CARTA DEI SERVIZI

Strutture di Accoglienza di II livello per Minori Stranieri Non Accompagnati

Sede Legale: Via Giuseppe Giusti, 84 Tel. e Fax 0925- 31618
92018 SANTA MARGHERITA DI BELICE (AG) Partita I.V.A. 0169434 0843
www.cooperativaquadrifoglio.it – c.quadrifoglio@tiscali.it

ISO 9001 del 2015

INDICE

Pag. 3 Chi siamo: La Società Cooperativa Sociale Quadrifoglio
Pag. 5 Strutture di Accoglienza di II livello: MSNA
Pag. 5 Destinatari
Pag. 5 Obiettivi
Pag. 6 Modalità di accoglienza: accesso/dimissioni
Pag. 6 La presa in carico
Pag. 6 L'intervento di accoglienza in Strutture di Accoglienza di II livello
Pag. 7 Le dimissioni
Pag. 7 Organizzazione della quotidianità
Pag. 8 Personale
Pag. 9 Metodologia di lavoro
Pag. 10 Formazione
Pag. 10 Procedure

CHI SIAMO

La Società Cooperativa Sociale QUADRIFOGLIO

Nasce nel 1988, in un momento storico particolare, al culmine di un decennio ricco di sollecitazioni al cambiamento sia sul piano sociale che politico e culturale. La costituzione della Cooperativa senza fini di lucro "Quadrifoglio" ha rappresentato l'espressione della "cittadinanza attiva" di un gruppo di giovani donne con competenze professionali in ambito educativo, sociale e socio-sanitario, motivate a progettare e realizzare servizi alla persona, partendo proprio dalla scelta condivisa di co-costruire un "patto sociale cooperativo", per impegnarsi a migliorare il benessere psico-sociale.

La Società Cooperativa Sociale Quadrifoglio è retta dal principio di mutualità senza fini di lucro ed ha per scopo l'interesse generale della comunità. Opera per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni delle fasce deboli della popolazione quali ad esempio minori e giovani con disagio sociale, diversamente abili, persone anziane, donne in difficoltà, minori stranieri non accompagnati, adulti richiedenti asilo e/o rifugiati, etc, adeguandosi nel tempo alle nuove esigenze sociali del territorio.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica circolare e sistemica complessa.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell' "empowerment" – individuale, familiare e collettivo - ed è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra e sull'utilizzo di linguaggi condivisi.

Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione del lavoro di rete che potenzia l'efficacia e la coerenza degli interventi, promuovendo la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità tra servizi.

Da quasi 30 anni la Cooperativa "Quadrifoglio" gestisce strutture residenziali e semi-residenziali, accrescendo sempre la qualità professionale e i servizi e, dando vita, nel corso degli anni, ad una realtà dinamica e solida. Da circa 10 anni la Soc. Coop. Sociale "Quadrifoglio" svolge attività nel settore di assistenza agli stranieri in particolare attraverso l'accoglienza integrata di: minori stranieri non accompagnati, uomini e donne adulti richiedenti asilo e/o rifugiati (singoli, donne vittime di violenza, nuclei familiari e monoparentali). In particolare, le attività riguardano un lavoro a più dimensioni: il lavoro di équipe nel rapporto con i servizi pubblici e privati in termini di orientamento, aggiornamento e formazione circa la normativa di riferimento al fine di facilitare l'accesso e la fruibilità dei servizi; il supporto e l'orientamento dei beneficiari nel percorso di valorizzazione delle diverse espressioni culturali, sociali, religiose ed artistiche e riconquista dell'autonomia.

Strutture di Accoglienza di II livello
Minori Stranieri Non Accompagnati

Le nostre strutture si trovano tutte ubicate all'interno dei centri urbani e hanno una disposizione di tipo familiare.

Gli ambienti favoriscono lo svolgimento di una vita comunitaria basata sull'accoglienza, mantenendo altresì spazi per la privacy degli ospiti.

Nel tempo si sono sviluppate buone pratiche di collaborazione ed integrazione con i vari servizi formali e non formali che operano nel territorio, con i quali si coopera per sostenere i percorsi individuali dei minori stranieri non accompagnati.

Destinatari

Minori stranieri non accompagnati privi di legami familiari tutelanti nel territorio italiano.

Obiettivi

Le Strutture di Accoglienza di II livello rappresentano un luogo di tutela e protezione dei minori ospiti.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- ✔ Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto, accolto e ascoltato, con relazioni significative a livello cognitivo, affettivo e relazionale;
- ✔ Assicurare al minore stimolazioni ed esperienze capaci di favorire la scoperta di affetti, fiducia e sicurezza, sostenendolo nell'accrescimento sano ed equilibrato;
- ✔ Creare le condizioni di pari opportunità per eliminare o ridurre ogni forma di svantaggio sociale attraverso un costante dialogo con la rete dei servizi.
- ✔ Garantire attività ricreative e formative e momenti che diano la possibilità di espressione della cultura di origine, professare la propria religione e mantenere le abitudini culturali del proprio paese.

