

## CARTA DEI SERVIZI

Centro di Prima Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati "Azad"

Via Monfenera 138, Palermo

### INDICE

#### DIMENSIONE STRUTTURALE

Adeguatezza ed accoglienza della struttura

#### DIMENSIONE EDUCATIVO RELAZIONALE

L'accoglienza al Centro di Primissima Accoglienza

Un approccio educativo chiaro e condiviso

Regole del vivere nel Centro di Primissima Accoglienza

Rispetto di culture e appartenenze diverse

#### DIMENSIONE PROFESSIONALE ORGANIZZATIVA

Diritti degli ospiti

Privacy

Le figure professionali

#### DIMENSIONE SISTEMI DI QUALITA'

Il servizio

#### DIMENSIONE STRUTTURALE

Il Centro di Primissima Accoglienza "Azad" per minori stranieri è sito in Palermo in Via Monfenera 138. La struttura è allocata all'interno di una palazzina di cinque piani che affacciano lungo la strada di ingresso e sulla parallela. La zona è situata nei pressi di Corso Tukory a poche centinaia di metri da Piazza Indipendenza, in un quartiere dotato di una rete accessibile di servizi generali, sociali, sanitari, educativi e ricreativo-culturali.

In prossimità dell'ingresso della struttura si trova una fermata di autobus che permette il collegamento con l'intera città. Ciò permette così la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio, nonché la facilità per gli eventuali visitatori di raggiungere gli ospiti della struttura. L'organizzazione degli spazi interni garantisce agli ospiti il massimo di fruibilità e di privacy, con particolare riferimento al mantenimento ed allo sviluppo dei livelli di autonomia individuale, garantendo la funzionalità delle attività che vi vengono svolte.

Le dimensioni e le caratteristiche degli ambienti ripropongono caratteristiche e suddivisione degli spazi propri di un comune albergo, con zona notte, zone giorno, servizi igienici, sala pranzo, salotto e spazi comuni. Tutto lo spazio interno della camera è disimpegnato dalla sala d'ingresso e dai corridoi interni.

I ragazzi sono ospitati in camere da letto doppie e singole abbastanza ampie da consentire una buona fruibilità anche a persone su sedia a rotelle e privacy. Ognuna delle camere è dotata di servizio igienico, di cui uno accessibile e dimensionato in modo tale da permettere l'accesso a persone su sedia a rotelle e dotato di attrezzature e pezzi sanitari per disabili. Anche la sala pranzo e gli spazi comuni sono adeguati negli spazi e nell'arredo alle esigenze degli ospiti residenti. L'arredo è costituito da tavoli e relative sedie ed attrezzature ad uso pranzo.

Per garantire agli ospiti accolti gli indispensabili spazi per le attività comunitarie nonché quelle individuali vi sono degli spazi comuni per attività collettive e di socializzazione, ossia spazi interni alla struttura destinati ai momenti di vita insieme delle persone accolte con gli adulti presenti nella stessa.

Sono previsti livelli di flessibilità spaziale ed organizzativa in modo tale da promuovere, dove è fattibile, la più ampia partecipazione possibile da parte degli ospiti alla preparazione del menu e dei cibi ed al servizio a tavola.

La cura e l'attenzione sollecite rivolte dall'équipe alle attività quotidiane, all'ordine e alla pulizia degli ambienti, sono di fatto cure e attenzioni verso gli aspetti del sé dell'ospite.

La pulizia è un elemento imprescindibile e punto di forza del Centro di Primissima Accoglienza. I prodotti usati nella detergenza sono tutti a ridotto impatto ambientale e a base naturale, quindi atossici e assolutamente sicuri per tutti i ragazzi; anche i saponi usati quotidianamente per detergerli sono a base naturale con agenti emollienti e dermo protettivi a ph 5.5. Tutta la carta utilizzata è eco riciclata.

La struttura è fornita di un arredamento tale da creare un ambiente, per quanto possibile, di tipo familiare. Le camere da letto sono arredate in modo ergonomico e con mobili adatti per i ragazzi, inoltre sono dotate di condizionatori per l'aria fredda o calda e impianto di riscaldamento.

