare e i turni degli operatori sono pensati in modo da favorire lo svolgersi delle attività e consolidare le abitudini. Al mattino la giornata inizia con la sveglia, tra le ore 7:00 e le ore 8:00, dei ragazzi che si recano alle rispettive attività scolastiche / attività lavorative / corsi di formazione. Per i ragazzi che non sono ancora inseriti in corsi di formazione esterni alla struttura, è prevista la partecipazione ai corsi di prima alfabetizzazione interni alla struttura e ai laboratori di educazione civica, artistico – creativi, ludici, di cineforum e di integrazione socio-culturale; tali laboratori possono svolgersi internamente alla Fondazione, oppure prevedere delle uscite per la conoscenza civica del territorio e della città. Entro l'ora di pranzo vengono svolte le mansioni di riordino del proprio posto letto e delle parti generali, da parte degli ospiti accolti con la supervisione degli operatori in turno. Dalle ore 13:00 alle ore 13:30 viene servito il pranzo presso la sala mensa della Fondazione. Nel pomeriggio sono privilegiate le attività di studio o le attività ricreative pensate

secondo le inclinazioni di ciascuno (attività sportive e di aggregazione). Dalle ore 19:15 alle ore 19:45 viene servita la cena nella sala mensa della Fondazione. Durante la giornata vengono messi a disposizione gli spazi comuni per i corsi di alfabetizzazione, per guardare la TV, per conversare o per fare giochi di società, con la supervisione degli operatori in turno. I MSNA devono essere presenti in struttura entro le ore 21:00. Entro le ore 23:00 gli ospiti devono essere ognuno nel proprio posto letto, spente le luci e la musica, in modo da consentire il riposo notturni degli accolti.

Servizi erogati

La struttura offre:

1. Una condivisione e un'organizzazione degli spazi e dei tempi della vita comunitaria;
2. Una gestione collettiva della casa attraverso le pulizie in autonomia delle camere e degli spazi comuni con particolare attenzione alla cura dell'ambiente;
3. Lo svolgimento coordinato di attività comuni secondo modi e tempi stabiliti dall'equipe multi professionale;
4. Momenti di partecipazione alle riunioni periodiche svolte dall'equipe multi professionale al fine di informare i minori sull'organizzazione degli spazi comuni e delle attività proposte sia a livello collettivo che individuale. Inoltre si utilizza tali incontri per affrontare eventuali criticità individuate tra i minori oppure riscontrate ed esposte da loro stessi;
5. Percorsi per completare i cicli di istruzione sia obbligatori che facoltativi attraverso reinserimento e recupero scolastico presso gli istituti del territorio valutati più idonei alle risorse e alle aspirazioni del minore;
6. Percorsi di formazione e di eventuale avvio al lavoro dopo i 16 anni con l'eventuale utilizzo di borse di formazione/lavoro erogate dagli Enti preposti;
7. Svolgimento 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;
8. Supporto psicologico e psicoterapeutico individualizzato con l'intervento di un psicoterapeuta che collabora con la Comunità;
9. Viene fornita l'informazione e l'orientamento su diritti e doveri previsti dalla normativa, nonché sulle possibilità di richiesta di protezione internazionale, di ricongiungimento familiare e di rimpatrio assistito, come anche le possibili conversioni del permesso di soggiorno dopo la maggiore età e la misura del prosieguo amministrativo;
10. L'espletamento delle procedure relative alla richiesta di permesso di soggiorno presso la Questura di Trieste e l'espletamento di tutte le pratiche burocratiche quali: codice fiscale, iscrizione al SSN, iscrizione al Centro per l'impiego per ospiti neo-maggiorenni. La documentazione relativa agli ospiti accolti viene conservata, in accordo con la normativa vigente sulla privacy, in modalità cartacea negli ambienti dell'ufficio amministrativo e di coordinamento e in modalità digitale sul cloud online;
11. Attività di cura, educative, ricreative e di socializzazione:

- interventi necessari a garantire la frequenza scolastica (comprensivi di colloqui periodici in accordo con il Servizio Sociale e con referenti scolastici per la verifica dell'andamento scolastico);
- interventi che favoriscano la socializzazione, la gestione e l'organizzazione del tempo libero e l'integrazione con il territorio (compresi frequenza attività sportive, attività di volontariato);
- adempimenti necessari a garantire il rispetto delle esigenze culturali e religiose degli ospiti, nel rispetto della credenza professata purché ciò non contrasti con le norme vigenti e la tutela del minore (in relazione a ciò, nel periodo di "Ramadan" vengono concordati con il servizio di ristorazione, modalità, orario di distribuzione e composizione dei pasti in modo che siano consoni ad agevolare il rispetto e la pratica del digiuno di Ramadan; viene messa inoltre a disposizione una stanza per l'esercizio della preghiera giornaliera);
- organizzazione ed assistenza del tempo libero;
- collaborazione con tutti i Servizi Istituzionali, in particolare con il Servizio Sociale, per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto educativo individualizzato attraverso momenti di verifica e valutazione programmati;
- sostegno ed accompagnamento del minore ad interventi di carattere psicologico.

Si riporta di seguito il dettaglio di alcune attività socio-educative proposte:

Laboratorio di lettura

Gli obiettivi specifici di questo laboratorio consistono nel creare uno spirito di gruppo durante la lettura, portare i minori ad avere un maggior rispetto e sensibilità nei confronti dell'altro, aumentare la conoscenza della lingua italiana, mantenere ed ampliare il senso critico e le funzioni cognitive.

Laboratorio artistico

Gli obiettivi specifici di questo laboratorio consistono nel creare uno spirito di gruppo attraverso la creazione e successiva spiegazione e condivisione con gli altri dei propri lavori realizzati utilizzando svariate tecniche, mantenere ed incrementare l'abilità manuale. In questo caso è presente anche una forte componente emozionale. Rinforzare l'autostima, dal momento che alcuni dei lavori (ad esempio oggetti per la casa) verranno utilizzati nella Comunità.

Cineforum

Gli obiettivi specifici di questa attività consistono nel creare uno spirito di gruppo attraverso la scelta condivisa dei film da guardare insieme. Favorire l'attenzione all'altro soprattutto nella fase di scelta, incrementare il senso critico, poiché dopo il film seguirà un commento da parte di ogni persona.

Servizi Ausiliari

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti della Comunità viene fornito dal personale di una azienda esterna ma parte delle attività vengono svolte in autonomia dai minori seguiti dagli operatori della struttura come attività educative. Gli interventi erogati dall'azienda esterna vengono controllati tramite una scheda di verifica. Il personale dell'azienda provvede anche al rifornimento della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, copriletto, coperte, teli bagno e asciugamani).

Servizio di lavanderia, sartoria, stireria

L'organizzazione della lavanderia è svolta dall'operatore di turno che coinvolge il minore a fini educativi. Gli operatori provvedono ad attivare le lavatrici per il lavaggio degli indumenti degli ospiti, asciugare gli indumenti, marcare gli indumenti, piccoli interventi di rammendo, stirare, piegare e sistemare gli indumenti negli armadi, segnalare le carenze. Ogni minore è affiancato da un operatore di riferimento per la gestione dell'armadio/comodino/scrittoio, per eventuale riordino e pulizia e cambio stagione e per la corrispondenza dei capi personali.

Servizio cucina

Tale servizio prevede la preparazione dei tre pasti principali della giornata: colazione, pranzo e cena, più due merende, una a metà mattina ed una a metà pomeriggio. Il Servizio è gestito da un'azienda esterna specializzata con operatori propri e prevede l'utilizzo della cucina della Comunità, con preparazione dei cibi "in loco". Il personale addetto all'assistenza opera nella somministrazione dei pasti ai minori e nel riassetto della sala mensa, mentre quello del locale cucina è affidato al personale dell'azienda esterna, alla quale è affidata anche l'igienizzazione e la sanificazione degli impianti di cottura e di conservazione dei cibi, compresa la pulizia degli ambienti e delle attrezzature.

Servizio di manutenzione ordinaria della Comunità e del giardino

Il servizio di manutenzione ordinaria viene svolto da un manutentore tecnico, presente in Comunità 5 giorni alla settimana, per un totale di 20 ore/settimana. La medesima persona provvede alla manutenzione del giardino realizzata con idonea attrezzatura (decespugliatori, trattore rasa erba, soffiatori e varia attrezzatura minuta da giardino). Tale servizio viene ampliato in occasioni di feste ed incontri.