Modalità di accoglienza: accesso / dimissioni

I minori vengono inseriti presso la struttura di accoglienza tramite provvedimenti adottati dalle Questure o delle Autorità Giudiziarie. In tali provvedimenti vengono annotate le generalità del minore e il paese di origine. Tale ingresso da subito viene comunicato a tutte le Autorità competenti territorialmente (Commissariato, Comando dei Carabinieri, Cancelleria del Giudice Tutelare, Ente Locale, Tribunale per i Minorenni, etc.).

Al momento dell'accoglienza del minore, l'équipe apre una scheda interna, sintesi del lavoro programmato svolto dal punto di vista anamnestico, sanitario, familiare, scolastico ed educativo.

La presa in carico del minore avviene secondo un continuum:

- ✔ **Passato** come elaborazione dei vissuti e ricostruzione della propria storia, delle difficoltà riscontrate per arrivare in Italia e le motivazione che lo hanno spinto a venire in Italia.
- ✔ **Presente** come sostegno pedagogico ed affettivo e stimolazione cognitiva e sociale
- ✔ **Futuro** come elaborazione di progetti ad hoc per il minore di concerto con il servizio sociale che includa l'insegnamento della lingua italiana, l'acquisizione delle regole di vita essenziali per un buon inserimento sul tessuto sociale e la possibilità di acquisire competenze utili all'inserimento nel mondo del lavoro

L'intervento di accoglienza in Comunità prevede diverse fasi:

- ✔ accoglienza e presa in carico del minore ;
- ✔ dare la possibilità al minore di mettersi in comunicazione con i propri familiari (telefono, Skype, Facebook, cellulare);
- ✔ richiesta immediata di apertura della tutela presso il Tribunale territorialmente competente;
- ✔ Iscrizione Sanitaria Nazionale per gli Immigrati (Tesserino STP);
- ✔ Screening sanitario;

- ✔ osservazione iniziale del caso e stesura del progetto educativo individualizzato;
- ✔ eventuale richiesta di protezione internazionale;
- ✔ richiesta del permesso di soggiorno presso l'Ufficio Immigrazione della Questura competente;
- ✔ richiesta del codice fiscale presso l'Agenzia delle Entrate competente;
- ✔ attuazione e monitoraggio del PEI ;
- ✔ apprendimento e rispetto degli spazi e delle regole comunitarie, condivisione e partecipazione attiva al gruppo;
- ✔ condivisione delle attività ricreative ed educative interne ed esterne;
- ✔ rielaborazione della propria storia personale;
- ✔ consolidamento, recupero e scoperta delle proprie capacità cognitive, affettive e relazionali;
- ✔ rilettura dei legami familiari e delle debolezze personali;
- ✔ riflessione sull'importanza del percorso comunitario;
- ✔ programmazione degli interventi individualizzati interni ed esterni alla struttura;
- ✔ monitoraggio e accompagnamento nei rientri in famiglia e durante le visite con i familiari;
- ✔ partecipazione attiva e costante alle varie attività promosse dalla struttura e nel territorio;
- ✔ eventuale programmazione di progetti futuri a tutela del minore (affidamento familiare, etc);
- ✔ promozione di percorsi di maggiore autonomia del tempo libero (uscite, hobbies, etc.).

In situazioni particolari si prevede, per alcuni minori, la presenza di un educatore di riferimento/tutor a supporto all'équipe.

Le **DIMISSIONI** si attuano quando gli operatori coinvolti giudicano raggiunti gli obiettivi del progetto educativo individuale o per trasferimento presso altra struttura per motivi legati al raggiungimento della maggiore età o formalizzazione della richiesta di Asilo Politico.

Organizzazione della quotidianità

Le giornate nelle strutture sono ritmate da una serie di momenti che si susseguono con regolarità durante la settimana.

Dopo il risveglio e la colazione, i minori avranno cura del proprio posto letto collaborando alla sistemazione della casa; successivamente sarà possibile partecipare a momenti ricreativi/

formativi programmati. A pranzo c'è il rientro e il pasto comune che, insieme alla cena, rappresenta uno dei momenti educativi di maggiore importanza.

Nel pomeriggio si prosegue con l'impegno nello studio presso il centro Territoriale Permanente per l'insegnamento della lingua italiana per stranieri. Gli adolescenti possono prendere parte alle attività offerte dai centri di aggregazione (sport, teatro, musica, attività ludiche), oppure frequentare la palestra, il maneggio, etc. a seconda delle loro esigenze e interessi.

I minori sono coinvolti nelle attività quotidiane della comunità (preparazione della tavola, riordino degli ambienti, spesa alimentare, etc.) per stimolare ed educare alla partecipazione e alla collaborazione. Nel dopo cena si organizzano, volta per volta, varie attività: revisione della giornata su episodi accaduti, visione di un film o di un programma televisivo, giochi di società, uscite, uso del pc, etc.

Il Venerdì, sabato e la domenica si organizzano:

- ✔ partecipazioni ad attività religiose presso luoghi di culto;
- ✔ attività di riposo e svago: uscite in campagna o nella casa al mare, al cinema o allo stadio.