Di seguito si allega la planimetria degli spazi interni

## DIMENSIONE EDUCATIVO RELAZIONALE

Il Centro di Primissima Accoglienza "Azad" accoglie ragazzi stranieri non accompagnati di età compresa tra 14 e i 18 anni. I minori arrivano sul territorio regionale in situazioni di emergenza e per i quali necessita nell'immediato un'offerta di residenzialità temporanea, Ciò al fine di consentire alle istituzioni competenti di acquisire informazioni sul soggetto e di decidere sull'intervento sociale da attivare.

Il minore viene accolto mediante segnalazione dell'Autorità di pubblica sicurezza, la quale ha già provveduto alla segnalazione dei nominativi ai Servizi sociali territoriali del Comune dove insiste la struttura nonché alla competente Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni e al Giudice tutelare.

L'accoglienza del minore nella struttura di primissima accoglienza non può essere superiore a 3 mesi. Trovandosi quest'ultimo in una situazione di abbandono, in uno Stato straniero rispetto a quello di provenienza, il Centro di Primissima Accoglienza è chiamato a svolgere un'attività di accoglienza residenziale, ma anche a promuovere iniziative di tipo informativo, che permettono al minore di acquisire conoscenze di tipo linguistico, legale, amministrativo che possano facilitare il suo inserimento sul territorio italiano.

Il Centro di Primissima Accoglienza "Azad" si impegna inoltre a verificare lo stato di salute del minore attraverso l'utilizzo del Servizio sanitario regionale, effettuando le cure necessarie sia in occasione di malattie specifiche che in via ordinaria allo scopo di favorire il loro normale ed armonioso sviluppo.

Una volta effettuato l'inserimento del minore nel Centro di Primissima Accoglienza, verrà definita una prassi d'accoglienza in base alla specifica situazione della stessa presa in carico.

Per rendere meno traumatico possibile l'arrivo del ragazzo, l'accoglienza è una delle fasi che più va attenzionata. Ritenendo questo momento un passaggio importante e delicato per il ragazzo, che si ritrova in un contesto a lui estraneo.

Ai ragazzi accolti sarà garantito l'utilizzo di arredi e di suppellettili personali, significativi dal punto di vista affettivo e storico per la persona, che potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti determinati dagli effettivi spazi disponibili a ciascuno di essi. In ogni caso questi arredi e suppellettili non potranno essere sostitutivi di quelli messi a disposizione dal Centro di Primissima Accoglienza e non dovranno presentare rischi per l'incolumità dei ragazzi stessi, come per le altre persone e per l'abitazione. Ad ognuno verrà assegnato un proprio spazio che comprende il letto, scrivania e armadio; potrà inoltre usufruire dei vari spazi e oggetti comuni quali: computer, stereo, lettore DVD, TV, giochi etc... tutto ciò sempre dopo avere avuto il permesso dell'operatore.

In un secondo momento verrà effettuata una visita del quartiere che permetta una conoscenza dell'ambiente che lo circonda e dei servizi a disposizione.

Un approccio educativo chiaro e condiviso

Un progetto educativo chiaro e condiviso è strumento fondamentale che permette agli operatori di riconoscere i punti di forza e di debolezza dei ragazzi accolti presso il Centro di Primissima Accoglienza "Azad". Attraverso percorsi personalizzati si mira al raggiungimento, per i ragazzi presenti in struttura, di un buon grado di autonomia, compatibile con le loro problematiche, necessarie al reinserimento sociale. L'obiettivo fondamentale è quello di stimolare e valorizzare le risorse umane primarie di cui ogni persona è portatrice, affinché acquisisca autostima, fiducia nelle proprie ed altrui possibilità ed, inoltre, la capacità di relazionarsi con il mondo e di progettare il proprio futuro.

Compito fondamentale per gli operatori è quello di porre particolare attenzione agli aspetti critici analizzati, in quanto, per quelli altamente gravi, occorre ricorrere al sostegno di professionisti esperti.

Il nostro impegno è rivolto a:

- Instaurare un rapporto trasparente e di fiducia reciproca con i ragazzi riguardo al contesto nel quale si trovano a partire dall'accesso nel Centro di Primissima Accoglienza e dalla presa in carico.
- Garantire un accompagnamento all'esplicitazione delle regole e dei vincoli del vivere nel Centro di Primissima Accoglienza (ragazzi 14-18).
- Curare l'integrazione della persona nel nuovo contesto sociale di riferimento accompagnandola in un percorso che vinca la solitudine interiore, raggiungendo così la consapevolezza di essere amata. Aiutarla, inoltre, a strutturare relazioni positive dove ognuno è unico e irripetibile, diventando, proprio per questo, ricchezza per gli altri.
- Sollecitare l'acquisizione delle autonomie e lo sviluppo delle capacità specifiche di ognuno attraverso la cura della persona.