Servizio di trasporto

La Comunità garantisce il servizio trasporto i cui obiettivi sono in sintesi i seguenti:

- rispetto delle esigenze/necessità dei minori;
- soddisfazione dell'utenza;
- flessibilità dei trasporti;
- contributo alla realizzazione del progetto di vita;
- mobilità nel territorio.

Il servizio di trasporto viene effettuato con i mezzi di proprietà della Fondazione La Fonte che consentono il trasporto sia di ospiti normo-dotati che disabili. Infatti, alcuni mezzi sono attrezzati con piattaforme di elevazione per consentire il trasporto di ospiti non deambulanti su carrozzelle. La Comunità è in grado di effettuare trasporti individuali, di piccoli gruppi o di tutti gli ospiti. I trasporti rispettano la programmazione stabilita dal progetto socio-educativo, che prevede uscite sul territorio, ed anche l'accompagnamento presso Ambasciate e Consolati per il rilascio di documenti necessari. Si prevedono anche uscite con accompagnamento per visite specialistiche. Al fine di incentivare l'autonomia e la responsabilizzazione ai minori vengono forniti abbonamenti e biglietti per l'autobus.

Gestione Organizzativa e modalità operative

Pianta organica

La Fondazione opera con un organico composto da personale dipendente, sia a tempo indeterminato sia determinato e da collaboratori liberi professionisti. Il personale dipendente è assunto con contratto CCNL UNEBA. L'inserimento di nuovo personale avviene attraverso numerosi canali quali: inserzioni presso Centri per l'Impiego, Ordini professionali, collaborazioni con l'Agenzia Regionale del Lavoro o Agenzie Formative (ENAI, IAL), Informagiovani, annunci sui media locali e regionali e sui social. La definizione del profilo professionale da ricercare e la declinazione delle skills necessarie definiscono il processo di reclutamento che avvia la ricerca e la selezione dei candidati. Quest'ultimi, selezionati in base al CV, vengono contattati dalla Coordinatrice di Area per il colloquio di selezione durante il quale si valutano le competenze e l'esperienza pregressa, illustrando nel contempo la tipologia del lavoro e le peculiarità del servizio in cui il candidato andrà ad inserirsi. Se il candidato è considerato idoneo, si programma l'inserimento, che prevede l'affiancamento di ciascun nuovo operatore. Durante l'affiancamento il collega "anziano" avrà il compito di fornire al neo assunto tutte le informazioni necessarie per un buon inserimento, vigilando sul livello di apprendimento e conoscenza degli ospiti, dei progetti individualizzati, della modulistica utilizzata, dei colleghi, dei mezzi e dei presidi, sul senso di responsabilità diffusa tra gli operatori rispetto all'accoglienza dei neo assunti e alla trasmissione di informazioni uniformi. Gli Operatori che svolgono l'attività lavorativa all'interno della Comunità dovranno quindi essere formati su: addestramento uso attrezzature, dispositivi di protezione individuale (DPI) e collettiva (DPC), sostanze pericolose e istruzioni lavorative, corso antincendio ad alto rischio, corso Primo Soccorso, Formazione rischi specifici (biologico, movimentazione carichi, psico-sociali) ed interferenziali, Formazione sulle procedure per la gestione delle emergenze e prova di evacuazione, HACCP, ASR.

Organizzazione dei Servizi

La presenza del personale operante all'interno della Comunità è pianificata mensilmente. L'equipe è composta da personale multi professionale: coordinatore, operatori, educatori professionali, docenti di lingua italiana, psicologa e infermiere professionale (se necessario). Per ogni minore accolto è individuato un operatore "referente" individuato nell'equipe educativa.

Responsabile della Comunità: il Responsabile della comunità è il Presidente Aldo Pahor. Non sono previste forme di delega ad altro operatore.