Nell'arco della settimana per i minori preadolescenti e adolescenti si programmano momenti di uscita autonoma, per verificare gradualmente la maturità acquisita.

Le Strutture offrono una serie di importanti servizi a seconda dell'età dei minori accolti:

- ✔ **Attività ludico-aggregative:** interventi di socializzazione che permettono al minore di affinare le abilità personali, anche avvalendosi di realtà e spazi esterni (es. luoghi di culto, campetto sportivo, etc.);
- ✔ **Attività artistiche e creative** : musica e canto, disegno e arte terapia, giardinaggio;
- ✔ **Attività fisiche**: attività sportive adeguate al minore sulla base della propria predisposizione e delle necessità ravvisate (palestra, scuola di danza, calcio, Judo ecc);
- ✔ **Attività espressive per la stimolazione delle funzioni cognitive e rappresentative**: giochi, linguaggio del corpo, linguaggio simbolico, disegno;
- ✔ **Attività di alfabetizzazione e di potenziamento della lingua italiana** all'interno della struttura con docenti della cooperativa.

Personale

- ✔ **Assistente Sociale** con funzioni di interfaccia tra gli operatori, i minori ospiti, i servizi di

riferimento, supervisione e coordinamento attività proposte sia all'interno che all'esterno della struttura.

- ✔ **Psicologo**: supervisiona l'équipe educativa; stila il profilo psicologico di ogni minore. In situazioni particolari la struttura si avvale di un mediatore familiare e di psicologi specializzati in psicoterapia (psico-dinamica e sistemico-familiare) che sostengono il minore, nella delicata fase di crescita, con interventi psico-terapici mirati, supportando dal un traduttore/mediatore culturale.
- ✔ **Operatore responsabile** con compiti di mediazione tra la Comunità ed i sistemi esterni, tra la struttura e gli apparati burocratico amministrativi e mansioni di tipo organizzativo e gestionale dell'équipe.
- ✔ **Educatori** a tempo pieno, diplomati con cospicua esperienza in campo educativo e comunitario. Gli educatori sono responsabili delle relazioni educative con i minori, mediatore tra i minori ospiti, l'ambiente esterno e il gruppo dei pari.
- ✔ **Ausiliaria** si occupa dell'organizzazione e della pulizia degli spazi domestici, provvedendo alle procedure di sanificazione degli ambienti.
- ✔ **Volontari** si occupano di sostenere gli educatori nelle attività scolastiche ed extrascolastiche
- ✔ **Infermiera professionale con reperibilità**.
- ✔ **Tirocinanti** della Facoltà di Scienze della Formazione – Università degli Studi di Palermo – laureati e laureandi in scienze e tecniche psicologiche, scienze dell'educazione e servizio sociale.
- ✔ **Mediatore culturale** per sostenere l'integrazione e inserimento del minore straniero.

Gli educatori assicurano una presenza continuativa, prevedendo una compresenza nei momenti principali della giornata o in occasione di situazioni particolari e stabiliscono nel corso della settimana momenti specifici per la riunione d'équipe tra educatori, riunioni con i ragazzi e i Servizi territoriali.

Metodologia di lavoro

La metodologia di lavoro si fonda sul gruppo come condivisione aperta minore-operatori sia nella gestione della struttura che nella costruzione dei progetti educativi personalizzati.

L'équipe si avvale dei seguenti strumenti di intervento:

• Riunione settimanale degli educatori con il gruppo di coordinamento per la programmazione settimanale delle attività, verifica e risoluzione di problematiche emerse, interventi educativi e valutazione dei risultati raggiunti;

• Riunione settimanale con i minori per discutere insieme di impegni assunti, eventuali disaccordi intercorsi nei giorni precedenti, modalità e tempi dei programmi scolastici e sportivi intrapresi;

• Riunione mensile dell'équipe socio-psico-pedagogica per stesura delle relazioni, valutazione dei nuovi inserimenti, programmazione degli incontri di formazione, discussione dei casi e attivazione di risorse territoriali;

Formazione

La cooperativa promuove costantemente e favorisce **la formazione degli operatori** attraverso:

Formazione esterna: partecipazione a corsi di aggiornamento, stages, seminari e convegni organizzati nel territorio. Viene richiesta la partecipazione ad almeno tre eventi formativi l'anno.

Autoformazione: attraverso la strutturazione di bibliografie ragionate sulle tematiche inerenti il fenomeno dell'immigrazione, i paesi di provenienza dei minori accolti, geopolitica, normativa nazionale sull'immigrazione, sul diritto di asilo e sulla tutela dei minori stranieri non accompagnati.

Procedure

Ogni struttura utilizza delle procedure per documentare e monitorare in maniera sistematica il percorso educativo degli ospiti.

Tali documenti garantiscono agli operatori di evidenziare punti di forza e criticità circa il percorso attivato, al fine di scegliere le migliori strategie educative.

All'esterno della struttura, l'utilizzo delle suddette procedure permette un lavoro sinergico di rete con i servizi di competenza per una valutazione attenta e sistematica del percorso individualizzato dell'ospite.