Offriamo a chi accogliamo non solo uno spazio fisico ma soprattutto uno spazio mentale, affettivo e personale. Mettiamo a disposizione gli strumenti necessari per far nascere la nuova identità, spetta poi alle figure di riferimento significative cogliere i modi e i tempi giusti.

Regole del vivere al Centro di primissima Accoglienza

Le regole del Centro di Primiissima Accoglienza "Azad" vanno intese come un'occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, emotivo e comportamentale del minore accolto e non come strumento educativo-coercitivo o di controllo dei comportamenti. Le regole servono ad armonizzare la vita comunitaria nei primissimi tempi nel centro, garantendo rispetto di tutti e di ogni minore. Si dà priorità all'attenzione dell'altro ponendo come obiettivo finale di ciascuna regola la maturazione di ciascun componente del centro.

In questa prospettiva, i minori accolti saranno accompagnati alla elaborazione e comprensione delle seguenti regole:

- a. rispetto delle persone e delle cose che lo circondano;
- b. partecipazione alla vita comune;

I minori ospiti del centro sono tenuti al rispetto delle regole del vivere comune, nello specifico:

- è assolutamente vietata la violenza sulle persone e il danneggiamento volontario delle cose;
- i minori hanno il dovere di tenere in comunità un comportamento dignitoso, corretto e responsabile; di rispettare gli educatori e il personale presente in struttura nonché gli ospiti nella loro dignità di persona e nel loro ruolo;
- i minori hanno il dovere di rispettare gli orari delle attività quotidiane e di svolgere i propri impegni con amore e secondo lo spirito di gruppo;
- i pasti sono consumati ad orari prestabiliti, secondo un menù settimanale fisso le cui eventuali variazioni devono essere concordate con l'operatore e tutti gli ospiti. E' l'operatore a definire l'inizio e la fine dei pasti, si mangia tutti insieme;
- i minori hanno il dovere di rispettare gli ambienti ed il patrimonio della comunità, se si utilizzano degli strumenti o attrezzi comuni, questi vanno maneggiati con cura e ripuliti prima di rimetterli a posto;
- i minori hanno il dovere di curare l'igiene della propria persona;
- bisogna prestare massima attenzione al linguaggio quotidiano evitando bestemmie, offese, linguaggio scurrile e quanto altro possa urtare l'altrui sensibilità;
- la visione dei programmi televisivi è consentita, solo previa autorizzazione dell'operatore. I programmi da vedere sono, per lo più, scelti dall'operatore dopo aver consultato il gruppo dei residenti;
- l'abbigliamento deve essere decoroso, non è consentito lasciare in giro in maniera disordinata scarpe e vestiti né nelle camere né in altri luoghi del centro;
- è dovere di ciascuno mantenere pulito e in ordine il proprio letto, l'armadio, il comodino, il posto scarpe;
- i farmaci sono conservati in un luogo custodito il cui accesso è consentito solo agli operatori;

- Per ricordare e rendere più facile la comprensione delle suddette regole , queste verranno scritte ed esposte negli appositi spazi comuni, dopo averle comunicate verbalmente ai minori durante le iniziali riunioni di accoglienza.

#### Rispetto di culture e appartenenze diverse

Alla luce dell'attuale situazione presente in Sicilia riguardante il fenomeno dell'immigrazione, tenuto conto dell'ingente numero di minori stranieri non accompagnati presenti nel nostro territorio, il Centro di Primi Accoglienza non può sottovalutare tale aspetto, per cui prevede l'accoglienza di minori provenienti da altri paesi all'interno della propria struttura. È pertanto prevista per gli operatori una formazione specifica finalizzata alla conoscenza delle diverse culture secondo un'ottica di rispetto e accettazione della diversità, ed è esattamente secondo quest'ottica che i minori presenti in comunità vengono educati.

Il Centro di Primi Accoglienza si organizza in base alle norme e alle diversità culturali degli ospiti, adattando ritmi e le abitudini alimentari qualora questi si differenzino dalla nostra cultura. Inoltre è prevista la collaborazione con le diverse risorse presenti nel territorio quali ad esempio la figura del mediatore culturale.