Direttrice Area MSNA con le seguenti funzioni: organizzare il servizio, garantire e controllare il rispetto della normativa della sicurezza sul lavoro e degli impegni ed orari stabiliti; promuovere i valori etici e professionali che caratterizzano gli interventi; garantire la quantità e la continuità dei servizi; contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne;

Coordinatore dei servizi educativi con le seguenti funzioni: coordinare gli operatori; garantire e controllare il comportamento professionale degli operatori in termini di rispetto delle indicazioni professionali ricevute; promuovere i valori etici e professionali che caratterizzano gli interventi; supervisione generale.

Psicologo in possesso di adeguato Diploma di laurea: responsabile dei colloqui conoscitivi e della realizzazione del progetto di sostegno psicologico nell'ambito dell'equipe multidisciplinare; supporto

agli operatori nella gestione dei singoli casi dal punto di vista psicologico.

Operatore che si alterna durante la giornata e anche nelle ore notturne con le seguenti mansioni: seguire lo svolgersi delle attività quotidiane dei ragazzi presenti nella struttura assicurandone il raggiungimento degli obiettivi prefissati; confrontarsi giornalmente sul proprio operato, su questioni quotidiane pratiche, per condividere argomenti teorici e di metodologia, per scambiare idee, pensieri ed iniziative al fine di sentire l'appartenenza a un gruppo di lavoro; l'operatore è tenuto a mantenere un adeguato livello di competenza professionale, comunicando eventualmente al responsabile dell'equipe educativa l'esistenza di problematiche osservate nel gruppo degli ospiti. Nell'esercizio delle attività l'operatore rispetta la dignità e il diritto alla riservatezza e all'autonomia dei minori, rispettandone opinioni e credenze e non operando discriminazioni di alcun genere.

Gli operatori sono adeguatamente formati per gestire le eventuali situazioni di crisi, come le colluttazioni tra ospiti, fughe, atti aggressivi, che vengono immediatamente valutate dal personale di equipe presente in turno; quando queste non mettono a repentaglio la loro incolumità, vengono prontamente gestite in modo immediato; qualora la crisi sia tale da non essere sopportata dall'equipe in turno, l'equipe stessa allerta il servizio di vigilanza privata e il 112, oltre ad allertare la coordinatrice di servizio.

Modalità di contenimento del turn-over del personale: l'equipe di operatori è valorizzata mediante le riunioni di equipe mensili volte alla condivisione e alla formazione, oltre alla specifica formazione di settore obbligatoria e prevista secondo la legge vigente. Periodicamente viene monitorata la qualità della comunicazione e del benessere nell'ambiente lavorativo tra i componenti dell'equipe educativa, tramite le periodiche riunioni di equipe, i momenti di riflessione e condivisione nel gruppo whatsapp appositamente creato e tramite periodici questionari sulla qualità percepita e con possibilità di proposte di miglioramento.

Formazione e aggiornamento dell'equipe educativa: per tutta l'equipe operatori è previsto un piano di formazione annuale, nella materia del settore di riferimento del servizio, compatibilmente con l'offerta formativa presente sul territorio (corsi di formazioni inerenti alla legislazione MSNA e neo-maggiorenni in prosieguo, percorsi di sostegno psicologico).

Mediatore Interculturale e Linguistico che ha la funzione di intervenire tra due parti permettendo quindi una comunicazione diretta tra persone che non si comprendono perché parlano lingue diverse, hanno usi e costumi diversi. Alcuni operatori sono anche dei mediatori culturali e linguistici specializzati nelle lingue di interesse (urdu, pastu, arabo).

Docente di lingua italiana che opera durante la giornata. Si premette che i corsi di italiano per MSNA si basano sulla convinzione che la conoscenza della lingua italiana sia per il minore uno strumento indispensabile per potersi rendere partecipe del proprio percorso di inserimento e per potersi orientare autonomamente nella rete di servizi offerti dal territorio e nei rapporti con le istituzioni; a tal fine la nostra insegnante offre un servizio qualificato di formazione linguistica e di conoscenza della cultura civica italiana e delle conoscenze di base logistico matematiche. La stessa insegnante segue individualmente gli alunni, eventualmente, inseriti in percorsi formativi presso strutture educative presenti nel territorio.

Non ci sono figure di supporto quali volontari o tirocinanti curriculari.