## DIMENSIONE PROFESSIONALE

### Diritti degli ospiti

Il Centro di Primi Accoglienza "Azad" opera nell'osservanza dei seguenti diritti:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- Continuità: gli interventi vengono erogati in modo regolare e continuo. Vengono adottate tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare dei servizi;
- Equità: gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti;
- Efficienza ed Efficacia: i servizi vengono offerti prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti;
- Umanizzazione: l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.

Attraverso la solida rete territoriale sviluppata sul territorio su cui insiste il Centro di Primi Accoglienza "Azad" è possibile offrire agli ospiti i seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria
- Sostegno psicologico
- Mediazione culturale
- Conoscenza linguistica

- Orientamento legale

#### Privacy

L'ente garantisce la riservatezza dei dati dei minori accolti ai sensi del DLGS 196/03. I dati comunicati da parte del Servizio inviante sono custoditi in idonei locali ai quali possono accedere unicamente gli adulti accoglienti o personale specificamente incaricato.

I dati identificativi e sensibili del minore vengono trattati per le finalità legate alla loro accoglienza nel Centro di Primissima Accoglienza e alla realizzazione del progetto educativo individualizzato concordato coi Servizi invianti.

Tra i responsabili, gli educatori, volontari, ulteriori persone che si relazionano con i minori avviene un continuo scambio di informazioni strettamente necessarie allo svolgimento delle attività loro affidate, informazioni che necessitano di tutela pertanto in nessun caso i dati sono soggetti a diffusione.

#### Figure professionali presenti

All'interno del Centro di Primissima Accoglienza "Azad" è presente un'equipe di figure professionali con competenze specifiche:

- 1 Coordinatore;
- 1 Assistente sociale/ Psicologo
- 4 Educatore professionale
- 1 Mediatore interculturale e linguistico
- 1 Operatore legale e/o avvocato;
- 1 Orientatore
- 1 Inserviente/Ausiliare
- 2 Operatori di vigilanza

N° 1 responsabile della direzione e del coordinamento con esperienze nel Servizio di Assistenza ai Minori, munita di Diploma di laurea nella Classe delle lauree in Scienze dell'educazione e della Formazione, o di Laurea triennale in Pedagogia, Psicologia, Servizi sociali o discipline Umanistiche ad indirizzo Socio-Psico Pedagogico con le seguenti funzioni:

- organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori;
  - garantire e controllare il comportamento professionale degli educatori in termini di rispetto per le indicazioni professionali ricevute, per la normativa della sicurezza sul lavoro e per gli impegni ed orari stabiliti;
  - promuovere i valori etici e professionali che caratterizzano gli interventi;
  - garantire la qualità e la continuità dei servizi;
  - contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne;
  - supervisione.
- 
- N.1 Assistente Sociale o Psicologo in possesso di adeguato Diploma di laurea
  - N.4 Educatore Professionale che si alternano durante la giornata, e in possesso del diploma di laurea della Classe delle lauree Scienze dell'educazione e della Formazione, così come previsto dal Decreto Ministeriale dell' università della ricerca scientifica e tecnologica del 4 Agosto 2000. Sono altresì validi i corsi di Laurea di secondo livello o di specializzazione in Pedagogia, Psicologia o discipline Umanistiche ad indirizzo Socio Psico Pedagogico. Scolgera le seguenti mansioni:

- Seguire lo svolgersi delle attività quotidiane dei ragazzi presenti nella struttura assicurandone il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- stendere un diario di bordo giornaliero e relazioni trimestrali di ogni minore presente nella suddetta struttura;
- 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;
- partecipare alle riunioni d'equipe previste mensilmente.
  
- N.2 Operatori di Vigilanza, per le ore notturne, in possesso di adeguato titolo, Diploma più corso di formazione adeguato;
- N.1 Orientatore, in possesso di adeguato titolo, Diploma più corso di formazione adeguato o esperienza o almeno quinquennale documentata nel settore;
- N.1 Ausiliario, da adibire alle pulizie dell'alloggio ed al servizio personale degli ospiti in rapporto alle loro esigenze;
- Mediatore Interculturale e Linguistico, in possesso dei requisiti previsti dalla norma.
- Avvocato o Operatore Legale, in possesso di adeguato Diploma di Laurea in Giurisprudenza o Scienze Politiche o similare ed esperienza almeno biennale nel settore.

## DIMENSIONE SISTEMA DI QUALITA'

La struttura edilizia, l'ubicazione e la presenza di spazi articolati e diversificati agevola lo svolgimento della vita all'interno del Centro di Primi Accoglienza e di relazione con l'esterno in armonia con le esigenze dell'età evolutiva.

L'ottima dislocazione strutturale garantisce l'accesso ai servizi generali sociali, sanitari, educativi e ricreativo-culturali.

La struttura rispetta tutti gli standard strutturali ed organizzativi dei servizi socio assistenziali previsti dalle istituzioni di riferimento e tali da assicurare una adeguata qualità di vita, garantisce tutte le condizioni di sicurezza degli impianti e difesa dagli incendi.

L'immobile è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, abbattimento delle barriere architettoniche.

Per l'abbattimento delle barriere architettoniche il Centro di Primi Accoglienza utilizza un ascensore.

### Il Servizio:

La gestione degli interventi sui minori ospiti del Centro di Primi Accoglienza segue diverse fasi:

#### Inserimento al Centro di Primi Accoglienza

Il minore viene accolto mediante segnalazione dell'Autorità di pubblica sicurezza, la quale ha già provveduto alla segnalazione dei nominativi ai Servizi sociali territoriali del Comune dove insiste la struttura nonché alla competente Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni e al Giudice tutelare.

Presso la "struttura ponte", quanto prima, il Sindaco o un suo delegato, procede alle seguenti azioni:

- richiedere il perfezionamento dell'identificazione della persona e l'accertamento della minore età alle autorità di pubblica sicurezza che sono responsabili di tale procedimento;
- verificare l'effettivo status di non accompagnato;
- acquisire informazioni relativamente ad eventuali parenti presenti in Italia;
- informare il minore sull'opportunità di chiedere protezione internazionale;
- assicurare anche attraverso le strutture sanitarie locali, uno screening sanitario a tutela del soggetto e della comunità.

Una volta ultimate le procedure di cui sopra, il Sindaco (o un suo delegato) segnala i minori, per il tramite del Soggetto attuatore, al Comitato per i minori stranieri.

Il Comitato provvede, attraverso la segreteria tecnica del Programma nazionale di protezione dei minori stranieri non accompagnati, ad indicare i Comuni presso i quali sono ubicate le comunità di accoglienza che hanno disponibilità di posti e che rispondono meglio alla esigenza di tutela e protezione del minore che deve essere trasferito.

Il trasferimento è assicurato dalla "struttura ponte" nei tempi e nei modi concordati con i Comuni di destinazione.

[I costi dell'accoglienza, comprensivi di quelli di trasferimento di cui al punto 2 e al punto 4, sia nelle "strutture ponte" sia nei collocamenti successivi sul territorio, rendicontati dal Soggetto attuatore al Commissario delegato, sono assicurati dalle risorse stanziare ai sensi dell'art. 5 dell'Ordinanza n.3933 del 13/04/2011].

Trasferimento: alla fine dei tre mesi di soggiorno presso il centro, i minori che non hanno parenti nel territorio nazionale verranno trasferiti presso le comunità di seconda accoglienza che provvederanno all'individuazione ed elaborazione dei PEI (progetto educativo individuale)

Il servizio e la gestione sono sempre sotto controllo grazie alle scheda "Pista di controllo" (vedi tabella seguente).

#### PISTA DI CONTROLLO

Attività  
Output

Inserimento del Minore al  
Centro di Primi Accoglienza

1

RS: Segnala ai Servizi Sociali il Posto vuoto al CPA

Nota in uscita protocollata inviata per email o fax

2

RS: Ricezione Disponibilità

Nota in ingresso protocollata con la disponibilità

3

RS: Organizzazione prelievo e sistemazione posto letto

AMM: Organizzazione prelievo e sistemazione posto letto



4

RS:Affidamento Minore

Nota in uscita verso le autorità competenti; invio copia in AMM.

5

AMM: acquisisce agli atti la nota di affidamento

6

RS:Apertura del FDM

AMM:Apertura del FDM

Inserimento nel FDM della nota di affidamento

7

RS:Richiesta del decreto di inserimento

invio richiesta all'autorità competente; invio copia al presidente

8

AMM: acquisisce agli atti la nota di richiesta ratiica inserimento

Inserimento nel FDM della nota

9

RS:Ricezione Decreto di Inserimento

Invio Decreto per Fax al presidente

AMM: acquisisce agli atti il Decreto di Inserimento

Inserimento del Decreto nel FDM

10

RC: Illustra le regole vigenti all'interno del CPA

Attività di Gestione del Centro di Primissima Accoglienza

11

RC: Redazione Turni e Sostituzioni

Planning dei Turni

12

AU: Gestione Ordini Acquisti

Compilazione e Trasmissione Modulo Ordini in AMM.

13

AMM: Procede all'Ordine dopo aver ultimato il Modulo

14

AU: Controllo della Merce Consegnata

Acquisizione fattura e Consegna all'AMM.

15

AU: Pulizia della Casa/Preparazione dei Pasti/ Gestione della Dispensa

RC: Visionare la corretta esecuzione delle attività dell'AU e degli ED.

AU/RC: Consegna settimanale delle fatture in AMM.

RS/RC: Selezionano Nuovo Personale

AMM: Colloquio al Nuovo Personale

AMM: Acquisizione documentazione e trasmissione al Consulente del Lavoro per Contratto

AMM: Acquisizione del contratto firmato

Inserimento in NAS dei documenti e contratto del Nuovo Personale

AMM: Verifica Ispettiva Settimanale

Compilazione del Modulo Verifica Ispettiva

RC: Effettua il Pagamento delle Paghette Bisettimanali sotto indicazione dell'AMM.

Compilazione della Ricevuta Paghette e invio in AMM;

AMM: Prospetto paghette viene fotocopiato ( Originale in contabilità, la copia inviata al comune)

RC/RS: Comunicano in AMM eventuali criticità per il buon funzionamento della Struttura

Email, Telefonata

RS: Responsabile delle Strutture

FDM: Fascicolo del Minore  
AU: Ausiliare  
AMM: Amministrazione  
RC: Responsabile Comunità  
ED: Educatori

Raccolta documentazione: per ogni utente è previsto l'apertura di fascicoli che raccolgano le relazioni, i documenti, le schede di osservazione e Cartelle personali e tutto ciò che riguardi la permanenza del minore al Centro di Primissima Accoglienza. Cartella Personale per ogni minore accolto in cui saranno costantemente annotate tutte le notizie e i dati riguardanti il minore stesso e in particolare i necessari dati anagrafici, il nominativo ed il recapito telefonico dell'ente locale che ha effettuato l'inserimento, il nominativo del medico di base, i movimenti temporanei che comportino eventuali pernottamenti all'esterno del Centro di Primissima Accoglienza, le eventuali visite ricevute e ogni altra informazione significativa. Qui di seguito riportato un esempio di cartella personale:

Nome e Cognome

Data di Nascita

Codice Fiscale

Comune di nascita

Indirizzo di Residenza

Assistente Sociale incaricato e relativi contatti

Dati anagrafici dei componenti del nucleo familiare

Stato di occupazione dei familiari

Contatti dei familiari e/o tutori

Stato di salute del minore (patologie, allergie/ intolleranze, vaccini)

Medico di base referente

Eventuali figure professionali (psicologo, logopedista fisioterapista, neuropsichiatra etc)

Inclinazioni Professionali

A questo proposito il Centro di Primissima Accoglienza "Azad" è dotato di un sistema informatizzato per la registrazione dei dati summenzionati e di rilevazione e documentazione dei processi di sviluppo dei minori accolti (cartella personale informatizzata), in grado, anche, di rispondere adeguatamente agli obblighi informativi verso la Regione e la Provincia relativi all'aggiornamento annuale della banca dati.

Diario di bordo: fondamentale strumento redatto regolarmente per registrare informazioni inerenti l'andamento delle giornate al CPA.

Verbali d'Equipe: agevola la formazione di una memoria storica del servizio e permette di organizzare efficacemente il lavoro svolto e da svolgere.

Presenza integrata del volontariato. È prevista la possibilità di accogliere persone esterne alla struttura quali tirocinanti, volontari e/o altro personale in servizio civile o con qualsiasi altra forma di collaborazioni. Questi potranno accedere al Centro di Primissima Accoglienza secondo quanto concordato con il coordinatore delle attività e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore. Si ritiene fondamentale il loro apporto, in quanto si riconoscono in un volontariato serio e costante qualità essenziali da aggiungere alla professionalità dell'operatore.

Professionalità degli operatori:

Lo staff operativo presenta diverse figure professionali tale da permettere una presa in carico del minore in un ottica pluridisciplinare, fondamentale nell'associazione degli interventi.

Periodici percorsi di formazione continua sono previsti per garantire nel tempo operatori formati e aggiornati, e strumenti sempre adeguati per far fronte alla richiesta lavorativa.

Inoltre gli educatori vengono valutati mensilmente secondo le scheda Griglia di Valutazione Mensile degli Educatori:

Griglia di Valutazione Mensile degli Educatori

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ Mese/Anno \_\_\_\_\_

Voto\*

Note

1) Si Rapporta con i ragazzi in modo adeguato, mostrando autorevolezza, fermezza decisionale e proattività?

2) Durante i suoi turni i ragazzi hanno rifatto i letti, tengono in ordine le camere, rispettano gli incarichi e le regole?

3) Gira continuamente per le camere a visionare i ragazzi, attenziona sprechi di utenze e di cibo durante i pasti?

4) Attenziona costantemente lo stato dei bagni e della cucina?

- 5) Prepara la colazione e sorveglia durante lo svolgimento degli incarichi affidati ai ragazzi?
- 6) Tiene costantemente monitorata la cassetta dei farmaci, la dispensa, la chiusura della cucina fuori dai pasti, la cassetta dei soldi, gli orari delle attività e eventuali somministrazioni di terapie?
- 7) Informa con tempestività eventuali riparazioni o acquisti urgenti da operare all'interno della struttura?
- 8) Gestisce correttamente e con precisione l'acquisto di pane, farmaci ed altri eventuali acquisti?
- 9) Si avvicina al lavoro con ottimismo ed allegria verso i ragazzi e colleghi?
- 10) Ha adempiuto correttamente ad incarichi affidati dal responsabile in modo preciso e tempestivo?
- 11) Ha svolto in maniera professionale i rapporti con soggetti esterni alla comunità?
- 12) Condivide qualsiasi iniziativa nuova o scelta decisionale con un diretto superiore?
- 13) Ha iniziative che migliorano lo stato della struttura e il processo educativo dei ragazzi

\* Giudizio

1 Insufficiente; 2 Mediocre; 3 Sufficiente; 4 Buono; 5 Ottimo

Infine Il presidente dell'Associazione verifica ogni due settimane che le condizioni della struttura siano sempre in ordine secondo il seguente modulo di Verifica Ispettiva interna

Modulo Verifica Ispettiva Comunità\_\_\_\_\_

Giorno/Mese/Anno\_\_\_\_\_Ora\_\_\_\_\_

Operatori In servizio\_\_\_\_\_n° minori presenti\_\_

SI/NO

Note

Camere da Letto

1) Letti Rifatti?

2) Ordine negli abiti ed effetti personali?

3) Pulizia nei pavimenti, sotto i letti e sopra gli armadi?

4) Pulizia nei cestini, vetri e serrande?

5) Tutto perfettamente integro e funzionante?

6) Presenza di luci accese o tv o altro in assenza di personale in camera?

Soggiorno/

Studio e Parti comuni

7) Ordine e Pulizia nei locali?

8) Presenza di luci accese, tv, PC o altro in assenza di personale nella stanza?

9) Armadio dei documenti è chiuso sotto chiave?

10) Tutto perfettamente integro e funzionante?

Bagni

11) Il wc, pavimenti, lavandino sono puliti ed in ordine?

12) Tappetino del bagno è pulito?

13) Vi sono indumenti da lavare a vista? E/O da Stendere?

14) La cassetta dei farmaci è chiusa correttamente?

Cucina e Dispensa

15) La dispensa è chiusa a chiave?

16) La cucina è chiusa a chiave?

17)Vi sono minori che cucinano?

18)All'interno della Dispensa vi sono sufficienti alimenti?

19)Tutti gli alimenti sono in regola con la data di scadenza?

20) Vi sono stoviglie da lavare?

21)Vi sono pasti pronti conservati non correttamente?

22)Vi sono sufficienti cibi freschi in frigorifero?

23)I cibi in Freezer sono etichettati con la data di surgelamento antecedente alla data di scadenza?

24)Vi sono sacchi di spazzatura? Quanti?

25)I Detersivi sono sotto chiave?

Educatore

26)Tiene sotto controllo i ragazzi?

27)Durante il suo turno si sono verificate particolari criticità?

28)Il registro presenza è stato compilato alla data odierna?

Eventuali altre note: